UAB Universitat Autònoma de Barcelona | Facultat de Ciències de l'Educació

Informe anual de la gestió de suggeriments i queixes de la Facultat de Ciències de l'Educació 2024

Juliol 2025

Acomplint amb el procés *PS04 Gestió de suggeriments, queixes i felicitacions* de la Facultat de Ciències de l'Educació es presenta l'informe anual de la gestió de suggeriments i queixes de la facultat informades al canal OPINA. Afegim també les felicitacions.

Per posar en context les dades d'aquest informe cal dir que al PS04 s'analitza abastament dades comparatives sobre l'ús de l'OPINA durant diferents anys de la que se'n deriven propostes molt concretes.

PARTICIPACIÓ A l'OPINA, FCE 2024

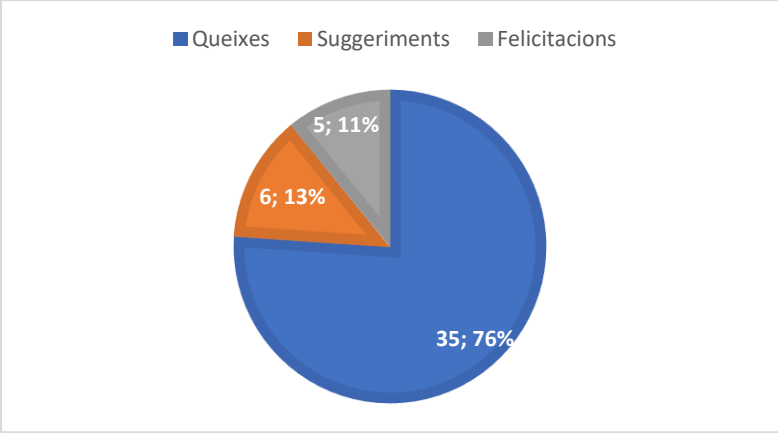
Per posar en context mostrem l'evolució dels darrers anys a través d'una de les taules que consten al PS04.

Taula 1. Comparació evolució ús de l'OPINA. Nombre d'incidències rebudes, desglossades per tipologia i per via d'entrada.

	Any 2018		Any 2019		Any 2020		Any 2021		Any 2022		Any 2023		Any 2024	
Suggeriments	3	21,4%	1	3,4%	1	1,04%	1	6,67%	0	0%	2	5,55%	6	11,8%
Queixes	10	71,4%	23	79,3%	91	94,79%	11	73,38%	7	100%	29	80,55%	40	78,4%
Felicitacions	1	7,1%	5	17,2%	4	4,17%	3	20%	0	0%	5	13,89%	5	9,8%
Total	14	100%	29	100%	93	100%	15	100%	7	100%	36	100%	51	100%

Pot observar-se a la taula 1 que l'ús de l'OPINA va patir una davallada l'any 2020 i 2021 com conseqüència de la pandèmia i del ciberatac a la UAB en que es van començar a fer servir altres mecanismes (queixes directes al deganat, rector o síndic per correu electrònic). Poc a poc estem recuperant l'ús de l'aplicació.

Gràfic 1 Distribució de queixes, felicitacions i suggeriments a l'OPINA. FCE 2024



En el gràfic primer consta el nombre absolut, seguit del percentatge.

Les queixes suposen el 76 % de del total i és important remarcar el nombre de suggeriments i felicitacions, ambdós en increment en els darrers anys (segons la taula 1)

Tots els missatges s'han respòs en un termini de 15 dies.

TEMES QUE PREOCUPEN ALS COL·LECTIUS, SEGONS L'OPINA

A continuació s'analitza amb més detall quins son els temes que han ocupat les incidències OPINA i els col·lectius afectats.
A la Taula 2 es pot veure l'evolució dels darrers 7 anys.

D'una banda, podem veure que l'alumnat és el col·lectiu que majoritàriament fa ús de l'OPINA, i el 2024 seguim amb una tendència diversificadora d'usuaris de l'OPINA, especialment en les queixes. El personal d'administració i serveis és l'únic que el 2024 no n'ha fet ús.

També hi ha un diversitat molt gran de temes que son objecte de queixa, suggeriment i felicitació.

