

## El Course Experience Questionnaire (CEQ). Aproximació a un indicador de qualitat del sistema universitari australià<sup>1</sup>

Jordi Armengol Roura

Universitat de Girona

[jordi.armengol@udg.edu](mailto:jordi.armengol@udg.edu)

Fecha de recepción del artículo: junio 2010

Fecha de publicación: julio 2010

### Resum

El Course Experience Questionnaire és un dels instruments dissenyats per a valorar la qualitat de l'ensenyament universitari, que s'aplica de manera global a les universitats australianes, tant públiques com privades. És un indicador dels cursos que s'imparteixen a la universitat des del punt de vista de l'estudiant. El present article estudia l'evolució històrica, l'estructura i el funcionament d'aquest qüestionari amb l'objectiu de copsar-ne els aspectes positius que aporta a l'anàlisi de la qualitat del sistema universitari.

**Paraules clau:** qualitat, qüestionari, Course Experience Questionnaire, sistema universitari, educació superior.

### Abstract

The Course Experience Questionnaire is one of the instruments designed to appraise the quality of the university education, which applies in a global way to the Australian universities, public as well as private. It is a indicator of the courses that they are imparted at the university from the point of view of the student. The present article studies the historical evolution, the structure and the functioning of this questionnaire in order to grasp the positive aspects that it brings to the analysis of the quality of the university system.

**Keywords:** quality, Course Experience Questionnaire, university system, higher education.

<sup>1</sup> El present treball forma part dels resultats del projecte d'investigació HAR2008-06046/ARTE, finançat pel Ministeri de Ciència i Innovació i cofinançat pel FEDER.

## 1. Introducció

En els darrers anys, la universitat espanyola ha experimentat un canvi important en quant al plantejament essencial del que hauria de ser la seva funció com a institució, tot reflexionant i actuant sobre aquells aspectes que permeten una adaptació real a les necessitats de la canviant societat espanyola i, especialment, del context europeu. La universitat, gràcies a l'autonomia i a la transparència necessària del seu funcionament dins el marc de l'Espai Europeu d'Educació Superior (EEES), ha de garantir que:

«[...] les seves actuacions estan en la direcció apropiada per aconseguir els objectius associats als ensenyaments que imparteixen. Per això, les universitats han de disposar de polítiques i sistemes de garantia interna de qualitat (SGIQ) formalment establerts i públicament disponibles.»<sup>2</sup>

La qualitat en l'Educació Superior ha esdevingut un camp de treball primordial en els darrers anys, tot convertint-se en un dels objectius prioritaris per part de les institucions responsables del sistema universitari espanyol. En aquest sentit, i per tal de poder crear una universitat totalment integrada a l'Espai Europeu d'Educació Superior, amb uns nivells de qualitat equiparables a la resta d'universitats europees, es va crear l'any 2002 la Agència Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) que té per objectiu contribuir a la millora de la qualitat del sistema d'educació superior mitjançant l'avaluació, certificació i acreditació d'ensenyances, professorat i institucions<sup>3</sup>. A nivell de Catalunya, és l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU), creada l'any 2003, l'encarre-

gada de garantir, juntament amb l'ANECA, uns estàndards de qualitat en les universitats catalanes. Per tal d'homogeneïtzar els estàndards, procediments i directrius per assolir els nivells de qualitat desitjables en tot l'àmbit europeu, l'Association for Quality in Higher Education (ENQA) va publicar l'any 2005 els *Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'EEES*, en la redacció dels quals va participar la mateixa ENQA, en col·laboració amb l'European University Association (EUA), l'European Association of Institutions of Higher Education (EURASHE) i la National Unions of Students in Europe (ESIB). Mitjançant aquesta publicació es dona resposta al doble mandat que va rebre l'ENQA a través del Comunicat de Berlín de setembre de 2003, signat pels ministres d'educació dels països participants en el procés de Bolonya, en el qual s'instava a acordar i desenvolupar «una sèrie d'estàndards, procediments i directrius per assegurar la qualitat» i, a «explorar els mètodes més adequats per avaluar externament l'assegurament de la qualitat i/o les agències o organismes d'acreditació»<sup>4</sup>.

Si s'analitzen les directrius publicades, un dels paràmetres o estàndards proposats que cal destacar per la temàtica d'aquest article és el que fa referència als estàndards i directrius europeus per a l'assegurament intern de la qualitat en les institucions d'educació superior, concretament a allò que es diu en el punt 1.2.:

«Aprovació, control i avaluació periòdica de programes i titulacions: Les institucions acadèmiques han de comptar amb mecanismes formals per aprovar, avaluar i controlar periòdicament els seus programes i titulacions.»<sup>5</sup>

<sup>2</sup> ANECA; AQU; ACSUC 2007.

