

**PROJECTE**

**Avaluació diagnòstica de la tutoria acadèmica del PAT-UAB**

# **INFORME DE RESULTATS**

## *Anàlisi qualitativa*

**Dra. Patricia Olmos Rueda**  
*Dep. Pedagogia Aplicada. Fac. de Ciències de l'Educació. UAB*  
**ICE-Assessorament Psicopedagògic (UAP)**

## Índex

|  |    |
|--|----|
| DADES IDENTIFICATIVES .....  | 4  |
| INTRODUCCIÓ .....  | 4  |
| FINALITAT i OBJECTIUS DEL PROJECTE .....                                     | 5  |
| FASES DEL PROJECTE .....   | 5  |
| INSTRUMENTACIÓ .....   | 6  |
| IMPLEMENTACIÓ DEL DISPOSITIU DE DETECCIÓ D'NECESSITATS.....                  | 7  |
| Procediment .....  | 7  |
| Perfil de la mostra participant.....   | 8  |
| El perfil dels estudiants participants .....                                 | 8  |
| El perfil del personal docent participant .....                              | 9  |
| Resultats .....  | 11 |
| Conceptualització de la tutoria acadèmica .....                              | 11 |
| Per part del personal docent .....   | 11 |
| Per part de l'alumnat.....   | 15 |
| Planificació, desenvolupament, i implementació de la tutoria acadèmica.....  | 23 |
| Per part del personal docent .....   | 23 |
| Per part de l'alumnat.....   | 26 |
| Resultats/impacte de la tutoria acadèmica.....                               | 34 |
| Per part del personal docent .....   | 34 |
| Per part de l'alumnat.....   | 34 |
| Conclusions.....   | 37 |
| ANNEXOS .....  | 39 |
| Annex 1. Categories i subcategories d'avaluació de la tutoria acadèmica..... | 39 |
| Annex 2. Full de consentiment.....   | 40 |

## Taules

|  |    |
|--|----|
| Taula 1. Dades identificatives .....   | 4  |
| Taula 2. Criteris de configuració dels grups de discussió .....                                    | 7  |
| Taula 3. Dades logístiques dels grups de discussió d'estudiants.....                               | 9  |
| Taula 4. Dades logístiques dels grups de discussió de personal docent .....                        | 10 |
| Taula 5. Síntesi de la conceptualització de la tutoria acadèmica .....                             | 22 |
| Taula 6. Síntesi de la planificació, desenvolupament i implementació de la tutoria acadèmica ..... | 33 |
| Taula 7. Síntesi dels resultats i impacte de la tutoria acadèmica.....                             | 36 |

## DADES IDENTIFICATIVES

|   |  |
|---|--|
| <b>Títol del projecte</b>                         | Avaluació diagnòstica de la tutoria acadèmica del PAT-UAB  |
| <b>Responsables Equip de treball</b>              | Dra. <b>Patricia Olmos Rueda</b><br><i>Dep. Pedagogia Aplicada. Fac. de Ciències de l'Educació. UAB</i><br><b>ICE-Assessorament Psicopedagògic (UAP)</b>   |
| <b>Relació dels membres de l'equip de treball</b> | Patricia Olmos Rueda (UAB)<br>Gabriel Chancel Valente (UAP)<br>Roser Perincón Ramon (UAP)<br>Estefanía Martín Ruiz (UAP)<br>Teresa Guixé Viedma (UAP)<br>Míriam Martínez Sánchez (UAP)<br>Cristina Fusté i Valentí (UAP)<br>Mireia Hernández Ascanio (UAP) |
| <b>Data de l'informe de resultats</b>             | Setembre 2020  |

Taula 1. Dades identificatives

## INTRODUCCIÓ

El nou escenari universitari promogut des de la implementació de l'Espai Europeu d'Educació Superior (EEES) estableix un model d'Universitat entès com un context d'aprenentatge a llarg de la vida centrat en el treball propi de l'estudiant.

La universitat ha de permetre a l'alumnat d'Educació Superior el desenvolupament autònom i el domini d'un cos de competències que faci possible la seva incorporació no només al propi context social universitari, sinó també a contextos socials i productius caracteritzats pel canvi constant i la necessitat i capacitat d'adaptar-se contínuament.

Aquesta nova concepció comporta una sèrie d'exigències que les Universitats han d'assumir, essent una d'aquestes l'atenció personalitzada de l'alumnat universitari i el canvi en la comprensió del rol que alumnat i professorat han de desenvolupar.

La **tutoria acadèmica** esdevé un **element clau i estratègic de qualitat** en l'actual context universitari, que ha anat adquirint rellevància en la millora de la formació universitària, esdevenint un element inherent d'aquesta. Entesa com una acció d'intervenció formativa orientada al seguiment acadèmic dels estudiants, la tutoria acadèmica ocupa un lloc central en la tasca del professorat universitari, essent una de les tasques bàsiques que aquest, juntament amb la docència i la investigació, ha de desenvolupar. Es pot afirmar, fins i tot, que és el complement necessari de la docència.

Treballar per i en una tutoria acadèmica de qualitat **requereix un canvi en la seva concepció**, allunyada de ser un espai reservat exclusivament a donar resposta als dubtes i dificultats vinculades a una matèria. Una formació universitària de qualitat passa pel desenvolupament d'una tutoria acadèmica que contribueixi a la formació global dels estudiants i els prepari per a la seva integració professional. En aquest sentit, la tutoria acadèmica ha de contribuir a l'assoliment exitós de la formació universitària, facilitant l'adaptació a la universitat, l'aprenentatge, el rendiment acadèmic i l'orientació.

En aquest marc de referència, la **Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) entén la tutoria acadèmica com un factor estratègic de qualitat del seu Pla d'Acció Tutorial (PAT)**, entès en si mateix com el conjunt d'accions dirigides a l'alumnat amb la finalitat de proporcionar-li un acompanyament integral de qualitat abans d'entrar a la universitat, mentre cursa els seus estudis i al finalitzar la seva estada a la universitat.

## FINALITAT I OBJECTIUS DEL PROJECTE

En el marc de l'anteriorment exposat, i en el marc del Pla d'Acció Tutorial de la UAB, aquest projecte té com a finalitat portar a terme l'**avaluació diagnòstica de la tutoria acadèmica a la UAB** per tal de conèixer quin és l'estat actual de la mateixa, i treballar envers una tutoria acadèmica de qualitat a la UAB que contribueixi a l'assoliment exitós de la formació universitària dels seus estudiants, facilitant l'adaptació a la universitat, l'aprenentatge, el rendiment acadèmic i l'orientació.

L'anàlisi diagnòstica de la tutoria acadèmica en el context universitari UAB, ens porta a definir els següents **objectius** en el marc d'aquest projecte:

- **Elaborar el mapa de necessitats** de la tutoria acadèmica a la UAB que implicarà:
  - Definir els principals indicadors d'anàlisi de la tutoria acadèmica a la UAB.
  - Dissenyar un dispositiu de recollida d'informació a partir dels indicadors d'anàlisi.
- **Dissenyar orientacions i/o línies d'acció** per al desenvolupament d'una tutoria acadèmica de qualitat a la UAB.

## FASES DEL PROJECTE

Dissenyat per ser dut a terme entre Abril 2019 i Octubre de 2021<sup>1</sup>, aquest projecte descriu les següents fases per a la seva implementació:

- **Fase 0. Dispositiu de detecció de necessitats.** Creació del dispositiu instrumental per portar a terme la detecció de necessitats adreçat a la comunitat universitària integrada per professorat i estudiants de la UAB.
- **Fase del MAPA DE NECESSITATS**
  - **Fase 1. Primera Implementació del dispositiu de detecció de necessitats** (Octubre 2019 – Febrer 2020). Implementació del dispositiu de recollida d'informació a cinc facultats de la UAB: Ciències de l'Educació, Ciències de la Comunicació, Veterinària, Escola d'Enginyeria (EE) i Economia i Empresa (Campus UAB i Campus Sabadell).
  - **Fase 2. Segona implementació del dispositiu de detecció de necessitats** (Febrer 2020 – Abril 2021). Implementació del dispositiu de recollida d'informació a la resta de facultats de la UAB: Biociències, Ciències Polítiques i Sociologia, Dret, Medicina, Psicologia, Ciències, Facultat de Traducció i Interpretació (FTI) i Filosofia i Lletres.
  - **Fase 3. Mapa de necessitats** (Abril 2021 – 2021). Descripció de la situació actual de la tutoria acadèmica de la UAB i dibuix del mapa de necessitats a partir de l'anàlisi dels resultats obtinguts de la implementació del dispositiu de detecció de necessitats.
- **Fase 4. Línies d'acció / orientacions envers la tutoria acadèmica (PAT-UAB)** (Octubre 2021). Informe final del projecte on s'especificaran orientacions i/o línies d'acció per al desenvolupament d'una tutoria acadèmica de qualitat a la UAB, a partir del mapa de necessitats prèviament elaborat.

<sup>1</sup> La planificació inicial preveia la finalització del projecte al Gener de 2021, però la situació de pandèmia va obligar el reajustament del calendari inicial, marcant com a nova data de tancament Octubre de 2021.

## INSTRUMENTACIÓ

Responent a la Fase 0 d'aquest projecte (*Dispositiu de detecció de necessitats*), es va dissenyar un dispositiu instrumental adreçat a la comunitat universitària, integrada tant per professorat com estudiants de la UAB, per tal de portar a terme la detecció de necessitats en relació a la tutoria en el context universitari.

Així, les tècniques de recollida d'informació pensades responen a una metodologia mixta i han estat concretades en dos tipus d'instruments, tenint sempre en compte el perfil dels destinataris de la mostra d'aquest projecte (comunitat estudiantil i comunitat docent).

El disseny del dispositiu instrumental d'aquest projecte s'ha fet a partir del desglossament d'una sèrie de categories i subcategories d'avaluació de la tutoria en el context universitari que responen a tres grans àrees d'anàlisi (*veure annex 1*): 1) Conceptualització de la tutoria acadèmica; 2) Planificació, desenvolupament i implementació de la tutoria acadèmica; 3) Resultats / impacte de la tutoria acadèmica. El conjunt de categories i subcategories derivades són les que, a la vegada, han guiat el procés d'anàlisi qualitativa de la informació recollida que es presenta en aquest informe.

Així, el resultat del procés de construcció dels instruments ens dona:

1. Un qüestionari (en fase d'implementació) adreçat a professorat i estudiants.
2. Guió dels **grups de discussió** o grups focals (implementats en les fases 1 i 2 del projecte) adreçat a professorat (GDP) i estudiants (GDE).

Ambdós instruments tenen com a objectius:

- Conèixer la percepció que professorat i estudiants tenen de la tutoria en el context universitari.
- Analitzar l'ús que es fa de la tutoria en el context universitari.
- Identificar quines necessitats es perceben en relació a la tutoria en el context universitari.

Conjuntament al disseny del guió dels grups de discussió, es va elaborar l'anomenat **full de consentiment** (*veure annex 2*) per tal d'informar a les persones que participen en la implementació del dispositiu de recollida d'informació del projecte, dels objectius del mateix i del procediment d'anàlisi i tractament de les dades, autoritzant la seva participació lliure i voluntària.

## IMPLEMENTACIÓ DEL DISPOSITIU DE DETECCIÓ D'NECESSITATS

### Procediment

Durant el mes de Setembre de 2019 va tenir lloc la presentació del projecte als deganats de les Facultats de la UAB per donar-lo a conèixer i establir el procés de coordinació amb els centres per tal d'iniciar la implementació de l'estudi.

Durant aquesta presentació, es van definir els criteris generals als que havien de respondre la configuració dels grups de discussió i que es presenten en la Taula 2.

| Criteri                    | Grups estudiants   | Grups personal docent  |
|----------------------------|--|--|
| <b>Número d'integrants</b> | 6 – 8 persones   | 6 – 8 persones   |
| <b>Curs acadèmic</b>       | 2on. i 3er. curs de Graus                                | Indiferent   |
| <b>Estudis</b>             | Representació de tots els estudis de grau                | Indiferent   |
| <b>Via d'accés</b>         | PAU i altres (cicles formatius, majors de 25 anys, etc.) | <i>(no procedeix)</i>  |
| <b>Perfil</b>              | <i>(no procedeix)</i>                                    | Docents <i>(sense altres perfils de coordinador/a, de tutor/a de grup, de carrera, o similars)</i> |

Taula 2. Criteris de configuració dels grups de discussió

D'acord amb les fases previament definides d'aquest estudi, entre octubre de 2019 i febrer de 2020 es va porta a terme la implementació de la Fase 1 on involucrades un total de cinc Facultats i Escoles de la UAB, amb la implementació d'un total de 10 grups de discussió (cinc amb estudiants i cinc amb personal docent; un total de dos grups de discussió per a cada perfil en cadascuna de les Facultats i Escoles participants).

Les Facultats i Escoles involucrades en aquesta primera fase han estat:

- Escola d'Enginyeria (EE).
- Facultat de Ciències de la Comunicació.
- Facultat de Ciències de l'Educació.
- Facultat de Veterinària.
- Facultat d'Economia i Empresa.

Seguidament, entre febrer de 2020 i abril de 2021 es va portar a terme la implementació de la fase 2 on van estar involucrades el total de Facultats i Escoles de la UAB que restaven per participar, amb la implementació d'un total de 16 grups de discussió (8 amb estudiants i 8 amb personal docent; un total de dos grups de discussió per a cada perfil en cadascuna de les Facultats i Escoles participants).

La implementació dels dispositiu instrumental ha estat afectada per la situació pandèmica i epidemiològica viscuda que va afectar tant a la programació inicial, com també a les condicions per implementar els grups de discussió. En relació a aquest darrer aspecte, es va prioritzar la presencialitat en el seu desenvolupament, aspecte que explica perquè la composició dels grups de discussió oscil·la tant entre grups (ente les 2 i les 8 persones).

Les Facultats i Escoles involucrades en aquesta segona fase han estat:

- Facultat de Biociències.
- Facultat de Ciències.

- Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia.
- Facultat de Dret.
- Facultat de Filosofia i Lletres.
- Facultat de Medicina.
- Facultat de Psicologia.
- Facultat de Traducció i Interpretació (FTI).

Els grups de discussió van tenir una durada aproximada de 50 minuts i tots van ser enregistrats en format àudio; prèvia autorització i signatura del full de consentiment per part de les persones participants, pel tal de facilitar a posteriori la transcripció, pressa de notes i anàlisi de la informació obtinguda.

La informació derivada de tots el grups de discussió ha estat tractada i analitzada amb el programa d'anàlisi qualitativa MAXQDA2018 (Fase1) i amb el programa d'anàlisi qualitativa ATLAS.ti (Fase2), d'acord a les categories i subcategories d'anàlisi establertes a priori per a l'elaboració del instruments (*annex 1*). Així mateix, cal apuntar l'emergència d'algunes subcategories.

