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 2025

Juliol 2026

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 2025

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. 2025.

	Any 2019		Any 2020		Any 2021		Any 2022		Any 2023		Any 2024		Any 2025	
Suggeriments	1	3,4%	1	1,04%	1	6,67%	0	0%	2	5,55%	6	11,8%	3	4%
Queixes	23	79,3%	91	94,79%	11	73,38%	7	100%	29	80,55%	40	78,4%	58	86%
Felicitacions	5	17,2%	4	4,17%	3	20%	0	0%	5	13,89%	5	9,8%	7	10%
Total	29	100%	93	100%	15	100%	7	100%	36	100%	51	100%	68	100%

Pot observar-se a la taula 1 que l'ús de l'OPINA va patir una davallada l'any 2020 i 2021 com a 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.

Es manté un ús de l'OPINA important, el que mostra que les persones de la facultat coneixen la seva existència i en fan ús. Les queixes suposen el 86 % del total, el segon any amb més nombre i proporció . Però enguany és important remarcar el nombre de felicitacions, que segueix en increment en els darrers anys (segons la taula 1).

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

Taula 2. Distribució de queixes, felicitacions i suggeriments a l'OPINA. FCE 2025.

Estadístiques d'incidencies: Informe FC 2025 (Col·lectiu)

Col·lectiu	Comptar	Percentage of Total Issues
Altres	2	3%
Alumnat	62	91%
PDI	3	4%
PTGAS	1	1%
Total Issues	**68**	

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

A continuació s'analitza amb més detall quins són 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 són objecte de queixa, suggeriment i felicitació.

Taula 3. Nombre de suggeriments, queixes i felicitacions, per tipus d'usuari i temes a través de l'aplicació OPINA. 2019-2025.

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*)																											
	2019				2020				2021				2022				2023				2024				2025			
	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	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**1**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**1**	**0**	**0**	**4**	**2**	**0**	**0**	**2**	**0**	**1**	**0**
Atenció usuari																												
Docència								1									1	1			1				1			
Instal·lacions																					1	1			1			
Gestions i tràmits																												
Altres				1					1												2	1					1	
Queixes	**20**	**0**	**0**	**3**	**89**	**1**	**0**	**1**	**7**	**0**	**0**	**4**	**4**	**0**	**0**	**2**	**25**	**2**	**1**	**1**	**35**	**4**	**0**	**1**	**53**	**3**	**0**	**2**
Atenció usuari	4			1																	1				2			
Docència	9				89	1			4								18				7				9			

Instal·lacions	2								1				2			1	1				1				3			
Informàtica i xarxes	1																	2			18	3			24	1		2
Gestions i tràmits	2			1					2				1				2				4			1	5			
Màquines expenedores																	1											
Mobilitat i transports																			1						1			
Drets lingüístics																	3				3				7	1		
Altres	2			1				1				4	1			1				1	1	1			2	1		
Felicitacions	**4**	**0**	**1**	**0**	**4**	**0**	**0**	**0**	**3**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3**	**2**	**0**	**0**	**5**	**0**	**0**	**0**	**7**	**0**	**0**	**0**
Atenció usuari																												
Docència	4				4												3	1			4				6			
Instal·lacions			1																						1			
Gestions i tràmits																		1			1							
TOTAL	**24**	**0**	**1**	**4**	**93**	**1**	**0**	**2**	**11**	**0**	**0**	**4**	**4**	**0**	**0**	**2**	**29**	**5**	**1**	**1**	**44**	**6**	**0**	**1**	**62**	**3**	**1**	**2**

*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. La docència ha anat reduint el número de queixes (2023: 24 de 36 queixes; 2024, 7 queixes i 2025, 9 queixes) i incrementant les felicitacions, que enguany son 6. Però el tema que ha motivat major participació, igual que l'any passat, ha estat el wifi que suposa 27 queixes de les 58 (o sigui pràcticament la meitat).

Taula 4. Nombre de suggeriments, queixes i felicitacions, per temes a través de l'aplicació OPINA. 2025.

Estadístiques de Filtre de Dos Dimensions: Informe FC 2025

Tipus d'Incidència	Atenció a l'usuari	Docència	Gestions i tràmits	Informàtica i xarxes	Instal•lacions i manteniment	Cafeteria	Campus i espais exteriors	Mobilitat i transports	Drets lingüístics	T
Felicitació	0	6	0	0	1	0	0	0	0	**7**
Queixa	3	9	5	26	3	1	2	1	8	**58**
Suggeriment	0	1	0	0	1	1	0	0	0	**3**
Total de Incidències üniques:	**3**	**16**	**5**	**26**	**5**	**2**	**2**	**1**	**8**	**68**

Agrupats per: Tema

Mostrar **3** de **3** estadístiques.

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

La docència manté perfil en les queixes, que només n'hi ha 9 i es refereixen a qüestions d'incompliments de programació i horari, comentaris desafortunats a l'alumnat i/o generació de clima d'aula no adequat i tutorització de pràcticums.

Cal fer esment també de 5 queixes de gestions i tràmits, que fan referència a qüestions tan diverses com major flexibilitat elecció centres de pràctiques i TFG, assistència obligatòria i còmput faltes justificades.

Hi ha 8 que afecten drets lingüístics, 7 emeses per estudiants i 1 per professorat. Les 7 queixes de l'alumnat totes son reclamacions al dret a rebre les classes en català o demanant els materials de classe en català. La queixa de professorat és en contra que el català sigui la llengua vehicular de les classes.

Pel que fa a les altres tipologies de queixes fan referència a malbaratament lumínic, a la manca d'il·luminació en un passadís, l'avís d'una font espatllada, d'una màquina expenedora espatllada, manca de climatització a la cafeteria, o la detecció de vespa asiàtica.

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 3 són del professorat, esmentar que fan referència al wifi , climatització i l'obligatorietat de l'ús del català.

En relació a les felicitacions, totes emeses per estudiants, 6 són felicitacions a professorat concret, tant de graus com direccions de doctorat, i 1 sobre la porta lateral d'accés al mòdul 4.

Els 3 suggeriments també fan referència a temes molt concrets. El PTGASI ha suggerit es climatitzi la cafeteria, i pel que fa a les d'estudiants fan propostes sobre la temporalització de les assignatures i la reserva de les aules d'examen.