<sup>3</sup> Informació extreta del web de la Agència Nacional de Evaluación de Calidad y Acreditación (ANECA). URL: <http://www.aneca.es/que-es-aneca/presentaci%C3%B3n.aspx>.

<sup>4</sup> Informació extreta del web de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU).

URL: [http://www.aqu.cat/qualitat/estandards\\_europeus.html](http://www.aqu.cat/qualitat/estandards_europeus.html).

<sup>5</sup> ENQA 2005: 10.

Entre els principis bàsics dels estàndards i directrius europeus es recomana que:

«s'han de desenvolupar processos a través dels quals les institucions d'educació superior puguin demostrar la seva capacitat de retre comptes, incloent-hi la rendició de comptes per a la inversió de capital públic i privat;»<sup>6</sup>

i s'afegeix que

«l'assegurament de la qualitat enfocat a la rendició de comptes és plenament compatible amb l'assegurament de la qualitat amb la finalitat de la millora;»<sup>7</sup>

Així doncs, i d'acord amb aquests principis bàsics, calen instruments per a valorar i quantificar la qualitat de l'ensenyament per tal que els estudis que s'estan oferint en les diferents universitats conflueixin amb els estàndards de qualitat aprovats a nivell europeu, alhora que es garanteixi un bon ús del diner públic invertit en aquestes institucions educatives.

En aquest context, hem considerat oportú dedicar un article a l'estudi d'un dels instruments, el Course Experience Questionnaire (CEQ), que s'utilitza com a indicador de qualitat i que s'aplica globalment a les universitats australianes. Aquest indicador es va començar a utilitzar en la dècada dels 80 al Regne Unit, però la seva implantació massiva a les universitats com a eina avaluadora s'ha desenvolupat a Austràlia, fruit de la voluntat del Department of Education, Training and Youth Affairs (DETYA), d'impulsar una millora qualitativa en la docència universitària. El Course Experience Questionnaire s'incorpora a l'Australian Graduate Survey (AGS) com a part dels informes que es realitzen anualment pel Graduate Careers Council of Australia (GCCA) amb la

finalitat de garantir la qualitat dels estudis. El seu objectiu és el de proporcionar un indicador d'actuació de la qualitat de l'ensenyament nacional i, alhora, és la font essencial de les dades comparatives del grau de satisfacció dels estudiants vers l'experiència del curs en la seva globalitat<sup>8</sup>. Per aquesta raó, tots els centres d'educació superior han de realitzar el qüestionari en cadascun dels seus programes acadèmics, i reportar els resultats a les institucions responsables i a la societat, en resposta a la confiança dipositada en ells. D'aquesta manera s'aconsegueix obtenir una radiografia prou acurada i actualitzada del sistema educatiu<sup>9</sup>.

## 2. Evolució històrica

El punt de partida d'aquest indicador cal situar-lo en les recerques realitzades al Regne Unit entre els anys 70 i 80, per part d'investigadors com W. Perry, F. Marton, R. Saljo, G. Park o N. Entwistle, sobre els factors que incideixen en la qualitat de l'aprenentatge. Es varen desenvolupar, també, estudis sobre la tipologia d'estudiants, els ítems i les escales per a obtenir informació sobre els elements que defineixen l'ensenyament i la seva organització. En aquest context, el CEQ inicialment es va plantejar com una eina per a investigar els elements clau de l'aprenentatge universitari i, d'aquesta manera, obtenir dades sobre la qualitat de l'ensenyament i dels cursos que la universitat impartia. Un dels investigadors que més van influir en l'orientació del qüestionari va ésser Paul Ramsden, gràcies a les seves investigacions encaminades a determinar per què no s'apliquen de manera efectiva els coneixements adquirits a les aules per a resoldre problemes que apareixen en el món real. Ramsden plantejava que:

<sup>6</sup> ENQA 2005: 21.

<sup>7</sup> ENQA 2005: 21.

<sup>8</sup> MCINNIS; GRIFFIN; J AMES; COATES 2001: 4.

<sup>9</sup> RUÍZ; SCHUMACHER 2008: 95.