## Perfil de la mostra participant

### El perfil dels estudiants participants

El total d'estudiantat participant en aquest estudi, en el marc dels 13 grups de discussió implementats, ha estat de 60. El número d'assistents als grups de discussió d'estudiants ha variat entre un mínim de dos participants i un màxim de set. Entre els estudiants assistents, el perfil majoritari ha estat el de delegat/da de grup-classe. També han participat estudiants amb càrrecs representatius procedents del Consell d'Estudiants de les Facultats vinculades, de diferents Comissions de treball específiques de les Facultats i/o de participants a les Assemblees d'Estudiants. Finalment, també s'ha comptat amb la participació d'estudiants que no posseeixen un càrrec de representació estudiantil específic, però que han mostrat interès per participar en l'estudi.

| FACULTAT/ESCOLA                  | DATA       | HORA  | PARTICIPANTS |
|----------------------------------|------------|-------|--------------|
| Economia i Empresa               | 27/11/2019 | 14:00 | 7            |
| Ciències de la Comunicació       | 03/12/2019 | 13:00 | 5            |
| Escola d'Enginyeria              | 29/11/2019 | 11:00 | 4            |
| Ciències de l'Educació           | 30/01/2020 | 13:00 | 2            |
| Veterinària                      | 09/03/2020 | 13:00 | 6            |
| Biociències                      | 07/04/2021 | 13h   | 5            |
| Ciències                         | 11/03/2020 | 10h   | 8            |
| Ciències Polítiques i Sociologia | 25/02/2020 | 14h   | 2            |
| Dret                             | 29/04/2021 | 15h   | 4            |
| Filosofia i Lletres              | 09/04/2021 | 10h   | 1            |
| Medicina                         | 19/04/2021 | 15h   | 4            |



|              |            |     |           |
|--------------|------------|-----|-----------|
| Psicologia   | 01/03/2021 | 13h | 7         |
| FTI          | 11/03/2020 | 10h | 5         |
| <b>Total</b> |            |     | <b>60</b> |

Taula 3. Dades logístiques dels grups de discussió d'estudiants

En cadascuna de les Facultats i Escoles participants, els graus representats pel grup d'estudiants han estat els següents:

- Per a l'**Escola d'Enginyeria (EE)** han estat Gestió de Ciutats Intel·ligents i Sostenibles, Enginyeria Informàtica, Telecomunicacions, i Gestió Aeronàutica (Campus Sabadell).
- Per a la **Facultat de Ciències de la Comunicació** han estat Periodisme, Publicitat i Relacions Públiques, i Comunicació Audiovisual.
- Per a la **Facultat de Ciències de l'Educació** han estat Pedagogia i Educació Primària en Anglès.
- Per a la **Facultat de Veterinària** han estat Ciència i Tecnologia dels Aliments, i Veterinària.
- Per a la **Facultat d'Economia i Empresa** han estat Economia, d'Administració i Direcció d'Empreses en anglès, Administració i Direcció d'Empreses i Dret, i Comptabilitat i Finances.
- Per a la **Facultat de Biociències** han estat Bioquímica i Biologia.
- Per a la **Facultat de Ciències** han estat Estadística Aplicada, Nanociència i Nanotecnologia, Química, Ciències Ambientals, Matemàtiques, Física, Física + Química.
- Per a la **Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia** han estat Ciències Polítiques i Gestió Pública + Dret, Sociologia.
- Per a la **Facultat de Dret** ha estat Dret.
- Per a la **Facultat de Filosofia i Lletres** ha estat Humanitats.
- Per a la **Facultat de Medicina** han estat Medicina, Fisioteràpia i Infermeria
- Per a la **Facultat de Psicologia** ha estat Psicologia.
- Per a la **FTI** han estat Traducció i Interpretació i Estudis en Àsia Oriental.

### El perfil del personal docent participant

Pel que fa al professorat, tal i com es pot veure en la Taula 4, el total de personal docent participant en aquest estudi, en el marc dels 13 grups de discussió implementats, ha estat de 73. El número màxim d'assistents al grup de discussió ha estat de 9 participants i el mínim ha estat 5 persones. Aquets grups han estat formats per professorat, coordinadors/es de grau i excoordinadors/es. Puntualment en alguna Facultat, el vicedegà i/o la vicedegana han estat també participants.

| FACULTAT/ESCOLA                  | DATA       | HORA  | PARTICIPANTS |
|----------------------------------|------------|-------|--------------|
| Economia i Empresa               | 26/11/2019 | 14:15 | 8            |
| Ciències de la Comunicació       | 28/11/2019 | 13:00 | 5            |
| Escola d'Enginyeria              | 11/12/2019 | 09:00 | 6            |
| Ciències de l'Educació           | 11/12/2019 | 13:00 | 7            |
| Veterinària                      | 12/12/2019 | 15:00 | 9            |
| Biociències                      | 15/04/2021 | 11h   | 3            |
| Ciències                         | 06/03/2020 | 10h   | 5            |
| Ciències Polítiques i Sociologia | 29/04/2021 | 13h   | 6            |

|                     |            |        |           |
|---------------------|------------|--------|-----------|
| Dret                | 22/03/2021 | 12h    | 3         |
| Filosofia i Lletres | 09/04/2021 | 11:30h | 3         |
| Medicina            | 10/03/2020 | 10h    | 5         |
| Psicologia          | 22/03/2021 | 13h    | 7         |
| FTI                 | 11/03/2020 | 10h    | 6         |
| <b>Total</b>        |            |        | <b>73</b> |

Taula 4. Dades logístiques dels grups de discussió del personal docent

En relació a la representació dels graus dins de les diferents facultats, trobem que:

- Per part de la **Facultat d'Economia i Empresa**, han estat presents representants dels graus d'Empresa i Tecnologia, Comptabilitat i Finances, Economia, Economia en Anglès, i Administració i Direcció d'Empreses.
- Des de l'**Escola d'Enginyeria (EE)** s'han representat els graus d'Enginyeria Química, Gestió de Ciutats Intel·ligents i Sostenibles, Enginyeria Aeronàutica, Enginyeria Informàtica, Enginyeria de Sistemes de Telecomunicació, Enginyeria Electrònica de Telecomunicació, i Enginyeria de Dades.
- De la **Facultat de Comunicació** van estar presents representants dels graus en Comunicació Audiovisual, Periodisme, Publicitat i Relacions Públiques, Comunicació de les Organitzacions, i Comunicació Interactiva.
- Des de la **Facultat de Ciències de l'Educació** en representació dels seus graus d'Educació infantil, Educació Primària, Pedagogia i Educació Social han estat presents els departaments de Didàctica de l'Expressió Musical, Plàstica i Corporal, l'àrea de Didàctica i Organització Educativa (DIOE) del Departament de Pedagogia Aplicada, el Departament de Didàctica de la Llengua i la Literatura i de les Ciències Socials, i el Departament Teories de l'Educació i Pedagogia Social
- De la **Facultat de Veterinària** han estat presents representant al grau en Veterinària i el grau de Ciència i Tecnologia dels Aliments, els departaments de Sanitat i d'Anatomia Animals, Departament de Medicina i Cirurgia Animals, Departament de Ciència Animal i dels Aliments, i el Departament de Bioquímica i de Biologia Molecular.
- Per part de la **Facultat de Biociències**, han estat presents representants del grau en Biologia.
- De la **Facultat de Ciències** van estar presents representants dels graus en Química, Geologia, Física i Ciències Ambientals
- Des de la **Facultat de Ciències Polítiques i Sociologia** en representació dels seus graus en Sociologia, Ciències Polítiques i Relacions Internacionals.
- Des de la **Facultat de Dret** en representació del seu grau en Dret i dobles titulacions.
- Des de la **Facultat de Filosofia i Lletres** en representació dels seus graus, com ara Antropologia Social i Cultural.
- Des de la **Facultat de Medicina** en representació dels seus graus en Medicina, Ciències Biomèdiques, Fisioteràpia i Infermeria.
- Des de la **Facultat de Psicologia** en representació del seu grau en Psicologia.
- Per últim, de la **FTI** han estat presents representants dels seus graus, com ara Traducció i Interpretació.

## Resultats

### Conceptualització de la tutoria acadèmica

#### Per part del personal docent

En relació a la conceptualització de la tutoria acadèmica (TA en endavant), les definicions expressades pel personal docent mostren una concepció de la **tutoria acadèmica** com una **relació cara a cara i bilateral**, diferenciada de l'aula, que serveix com a **eina de suport, acompanyament i detecció de problemes**. Tanmateix, és una forma de motivar a l'alumnat mitjançant una atenció individualitzada, causant així un impacte i sent un referent per els/les estudiants alhora que es guien cap a l'èxit. Així mateix, és una tasca **que inclou a totes dues parts**, tant docents com alumnat, i que es concep com una funció inherent a la figura docent.

*“Depèn de la voluntat de dos actors, s’ha d’entendre com un dret i una obligació per part dels dos agents que participen. Si la persona no es veu convidada no funciona i si la persona no mostra interès tampoc.”* [GDP-Facultat de Ciències de la Comunicació]

*“Personalment és un moment important on l’alumne entra en contacte amb un professor concret i si generes suficient empatia, la gent et proposa dubtes, sobretot quan les fem a primer i es troben en un món diferent i desconegut, és important.”* [GDP-Facultat de Veterinària]

*“És una oportunitat per arrodonir l’activitat docent i l’aproximació a l’estudiantat. És un espai de proximitat infravalorat. (...) Y no es cuestión de paternalismo, sino que es parte de nuestra labor docente.”* [GDP-Facultat de Dret]

*“I això (la tutoria) és part del rol de ser professora.”* [GDP-Facultat de Medicina]

El personal docent expressa una distinció molt notable entre **dos tipus de tutories acadèmiques** en funció del seu contingut. Per una banda, el professorat expressa que l'alumnat fa demandes de tutoria en relació a dubtes concrets de les diferents **assignatures vinculades als estudis de Grau** o en relació a les proves avaluatives o els exàmens. Dins d'aquesta tipologia, s'inclouen totes aquelles tutories en les que l'estudiantat acudeixen al docent per tal d'aclarir conceptes relacionats amb la matèria que no han quedat clars o bé, si algun dia han faltat, per recuperar aquell contingut. D'altra banda, s'expressa la tipologia de tutoria relacionada amb **aspectes personals** de cada estudiant. Dins d'aquesta categoria, s'inclouen les tutories on els temes principals són qüestions de salut, emocionals, dificultats amb l'estudi, manca d'estratègies, etc. — i **professionals** — s'inclouen les tutories on els temes principals són orientacions de les futures sortides professionals o orientacions laborals.

*“És un espai d’acompanyament per l’alumne durant l’assignatura (dubtes, problemes, coses relacionades amb l’avaluació, etc.) però també venen alumnes amb qüestions personals (situacions personals, aconsellar pel futur). Ara son més heterogènies (que es barregen coses, per exemple jo tinc alumnes que tenen relació amb el PIUNE, etc.).”* [GDP-Facultat de Dret]

*“Tutoria hauria de ser alguna cosa més que dubtes sobre l’assignatura. Quan venen els estudiants és normalment per dubtes acadèmics. Tutor o tutora em sona a alguna cosa més que dubtes, acompanyament, orientació...resoldre alguna cosa més que dificultats acadèmiques però no tinc molt clar fins a on hauria d’arribar això.”* [GDP – Escola d’enginyeria (EE)]

En relació a la distinció de tutories en funció del seu contingut, el personal docent participant destaca també diferències entre fer tutoria sota el **càrrec** i/o categoria de **professor/a d'assignatura** o sota el càrrec i/o categoria de **coordinador/a**. Respecte a això, diuen que la coordinació assumeix moltes més tutories de caràcter personal i que el professorat assumeix més demanda de tutories relacionades amb dubtes i continguts de les assignatures. A més, comenten que la coordinació rep més demanda per part de l'alumnat per realitzar tutories que no pas el professorat, on es destaca la baixa participació de l'alumnat en les tutories. Sobre aquest tema, diuen que els estudiants no acudeixen en les hores de despatx establertes per fer tutories sigui per falta d'interès o iniciativa, o perquè les hores fixades són incompatibles amb els horaris de classe, tret dels períodes propers a les accions avaluatives.

*"És un espai que queda buit (hores que no ve ningú) tret de períodes d'exàmens i revisió de les notes (llavors hi ha molta afluència d'estudiants)"*  
[GDP-Escola d'enginyeria (EE)]

*"Per correu els cito si ells fan preguntes i tot i així no venen, però m'agradaria que vinguessin. Costa molt que vinguin, tot i tenir la porta oberta o tenir l'horari establert."* [GDP – Facultat de Ciències de la Comunicació]

*"Com a coordinadora de primer ve tothom a mi, els derivo al seu tutors, però alguns ni els coneixen."* [GDP – Facultat de Veterinària]

*"No tenim nosaltres assignats (ho fa la coordinació) i ajudem en els àmbits acadèmics."* [GDP-Facultat de Ciències]

*"Hi ha una diferència molt important entre les tutories d'assignatura i les que assumeixo com a coordinador."* [GDP-Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia]

*"Com a coordinador, el meu rol ha canviat i els alumnes es dirigeixen a mi buscant un mediador amb la gestió acadèmica, algú que els orienti a fer gestions que no saben resoldre."* [GDP-Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia]

En quant a la **freqüència** i **temporització** de les tutories, el professorat indica que acostuma a fer-les a demanda de l'alumnat. Tot i així, es destaca la baixa participació de l'alumnat en aquestes. Sobre aquest tema, diuen que els estudiants no acudeixen en les hores de despatx establertes per fer tutories, tret dels períodes propers a les accions avaluatives.

*"(les tutories) les faig a demanda."* [GDP-Facultat de Dret i GDP-Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia]

*"Com a professora-tutora les tutories les faig a demanda."* [GDP-Facultat de Medicina]

*"La veritat és que durant els quatre anys he tingut bastant poques. No veig que sigui una demanda massiva dels estudiants. (...) Al meu despatx de tutories habitualment em podia passar 6 mesos sense veure a ningú, i després revisió d'exàmens."* [GDP-Facultat de Lletres]

*"Jo amb la porta del despatx oberta a tothom, però no vaig darrera de ningú. Com a resultat, ve poca gent, però venen els que els he caigut bé a classe, independentment de si són a la meva llista de tutor o no. Honestament, no sé qui hi ha a la meva llista de tutoritzats." "Jo estic igual, no sé qui hi ha a la meva llista. Algun any havíem intentat promocionar la tutoria, vaig enviar emails i convocar a tots, i de 8 o 10 van venir 2."* [GDP-Facultat de Ciències]

*"Després de l'examen, abans o després, però sobretot quan saben la nota."*  
[GDP-Facultat de Lletres]

On el professorat detecta que hi ha hagut un canvi és en relació al medi a través del qual es sol·liciten i es fan les tutories. En aquest sentit, el **canal on-line** és el que millor resposta dona a l'hora de portar a terme la tutoria. Sobre això, expliquen que hi ha molta més iniciativa des de l'alumnat però alhora, reclamen molta immediatesa de resposta i no tot el personal docent està disposat a realitzar les tutories de forma telemàtica.

*“Abans de la pandèmia, ha millorat que quan convoques una tutoria en grup online, venen totes les persones perquè les programes tenint en comte la seva disponibilitat i les persones es connecten, hi ha una compromís.”* [GDP-Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia]

*“Els reuneixo 3 o 4 cops l'any i online ha estat molt més fàcil.”* [GDP-Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia]

Respecte als **rols** que es generen dins de la tutoria, el **professorat** descriu el seu propi paper dins d'aquesta com figures que han d'animar i estimular a l'alumnat cap a l'assoliment de l'èxit, i ser per ells/elles un punt de suport i de referència. En alguns casos, defineixen el rol del professorat com paternalista i mostrant superioritat sobre els/les estudiants. Tot i així, la majoria coincideix en el fet que la tasca de tutor/a forma part de la tasca com a docent i, per aquest motiu, tot docent ha de ser capaç i mostrar interès per realitzar el procés de tutorització. En relació al rol que presenten els/les **estudiants**, l'equip docent ho percep en general com passiu, on les persones no sol·liciten tutories més enllà dels períodes avaluatius. No obstant, es matisa també que aquells/es estudiants que s'impliquen més en la tutoria majoritàriament ho fa per aspectes personals.