Taula 2. Nombre de suggeriments, queixes i felicitacions, per tipus d'usuari i temes a través de l'aplicació OPINA

TIPOLOGIA	Nombre de suggeriments, queixes i felicitacions, per tipus d'usuari i temes a través de l'aplicació OPINA																											
	Col·lectiu que empra OPINA UAB (llegenda*)																											
	2018				2019				2020				2021				2022				2023				2024			
	A	D	AS	E	A	D	AS	E	A	D	AS	E	A	D	AS	E	A	D	AS	E	A	D	AS	E	A	D	AS	E
Suggeriments	**1**	**1**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**1**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**1**	**0**	**0**	**4**	**2**	**0**	**0**
Atenció usuari			1																									
Docència	1											1									1	1			1			
Instal·lacions																									1	1		
Gestions i tràmits		1																										
Altres								1					1												2	1		
Queixes	**7**	**0**	**2**	**1**	**20**	**0**	**0**	**3**	**89**	**1**	**0**	**1**	**7**	**0**	**0**	**4**	**4**	**0**	**0**	**2**	**25**	**2**	**1**	**1**	**35**	**4**	**0**	**1**
Atenció usuari	1				4			1																	1			

Docència	4				9				89	1			4								18				7			
Instal·lacions	1				2								1				2			1	1				1			
Informàtica i xarxes					1																	2			18	3		
Gestions i tràmits				1	2			1					2				1				2				4			1
Màquines expenedores																					1							
Mobilitat i transports																							1					
Drets lingüístics																					3				3			
Altres	1		2		2			1				1				4	1			1				1	1	1		
Felicitacions	**1**	**0**	**0**	**0**	**4**	**0**	**1**	**0**	**4**	**0**	**0**	**0**	**3**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3**	**2**	**0**	**0**	**5**	**0**	**0**	**0**
Atenció usuari	1																											
Docència					4				4												3	1			4			
Instal·lacions							1																					
Gestions i tràmits																						1			1			
TOTAL	**9**	**1**	**3**	**1**	**24**	**0**	**1**	**4**	**93**	**1**	**0**	**2**	**11**	**0**	**0**	**4**	**4**	**0**	**0**	**2**	**29**	**5**	**1**	**1**	**44**	**6**	**0**	**1**

*A = Alumnat, D = Personal docent i investigador, AS = Personal d'administració i serveis, E = persones externes a la universitat

Com és habitual, la participació es concentra en les queixes. Si el 2023 hi havia una sobredimensió dels temes de docència (24 de 36) en les tres tipologies de participació, enguany la docència també és objecte de queixes, felicitacions i suggeriments (12 de 51) però el tema més tractat és la informàtica i les xarxes (18 de 52 i només queixes).

Pel que fa al tema de les queixes sobre informàtica i wifi, que concentren més del 50% de les queixes, té relació amb la caiguda de la xarxa Wifi, que ha anat creixent en el darrer any. Aquesta incidència és aliena a la Facultat, i s'han tramés les notificacions a l'entitat responsable.

La docència ha reduït la seva rellevància en les queixes, que només n'hi ha 7 el 2024 (i suposa un 15% de les queixes) , i es compta amb 4 suggeriments i una felicitació.

Cal fer esment també de 4 queixes de gestions i tràmits, que fan referència a qüestions tan diverses com major flexibilitat elecció centres de pràctiques, canvi assignatura i retorn import, cronograma Pràctiques IV i V i petició TU física.

Hi ha 3 que afecten drets lingüístics. Pel que fa a les queixes sobre drets lingüístiques dues estan relacionades amb la manca de concordança entre l'idioma consignat la guia i l'utilitzat pels docents a l'aula. En tots dos casos tenen a veure amb situacions de substitució o de contractacions tardanes de docents. L'altra és de tipus general i fa referència a la poca docència impartida en català.

Pel que fa a les altres tipologies de queixes fan referència a la calefacció del gimnàs 1, al procediment sobre les sortides de camp (PDI), i a l'atenció rebuda després de trencar-se un mòbil que va caure d'una taula.

Ens proposem que segueixi la diversificació d'usuaris, així com la diversificació de tipologies sobre les que opinar.

En relació als col·lectius, i atès que només 4 son del professorat, esmentar que fan referència al wifi (2), equip informàtic insuficient i el procediment sobre les sortides de camp.

En relació a les felicitacions, totes emeses per estudiants, 2 son felicitacions a professorat concret, 2 a un postgrau i 1 per l'adaptació de les pràctiques.

Els 6 suggeriments també fan referència a temes molt concrets. El PDI ha suggerit que l'equipament d'espais docents i laboratoris tingui un mobiliari més versàtil i que s'evitin les deixalles al voltant parada bus per l'acció dels senglars.

L'alumnat ha suggerit la millora del funcionament wifi, han fet propostes de formació, més microones (mòduls) i espais interiors per menjar, i es demana major nivell de castellà.