«els docents desitgen que els seus estudiants aprenguin a analitzar el que no els és familiar, a reconèixer l'estil i el poder de persuasió dels conceptes que descriuen el món físic o social i, a ser capaços d'aplicar al món fora de l'aula les idees adquirides en les aules formals. Esperen que els estudiants canviïn la seva interpretació del món en el que viuen, per mitjà del desenvolupament de les qüestions que han estudiat. Per què aquests canvis no sempre passen? Per què els estudiants obtenen molt sovint quantitats de coneixements, però, tot i així, fracassen en la comprensió del que significa? Com pot ser que puguin mantenir els seus coneixements acadèmics separats de la seva experiència? Per què l'educació universitària és deficient en aquests aspectes?»<sup>10</sup>

Així doncs, es proposava una pedagogia que afavorís una adquisició profunda, no superficial, del coneixement. El resultat final d'aquestes investigacions va ser la inclusió d'una escala específica en el qüestionari per avaluar les competències bàsiques, fonamentada en la hipòtesi que existeix certa associació entre la qualitat de l'aprenentatge i la percepció dels estudiants respecte l'ensenyament. L'estructura inicial, formada per 25 ítems, es composava de cinc escales diferenciades, que contenien 24 dels ítems esmentats<sup>11</sup>:

- Bona ensenyança.
- Objectius clars.
- Càrrega de treball apropiada.
- Avaluació adequada.
- Competències bàsiques.

<sup>10</sup> RAMSDEN; PAUL 1992: 39. Totes les traduccions al català dels textos anglesos són de l'autor d'aquest article.

<sup>11</sup> «The questionnaire items have been grouped into four scales concerned with teaching ('good teaching', 'clear goals', 'appropriate assessment', 'appropriate workload'); a scale concerning the acquisition of generic skills for the workforce; and a single item on satisfaction with the quality of the course overall.» (MCINNIS; GRIFFIN; JAMES; COATES 2001: 4).

En el darrer ítem, el vint-i-cinquè, es demanava a l'estudiant, a mode d'avaluació global, l'opinió sobre el curs en el seu conjunt tot indicant el seu grau de conformitat o disconformitat amb el mateix<sup>12</sup>.

Durant el procés d'implantació australiana, a escala nacional, varen aparèixer algunes crítiques respecte a la seva estructura i mancances. Per analitzar i solucionar aquestes mancances detectades, a finals dels 90, la recerca, conduïda per McInnis, Griffin, James i Coates, va incloure altres aspectes importants de l'experiència dels estudiants en el qüestionari inicial. Així doncs, es va realitzar la darrera versió del format original del qüestionari per tal d'adaptar-lo a la diversitat de centres i millorar-ne la seva fiabilitat; es va mantenir la integritat del CEQ existent; i s'hi varen afegir 25 ítems addicionals que conformaven cinc noves escales, en aquest cas de caràcter opcional. Aquesta és l'estructura de les enquestes realitzades a partir de 2002. El CEQ ampliat inclou els següents cinc components addicionals:

- Serveis de recolzament a l'estudiant.
- Recursos per a l'aprenentatge.
- Comunitat d'aprenentatge.
- Motivació intel·lectual.
- Escala de qualitats dels graduats. Aquest darrer aspecte indaga sobre el desenvolupament de qualitats del professional graduat, especialment en relació amb l'ideal d'aprenentatge al llarg de la vida<sup>13</sup>.

Cal remarcar que es confereix a cada universitat la possibilitat d'adaptar el model original proposat per adequar-lo a la realitat del seu centre.

<sup>12</sup> CURTIS; KEEVES 2000: 73.

<sup>13</sup> RUÍZ; SCHUMACHER 2008: 95.

En conclusió, i en paraules del mateix DETYA,

«l'ímpetu per a millorar el CEQ des de la perspectiva del DETYA és el reconeixement de la diversitat del Sistema d'Educació Superior Australià i del valor afegit de la varietat d'experiències educatives i socials dels estudiants.»<sup>14</sup>

### 3. Aplicació i estructura

El Course Experience Questionnaire és una eina dissenyada per avaluar el grau de satisfacció dels estudiants, concretament, d'aquells que han finalitzat el seus estudis recentment. Tal com comenten Curtis i Keeves, la importància del recurs recau, precisament, en que:

«procura captar les percepcions dels llicenciats en quant a la qualitat dels cursos que han completat i els seus resultats s'utilitzen per comparar cursos i institucions.»<sup>15</sup>

Es pretén obtenir, per tant, un indicador des del punt de vista de l'estudiant, implementat de manera generalitzada i continuada a tot els programes i cursos que s'imparteixen en el sistema universitari australià. El qüestionari es completa per part dels estudiants que han acabat els estudis en el curs anterior, reportant alhora els resultats obtinguts d'un any per l'altre. Completades les enquestes, s'analitzen conjuntament amb d'altres indicadors, per a obtenir una visió global i actualitzada del funcionament del sistema i, així, aplicar les mesures correctores més adequades per millorar els punts dèbils detectats.—Els resultats globals, un cop implementat el sistema a escala nacional, i després de varis anys de funcionament, han demostrat la seva vàlua i fiabilitat com a instrument d'anàlisi, tot esdevenint

<sup>14</sup> MCINNIS 2001: 9.

<sup>15</sup> «It seeks to establish graduates perceptions of the quality of the courses that they have completed and its results are used to compare courses and institutions.» (CURTIS; KEEVES 2000: 73).

un dels indicadors principals per avaluar la qualitat educativa tant a Austràlia com al Regne Unit.