*“Crec que l'estudiant necessita una persona que el conegui. Al costat d'aquesta persona ha d'haver gent especialitzada en tenir molta informació i que pugui recolzar per tots els problemes personals que hem de gestionar.”* [GDP-Facultat de Biociències]

*“El tutor tiene la responsabilidad de pedir que sus estudiantes acudan.”* [GDP-Facultat de Dret]

*“Hay que reformular, reconvertir el concepto de tutoría, intensificar la parte de seguimiento, fomentar que nos hablen y que nos busquen. Han de saber que si tienen un problema con el profesor, pueden hablar con él o con el coordinador (...). Se han de hacer más evidentes los canales que tienen y que no pasa nada por decirlo.”* [GDP-FTI]

Respecte a la **institució**, com agent dins de la tutoria acadèmica, es contempla la necessitat de que aquesta s'impliqui i sigui coherent amb allò que vol aconseguir amb la tutoria i els mitjans que mou per aconseguir-ho.

*“No sé si és necessari que hi hagi aquest seguiment (personal), jo a vegades sóc massa paternalista, quan ho requereixin que em vinguin a veure.”* [GDP – Facultat Veterinària]

*“Si volem una universitat d'excel·lència l'acció tutorial ha de ser objecte de consideració de primer ordre”* [GDP-Facultat de Ciències de l'Educació]

*“La institució ha de tenir clar que considera tutoria, considerar si ha d'haver o no aquest acompanyament tipus secundària.”* [GDP – Facultat de Ciències de la Comunicació]

El personal docent posa sobre la taula **elements** que esdevenen **crítics** per al desenvolupament de la tasca tutorial com ara les grans ràtios existents avui dia als graus, la falta d'eines i de formació docent en relació a aquest àmbit, juntament amb la falta de reconeixement que reben per la realització d'aquesta tasca que, consideren, hauria d'estar institucionalitzada i inclosa dins del pla docent, ja que actualment l'expressen com una sobrecàrrega de treball. Es fa especial èmfasi en la necessitat de reconeixement d'aquesta tasca tutorial

donat que, a la vegada, s'identifica com una de les principals dificultats existents a l'hora de portar a terme una correcta tasca d'acció tutorial.

*“Això (ser tutors) ho fem voluntàriament, per tant, és una feina afegida al professor, i fer aquesta continuïtat més seriosa implicaria més hores del professor. La dificultat és que no està reconeguda, és voluntària i per tant no està organitzada.” [GDP-Facultat de Ciències de l'Educació]*

*“Sí té cost pel professorat però no es reconeix, hauria de ser valorable. Reconeixement de tasca de tutorització extra, és necessari. Filtre dels perfils que ho poden fer. Optatiu, no per a tots els professors. Ràtios petites ajudarien això.” [GDP – Facultat d'Economia i Empresa]*

*“Jo no em sento tutor, em sento professor que ajudo a qui demana ajuda en la mesura que puc, i entenc que, on més puc és en la tutoria acadèmica, en lo altre no m'atreveixo perquè no en sé” [GDP-Facultat de Ciències]*

*“La institució a d'informar dels serveis als professors, que ens enterem tots. Però que no ens obliguin a fer el que no cal fer. Que ens facilitin la feina, que no sigui una càrrega. Reconeixement de totes les feines, a nivell d'hores. Que no sigui una càrrega però que es reconegui que ho fem, que sempre som els mateixos.” [GDP-Facultat de Ciències]*

Aquest factors crítics es vinculen directament a l'opinió que el personal docent expressa en relació al rol que ha de tenir la institució dins d'aquesta àrea. El personal docent expressa la necessitat d'implicació per part de la institució, la coherència amb allò que es vol aconseguir i els mitjans que s'hi posen. Comenten que la tutoria acadèmica s'hauria d'incloure dins del pla docent, han de rebre reconeixement per la tasca i tenir present el cost emocional que comporta. Tornen a destacar que el personal docent no té formació suficient pel bon funcionament de les tutories, alhora que els hi falten eines, i que les ràtios elevades d'alumnes impossibiliten fer bé la feina. Per tant, expressen que la institució ha de tenir clar que vol fer amb aquest tema i crear un **model institucionalitzat**.

*“No només caldria la figura del tutor, sinó tota una infraestructura al voltant perquè el tutor pugui derivar als estudiants amb problemàtiques més concretes que el professor no té competències per solucionar.” [GDP-Escola d'enginyeria (EE)]*

*“Es detecta falta de recursos, planificació, desconeixement dels canals de comunicació, falta de reconeixement del tutor amb reconeixement de crèdits, necessitat d'institucionalitzar la tutorització.” [GDP-FTI]*

En relació a la concepció que el personal docent té de la TA, s'ha de destacar que la major part de les seves concepcions es vinculen amb l'acció docent i el **contingut** de les tutories, classificat com a contingut acadèmic més que no pas com a contingut vinculat a aspectes personals que, tot i ser present, destaca menys en les aportacions.

Tot i així, val la pena destacar la diferenciació en quant als continguts de la TA en funció del curs acadèmic — si bé els primers cursos destaquen per treballar, a través de la tutoria, continguts més vinculats a l'àmbit acadèmic (dubtes d'assignatura, relacionats amb la matèria), els darrers cursos es caracteritzen per treballar continguts més vinculats a l'àmbit d'orientació professional (sortides, itineraris, etc.).

*“A les assignatures de primer centralitzo en dubtes puntuals. A tercer i quart les consultes són més sobre sortides, itineraris, etc.” [GDP-Facultat de Biociències]*

*“Quan arriben exàmens sempre hi ha moltes qüestions personals, és una mica l'ajuda que demanen els alumnes. Nosaltres tenim molt clar que som tutors*

*acadèmics, ajudem en la matèria, la podem "liar" perquè no som professionals." [GDP-Facultat de Ciències]*

*"Les seves demandes són molt excepcionals per altres temàtiques que no siguin acadèmiques. La part acadèmica és, per tant, evident (aclarir coses de l'avaluació, dubtes, ajudes en treballs, etc. Acostumen a ser temes relacionats amb el funcionament de l'assignatura." [GDP-Facultat de Dret]*

*"Però hi ha un perfil que no necessita un tipus de TA de resolució de dubtes tècnics, però sí d'acompanyament." [GDP-Facultat de Medicina]*

### Per part de l'alumnat

En quant al conjunt d'**estudiants** participant en l'estudi, la seva concepció de la TA està especialment vinculada a l'acció docent i al seu l'itinerari formatiu. Més específicament, es relaciona amb la **resolució de dubtes acadèmics** generalment vinculats als processos i períodes avaluatius. En alguns casos concrets, es percep la TA com una ampliació o repetició de les sessions lectives quan l'estudiant no ha pogut assistir a classe.

*"Per exemple, si veus que no segueixes com els teus companys el ritme de l'assignatura. Llavors seria el de demanar unes hores en privat a la professora per a que t'expliqui tot el que s'ha fet quan no has pogut anar per malaltia o pel que sigui. O per preguntar com hauries d'estudiar per l'examen o enfocar l'assignatura." [GDE-Facultat de Ciències de l'Educació]*

*"Al preguntar als companys/es, tothom unànimement considera tutoria com reclamació de notes i ampliació de contingut no entès a l'aula. Quan algú fa una pregunta de la qual la resposta és bastant extensa, el professorat els hi demana que vagin a la tutoria per resoldre-ho. Això ja crea una imatge. Jo hi vaig per comentar els exàmens tant si suspenc com si no però la majoria que hi va és per reclamació de nota." [GDE- Facultat de Ciències de l'Educació]*

*"(les tutories) són una oportunitat d'aclarir el temari abans de l'examen." [GDE-Facultat de Psicologia]*

En relació a aquesta vinculació de la **TA amb la dimensió acadèmica**, s'apunta que la **percepció** generalitzada dels estudiants és més aviat **negativa**. Comenten que molts/es estudiants perceben la TA com un moment de confrontació, realitat que atribueixen a una relació distant i poc personalitzada amb el professorat i a la possible repercussió negativa en les seves qualificacions acadèmiques.

*"Pensar, com a estudiant en: 'Ara aniré allà i què passarà? A què hi aniré? M'afectarà a la meua nota? Perquè si el professor veu que no t'has enterat... després corregirà l'examen tenint-ho en compte?' " [GDE-Facultat de Ciències de l'Educació]*

*"També tinc la sensació que l'enfocament d'anar a una tutoria és 'anar a veure l'enemic.' Penso que, potser, els estudiants que venen de batxillerat o d'estudiar als instituts, arrossegueu la idea d'anar 'al despatx del director, o del professor' i això està també considerat com anar a un enfrontament." [GDE- Facultat de Ciències de l'Educació]*

Tot i que la percepció majoritària de la TA té un caire principalment acadèmic, apareixen altres percepcions. De manera puntual hi ha qui percep la TA com un **suport de tipus extraacadèmic**, relacionant-lo amb altres serveis que la Universitat disposa com ara el Programa PIUNE (de Necessitats Educatives Específiques). D'altra banda, hi ha estudiants que indiquen no saber què és la TA o pensen que el significat d'aquesta varia molt en funció de les necessitats i realitat de l'estudiant, així com del caràcter del professor/a. També, hi ha un conjunt d'estudiants que destaquen la **dimensió personal i d'orientació professional** de la TA, considerant-la com un **procés d'acompanyament**. Dins d'aquest últim grup hi ha, per una banda, qui sol·licita

que es desvinculin la figura d'orientador personal i professional de la d'orientador exclusivament acadèmic, i per l'altra, un altre conjunt d'estudiants considera que la orientació personal i professional és indissociable de l'acadèmica i, per tant, s'han de tractar igualment a les tutories acadèmiques.

*"El professor t'ajuda o et recolza amb l'assignatura per portar-la endavant i et fa acompanyament."* [GDE-Facultat de Ciències de la Comunicació]

*"Entenc acompanyament com un seguiment al llarg del temps, no quelcom puntual, per veure com li va a l'estudiant."* [GDE-Facultat de Ciències de la Comunicació]

*"El que hauria de ser és 'com un amic que tens a l'esquena, que no veus però que està allà de reforç, per si el necessites'."* [GDE-Facultat d'Economia i Empresa]

*"Jo no sé quin ús es pot fer de les tutories. Sí que alguns professors ens han anomenat qüestions de futur, de què podem fer, sobre com poder gestionar quan acabes la carrera... És veritat que hi han pocs docents que t'ho ofereixen."* [GDE-Facultat de Biociències]

*"A vegades he necessitat suport emocional i hagués anat bé un tutor. Hagués agraït que una persona em digués "no passa res", o "contacta amb aquesta persona, pots fer això...", em vaig haver de buscar la vida, ho vaig gestionar com vaig poder..."* [GDE-FTI]

En afegit, davant de la pregunta 'Com hauria de ser la TA a la universitat?', alguns estudiants consideren que aquesta hauria de ser percebuda com un "procés", un "guiatge", un "suport" i un "recolzament", i no com un "producte" o un "resultat". En aquest sentit, resulten destacables les indicacions d'alguns estudiants respecte a les **divergències existents entre teoria i pràctica de la TA**. S'indica que, en el desenvolupament de la TA, falta acompanyament i disposició per part del professorat, i que la part personal i professional no està prou desenvolupada.

*"Diferència entre nivell teòric i nivell pràctic. Els professors posen més resistència a fer tutories que els alumnes. Quedes i no hi són. 'No, no cal, això t'ho explico ara en 5 minuts.' Hi ha alguns professors que molt bé, però sempre hi ha algun que no."* [GDE-Facultat d'Economia i Empresa]

*"Ara tenim una assignatura, a Pedagogia, que ens explica què és i què ha de ser una tutoria teòricament. I tothom a la classe em va comentar que el que ens ensenyen que és una tutoria i el que és actualment la tutoria acadèmica no és coherent."* [GDE-Facultat de Ciències de l'Educació]

*"Una cosa és el que és i una altra, el que hauria de ser. El que hauria de ser és molt fàcil però el que és... La majoria de vegades la tutoria serveix als alumnes per aconseguir treure informació extra al professorat d'aspectes que els altres estudiants no saben. Altres vegades sí que hi van per aprendre alguna cosa o per dubtes."* [GDE-Facultat d'Economia i Empresa]

La TA és percebuda per algunes de les persones participants com un espai on "et sents qüestionat [GDE-Facultat de Biociències]", o intimidat: "a primer sí que vaig demanar una amb un professor que em vaig sentir una mica intimidada [GDE-Facultat de Dret]", o fins i tot "com a experiències personals fatal, a primer les tutories al sortir em sentia com una merda, certs professors et tracten de tonto i com si no haguessis fet res de feina tu [GDE-Facultat de Dret]". Però, en general, el conjunt d'estudiants visualitza el servei de la TA com un **espai important i útil** en l'àmbit universitari. Ho veuen com una **oportunitat afegida**, un suport important, encara que cal millorar-ho perquè consideren que, ara mateix, no ho és.



*“És útil perquè realment ens pot ajudar molt.” [GDE-Facultat de Ciències de la Comunicació]*

*“La tutoria acadèmica està bé però és perillosa. És útil per explicar el contingut que no s’entén a classe. Però s’ha de vigilar perquè hi ha professors que a classe tenen nivell d’implicació al 60% i tenen la idea que la resta, la donaran a tutoria acadèmica si l’alumne està interessat en anar-hi.” [GDE-Facultat d’Economia i Empresa]*

*“Una eina apartada o desconeguda. Una eina útil i poc valorada. Podria ser útil, però ara mateix no ho és.” [GDE-Facultat de Biociències]*

En aquest sentit, valoren la seva utilitat especialment en les qüestions de caire acadèmic, però també remarquen les dimensions de tipus personal i professional i la falta d’una resposta docent adequada. Tot i això, consideren que l’aspecte personal queda bastant desatès (per falta de sol·licitud dels i les estudiants i per falta d’una resposta docent adequada). De fet, alguns/es apunten sentir-se poc acompanyats/des en l’aspecte personal de la tutoria, especialment en aquells aspectes lligats a l’abandonament.

*“Majoritàriament està centrada en el tema acadèmic. Potser en el fons necessitaríem centrar-la també amb altres aspectes. Per exemple, per tema d’abandonament del grau de “Telecos” potser aquests estudiants necessitarien algun tipus d’acompanyament. I, de fet, potser una solució per aquest abandonament podria ser que durant els primers dos cursos hi hagués una acció més personal amb aquests estudiants. I potser les tutories podrien ser un bon espai.” [GDE-Escola d’Enginyeria (EE)]*

*“A nosaltres les de grup ens han anat súper bé i ens han ajudat per exemple a citar bé que no ens ho havien ensenyat mai.” [GDE-Facultat de Dret]*

*“Ara he descobert dues assignatures que m’agraden i vaig a tutoria perquè vull aprofundir en el contingut i ampliar el coneixement dels temes que li són relatius. En altres és per assegurar-nos que estem fent bé el treball (segons la consigna que ens han donat).” [GDE-Facultat de Ciències Polítiques i Sociologia]*

*“A vegades dona la sensació de que molesta haver de fer això i ja veus que perdràs el temps demanant tutoria.” [GDE-Facultat de Biociències]*

*“Jo crec que les pitjors tutories que he tingut és perquè es pensaven que anava a allà per treure’ls-hi temps.” [GDE-Facultat de Dret]*

*“Voldríem que fos més d’orientació. Arriben molt tard, rollo finals de tercer.” [GDE-Facultat de Biociències]*

*“Et fan sentir malament perquè vagis a preguntar, rollo que són la última opció a la que acudir si no ho pots resoldre de cap manera. En general doncs, falta de predisposició per part del professorat.” [GDE-Facultat de Medicina]*

Entre els **motius** més reiterats pels estudiants **per utilitzar la TA** són: demanar dubtes sobre el contingut acadèmic que no han estat resolts durant les sessions lectives, millorar el procés d’aprenentatge, resoldre dubtes sobre aspectes metodològics de l’assignatura, realitzar reclamacions de notes i demanar revisions de treballs i/o exàmens.

*“Serveix (la tutoria) per quan no pots anar un dia a classe però ets dels que va sempre i un dia vaig demanar una tutoria per intentar recuperar què s’ha explicat. També per temes més pràctics, com recuperar una pràctica que no has pogut fer per alguna incompatibilitat horària.” [GDE-Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia]*

*“Resoldre dubtes després de les avaluacions i abans de l'examen per aclarir temari i dubtes.” [GDE-Facultat de Psicologia]*

En relació a les dimensions personal i professional, els i les estudiants destaquen fer ús de les tutories per resoldre dubtes relatius a sortides professionals, trobar recomanacions sobre altres formacions superiors com postgraus i màsters, també sobre qüestions relatives a la desmotivació i abandonament dels estudis, etc.

*“Espai per preguntar dubtes sobre un treball, una pràctica o un examen. Demano tutoria per poder millorar de cara a l'assignatura.” [GDE-Escola d'Enginyeria (EE)]*

*“A vegades també per demanar opinions sobre màsters, tema TFG, etc.” [GDE-Facultat de Psicologia] “Serveix també per trencar una mica la barrera docent i alumne, i serveix per acabar generant debat. I que potser amb la tutoria pots acabar portant-te molt bé amb un professor i que potser de cara al futur t'acabi ajudant doncs a si vols investigar i potser ell et pot derivar a altres persones i tal.” [GDE-Facultat de Lletres]*

Si bé és cert que un conjunt d'estudiants indica utilitzar la TA només quan ho considera molt necessari (per evitar suspendre o perquè han suspès i necessiten saber com recuperar l'assignatura), altres afirmen utilitzar freqüentment les tutories per resoldre dubtes menors o per conèixer els criteris i/o continguts d'avaluació. Finalment, alguns/es estudiants lamenten que a les tutories es donen certes informacions que són rellevants per a tots i totes les estudiants de la classe, però que només les acaben coneixent els estudiants que realitzen la tutoria. Per aquest motiu, algun/a estudiant indica que en algunes facultats s'està establint la pràctica d'anar a tutoria per intentar “extreure informacions privilegiades” que donin avantatge per davant de la resta d'estudiants de la mateixa classe.

En relació al **rol** que desenvolupa i ha de desenvolupar el **professorat** durant la TA, alguns estudiants participants consideren que tot/a docent responsable d'un grup-classe és i ha de desenvolupar la figura de tutor/a. Troben que hi ha professorat compromès que porta a terme aquesta acció tutorial —encara que, en general, consideren que són els que menys— i altres que no l'assumeixen. No obstant, apunten que encara no se li ha donat prou importància a aquesta figura dins de la universitat, ni per part del professorat, ni per part com dels i les estudiants.

*“Tot aquell que és responsable d'un grup, és tutor d'aquell grup. Per tant, tots els professors són tutors. Encara que després hi hagi un títol concret de tutor de grup-classe. Però tot aquell que és professor d'un grup, l'està tutoritzant, l'està guiant, i se n'està preocupant, per tant és un tutor.” [GDE-Facultat de Ciències de l'Educació]*

*“Hauria d'haver-hi també canvis en els professors perquè n'hi ha alguns que el s'hi provoca molt de rebuig.” [GDE-Facultat de Dret]*

*“També proactivitat per part del tutor, que no cal que sigui sovint, però un cop cada 2 anys per recollir feedback, estic aquí, si vas perdut... si tenen grups petits està molt bé.” [GDE-FTI]*

En el decurs de les tutories, molts estudiants coincideixen en sentir-se jutjats per part del professorat. Sovint, indiquen, la **tutoria** queda **infrautilitzada** —sobretot en les **dimensions d'orientació personal i professional**— perquè els estudiants prefereixen evitar el contacte individual amb una tipologia concreta de professorat i buscar altres vies per resoldre els seus dubtes o necessitats (companys, classes particulars, preferència de quedar-se amb el dubte, etc.). Aquesta perfil de professorat valorat negativament pel conjunt d'estudiants respondria a un/a professor/a exigent, jeràrquic/a, distant, estricta/a, que emet judicis i retrets, entre d'altres.

*“També depèn del professor. Molts no estan al despatx en les hores de tutoria sinó que els has d'avisar prèviament. Hi ha professors que no miren molt el correu.” [GDE-Facultat d'Economia i Empresa]*

*“La majoria del professorat et limita. Molts consideren que la seva feina és ensenyar un temari. Per la resta, generen una distància personal.” [GDE-Facultat d'Economia i Empresa]*

*“Molta gent ja no demana tutories perquè se senten cohibits, perquè els docents en saben molt i ja veus que et parla amb superioritat i que si preguntes dubtes et deixa malament i ja passes de demanar tutories. Això de manera virtual s'ha exagerat encara més perquè els deshumanitza.” [GDE-Facultat de Biociències]*

*“Uns professors ens fan sentir inferiors, inútils i que es pensen que només vols anar a pujar la nota. Però alguns sí que intenten ajudar-te i explicar-te el que et fa falta i s'ho prenen súper en serio. Tot i que clar, ja no vas amb alguns que no tens feeling. Però també pots anar amb alguns que no t'hi portes bé per a veure que passa. Jo potser diria 50/50 de professors bé i malament.” [GDE-Facultat de Dret]*

*“A l'arribar a la universitat, els professors estan molt distanciats i quan demanes tutories sí, te la donen, però arribes i estàs sol davant del professor.” [GDE-Facultat de Ciències]*

Per contra, alguns/es estudiants apunten diverses **característiques positives** que, consideren, hauria de mostrar la **persona que fa la tutoria**, com ara: ser proactiu/va, proper/a, comunicatiu/va, mostrar predisposició, estar disponible i respondre amb agilitat el correu, etc. En afegit, els i les estudiants coincideixen en destacar la importància que el professorat conegui el seu nom. La majoria d'estudiants coincideix en trobar-se professorat que respon a aquest perfil descrit, no obstant, consideren que depèn en gran mesura de la voluntat del mateix/a professor/a.

*“Depèn molt de la situació de cada alumne (les necessitats que té) i del caràcter del professor. Hi ha professors amb els que veus que et pots entendre bé i que et poden donar consells útils... i llavors vas a la tutoria. I amb els que veus que no, ja no hi vas.” [GDE-Facultat de Ciències de la Comunicació]*

*“Quan tinc bona relació o confiança amb els professors vaig més al seu despatx o em quedo parlant després de classe. Però en molts casos no faig tutoria de despatx, més enllà de si és obligatòria. Amb els professors que tinc confiança aprofito les tutories per exposar les meves queixes amb altres assignatures.” [GDE-Facultat de Ciències de la Comunicació]*

*“Que el professor sigui proactiu, que també es pogués fer virtual i que fos per qualsevol tema que necessitessis, no només per qüestions de l'assignatura.” [GDE-Facultat de Psicologia]*

*“Depèn molt del professor, n'hi ha que estan molt oberts, són molt amables que et diuen que hi vagis i tal i altres que, no es que siguin mals professors o persones, però els costa més, sembla com si fossin els jefes i et fa com por. Però la norma general és que siguin molt amables i molt simpàtics.” [GDE-Facultat de Medicina]*

*“Jo estic molt contenta (màster) i tots els professors han estat sempre allà, i les coordinadores. Qualsevol problema que hi hagués, qualsevol necessitat, fins i tot de desfogar-se i dir "no puc més!", sempre han estat allà, potser no he trobat a faltar tant la figura del tutor per això, perquè els professors sempre*

*han estat més comprensius. Busques la persona més afí amb més confiança... jo he recorregut bastant a parlar amb ells i estic molt contenta.” [GDE-FTI]*

Degut a la desvinculació personal entre tutor/a i estudiant, una part dels estudiants afirma que preferiria realitzar dubtes de tipus personal i professional a una figura externa al tutor-docent d'assignatura. Consideren que no tenen la confiança suficient amb el professorat per exposar qüestions més personals.

Una altra raó manifesta és la de percebre una **manca de formació** en el professorat que realitza les TA, especialment en aquelles competències vinculades a l'acompanyament personal i professional.

*“Formacions als professors ho veig important, però clar el professor que fa unes classes i l'interessa potser sí que vol, però el que només fa tres hores de classe potser passa de tot.” [GDE-Facultat de Medicina]*

*“Hi hauria d'haver una figura de professor per demanar dubtes no relacionats amb l'assignatura. Amb qui tens confiança. Per poder preguntar dubtes i demanar consell més enllà: per exemple, si tens problemes amb un professor. Així és en altres universitats. És una figura que pot ser bastant útil.” [GDE-Facultat d'Economia i Empresa]*

*“La tutoria acadèmica requereix un perfil més pedagògic del professorat.” [GDE-Facultat d'Economia i Empresa]*

*“Hi ha alguns professors que ja ho fan. Però al ser el teu professor, no tens tant contacte amb ell. Amb alguns acabes desenvolupant certa confiança però no és una confiança real, perquè és una persona que tens durant un semestre. Per temes de l'assignatura està bé però per temes d'orientació professional no tant.” [GDE-Facultat de Ciències de la Comunicació]*

D'altra banda, en relació al **rol que desenvolupa i ha de desenvolupar l'estudiant**, consideren que tot i que haurien de tenir un paper proactiu per resoldre dubtes, la majoria d'estudiants no demana tutories més enllà de quan és estrictament necessari o, especialment, per reclamar qüestions vinculades a les avaluacions. També, alguns/es apunten que, com a estudiants, també haurien de donar més importància a la part de guiatge i retorn continuu de les tutories, procurant anar-hi més sovint durant el transcurs de l'assignatura, evitant esperar-se a final de semestre o al suspens per demanar tutories o preguntar dubtes. Sí bé és cert, una part important dels estudiants realitzen tutories grupals entre iguals molt sovint per a la resolució de dubtes relacionats amb el contingut de l'assignatura.

*“Ara mateix (el paper de l'estudiant) és el de reclamar però no és el que hauria de ser. Hauria de ser el de demanar un guiatge de l'assignatura. (...), el paper de l'estudiant hauria de ser demanar tutories quan ho necessiti a nivell individual, però no per reclamar notes.” [GDE-Facultat de Ciències de l'Educació]*

*“Els alumnes l'acostumen a fer servir per fer reclamacions d'algun examen o, en casos extraordinaris, per demanar apunts fonamentals per aprovar de dies que no han pogut assistir a classe. Tot té a veure amb l'avaluació. No gira entorn a entendre millor el contingut sinó quan t'interessa a nivell acadèmic, per l'avaluació.” [GDE-Facultat d'Economia i Empresa]*

*“Els comentaris que sents en general son: "vaig a veure si el camelo per a que em pugui la nota; em falten tantes dècimes", etc. O sigui, allò que preocupa és el "per què m'has suspès?", diferenciant-ho del "per què he suspès?" i generant una distància amb el professorat.” [GDE-Facultat de Ciències de l'Educació]*

*“Activitat per les dues parts, si 'estudiant vol una tutoria s'ha de moure sense que el professor l'hagi de perseguir, però també per part del tutor, que no crec*

*que necessàriament hagi de ser un professor perquè pot ser un alumne de màster que hagi estudiat en aquesta facultat i hagi passat per aquest procés com la figura dels mentors, que són estudiants de 4rt, que estan preparats i han passat per l'assignatura, això també podria ser.” [GDE-FTI]*

*“Crec que si tu mostres la participació seran capaços d'ajudar-te, però si que n'hi ha que insisteix més de que fem tutories i de que a veure si tens dubtes, però n'hi ha que no ho fan tant. També trobo que el rol de l'estudiant deu ser més complicat quan el professor no és proactiu i clar llavors no ho fem tant com hauríem, crec que no estem acostumats a demanar-les i potser sí que ho hauríem de fer més.” [GDE-Facultat de Medicina]*

*“El més semblant que tenim [...] és el d'estudiant-tutor (estudiants d'últims cursos amb els de primer). És un acompanyament a través de consells. Es fan tutories en grup i en un ambient més distès.” [GDE-Escola d'Enginyeria (EE)]*

*“Jo l'ús que faig de tutoria és entre iguals. O sigui, el que jo considero que hauria de ser la tutoria acadèmica (ja no d'orientació), jo ho obtinc relacionant-me amb el meu grup d'iguals.” [GDE-Facultat de Ciències de l'Educació]*

Per acabar, respecte al **rol que hauria de desenvolupar la institució**, els i les estudiants comenten que el paper de la institució és el de regular un perfil de tutor/a de la TA, establint els criteris i les competències que aquests han de desenvolupar. També, ha de ser qui estableix una relació de mediació quan apareixen conflictes o desacords entres professorat i estudiants. Tot i així, alguns/es estudiants perceben que la institució desenvolupa, actualment, un rol poc actiu i implicat amb les queixes i propostes de millora que realitzen els i les estudiants.

*“Ens hauríem de posar d'acord, bàsicament. Hi ha diferències importants entre titulacions (dels professors). La institució hauria de regular això. I que l'estudiant deixi de percebre aquestes diferències. Per exemple, esbossar un tipus concret de perfil docent. Que hi ha llibertat de càtedra i cadascú fa el que vol però no té sentit que hi hagi certes diferències, i la institució s'hauria de posar més dura. Al cap i a la fi, el docent ha de fer aquesta tasca mitjanament bé.” [GDE-Escola d'Enginyeria (EE)]*

*“Autoritzar al coordinador de grau per que sigui una persona de referència. I informar a l'alumnat que hi ha aquesta figura de referència.” [GDE-Facultat d'Economia i Empresa]*

*“Des de la facultat s'haurien de fer cursos, formació, per a que els tutors aprenguin a orientar. No tothom està preparat per això, ni tampoc per donar classes. No tothom està preparat per tractar amb les persones, tractar els conflictes, saber mediar quan calgui, etc. Fer una formació mínima obligada per a totes les persones tutores (que són totes les que donen classes i tenen al seu càrrec alumnes).” [GDE-Facultat de Ciències de l'Educació]*

*“Les institucions han de vigilar i veure si s'està fent i oferir formació per fer aquest assessorament acadèmic.” [GDE-Facultat de Medicina]*

*“La facultat hauria de millorar la formació dels professor.” [GDE-FTI]*

*“Facilitar o institucionalitzar com a norma que el primer dia, de presentació, sigui obligatori. O donar-li importància al primer dia.” [GDE-Facultat de Ciències de l'Educació]*

Davant aquesta falta d'acció per part de la Universitat/Facultat davant les desavinences entre professorat i estudiants, els i les estudiants indiquen la figura de coordinador/a d'estudis pot realitzar un paper important. Consideren, així, que la institució hauria d'intervenir més sovint a través d'aquesta figura ja que moltes vegades són els i les delegades les que acaben carregant la responsabilitat i assumint les possibles conseqüències negatives a títol personal. Altres tasques que consideren que podria realitzar el coordinador de grau són: desenvolupar el rol de professorat referent; coordinar el professorat i fer de nexa entre professorat i estudiants; oferir orientació relativa al desenvolupament dels treballs de les assignatures i a la tria de màsters; i escoltar les queixes i/o propostes de millora dels i les estudiants sobre el grau que realitzen i/o el professorat que desenvolupa els diferents mòduls.