Actualment, el Course Experience Questionnaire es fonamenta en un conjunt de declaracions o enunciats respecte dels quals l'estudiant ha de mostrar el seu grau d'acord o desacord mitjançant una sèrie graduada: completament en desacord, una mica en desacord, ni d'acord ni en desacord, una mica d'acord i completament d'acord. Aquests enunciats es divideixen en diverses escales, que agrupen les afirmacions que tenen un tema similar. Els ítems relacionats amb la Bona ensenyança, Competències bàsiques i Satisfacció global conformarien el cor del qüestionari o les escales bàsiques (13 enunciats). Mentre que les escales restants (36 enunciats) són opcionals i cada institució pot escollir si les utilitza o no, i com les combina. Aquesta part optativa pot anar variant cada any. Així, tal i com desenvolupa la taula I, el qüestionari es compon de :

- 3 escales bàsiques que es plantegen anualment a totes les universitats: Competències bàsiques, Bona ensenyança i Satisfacció global.
- 8 escales optatives: Objectius clars, Càrrega de treball apropiada, Avaluació adequada, Motivació intel·lectual, Servei de recolzament a l'estudiant, Qualitat dels graduats, Recursos per a l'aprenentatge i Comunitat d'aprenentatge.

TAULA I. ESTRUCTURA DEL COURSE EXPERIENCE QUESTIONNAIRE

Títol	Etiqueta	Focus	Estatus	Ítems
Bona ensenyança	GTC	La naturalesa de l'experiència docent durant el curs	Obligatori	6
Competències bàsiques	GSS	El realçament de les competències bàsiques seleccionades	Obligatori	6
Satisfacció global	OSI	Satisfacció global amb la qualitat del curs	Obligatori	1
Normes i objectius clars	CGS	Si l'estructura del curs és clara i significativa	Opcional	4
Càrrega de treball apropiada	AWS	Si els nivells de càrrega de treball obstaculitzen formes més profundes d'aprenentatge	Opcional	4
Avaluació apropiada	AAS	Si l'avaluació afavoreix formes més profundes d'aprenentatge	Opcional	3
Motivació intel·lectual	IMS	L'impacte del curs per inspirar i permetre el desenvolupament intel·lectual de l'individu	Opcional	4
Servei de recolzament a l'estudiant	SSS	Accés a i satisfacció amb les instal·lacions i serveis de la universitat	Opcional	5
Qualitats dels graduats	GQS	Si el curs genera resultats superiors i perspectives vinculades amb l'aprenentatge continu.	Opcional	6
Recursos per l'aprenentatge	LRS	La conveniència i eficàcia de les fonts d'informació i materials del curs	Opcional	5
Comunitat d'aprenentatge	LCS	L'experiència social d'aprendre a la universitat	Opcional	5

Font: GCA.Graduate Course Experience 2007

A partir d'aquesta estructura, detallem a continuació els 49 enunciats que componen el qüestionari<sup>16</sup>.

#### • Escales obligatòries

##### ○ Bona ensenyança

- El professorat va dedicar molt de temps a comentar el meu treball.
- El professorat em va donar habitualment una resposta útil a la pregunta sobre com m'estava anant.
- El professorat d'aquest curs em va motivar per fer el meu millor treball.
- Els meus professors eren extremadament bons explicant les coses.

- El professorat va treballar durament per a fer interessant el seu temari.
- El professorat va fer un esforç real per a entendre les dificultats que podria tenir amb el meu treball<sup>17</sup>.

##### ○ Competències bàsiques

- El curs em va ajudar a desenvolupar la meua habilitat per a treballar en equip.

<sup>16</sup> GRADUATE CAREERS AUSTRALIA 2007: 70-72.

<sup>17</sup> «Good Teaching Scale (GTS): The staff put a lot of time into commenting on my work/ The teaching staff normally gave me helpful feedback on how I was going/The teaching staff of this course motivated me to do my best work/ My lecturers were extremely good at explaining things/ The teaching staff worked hard to make their subjects interesting/ The staff made a real effort to understand difficulties I might be having with my work.»

- El curs va afinar les meves habilitats analítiques.
  - El curs va desenvolupar les meves habilitats en la solució de problemes.
  - El curs va millorar les meves habilitats en la comunicació escrita.
  - Com a resultat del meu curs, em sento més segur per tractar problemes desconeguts.
  - El meu curs em va ajudar a desenvolupar l'habilitat per a planejar la meva feina<sup>18</sup>.
- Satisfacció global
    - Globalment, vaig quedar satisfet amb la qualitat d'aquest curs<sup>19</sup>.
- **Escales optatives (incorporades a partir de l'any 2002)**
    - Normes i objectius clars
      - Era sempre senzill saber el nivell de treball esperat.
      - Normalment tenia una idea clara de com estava anant i del que s'esperava de mi en aquest curs.
      - Sovint, era difícil descobrir què s'esperava de mi en aquest curs (R)<sup>20</sup>.