La taula que segueix a continuació sintetitza, de manera comparativa, les principals opinions que personal docent i alumnat universitari té en relació a la tutoria acadèmica.

| CATEGORIA  | SUBCATEGORIA D'AVALUACIÓ                             | PERSONAL DOCENT  | ALUMNAT  |
|--|--|--|--|
| <b>CONCEPTUALITZACIÓ DE LA TUTORIA ACADÈMICA</b> | <b>Concepció / percepció de la tutoria acadèmica</b> | Eina de suport, acompanyament i detecció de problemes que inclou a totes dues parts, en una relació cara a cara i bilateral. La tutoria és una tasca inherent a la figura com a docent.  | Tasca vinculada especialment a la dimensió estrictament acadèmica. Un espai per a la resolució de dubtes acadèmics vinculats a processos i períodes avaluatius.  |
|  | <b>Valor que se li atorga a la tutoria acadèmica</b> | La tutoria acadèmica és important i necessària en el context universitari.   | Un espai molt important i útil en l'àmbit universitari. Hauria de ser un procés d'acompanyament. Molt útil especialment en qüestions de caire acadèmic. Tutoria infrautilitzada en les dimensions d'orientació personal i professional.  |
|  | <b>Objectiu/s de la tutoria</b>                      | Animar, donar suport i estimular a l'alumnat cap a l'assoliment de l'èxit.   | Vinculats als motius de demanda de la tutoria:<br>- Resoldre dubtes sobre el contingut acadèmic de les assignatures.<br>- Millorar el procés d'aprenentatge.<br>- Realitzar reclamacions de notes.<br>- Revisar treballs i exàmens.<br>- Resoldre dubtes relatius a sortides professionals, altres itineraris formatius, desmotivació i/o abandonament dels estudis.   |
|  | <b>Contingut de la tutoria</b>                       | Principals continguts de la tutoria:<br>- Acadèmics. Vinculats a les assignatures<br>- Personals. Vinculats a aspectes personals   | Principals continguts de la tutoria:<br>- Acadèmics. Vinculats a les assignatures  |
|  | <b>Rol</b>   | <i>Rol professorat.</i> Rol actiu. Figura que han d'animar i estimular a l'alumnat cap a l'assoliment de l'èxit, un punt de suport i de referència.<br><i>Rol alumnat.</i> Rol passiu. El conjunt d'estudiants no sol·liciten tutories més enllà dels períodes avaluatius.<br><i>Rol institució.</i> Rol clau per a la creació d'un model institucionalitzat que reconegui i doni visibilitat aquesta tasca. | <i>Rol professorat.</i> Qualsevol docent responsable d'un grup-classe és i ha de desenvolupar la figura tutora (rol actiu). No obstant, apunten que encara no se li ha donat prou importància a aquesta figura (rol passiu).<br><i>Rol alumnat.</i> Rol passiu. El conjunt d'estudiants no sol·liciten tutories més enllà dels períodes avaluatius.<br><i>Rol institució.</i> Rol clau en l'establiment de criteris i competències que el professorat tutor ha de tenir i desenvolupar (formació i provisió de |

| CATEGORIA | SUBCATEGORIA D'AVALUACIÓ | PERSONAL DOCENT  | ALUMNAT   |
|-----------|--------------------------|--|---|
|           |                          |  | recursos), així com en el procés de promoció i visibilització de la TA.   |
|           | <b>Categoria</b>         | La categoria professional determina la tutoria acadèmica:<br>- Professorat. Assumeix més demanda de tutories relacionades amb dubtes i continguts de les assignatures.<br>- Coordinador/a; tutor/a. Assumeix més demanda de tutories de caràcter personal i d'orientació acadèmica-professional. | Desvinculació de la figura d'orientador personal i/o orientador professional de la d'orientador exclusivament acadèmic. |

Taula 5. Síntesi de la conceptualització de la tutoria acadèmica

## Planificació, desenvolupament, i implementació de la tutoria acadèmica

### Per part del personal docent

Des del punt de vista del **personal docent**, pel que fa a la planificació, el desenvolupament i la implementació de la TA, trobem diversos punts en comú en el discurs dels diferents grups de discussió. El primer comentari que sorgeix en comú és que **els/les estudiants en general no fan ús de les tutories**. Senyalen que sempre hi ha alumnes que hi van, però aquesta no és la tendència general i identifiquen cert desinterès.

*“Les hores de despatx ningú ve, per tant és difícil que em senti tutor.”* [GDP-Facultat de Ciències de la Comunicació]

*“Detecto cert desinterès per part de les estudiants per les tutories.”* [GDP-Facultat de Dret]

*“Normalment els que venen a parlar amb tu és gent que té problemes de salut, assetjament, violència de gènere, etc.”* [GDP – Facultat de Ciències de l'Educació]

Davant d'aquesta situació, alguns/es docents han elaborat **estratègies** per fer més **seguiment de tutories** amb l'alumnat. Algunes d'aquestes són la realització de tutories definides com “informals” (no programades), fer tutories grupals amb el grup classe, tutories a demanda de la figura docent o de la figura discent, o bé, fer seguiments personalitzats o tutories individualitzades de l'alumnat, entre d'altres. Amb el tema de l'obligatorietat de les tutories, hi ha diversitat d'opinions. Per algunes persones, establir tutories de forma obligatòria troben que és la millor solució. En canvi d'altres comenten que els estudiants han d'accedir de forma voluntària. Entremig d'aquestes dues opinions, sorgeix també la idea de que la plataforma SIGMA avisi al professorat d'aquells alumnes que no tenen bons resultats acadèmics per tal de poder-los convocar a una tutoria.

*“La solució és l'obligació de anar a tutoria, ja que és molt important ajudar als alumnes”* [GDP-Facultat d'Economia i Empresa]

*“Adoptant el feedback grupal perquè així a nivell grupal es poden ajudar, motivar, personalitzar tot i que sigui en format grup. Donar consells i trucs pràctics en format escrit”.* [GDP – Facultat d'Economia i Empresa]

*“Un tutor no té accés al expedient directe dels seus alumnes, si aparegués al sigma, ho podries veure i seria molt interessant.”* [GDP – Facultat de Veterinària]

*“Cada any intento anar millorant i fa dos anys que agafo expedients acadèmics a finals de semestre. Els que han suspès els hi truco jo perquè vinguin a fer TA. Així detecto la gent que té moltes possibilitats de no continuar els estudis.” [GDP-Facultat de Medicina]*

*“Jo distingeixo dos tipus: 1) de forma pautada (delegats), imposades per mi i demano que vinguin per tenir feedback i escoltar la veu de l'estudiantat ja que els delegats els representen, m'interesso per tenir la seva veu i em dóna info qualitativa. 2) peticions dels estudiants de mobilitat on tenen dubtes concrets de les seves situacions personals, ja que molts cops no es regeixen per les normes de tothom (exp. acadèmic, assignatures en concret), molts cops és necessari que t'expliquin la seva vida per poder ajudar-los, intento que mínim en facin una.” [GDP-Facultat de Dret]*

En relació al **moment en el qual es realitzen les tutories**, majoritàriament el personal docent expressa tenir unes **hores de despatx** assignades i disponibles, però aquestes no són gaire demandades pels estudiants. Expliquen que les tutories que més es sol·liciten —incrementada la demanda per aquesta via, a arrel de la situació de pandèmia— són les **tutories on-line**, a través del **correu electrònic** o **Teams**, on sí que molts estudiants demanen dubtes i/o expressen situacions personals.

*“Abans de la pandèmia, ha millorat que quan convoques una tutoria en grup online, venen totes les persones perquè les programes tenint en comte la seva disponibilitat i les persones es connecten, hi ha un compromís. Presencial era molt més difícil, venien una o dues persones que es comprometien a explicar-ho als altres.” [GDP – Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia]*

Ara bé, aquesta “nova” situació derivada de la pandèmia ha obligat a repensar i aprendre com portar a terme la TA on-line, una qüestió que no sembla fàcil per cap de les dues part implicades.

*“Personalment m'ha semblat el contrari, l'accessibilitat d'online els horaris es descontrolen. Laboralment no ens ha afavorit gens, abans ja passava però és que ara ja tenim la finestra de casa oberta. És difícil perquè has d'establir uns límits, jo no puc quedar un cap de setmana. Sembla que no els hi puguis dir. I a vegades, la manera de demanar-ho, “hola vull una tutoria”, però les maneres.. Exigeixen una resposta, són qüestions d'educació de maneres que no acabaran d'entendre. Però tot i això jo m'he sentit explotada! Però penso que no s'ha de renunciar això, abans hi havia cues, ara com a mínim hi ha una mica d'organització.” [GDP – Facultat de Filosofia i Lletres]*

Relacionat amb el nombre de persones que participen en les tutories (**tutories individuals o grupals**), en general es comenta que les tutories per temes de treballs o projectes comuns es realitzen de forma grupal, però les demandades per qüestions vinculades a temes personals o resultats avaluatius, són tutories individuals.

Centrant-nos en el **lloc on es desenvolupa la tutoria**, gairebé tot l'equip docent participant comparteix la idea que els /les estudiants no van fins al despatx, però contràriament a aquest fet, sí que sorgeixen moltes tutories a l'inici i/o final de classe dins de l'aula, o pels passadissos quan es troben amb el professorat. Expliquen que són espais més informals de tutoria però que existeixen igualment. Un altre espai molt freqüent pel desenvolupament de la tutoria, i tal com s'ha explicat anteriorment, és el correu electrònic.

*“Tutoria relacionada amb la docència, la assignatura, molta tutoria per correu. M'escriuen molt. És la majoria de les tutories. A la pausa també sempre hi ha algú que ve. Poques vegades venen presencialment al despatx si no els hi proposo jo directament.” [GDP-Facultat de Ciències de l'Educació]*



*“Utilitzen l’espai de pausa de classe en que em bombardegen a preguntes. Estan acostumats a una immediatesa.” [GDP-Facultat de Ciències de l’Educació]*

*“Ús del temps de 5/10min de descans entre classe/passadís, són al aula on els alumnes venen a fer preguntes més enllà del despatx.” [GDP – Facultat d’Economia i Empresa]*

Quan parlem de les **dificultats** amb les quals es troben el personal docent, coincideixen en apuntar aspectes vinculats al nombre elevat d’alumnes per grup (que condiona molt la tasca a desenvolupar), a la falta de reconeixement i regulació institucional d’aquesta feina que, a més, suposa una sobrecàrrega de treball per ells i elles, o a la falta de suport. Un altre factor problemàtic és la manca d’informació —també formació i preparació— que es té (per totes dues parts) en relació al desenvolupament de la TA i als serveis i recursos vinculats al desenvolupament de la pròpia acció tutorial, entre d’altres. És a dir, troben que els hi **falten recursos, formació i informació dels serveis de la pròpia universitat**, i que no saben què s’espera d’aquesta figura de tutor/a, a la que es refereixen com una figura invisibilitzada.

*“Seria interessant que existís la figura de tutor/mentor seria lo més lògic. Com no existeix, els professors s’han de agafar aquesta feina i no podrà seguir en els anys. Ho fan els professors amb plaça fixa, els interins no poden, no ho han de fer.” [GDP-Facultat d’Economia i Empresa]*

*“No pot ser tutor un associat perquè no se li reconeix.” [GDP – Facultat de Ciències de la Comunicació]*

*“S’havia parlat en algun moment de una mentoria així més de l’estil anglosaxó, però clar quan es fa? Perquè són 200-300 professors però a la facultat hi ha 1800 estudiants entre els dos graus, i si dividim, o tot el professorat té 4 o 5 estudiants i que els segueixin, o més. És realista que es pugui fer això i que estigui una mica al cas? Jo no ho veig gens realista i menys si és sense recursos i a cost zero. Perquè arriba un moment que el professorat ja està molt tensionat per anar fent coses extres a part de lo indispensable que s’espera. Per tant aquesta idea sí, però no sé com.” [GDP-Facultat de Psicologia]*

*“No hi ha dèficit, però el que si hi ha és que els estudiants no saben, en general, prou totes les opcions que tenen (PIUNE, UAP...) pel campus els alumnes són poc conscients. Crec que perquè s’informen de la carrera i no prou de la universitat on van. No és que falten eines, les eines hi són, però molts alumnes les desconeixen. Els serveis hi són però no sé si estan prou utilitzats. Hi ha desconeixement entre els professors també.” [GDP-Facultat de Ciències]*

*“Com a professors no hauríem de suposar que sabem fer de tutors. Jo em trobo que hi ha situacions que no sabem gestionar. Jo no són psicòloga ni pedagoga. Ens hem trobat casos d’intents de suïcidi, casos dramàtics que no sabem. També casos de malaltia en que la persona no es deixa ajudar. Jo els hi dono consell personal, però no en sé i penso “uh, retirar”. Ningú de la facultat ni universitat em demana comptes, no tinc el feedback de si ho estic fent bé, o si el que estic fent és el que has de fer. A PIUNE és diferent perquè sí que ens marquen però les tutories, ningú m’ha demanat que jo les faci. Trobo la necessitat de regular-ho i després el tema del reconeixement, aprofito per dir el tema del reconeixement, que aquest temps que si et vols dedicar és temps, no està recollit, no se’ns explica i no tenim eines. Tampoc sé si està recollit, si com a responsable d’assignatura ho he de fer, no s’explica això.” [GDP-Facultat de Medicina]*

Expliquen també que troben que els hi **falten recursos, formació i informació dels serveis de la pròpia universitat**, i que no saben què s'espera d'aquesta figura de tutor/a, a la que es refereixen com una figura invisibilitzada. Destaquen, com a problema, que els/les estudiants no estan prou animats per fer més ús de les tutories i que ni ells/elles, com a docents, tenen accés a veure informació dels seus estudiants tutoritzats, ni els/les estudiants poden consultar qui és el seu tutor/a assignat a primer, quan es dona aquest cas de modalitat de tutorització. Per últim, s'expressa també una tendència interioritzada en la cultura universitària com és el narcisisme per part alguns/es docents i com això es transmet, a través de dinàmiques de superioritat, sobre l'alumnat. Malgrat les dificultats exposades, i com podem veure en el següent extracte, l'equip docent considera que la tutoria acadèmica és molt important pels estudiants:

*“Aniria bé si hagués una orientació a la persona que hagi de fer tutoria, és una figura important i s'hauria d'aclarir una mica en què consisteix la tutoria acadèmica. Quines funcions s'esperen i quines no, per a que sigui efectiva i equilibrada entre tots els estudiant. A vegades et trobes situacions en que no saps si has d'ajudar o no ficar-t'hi. Una mena d'orientació o formació ens ajudaria al professorat.”* [GDP-Facultat Escola d'enginyeria (EE)]

Un altre tema en relació a la figura de tutor/a és el model “ideal” al qual s'ha d'ajustar aquesta figura. Referent a això, tot i que algunes persones opinen que qualsevol docent ha de poder tenir la funció de tutorització, en general, l'opinió diu que no tothom ho pot fer, ja que un/a tutor/a ha de complir uns requisits personals i socials mínims.

*“No tothom pot fer de tutor. Ha de tenir unes competències concretes: ha de tenir una estabilitat laboral... a un associat no s'ho pots demanar, unes competències de sintonia, creure's el rol, inclús una formació per fer-ho. Perquè arriben moltes problemàtiques com a professor i ho tractes com pots. Però si una persona té la funció hauria de tenir la formació per desenvolupar-la.”* [GDP-Facultat de Ciències de l'Educació]

*“El PAT ajuda a intentar sistematitzar alguns aspectes per regularitzar-ho més però tot i així, la part humana i personal, que és la que acaba pesant més, el que té pes és la personalitat, el tarannà i si desperta confiança o no.”* [GDP – Facultat de ciències de l'educació]

*“Es busca una persona empàtica amb els estudiants que generi un clima de confiança.”* [GDP-Facultat de Biociències]

Finalment, destacar que la major part del contingut dels diferents grups de discussió referent a la planificació, el desenvolupament i la implementació, s'ha recollit sota les categories d'anàlisi de “dificultats i dèficits” i “condicions per millorar les tutories acadèmiques”.

### Per part de l'alumnat

Per la seva part, els **estudiants** indiquen que realitzen un **ús poc freqüent de la tutoria**. Tot i que la vinculació principal de TA és amb la modalitat presencial, alguns/es estudiants afirmen utilitzar molt freqüentment altres espais per resoldre dubtes, com el **correu electrònic, Teams** o els **temps entre classes**.

*“Poc ús de la tutoria perquè generalment quan tinc dubtes és perquè no he pogut assistir a classe i, normalment, els professors no estan molt a favor de dedicar-te temps si has faltat a classe.”* [GDE-Escola d'Enginyeria (EE)]

*“La tutoria, com a acompanyament, no s'aplica en cap moment. Només en coses puntuals, quan no s'ha entès alguna cosa del temari, o quan s'ha suspès un examen.”* [GDE-Facultat de Ciències de la Comunicació]

*“Aquest any en faig més ús (de les tutories) perquè no hi ha l’espai de després de classe però, en general, hi ha poca gent que les fa servir.” “Ara que és online hauria de ser encara més fàcil que se’n fessin.” [GDE-Facultat de Psicologia]*

*“N’he fet poc ús. Com a classe no es fa gaire ús. Alguns alumnes sí, però no en general.” [GDE-Facultat de Biociències]*

*“(Quin ús feu de la tutoria?) Cap ús. He fet tres tutories i perquè era obligatori i saber si m’aprovarà o no davant d’un suspens. Sí que hi ha gent que en fa molt d’ús, regular, per resoldre dubtes o per anar més enllà i aprofundir en aspectes concrets. Potser primer i segon no, però la resta de cursos sí que ho fan.” [GDE-Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia]*

En afegit, tot i que la vinculació principal de TA és amb la modalitat presencial al despatx del professorat, alguns/es estudiants afirmen utilitzar molt freqüentment altres espais per resoldre dubtes, com el **correu electrònic** o els **temps entre classes**. En relació a la modalitat virtual, el conjunt d’estudiants mostra diferents opinions a l’hora de valorar la resposta que obté del professorat. Mentre que alguns/es troben una ràpida resposta, altres apunten que hi ha professors/es que no responen mai el correu. De fet, en alguns casos els professors indiquen que no respondran correus electrònics tot i que sovint, després, els hi ofereixen una alternativa (un telèfon –a vegades del despatx, a vegades el personal–, un temps permanent al despatx en el qual els/les poden trobar sempre, etc.).

*“Pots enviar un correu o aprofitar un espai de classe per acostar-te al professor i preguntar-li el dubte.” [GDE-Escola d’Enginyeria (EE)]*

*“A vegades els professors no responen el correu, hi ha una certa desvinculació del professorat en respondre el correu per resoldre dubtes.” [GDE-Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia]*

Complementàriament, la majoria d’estudiants participants coincideixen a indicar el **solapament dels horaris fixos de tutories** del professorat **amb les hores de classe**. Aquesta realitat, afirmen, condiona negativament l’ús que els i les estudiants fan de la TA. Consideren que, en general, hi hauria d’haver una millor programació de les tutories. De fet, alguns indiquen molta diversitat entre el professorat en els mètodes que utilitzen per gestionar les cites de tutories. Un sector de professorat, indiquen, està sempre presencialment a les hores fixes de tutories i rebent a tots els i les estudiants que hi vagin sense cita. Comenten que altres professors/es prefereixen no ser presencialment al despatx en l’horari fixe de tutories però s’adapten a les hores acordades prèviament amb els i les estudiants. Altres professors/es utilitzen aplicacions que gestionen les cites de tutoria i els estudiants s’han d’anar apuntant als espais buits. I, finalment, consideren que també hi ha alguns/es professors/es als quals és difícil contactar per a fer tutories.

*“Fallen els horaris. Per fer una tutoria els alumnes s’han de saltar classe, a vegades. A vegades, demanes hora i no te la donen. Cas concret: una vegada vaig anar a una tutoria i em vaig trobar tota la classe al passadís esperant a fer una tutoria. [...] La tutoria era de 12h-15h i potser eren les 15.30h i encara quedàvem 10 persones per ser ateses. Els professors s’haurien de planificar millor les tutories.” [GDE-Facultat de Ciències de la Comunicació]*

*“Per exemple, sobre el correu, els professors es queixen que no funciona. Cada professor utilitza un canal comunicatiu diferent. Hi ha professors que tenen pàgines web per demanar cita com si anessis al metge. Potser un espai al moodle facilitaria aquest problema.” [GDE-Escola d’Enginyeria (EE)]*

*“Normalment diuen que han de tenir unes hores assignades de tutoria però després realment has d’enviar un correu per a que et donin cita.” [GDE-Escola d’Enginyeria (EE)]*

En general, els estudiants **valoren positivament els espais a classe** destinats al seguiment de les notes o resultats avaluatius. Algun/a estudiant exposa casos en que el professorat ha destinat espais de sessions lectives a donar feedback individualment sobre el procés d'aprenentatge que estan realitzant, correcció d'exàmens, etc. A continuació es mostren alguns fragments d'exemple:

*"En relació als treballs, en algun cas, la professora ens ofería un espai dins de classe per comentar individualment les notes i revisar les indicacions que ens havia fet mentre la resta de companys feien exercicis." [GDE-Escola d'Enginyeria (EE)]*

*"Alguns professors fan classes de repàs (tutoria grupal) abans de l'examen. En aquelles classes hi solen assistir molts estudiants. Igual passes a omplir la classe de nou com el primer dia. Crec que hauria de ser obligatori que cada 3 o 4 setmanes hi hagués una hora de tutoria de grup-classe. Que no sigui obligatòria pels estudiants però que coneguin que si la necessiten la poden utilitzar. Crec que ho aprofitaria bastanta gent veient el feedback que hi ha normalment en aquestes tutories de repàs." [GDE-Escola d'Enginyeria (EE)]*

Respecte al caràcter de la TA, els i les estudiants coincideixen en que **la majoria de TA** es desenvolupen de forma **individual i voluntària**. En casos concrets, però, i vinculat a processos avaluatius, el professorat fa ús de les tutories obligatòries (especialment, per a realitzar seguiments de treballs o revisions de notes), les quals moltes vegades són grupals. Una part del professorat, apunten, ofereix l'espai de TA al despatx com a voluntari i recorda durant les sessions.

*"No es fan tutories obligatòries, amb excepcions d'algun seguiment per treballs en grup." [GDE-Escola d'Enginyeria (EE)]*

*"El professorat demana tutories quan encarreguen projectes, treballs... demanen tutories obligatòries. I sinó els propis estudiants les demanen." [GDE-Facultat de Ciències de la Comunicació]*

*"Lo ideal és que sigui voluntari, i et connectes quan et ve de gust i si no hi havia dubtes qüestions ni res doncs plegàvem i ja esta i això esta súper bé, si fos obligatori millor no." [GDE-Facultat de Dret]*

La valoració per part dels estudiants del **caràcter obligatori de la TA** presenta força variabilitat. Si bé és cert que hi ha estudiants que valoren positivament el fet que les TA siguin de caràcter obligat, hi ha d'altres que, contràriament, ho perceben negativament.

*"Alguns professors/es proposen tutories grupals obligades. Cas concret: ens van dir d'una assignatura que teníem dues tutories a fer obligatòriament. Això no es va percebre pels estudiants com a un favor, sinó como un contra. L'objectiu d'aquestes tutories era resoldre dubtes de treballs. Però al ser obligades, els estudiants hi han d'anar. Pot ser una manera de fer que els estudiants participin més de les tutories acadèmiques. Perquè si l'entens com un dret, doncs a vegades el negues." [GDE-Facultat de Ciències de l'Educació]*

*"Si no passa res dolent no es demana una tutoria. Si la tutoria fos obligada o un requeriment de l'assignatura potser es faria servir més. Però com que no forma part de la nota, no s'utilitza tant." [GDE-Facultat de Ciències de la Comunicació]*

Finalment, en quant a les **dificultats o dèficits** que el col·lectiu d'estudiants participants a l'estudi es troben a l'hora de desenvolupar correctament la TA són múltiples i variats. Entre les diverses mancances exposades que tenen s'apunten: la informació sobre la TA, els canals comunicatius, els horaris i el continguts de les TA, o les dificultats vinculades a la figura docent i la relació professorat - estudiant. Per exemple, en relació als horaris, un sector d'estudiants considera que fallen els horaris; les TA coincideixen amb les hores lectives, fet

que comporta que hagin de saltar-se hores de classe. En aquest sentit, apunten que els horaris de TA i classes lectives no haurien de coincidir.

*“A ‘Telecos’ passa que la nota d'accés és molt baixa i el professorat està molt cremat i consideren que hi ha estudiants de classe A i de classe B. I que els estudiants de ‘Telecos’ son de classe B perquè treuen notes molt baixes. Els professors ja arriben amb aquest prejudici.” [GDE-Escola d'Enginyeria (EE)]*

*“Els preocupa el temps, els diners i la por de que no puguin respondre a allò que els puguin preguntar.” [GDE-Facultat de Ciències]*

*“Hemos tenido problema porque muchas veces el horario de tutoria se solapaba con las clases, siempre. Tienes que faltar a una clase para poder hablar con el profesor” [GDE-FTI]*

Alguns/es estudiants observen una **falta d'informació** sobre la TA. Consideren que no es coneix prou el servei, la utilitat i importància de la TA. Altres argumenten que la imatge que dona el professorat és de poca disposició a realitzar hores de TA. En aquest sentit, proposen que el professorat insisteixi més en la presentació d'aquest servei durant la primera sessió lectiva, remarcant la seva disposició favorable i la importància d'aquest espai, d'una manera amigable. En afegit, alguns/es estudiants pregunten per l'existència d'un orientador professional, mostrant que no tenen coneixement si aquesta figura existeix a la universitat. Alguns presenten dubtes de tipus professionalitzador des de primer curs i indiquen no saber a qui adreçar-se per resoldre'ls.

*“A segon, no sé si és per falta d'informació o falta d'interès per la tutoria acadèmica. Les tutories no es promocionen, no recorden que durant el curs poden fer tutories.” [GDE-Facultat de Psicologia]*

D'altra banda, alguns/es estudiants lamenten que cada professor/a utilitzi un **canal comunicatiu diferent**. Davant d'aquesta situació, consideren que hi hauria d'haver un únic canal comunicatiu per sol·licitar les tutories, que tant podria ser el mateix correu com un canal exclusiu només per a la sol·licitud de les TA. Complementàriament, en relació als horaris, un sector d'estudiants considera que fallen els horaris; les TA coincideixen amb les hores lectives, fet que comporta que hagin de saltar-se hores de classe. En aquest sentit, apunten que els horaris de TA i classes lectives no haurien de coincidir i que el professorat hauria de planificar millor les TA, ja que a vegades, tot i tenir cita a una hora determinada, han hagut d'esperar cues de fins a dues hores.

També, s'indica que a **primer curs** és quan **la TA és més important** perquè els/les estudiants estan més perduts. Tot i això, la sensació és que les TA milloren amb el pas dels cursos.

*“Als primers cursos la tutoria acadèmica és més necessària però tinc la sensació que a mesura avances de curs les tutories són millors. Però hauria de ser al revés. Als professors que imparteixen primer i segon, els hi diria que estiguin pendents dels primers cursos, perquè és quan són més nombrosos (nombre d'estudiants), els estudiants van molt perduts, acaben d'arribar a la universitat...” [GDE-Escola d'Enginyeria (EE)]*

En línia amb el perfil d'entrada dels estudiants a la universitat, aquests/es també consideren que la **via d'accés** a la universitat també esdevé una variable a tenir en compte en relació a la **TA** i que, actualment, és un aspecte de la TA desatès.

*“Les persones que accedeixen a la universitat a través de proves d'accés per majors de 45, haurien de tenir més suport. Tenen altres necessitats i passen per un procés d'adaptació diferent. Necessiten més acompanyament per situar-los. S'haurien d'incloure tutories obligades per aquest grup d'estudiants.” [GDE-Facultat de Ciències de l'Educació]*

Un altre dèficit exposat és el de les **ràtios elevades**. Alguns/es estudiants ho consideren una barrera per a un procés d'ensenyament-aprenentatge més personalitzat i que, per tant, influeix negativament en la possibilitat de desenvolupar TA més personalitzades i vinculades a un procés d'acompanyament. Aquesta falta de proximitat és un aspecte molt destacat pel conjunt d'estudiants. De fet, la majoria coincideix en apuntar la falta de relació amb el professorat i proposen, en alguns casos, que la figura que realitza la TA sigui una persona externa amb qui es podria generar una relació de major confiança.

*"La persona que et fa aquest acompanyament podria ser una persona externa al rol docent. Que hi hagi una figura a la facultat per a que puguis acudir en cas de necessitar ajuda." [GDE-Facultat de Ciències de la Comunicació]*

*"Clar nosaltres som 80 i crec que a tots els graus es pensa que les tutories les fem els delegats, rotlo que ens pregunten els dubtes a nosaltres. Ens utilitzen més a nosaltres i no tant als profes com s'hauria." [GDE-Facultat de Medicina]*

*"Hi hauria d'haver una figura de professor per demanar dubtes no relacionats amb l'assignatura. Amb qui tens confiança. Per poder preguntar dubtes i demanar consell més enllà. Per exemple, si tens problemes amb un professor. Així és en altres universitats. És una figura que pot ser bastant útil." [GDE-Facultat d'Economia i Empresa]*

És, de fet, en aquesta relació distant amb el professorat on el conjunt d'estudiants senyala més dèficits i barreres per el bon desenvolupament de la TA. És a dir, en general, els i les estudiants afirmen trobar-se amb una gran quantitat de **professorat que respon a un perfil docent poc disposat a realitzar TA**, que es comunica poc cordialment i amb poca freqüència a través del correu, que crea una distància "freda" i "jeràrquica" amb l'alumnat i que sovint realitza retrets als i les estudiants. Això genera, segons les seves afirmacions, una percepció generalitzada d'aversion i poca cordialitat que obstaculitza l'ús de la TA per part de l'estudiantat. A més, al que s'ha esmentat amb anterioritat, s'afegeix la preocupació per a que les qualificacions es vegin afectades negativament per l'exposició de dubtes o buits de coneixement durant les TA.