<sup>18</sup> «Generic Skills Scale (GSS): The course helped me develop my ability to work as a team member/ The course sharpened my analytic skills/ The course developed my problem-solving skills/ The course improved my skills in written communication/ As a result of my course, I feel confident about tackling unfamiliar problems/ My course helped me to develop the ability to plan my own work. »

<sup>19</sup> «Overall Satisfaction item (OSI): Overall, I was satisfied with the quality of this course.»

<sup>20</sup> Les declaracions marcades amb una (R) es construeixen negativament, de manera que estar d'acord amb la declaració sigui una resposta negativa.

- El professorat deixava clar des del principi el que s'esperava dels estudiants<sup>21</sup>.
- Càrrega de treball apropiada
    - Generalment, se'm va donar el temps suficient per entendre les coses que havia d'aprendre.
    - L'enorme volum de feina exigida en aquest curs va impedir comprendre-ho tot adequadament (R).
    - La càrrega de treball va ésser massa pesada (R).
    - Vaig tenir molta pressió com a estudiant en aquest curs (R)<sup>22</sup>.
  - Avaluació apropiada
    - Per fer bé aquest curs tot el que vaig necessitar va ésser una bona memòria (R).
    - El professorat semblava més interessat en examinar el que jo havia memoritzat que el que havia entès (R).
    - Massa professors em feien preguntes només sobre fets (R)<sup>23</sup>.

<sup>21</sup> «Clear Goals and Standards Scale (CGS): It was always easy to know the standard of work expected/ I usually had a clear idea of where I was going and what was expected of me in this course/ It was often hard to discover what was expected of me in this course (R)/ The staff made it clear right from the start what they expected from student.»

<sup>22</sup> «Appropriate Workload Scale (AWS): I was generally given enough time to understand the things I had to learn/ The sheer volume of work to be got through in this course meant it couldn't all be thoroughly comprehended (R)/ The workload was too heavy (R)/ There was a lot of pressure on me as a student in this course (R).»

<sup>23</sup> Appropriate Assessment Scale (AAS): To do well in this course all you really needed was a good memory (R)/ The staff seemed more interested in testing what I had memorised than what I had understood (R)/ Too many staff asked me questions just about facts (R).

- Motivació intel·lectual
  - Vaig trobar intel·lectualment estimulants els meus estudis.
  - Vaig trobar que el curs em motivava.
  - El curs ha estimulat el meu interès en els camps d'educació.
  - Globalment, la meva experiència universitària va valdre la pena<sup>24</sup>.
- Servei de recolzament a l'estudiant
  - Els serveis de la biblioteca eren de fàcil accés.
  - Vaig poder accedir als recursos de la tecnologia de la informació sempre que els vaig necessitar.
  - Estava satisfet amb el curs i la coordinació d'estudis proporcionada<sup>25</sup>.
  - Els serveis sanitaris, de benestar i d'atenció van satisfer les meves necessitats.
  - Els recursos d'aprenentatge més rellevants van estar a la meva disposició sempre que els vaig necessitar<sup>26</sup>.
- Qualitats dels graduats
  - La universitat va estimular el meu entusiasme per a continuar l'aprenentatge.

<sup>24</sup> Intellectual Motivation Scale (IMS): I found my studies intellectually stimulating/ I found the course motivating/ The course has stimulated my interest in the fields of education/ Overall, my university experience was worthwhile.

<sup>25</sup> S'ha traduït «careers advice» per coordinació d'estudis per considerar que és la figura equivalent en el sistema universitari espanyol.

<sup>26</sup> Student Support Scale (SSS): The library services were readily accessible/ I was able to access information technology resources when I needed them/ I was satisfied with the course and careers advice provided/ Health, welfare and counseling services met my requirements/ Relevant learning resources were accessible when I needed them.

- El curs em va donar una àmplia visió de conjunt del meu camp de coneixement.
- La meva experiència universitària em va animar a valorar punts de vista diferents dels meus.
- Vaig aprendre a aplicar principis d'aquest curs a situacions noves.
- El curs va desenvolupar la meva confiança per a investigar idees noves.
- Considero valuós pel meu futur el que vaig aprendre<sup>27</sup>.
- Recursos per l'aprenentatge
  - Els recursos de la biblioteca van satisfer les meves necessitats.
  - Els materials d'estudi eren clars i concisos.
  - Es deixava clar quins recursos estaven disponibles per ajudar-me a aprendre.
  - Els materials del curs eren pertinents i actualitzats.
  - On s'utilitzava, la tecnologia de la informació per ensenyar i per aprendre era eficaç<sup>28</sup>.
- Comunitat d'aprenentatge
  - Em vaig sentir part d'un grup d'estudiants i professors compromesos amb l'aprenentatge.