*"La imatge que dona el professor davant dels alumnes s'ha de millorar." [GDE-Escola d'Enginyeria (EE)]*

*"Manca de confiança entre estudiant i professors. Pensar, com a estudiant en 'ara aniré allà i què passarà? A què hi aniré? M'afectarà a la meua nota?' Perquè si el professor veu que no t'has enterat... després corregirà l'examen tenint-ho en compte?" [GDE-Facultat de Ciències de l'Educació]*

*"Que les tutories funcionin o no, no depèn tant de la tutoria en sí com a servei sinó de amb qui has de fer la tutoria (i com és la teua relació amb aquesta persona)." [GDE-Facultat de Ciències de la Comunicació]*

*"Alguns professors recriminen als alumnes quan vas a la tutoria. Hi ha alumnes que van a les tutories perquè necessiten un reforç, es troben amb retrets i marxen de les tutories amb els aprenentatges que necessitaven no assolits perquè els professors no els hi expliquen." [GDE-Facultat d'Economia i Empresa]*

*"Normalment el professorat que porta més temps, o està desquiciat o fan això. Els hi posen cara i així a l'hora de posar després les notes també contenen amb qui ha vingut a tutoria, i això (la nota) fa que la gent vagi." [GDE-Facultat de Polítiques i Sociologia]*

Per contra, senyalen que quan el professorat desenvolupa un **estil didàctic més innovador i participatiu** durant les sessions lectives, els i les estudiants mostren més disposició d'utilitzar el servei de la TA. Per tant, consideren que, en gran mesura, existeix una **relació entre la qualitat de la docència i la qualitat de la TA**; i

demanen l'establiment de relacions professorat-alumnat més personalitzades, properes i generadores de confiança.

*"El millor seria que els professors canviessin el xip i estiguessin oberts a fer-nos tutories. Perquè a vegades és una mica auto-aprenentatge, segons en quins aspectes. Que a vegades està bé, però la gràcia de venir a la universitat a estudiar és que et poden donar ajuda. I a vegades no notem aquesta ajuda."* [GDE-Facultat de Ciències de la Comunicació]

*"Hauria de ser una relació més 'alumne-professor' i no tant 'professor-número de persona'. Que et coneguin, sàpiguen qui ets, el teu nom... És complicat perquè som molts estudiants però hi ha professors que ho fan, que tenen el mateix número elevat d'alumnes i se saben, a final de curs, tots els noms dels estudiants. En canvi hi ha altres professors que no se saben el nom dels estudiants a finals de curs. Si els estudiants veiessin una relació més personal, se sentirien més còmodes per demanar una tutoria. Perquè tindrien més confiança. En canvi, si veus que el professor t'està avaluant i et fa por..."* [GDE-Facultat de Ciències de la Comunicació]

*"A la nostra facultat sí existeix aquesta relació més personal en que els professors saben el teu nom. I tot i així no hi ha la confiança suficient per a que els estudiants preguntin dubtes més personals."* [GDE-Facultat de Ciències de la Comunicació]

*"Va tot lligat. Si la docència no va bé i com a estudiant ja detectes que la docència no va bé, no buscaràs més eines docents perquè ja penses que no aniran bé. Si tens la tutoria com una eina docent, ja assumeixes que serà tant dolenta com la classe que ha donat el professor."* [GDE-Escola d'Enginyeria (EE)]

*"A vegades les classes podrien ser més dinàmiques. A vegades només anem i prenem apunts. En canvi, si el professor (ja no que ens conegui, perquè això és demanar massa) sinó, simplement que incorpori algunes coses més dinàmiques i de preguntar opinions a la classe. Així, els estudiants poc a poc s'obren més, tenen més ganes d'anar a classe i tot canvia. I es nota molt els professors que ho fan i els que no."* [GDE-Facultat de Ciències de la Comunicació]

En la mateixa línia, alguns/es apunten que la TA no funciona correctament perquè existeixen **problemes sistèmics previs**, relatius al model educatiu, que no estan resolts. Algunes de les idees que s'apunten són: L'excés de contingut de les assignatures, que causa temaris mai acabats, no permet imprevistos i genera sessions lectives amb poc espai per als dubtes; la relació jeràrquica entre professorat i alumnat; la obligació de fer docència per al personal investigador de la universitat; entre d'altres.

*"Si la tutoria és necessària és perquè a classe alguna cosa està fallant."* [GDE-Facultat d'Economia i Empresa]

*"Falta molta feina però no des de les tutories sinó des de molt abans. O sigui, les tutories no funcionen, no perquè sigui un problema de tutories sinó perquè hi ha carències prèvies: tracte amb els professors, males respostes dels professors, tenir por als professors... No son temes de tutoria, sinó coses amb més profunditat que afecten a que la tutoria no funcioni."* [GDE-Facultat de Ciències de la Comunicació]

Finalment, alguns/es estudiants suggereixen algunes **propostes de millora**. Entre les diferents aportacions, consideren que seria positiu rebre més feedback i seguiment durant les sessions lectives. També considerarien positiu poder disposar de tutories grupals (amb tutor/a de grup) de manera periòdica i voluntàries, de manera que els i les estudiants podrien tenir un espai per resoldre qüestions que van més

enllà dels dubtes relatius a les assignatures concretes. En afegit, proposen la figura de delegat com un càrrec que pot ajudar a fer conèixer les TA entre el conjunt d'estudiants. En relació al paper de la institució, es proposa incloure, de manera sistematitzada, la presentació de l'espai de TA a l'inici de cada assignatura, sense deixar-ho a la voluntat de cada professor/a. També, consideren rellevant que la universitat o cada Facultat pugui facilitar formacions al professorat per a que desenvolupin competències relatives a la TA, especialment relacionades amb els processos d'orientació.

Finalment, s'observen diferències entre titulacions i demanen que la institució ho pugui regular a través de l'establiment de perfils docents adequats per a la TA, exigint una certa qualitat docent i sempre respectant la llibertat de càtedra.

*“Activitat per les dues parts, si l'estudiant vol una tutoria s'ha de moure sense que el professor l'hagi de perseguir, però també per part del tutor, que no crec que necessàriament hagi de ser un professor perquè pot ser un alumne de màster que hagi estudiat en aquesta facultat i hagi passat per aquest procés com la figura dels mentors, que són estudiants de 4rt, que estan preparats i han passat per l'assignatura, això també podria ser.” “No crec que el tutor deba ser el profesor porque tiene bastante faena con todas las asignaturas. Creo que debería haber un tutor para un grupo reducido y que esa persona (alumno o no sé porque también tienen su peso de estudiantes) diera el servicio.” [GDE-FTI]*

*“Enquestes d'avaluació d'aquestes tutories per veure si es fan o no, si s'està gestionant bé o no i què va malament. A ells els hi treu temps però és la seva feina. Les enquestes són per això, al final perquè és millor i per veure si es fa. Per incentivar i per millorar-les perquè si es fa l'enquesta, però no serveix per res tampoc funciona.” “Si ja se'ls apreta des de deganat perquè es faci, ja estan al tanto de que ha de fer-ho i incentivar-ho els alumnes, que ja estaran més conscienciats de fer-les, de la seva existència, que no és dolent fer-les i que és una bona eina.” [GDE-Facultat de Biociències]*

*“Destinar hores de classe a fer alguna tutoria conjunta perquè així sí que segur que a tothom li aniria bé.” [GDE-Facultat de Dret]*

*“Jo crec que hauria de fer més promoció... no sé... sempre fan vídeos i tonteries vàries per promoure les biblioteques i aquestes coses... potser fer algun vídeo o alguna cosa promocionant les tutories ja que són importants potser seria millor, i com he dit abans si anunciessin que et donen algo a canvi per les hores de tutoria per semestre o així, algo assequible, pujaria molt més el nivell de tutories. Però clar la universitat pot fer això però no serà decisiu perquè el que acabarà decidint això al final serà el professor.” [GDE-Facultat de Filosofia i Lletres]*

*“Lo de les formacions als professors ho veig important, però clar el professor que fa unes classes i l'interessa potser sí que vol, però el que només fa tres hores de classe potser passa de tot.” [GDE-Facultat de Medicina]*

La taula que segueix a continuació sintetitza, de manera comparativa, les principals opinions que personal docent i alumnat universitari té en relació a planificació, desenvolupament i implementació de la tutoria acadèmica.

| CATEGORIA  | SUBCATEGORIA D'AVALUACIÓ           | PERSONAL DOCENT  | ALUMNAT   |
|--|------------------------------------|--|---|
| PLANIFICACIÓ, DESENVOLUPAMENT i IMPLEMENTACIÓ DE | Freqüència de la tutoria acadèmica | L'alumnat en general no fa ús de les tutories.<br>Principal sol·licitud i assistència en períodes d'avaluació. | Ús poc freqüent de les tutories, només quan aquesta és obligatòria.<br>Principal sol·licitud i assistència en períodes d'avaluació. |



| CATEGORIA            | SUBCATEGORIA D'AVALUACIÓ                       | PERSONAL DOCENT   | ALUMNAT   |
|----------------------|--|---|---|
| LA TUTORIA ACADÈMICA | <b>Temporització</b>                           | <i>Moment puntual-rígid.</i> Hi ha hores de despatx assignades i disponibles que no són gaire demandades.<br><i>Moment continuat-flexible.</i> Establiment d'hores pactades prèviament amb cada persona i/o grup.   | <i>Moment puntual-rígid.</i> Les hores de despatx assignades i disponibles no són gaire demandades. Solapament amb hores de classe.<br><i>Moment continuat-flexible.</i> Tendència a les hores pactades.  |
|                      | <b>Medi / mitjà</b>                            | Increment de les tutories sol·licitades a través del <i>correu electrònic</i> o <i>Teams</i> .  | Principalment les tutories es sol·liciten a través del <i>correu electrònic</i> o <i>Teams</i> , o es pacten al final de la classe.   |
|                      | <b>Metodologia i Tècniques de tutorització</b> | <i>Tipologia de tutoria.</i> Individuals, grupals, presencials i virtuals.  | <i>Tipologia de tutoria.</i> Principalment individual   |
|                      | <b>Lloc</b>                                    | <i>Espais formals.</i> El despatx és poc utilitzat.<br><i>Espais informals.</i> Sorgeixen moltes tutories a l'inici i/o final de classe dins de l'aula, o pels passadissos.   | <i>Espais formals.</i> El despatx és poc utilitzat.<br><i>Espais informals.</i> Sorgeixen moltes tutories a través del correu electrònic, en els temps de classes o entre classes (espais valorats positivament).   |
|                      | <b>Agents</b>                                  | <i>Principals agents.</i> Professorat i alumnat<br><i>Altres serveis de suport existents a la UAB.</i> En general, fort desconeixement dels serveis. El més utilitzat, el PIUNE.  | <i>Principals agents.</i> Professorat i alumnat<br><i>Altres serveis de suport existents a la UAB.</i> En general, fort desconeixement dels serveis. El més utilitzat, el PIUNE.  |
|                      | <b>Adscripció</b>                              | <i>Caràcter voluntari.</i> En general, les tutories tenen aquest caràcter voluntari.<br><i>Caràcter obligatori.</i> Tendència a l'establiment de sessions obligatòries de tutoria per seguiment de treballs i/o projectes.  | <i>Caràcter voluntari.</i> Les tutories tenen principalment aquest caràcter voluntari.<br><i>Caràcter obligatori.</i> No és valorada de forma positiva.   |
|                      | <b>Dificultats i dèficits</b>                  | <b>Principals dificultats i dèficits:</b><br>- Ràtios elevades.<br>- Falta de reconeixement d'aquesta tasca que suposa una sobrecàrrega de treball.<br>- Tipus de contractació<br>- Falta de recursos, formació i informació dels serveis de la pròpia universitat.<br>- Indefinició i invisibilitat de la figura professional del professorat tutor a nivell institucional.<br>- Cultura docent universitària marcada pel narcisisme i la superioritat.<br>- Perfil que requereix de competències personals i professionals mínimes. | <b>Principals dificultats i dèficits:</b><br>- Ràtios elevades<br>- Relació professorat-estudiant. Percepció en quant a la idea de que el professorat té prejudicis.<br>- Figura docent. Jeràrquica i poca disposició a realitzar hores de tutoria.<br>- Falta de informació.<br>- Falta de reconeixement del servei, utilitat i importància de la tutoria.<br>- Ús de canals de comunicació diferent per part del professorat. |
|                      | <b>Freqüència de la tutoria acadèmica</b>      | L'alumnat en general no fa ús de les tutories.<br>Principal sol·licitud i assistència en períodes d'avaluació.  | Ús poc freqüent de les tutories, només quan aquesta és obligatòria.<br>Principal sol·licitud i assistència en períodes d'avaluació.   |

Taula 6. Síntesi de la planificació, desenvolupament i implementació de la tutoria acadèmica

## Resultats/impacte de la tutoria acadèmica

### Per part del personal docent

Sobre l'impacte o els resultats que té la **tutoria acadèmica**, el **personal docent** destaca, principalment, la idea de que és una **eina molt útil i necessària per l'alumnat**. En aquest sentit, destaquen l'impacte positiu que té en els resultats acadèmics, la relació professorat-alumnat, o la personalització del propi alumnat, entre d'altres.

Els comentaris del personal docent, deixa també en evidència el fet que l'alumnat de primer és qui més profit treu de les tutories, ja que els ajuda a situar-se dins de la universitat. Tanmateix, expliquen que les persones que acudeixen a tutoria, generalment, es mostren satisfetes amb el resultat rebut i que per a ells/elles, com a professorat, és una eina útil.

*"Els estudiants serien els gran afavorits." [GDP-Facultat de Dret]*

*"Crec que ha funcionat relativament bé, els ha donat informació. En un perfil d'estudiants hi ha hagut un augment de les notes." [GDP-Facultat de Ciències Polítiques i Sociologia]*

*"Els escoltes i queden més descansats, els hi agrada que te'ls escoltis en espais informals." [GDP-Facultat de ciències de l'Educació]*

*"M'ha servit per deixar clar que tot i que no puc donar resposta a tot, puc estar allà si hi ha cap problema i això ha sigut gratificant" [GDP-Facultat de Veterinària]*

*"A primer els orientes i això els hi agrada, durant el primer més tenen a qui adreçar-se fins que coneixen el funcionament de la facultat. Després perden el contacte." [GDP – Facultat de Veterinària]*

*"Pels que venen sí, queden satisfets, perquè hi tornen." [GDP-Escola d'Enginyeria (EE)]*

*"Quan fas tutoria individualitzada, veus que se t'obre la persona i tot va molt millor. A vegades els estudiants es senten impersonals, i si veuen que un professor coneix el seu nom la cosa canvia, personalitzes el procés" [GDP-FTI]*

Així mateix, és important tenir present que en tots els grups de discussió amb el professorat s'ha destacat més l'**impacte** i el resultat que tenen les tutories sobre l'alumnat. Sobre l'efecte que tenen les tutories **sobre els mateixos docents**, únicament s'ha senyalat en alguns casos que és **complicada pel volum de feina** que comporta **però**, alhora, **gratificant** com a educador/a.

### Per part de l'alumnat

El **col·lectiu estudiants** narra **experiències positives** vinculades a la TA. D'aquests casos particulars se'n destaquen aspectes com la disposició del professorat, presentacions de la TA a principis de curs, relació propera amb el professorat, etc.

*"Bona experiència amb els professors i les tutories. Per demanar dubtes. Son pocs els que no responen al e-mail. Generalment, estan oberts a fer tutories però son pocs els estudiants que demanen tutories." [GDE-Facultat de Ciències de la Comunicació]*

*"Experiència amb una tutora a 1r curs que va fer una presentació de la tutoria molt propera cap als estudiants. Fins i tot va fer dinàmiques per a que els estudiants es coneguessin entre ells/elles i els estudiants ho van agrair moltíssim perquè procedien de diferents llocs, la majoria no es coneixien entre ells/elles. Va generar unió de grup. Una experiència que es va quedar a primer*

*curs i no s'ha repetit a segon. Aquesta dinàmica s'hauria de repetir en cursos posteriors on el grup ha canviat o s'hagi fragmentat.” [GDE-Facultat de Ciències de l'Educació]*

*“Jo quan algun cop anava amb actitud més relaxada sempre ha sortit bé i m'han acabat ajudant.” [GDE-Facultat de Dret]*

D'altra banda, però, la **majoria d'experiències** concretes que exposen quan parlen de la TA solen ser **de caire negatiu** i alguns/es afegeixen que **l'impacte** generat per aquestes males experiències és la **disminució en l'ús que faran de les TA** a posteriori. Entre les experiències compartides, senyalen no haver trobat resposta davant la sol·licitud insistent de tutories i el conseqüent efecte negatiu en les qualificacions, trobar retrets i judicis per part del professorat durant la TA, mala programació horària i llargues cues d'espera per les TA, professors/es que no es presenten, problemes amb la obligatorietat de les TA, repercussions per les persones delegades quan han hagut d'exposar problemes de grup-classe com a representants durant una TA, etc.

*“Quan he demanat revisió d'exàmens fora de termini tampoc m'han ajudat. A vegades m'han donat 4 minuts de revisió d'examen i no n'he tingut prou.” [GDE-Escola d'Enginyeria (EE)]*

*“Professor que després de fer l'examen, convocava als estudiants a anar presencialment al seu despatx de manera individual, per corregir l'examen. Si algun alumne no hi era en el moment que el professor sortia del despatx a cridar el seu torn, aquell alumne ja no tenia la correcció de l'examen fins (no se sap).” [GDE-Facultat d'Economia i Empresa]*

*“Una vegada vaig anar a una tutoria i em vaig trobar tota la classe al passadís esperant a fer una tutoria.” [GDE-Facultat de Ciències de la Comunicació]*

*“A primer sí que vaig demanar una amb un professor que em vaig sentir una mica intimidada.” “Com a experiències personals fatal, a primer les tutories al sortir em sentia com una merda, certs professors et tracten de tonto i com si no haguessis fet res de feina tu.” [GDE-Facultat de Dret]*

*“Quan tu hi vas amb problemes i tal, que no aprofites i tens problemes, suen (no es preocupen per ajudar o entendre'ns)” “N'hi ha que ja veus que perdràs el temps demanant tutoria.” [GDE-Facultat de Biociències]*

No obstant, la majoria d'estudiants coincideixen en indicar que la seva **satisfacció** sobre la TA tant pot ser positiva com negativa i que **depèn**, en gran mesura, **de l'estil utilitzat pel professor/a** amb qui la desenvolupin. Consideren que quan les tutories han servit per trobar un retorn personalitzat, dubtes resoltos, s'han desenvolupat com espais familiars o han trobat una certa connexió, la satisfacció ha estat positiva. En canvi, quan s'han trobat amb retrets, espais de tutoria freds i distants, no han resolt els dubtes, han hagut d'esperar molta estona, etc., la satisfacció ha estat negativa.

*“Hi ha professors que molt bé a les tutories, t'expliquen el que necessites i s'hi estan hores.” [GDE-Facultat d'Economia i Empresa]*

*“Hi ha professors concrets amb qui ningú està content a l'hora de les tutories. En altres assignatures sí que ens donen aquest feedback que busquem. Ja sigui per dificultat o perquè no acabem de connectar amb els professors, a vegades no solem demanar tutoria.” [GDE-Escola d'Enginyeria (EE)]*

*“Ara mateix la tutoria acadèmica és ineficient. El tracte amb el professor, correus, comunicació, no és eficient. Perquè no tenim relació amb els professors, no tenim contacte.” [GDE-Facultat d'Economia i Empresa]*

*“És bastant limitat. Si el dia de tutoria quadra amb l'horari del professor, bé; sinó, hi ha professors que no apareixen.” [GDE-Facultat d'Economia i Empresa]*

Amb tot, la sensació general és, doncs, i tal i com indiquen els mateixos estudiants, que disposen d'un “**servei molt útil**” però “**infrautilitzat**” per part seva i del qual “no n’acaben de treure tot el profit” pels motius anteriorment apuntats. Finalment, alguns/es estudiants ressalten que la **dimensió personal de la TA no està suficientment desenvolupada**, fet que genera que la satisfacció general tendeixi a ser més aviat negativa.

*“Per mi, si veiem la tutoria com un espai on s'amplien els coneixements teòrics que no t'han quedat clars, on pots intercanviar opinions sobre com t'ha anat l'examen, etc., tenim un 10. No hi ha cap problema i no hi ha cap professor que no tingui a la setmana hores de tutoria establertes per a fer aquest seguiment. Inclús, aquestes hores les solen tenir lliures perquè no hi van els estudiants. Però si entenem la tutoria com una interacció (que el tutor sigui responsable del procés, no dels resultats), llavors és un zero.”* [GDE-Facultat de Ciències de l'Educació]

*“La tutoria, com a acompanyament, no s'aplica en cap moment. Només en coses puntuals, quan no s'ha entès alguna cosa del temari, o quan s'ha suspès un examen.”* [GDE-Facultat de Ciències de la Comunicació]

La taula que segueix a continuació sintetitza, de manera comparativa, les principals opinions que personal docent i alumnat universitari té en relació als resultats i impacte de la tutoria acadèmica.

| CATEGORIA  | SUBCATEGORIA D'AVAUACIÓ                     | PERSONAL DOCENT   | ALUMNAT  |
|--|---|---|--|
| <b>RESULTATS / IMPACTE DE LA TUTORIA ACADÈMICA</b> | <b>Experiència amb la tutoria acadèmica</b> | Experiència gratificant.<br>En alguns casos la tutoria és complicada pel volum de feina que comporta.   | <i>Experiències positives.</i> Disposició del professorat, presentacions de la TA a principis de curs, relació propera amb el professorat.<br><i>Experiències negatives.</i> No trobar resposta als dubtes, retrets i judicis negatius per part del professorat, mala programació, llargues cues d'espera, no assistència del professorat a la tutoria, etc. |
|  | <b>Nivell de satisfacció</b>                | Satisfacció amb els resultats per part de les persones que acudeixen a tutoria.<br>Eina útil per al personal docent.  | Satisfacció tant pot ser positiva com negativa. Depèn, en gran mesura, de l'estil utilitzat pel professorat amb qui desenvolupen la tutoria i de l'experiència prèvia.   |
|  | <b>Impacte</b>                              | Eina útil i necessària per l'alumnat en general. Els ajuda a tenir una figura de referència en cas que ho necessitin.<br>La tutoria impacta principalment en l'alumnat de primer curs, ja que els ajuda a situar-se dins de la universitat. | Disminució en l'ús de les tutories com a conseqüència de les experiències negatives prèvies.<br>La dimensió personal de la tutoria no suficientment desenvolupat.  |

Taula 7. Síntesi dels resultats i impacte de la tutoria acadèmica

## Conclusions

Els resultats d'aquesta avaluació diagnòstica de la tutoria acadèmica del PAT-UAB ofereixen una aproximació força interessant a l'estat de la tutoria en el context universitari de la UAB.

La visió dels dos col·lectius claus de la comunitat universitària –*personal docent* i *estudiantat*– és enriquidora i coincident en les dues fases d'aquest estudi. Si bé són algunes les divergències que s'identifiquen entre els protagonistes, també són molts els aspectes que es comparteixen des d'aquestes dues visions.

Una visió més global i integrada dels resultats, posa sobre la taula una concepció generalitzada de la tutoria en l'àmbit universitari com una tutoria estrictament acadèmica, principalment restringida a aspectes acadèmics d'assignatura (vegis exàmens, dubtes sobre el contingut, seguiment de treballs, etc.) encara que s'evidencia la tendència, en ambdós col·lectius, de pensar en la tutoria acadèmica com quelcom més complex, que va més enllà del plànol estrictament acadèmic. En aquest sentit, el terme de "tutoria acadèmica" hauria de ser inclòs en el paraigües d'un terme més ampli com podria ser el de *tutoria universitària*, entenent que la tutoria acadèmica és només una part d'aquesta.

Emergeix la necessitat de considerar el plànol personal i professional en aquest paraigües de la tutoria universitària (dos àmbits percebuts com desatesos), de tenir en consideració aspectes com l'acompanyament, el suport, l'empatia, la proximitat, les relacions interpersonals, etc., que configuren la necessitat de reconèixer la figura del tutor/a en la universitat amb tot el que això implica.

Dels resultats es deriva la utilitat i la importància que la tutoria universitària té, la potencialitat i l'impacte d'aquest recurs en relació a aspectes tals com ara l'èxit acadèmic, la prevenció de l'abandonament, la projecció professional futura, el benestar personal i emocional, la qualitat docent, etc., i que, per contra, es percep infrautilitzat.

El poc ús que es fa de la tutoria i el rol passiu que, en general, adopten totes dues parts implicades –*personal docent* i *estudiantat*– davant d'aquesta són aspectes crítics sobre els que cal cridar l'atenció. Però, no lluny de desatendre la "responsabilitat" que aquests dos agents de la comunitat universitària tenen en relació a la tutoria universitària, emergeix també el paper i responsabilitat que la pròpia institució universitària ha de tenir.

En aquest sentit, es considera que el paper de la institució és clau i decisiu en el reconeixement de la tutoria acadèmica com un indicador real de qualitat universitària i s'advoca per la necessitat d'un model institucionalitzat de la tutoria universitària que podria donar resposta a moltes de les dificultats i dèficits que actualment s'identifiquen. Es parla d'un model institucionalitzat que: defineixi clarament l'eix d'acció de la tutoria universitària; que reconegui institucionalment la figura del tutor/a i la seva tasca; que defineixi les competències del perfil del tutor/a; que consideri els mitjans i recursos que calen per portar a terme una acció tutorial universitària de qualitat actualment afectada per altes ràtios, manca de formació en la matèria, càrrega de treball que suposa portar a terme una acció tutorial ben feta, desinformació dels serveis complementaris i de suport a la tasca tutorial dels que la universitat disposa, etc.

Aquesta segona fase de l'estudi permet completar l'aproximació a "l'estat de l'art" de la tutoria universitària a la UAB que es va començar a concretar en la primera fase desenvolupada, permetent dibuixar el mapa de necessitats en relació a la TA i considerar línies d'acció estratègiques en pro d'una acció tutorial de qualitat en el context universitari.

Si bé la tutoria universitària a la UAB ha de millorar i precisa d'atenció, és important albirar el canvi de concepció que el personal docent i estudiants té en relació a l'acció tutorial i la tutoria, així com la tendència manifesta de la necessitat sentida que tenen en relació a l'acció tutorial i la tutoria.

En aquesta línia, és important destacar l'important paper que la institució té al respecte. La institucionalització de la tutoria acadèmica o de l'acció tutorial com a tal en el context universitari esdevé un

aspecte clau, entenent aquesta institucionalització en línia amb actuacions adreçades a: la promoció de activitat tutorial, el reconeixement oficial de la figura tutora, la formació oficial de les figures tutors, el disseny d'una estructura o servei vinculat a l'acció tutorial, etc.

El que deixa latent aquest estudi en totes dues fases implementades és la necessitat de visibilitzar els resultats, compartir-los i iniciar actuacions en línia amb els seus resultats. En paraules de persones que han participat de l'estudi, es podria resumir en la següent idea: *“Crec que és molt necessari i terapèutic que es faci aquesta “investigació” sobre la tutoria acadèmica.”*

## ANNEXOS

### Annex 1. Categories i subcategories d'avaluació de la tutoria acadèmica

| CATEGORIA  | SUBCATEGORIA D'AVALUACIÓ   | SUB-SUBCATEGORIA i/o DESCRIPCIÓ   |
|--|--|---|
| <b>CONCEPTUALITZACIÓ DE LA TUTORIA ACADÈMICA</b>   | Concepció / percepció de la tutoria acadèmica                                | Vinculació de la tutoria amb l'acció docent i l'itinerari formatiu de l'estudiant (tutoria vinculada o no a l'acció docent, tutoria com suport puntual, ...)  |
|  | Valor que se li atorga a la tutoria acadèmica                                | Utilitat de la tutoria acadèmica<br>Grau d'importància  |
|  | Objectiu/s de la tutoria   | Ús de la tutoria acadèmica<br>Tipus d'ús que es fa de la tutoria acadèmica  |
|  | Contingut de la tutoria  | Temàtiques, continguts i dimensions treballades a la tutoria acadèmica (acadèmic, personal, professional,...)   |
|  | Rol  | Identificació del rol del professorat en la tutoria: rol actiu (tutor-mediador-guia) o rol passiu (expert de la matèria)<br>Identificació del rol de l'alumnat en la tutoria: rol actiu o rol passiu  |
|  | Categoria  | Identificació de la categoria professional de la persona que respon que pot condicionar la percepció de la tutoria acadèmica (docent, coordinador d'estudis, etc.)  |
|  | <b>PLANIFICACIÓ, DESENVOLUPAMENT i IMPLEMENTACIÓ DE LA TUTORIA ACADÈMICA</b> | Freqüència de la tutoria acadèmica  |
| Temporització                                      |  | Moment en el que es sol·licita i/o s'ofereix la tutoria ( <i>esporàdic/puntual o continuat</i> )<br>Moment en el que es s'ofereix la tutoria ( <i>puntual-rígid o continuat-flexible</i> )  |
| Medi / mitjà                                       |  | Com es sol·licita i/o s'ofereix la tutoria per part dels estudiants i el professorat  |
| Metodologia i Tècniques de tutorització            |  | Tipologia de tutoria implementada (individual, grupal, entre iguals, presencials, virtuals, ...)<br>Tècniques i estratègies de tutorització utilitzades (ús d'entrevista, tècniques on-line asincròniques o sincròniques)<br>Registre de les tutories |
| Lloc   |  | On s'implementa la tutoria  |
| Agents   |  | Identificació dels agents implicats a la tutoria i del coneixement dels serveis de suport existents   |
| Adscripció   |  | Caràcter de la tutoria: Voluntari (estan al marge del procés d'E-A i no comptabilitzen en l'avaluació) o Obligatori (són part del procés d'E-A i comptabilitzen en l'avaluació)   |
| Dificultats i dèficits                             |  | Elements que dificulten el desenvolupament de la tutoria  |
| <b>RESULTATS / IMPACTE DE LA TUTORIA ACADÈMICA</b> | Experiència amb la tutoria acadèmica   | Valoració de l'experiència  |
|  | Nivell de satisfacció  | Valoració del nivell de satisfacció de la tutoria acadèmica   |
|  | Impacte  | Valoració del nivell d'impacte de la tutoria acadèmica  |
| <b>DADES IDENTIFICATIVES</b>                       | Núm. assistents  | Persones assistents al grup de discussió  |
|  | Categoria  | Docent, coordinador, estudiant, ...   |
|  | Centre / Facultat  | Identificació de la Facultat  |
|  | Estudis  | Identificació dels Estudis  |

## FULL DE CONSENTIMENT

### Projecte Avaluació diagnòstica de la tutoria acadèmica del PAT-UAB

**Full de consentiment per participar en el Grup de discussió com a part del projecte Avaluació diagnòstica de la tutoria acadèmica del PAT-UAB**

Respecte al projecte esmentat:

- S'ha explicat el propòsit del grup de discussió i la naturalesa de les preguntes.
- Accepto participar al grup de discussió per compartir els meus coneixements, experiències i idees i també dono el meu consentiment per a que aquest grup de discussió s'enregistri.
- La meva participació és voluntària. Entenc que sóc lliure de deixar el grup de discussió en qualsevol moment.
- Cap de les meves experiències o pensaments es compartirà tret que s'elimini la informació identificativa. La informació que proporcioni durant aquest grup de discussió s'agruparà amb respostes d'altres persones de manera que no pugui ser identificat/da.

-----  
Nom

-----  
Signatura

-----  
Data