<sup>27</sup> Graduate Qualities Scale (GQS): University stimulated my enthusiasm for further learning/ The course provided me with a broad overview of my field of knowledge/ My university experience encouraged me to value perspectives other than my own/ I learned to apply principles from this course to new situations/ The course developed my confidence to investigate new ideas/ I consider what I learned valuable for my future.

<sup>28</sup> Learning Resources Scale (LRS): The library resources were appropriate for my needs/ The study materials were clear and concise/ It was made clear what resources were available to help me learn/ Course materials were relevant and up to date/ Where it was used, the information technology in teaching and learning was effective.



- Vaig poder compartir interessos acadèmics amb professors i estudiants.
- Vaig aprendre a cercar idees amb confiança amb d'altra gent.
- Les idees i suggeriments dels estudiants s'utilitzaven durant el curs.
- Vaig sentir que pertanyia a la comunitat universitària<sup>29</sup>.

#### 4. Resultats i la seva anàlisi

Un cop analitzada breument l'estructura i el funcionament del qüestionari, l'objectiu d'aquest article se centra ara en l'estudi del darrer informe de resultats publicat pel Graduate Careers Australia l'any 2008, que és el «Graduate Course Experience 2007. The report of the Course Experience Questionnaire».

En aquest informe varen participar 45 institucions d'entre les que es trobaven totes les universitats públiques australianes i alguns centres privats. La ràtio de resposta per estudiant varia enormement: d'un 6,2% a un 76,40% en funció del centre. El qüestionari es va distribuir a un total de 199.111 graduats, dels quals 113.059 varen retornar la resposta. Després de revisar les respostes, el número final de qüestionaris correctes que es va poder valorar va ser de 96.773, un 48,6% del nombre inicial. Aquesta font d'informació s'analitza de manera diferent en funció de la utilitat final que es vulgui donar a l'informe. No obstant, els principals sistemes d'anàlisi utilitzats en l'informe de 2007 són els següents<sup>30</sup>:

<sup>29</sup> Learning Community Scale (LCS) : I felt part of a group of students and staff committed to learning/ I was able to explore academic interests with staff and students/ I learned to explore ideas confidently with other people/ Students' ideas and suggestions were used during the course/ I felt I belonged to the university community.

<sup>30</sup> GRADUATE CAREERS AUSTRALIA 2008: 2.

- Escala de resposta de cinc punts etiquetada típicament com 1 (completament en desacord), 2 (una mica en desacord), 3 (ni d'acord ni en desacord), 4 (una mica d'acord) i 5 (completament d'acord).
- «Reporting scale»: les cinc respostes possibles es codifiquen en una escala de -100, -50, 0, 50 i 100, respectivament.
- «Percentage agreement»: les respostes de -100, -50 i 0 es recodifiquen com a 0. Mentre que les respostes 5 i 100 es recodifiquen en 100.
- «Percentage broad agreement»: les respostes de -100 i -50 es recodifiquen en 0, mentre que les respostes de 5 i 100 es recodifiquen en 100.

Així doncs, s'utilitza per convenció una codificació determinada per a cadascuna de les possibles respostes:

- Completament en desacord: -100
- Una mica en desacord: -50
- Ni d'acord ni en desacord: 0
- Una mica d'acord: 50
- Completament d'acord: 100

I posteriorment, com a conseqüència de l'aplicació del «percentage agreement» i del «percentage broad agreement», l'escala de cinc respostes es redueix a dues, facilitant d'aquesta manera la lectura dels resultats. No obstant, es tracta d'una abstracció massa dràstica, amb la qual es perd molta informació potencialment avaluable. Pel que fa a l'estructura de l'informe, en primer lloc es recull una introducció, en la que s'explica l'origen, el funcionament i l'estructura de l'enquesta, així com també els paràmetres estadístics d'interpretació de resultats adoptats<sup>31</sup>. A continuació, i mitjançant 4 apartats, s'exposen els resultats obtinguts:

<sup>31</sup> GRADUATE CAREERS AUSTRALIA 2008: 3.

- «Característiques dels enquestats i de les respostes», on s'analitza la tipologia d'estudiant que contesta el qüestionari i es relacionen les seves respostes amb els ítems plantejats.
- «Tendències nacionals en el CEQ», que agrupa aquelles taules que reflecteixen l'evolució dels resultats a escala nacional a través dels anys. Valora també els patrons de resposta respecte els ítems plantejats.
- «El CEQ de grups específics» analitza els resultats en funció dels diferents camps de coneixement i de les respostes obtingudes. D'aquesta manera, s'intenta valorar les variacions de resultats obtinguts en funció d'una formació determinada.
- «Les experiències de quatre grups». Donat que la població universitària es compon d'un ampli espectre d'estudiants, en aquest apartat s'analitzen els resultats en funció de les diferències socials, geogràfiques, econòmiques i culturals existents entre ells.

pecial consideració a l'hora d'avaluar els resultats obtinguts a les enquestes, és que només es valoren qüestionaris omplerts per estudiants que han aprovat la totalitat de les assignatures i que, per tant, han acomplert satisfactòriament tot el recorregut educatiu. Des d'aquest punt de vista, l'informe adverteix que aquest estudiant pot tendir a una valoració més positiva que no pas aquell estudiant que no ha superat els estudis.

De les diverses taules que l'informe de 2007 ens ofereix, m'agradaria analitzar la que compara els diferents centres i les escales seleccionades per a confeccionar els seus qüestionaris —taula T3 en el document original i taula II en aquest article—, ja que mostra el grau de compromís i l'aplicació d'aquest instrument com a indicador real de qualitat. Considerem, doncs, que el compromís del centre és fonamental per aconseguir de manera efectiva una millora de la qualitat del sistema universitari. Aquesta taula posa en relació les institucions universitàries, el nombre d'estudiants participants i les escales utilitzades per realitzar el CEQ en cada cas.

Un altre aspecte remarcable i que s'ha de tenir en es

TAULA II. QÜESTIONARIS RECOLLITS PER ESCALES I INSTITUCIONS<sup>32</sup>

Universities	GTS	GSS	OSI	CGS	AWS	AAS	IMS	SSS	GQS	LRS	LCS	TOTAL
Australian Catholic University	1896	1896	1876	1887	1893	1893						6
Australian College of Physical Education	35	36	31				35		35	35		6
Australian College of Theology	194	195	194		195		194		194			7
Australian Maritime College	101	101	101	101		101			101			6
Australian National Univer-	1659	1656	1654				1658		1656			5

<sup>32</sup> Bona ensenyança (GTS); Competències bàsiques (GSS); Satisfacció global (OSI); Normes i objectius clars (CGS); Càrrega de treball apropiada (AWS); Avaluació apropiada (AAS); Motivació intel·lectual (IMS); Servei de recolzament a l'estudiant (SSS); Qualitats dels graduats (GQS); Recursos per a l'aprenentatge (LRS); Comunitat d'aprenentatge (LCS).

city													
Avondale College	125	125	125	125			125	125		125			7
Bond University	44	44	44										3
Central Queensland University	2672	2669	2660	2669	2669	2669		2669					7
Charles Darwin University	400	401	393				401		397	401		396	7
Charles Sturt University	3356	3365	3364						3269		3354		5
Christian Heritage College	81	81	81	81			81			81		80	7
Curtin University of Technology	3397	3397	3394	3396						3397			5
Deakin University	3246	3253	3246					3255	3218	3251	3248		7
Edith Cowan University	2991	2993	2976							2975			4
Flinders University of South Australia	2245	2244	2244						2231	2247			5
Griffith University	4004	4003	4000							4004		4001	5
James Cook University	1494	1477	1473	1473				1495	1469	1476			7
La Trobe University	3295	3291	3285	3291	3295	3291							6
Macquarie University	3518	3518	3518	3518	3518	3518			3518				7
Monash University	5540	5535	5499					5537		5532		5507	6
Murdoch University	1299	1295	1296				1299			1296		1290	6
Queensland University of Technology	4920	4913	4898							4915			4
RMIT University	3034	3034	3017	3032	3036	3035							6
Southern Cross University	1082	1084	1085	1085							1085		5
Swinburne University of Technology	1711	1708	1700							1703		1686	5
Tabor College SA	65	65	65	65				65		65		65	7
University of Adelaide	1684	1682	1678						1677	1682		1678	6
University of Ballarat	1053	1053	1046	1052	1054	1054							6
University of Canberra	1103	1105	1097							1103			4
University of Melbourne	5195	5195	5183	5195					5173	5196		5189	7
University of New England	1881	1872	1868							1876	1869	1845	6
University of New South Wales	4410	4410	4395										3
University of Newcastle	2449	2444	2434	2442						2447	2429	2430	7
University of Notre Dame, Australia	414	413	414	413				413	406	414			7
University of Queensland	3470	3462	3466						3449	3464		3458	6
University of South Australia	4209	4212	4156	4176						4181			5
University of Southern Queensland	1858	1861	1854			1862	1856				1854		6
University of Sydney	3886	3884	3865										3

University of Tasmania	1731	1726	1688	1722					1728	1713		6
University of Technology, Sydney	3346	3347	3345						3346			4
University of the Sunshine Coast	606	603	599	603				601	602			6
University of Western Australia	1839	1837	1837						1837		1838	5
University of Western Sydney	2719	2723	2697	2718		2717		2687				6
University of Wollongong	1293	1293	1293		1294				1293			5
Victoria University	944	943	938			942		941	942			6
Total respondents	96496	96444	96072	39239	18621	23177	12583	31899	63371	15782	29475	
Total institutions	45	45	45	21	8	15	8	15	31	9	13	

Font: GCA.Graduate Course Experience 2007

En aquesta taula es recullen les escales obligatòries, les optatives i les respostes obtingudes per cadascuna. D'altra banda, ens mostra el número d'institucions que han escollit una escala optativa determinada, així com el total d'escales que conformen els CEQ en cada institució. Tal i com s'ha comentat amb anterioritat, les universitats estan obligades a incorporar l'escala bàsica «Core Scale» en els seus qüestionaris CEQ, si bé tenen total llibertat per a complementar-los amb les escales opcionals que elegeixin. Si analitzem aquests resultats podem comprovar que de les 45 universitats que varen enviar els seus resultats al GCA, 3 d'elles varen utilitzar només l'escala obligatòria en front d'altres (12), que en varen utilitzar un màxim de 7. També evidencia aquesta taula que cap d'elles no va utilitzar totes les escales possibles (9), essent el nombre d'escales més utilitzat el de 6. L'ús de poques escales optatives pot ser degut al fet que incloure-les totes suposa un engreix important de l'enquesta, i converteix el qüestionari en quelcom massa carregós per l'estudiant, cosa que aniria en detriment d'una participació àmplia. És interessant comprovar també que l'escala optativa que més s'ha utilitzat amb diferència és la de Qualitats dels graduats, seguida per l'escala referida a Normes i objectius clars. Aquest fet ens porta a pensar, doncs, que les institucions estan més interessades en obtenir un retro-

acció global de la satisfacció de l'experiència com a estudiant en el seu centre, que en dirimir quins aspectes concrets funcionen millor i quins presenten alguna mancança. Pel que fa a l'anàlisi dels resultats de les enquestes efectuades que conté l'informe publicat, podem veure que les escales bàsiques obtenen totes una valoració positiva per sobre del 50%, destacant especialment l'escala de Satisfacció global amb un 70,9% de respostes afirmatives a la pregunta proposada. Respecte les escales optatives, amb un nivell de participació inferior, els resultats obtinguts són els següents (taula III):

**TAULA III. PERCENTATGE D'ACORD DELS ESTUDIANTS SOBRE LES ESCALES OPTATIVES**

Escales	Universitats	% d'acord amb els enunciats proposats
Normes i objectius clars (CGS)	21	48,80
Càrrega de Treball Apropiaada (AWS)	8	39,60
Avaluació Apropiaada (AAS)	15	51,50
Motivació intel·lectual (IMS)	8	71,20
Servei de recolzament a l'estudiant (SSS)	15	59,10

Qualitats dels graduats (GQS)	31	68,80
Recursos per a l'aprenentatge (LRS)	9	58,10
Comunitat d'aprenentatge (LCS)	13	51,20

Font: original de l'autor

Tal com podem veure al quadre anterior, i com ja hem esmentat, l'escala optativa que ha estat inclosa en més enquestes és la de Qualitats dels graduats amb un total de 31 universitats i una àmplia valoració positiva. Cal ressenyar també que l'escala optativa de l'Avaluació apropiada, que es va dissenyar per tal de poder valorar si l'aprenentatge de l'estudiant responia a una pedagogia que afavorís l'adquisició profunda de coneixements, té una inclusió poc important, ja que només l'han incorporat 15 de les 45 universitats participants. Finalment, cal fer esment que, a nivell global, es conclou que la valoració de la qualitat del sistema universitari per part dels estudiants que han omplert correctament el Course Experience Questionnaire és positiva.

## 5. Conclusió

El Course Experience Questionnaire és un dels instruments dissenyats per a valorar la qualitat de l'ensenyament universitari, que s'aplica de manera global a les universitats australianes, tant públiques com privades. En concret, en el qüestionari realitzat l'any 2007 varen participar un total de 45 institucions. Considerem que el fet que aquesta eina d'avaluació s'hagi implementat de manera generalitzada mostra la ferma voluntat de establir uns estàndards mínims de qualitat homogenis en totes les institucions, que permetin un seguiment més eficient de la inversió pública amb l'objectiu comú de millorar el sistema educatiu universitari i la qualitat dels graduats a les Universitats Australianes.

No obstant els esforços realitzats i les millores introduïdes per tal d'obtenir una radiografia més àmplia de la valoració dels estudiants respecte els estudis realitzats, com qualsevol altre sistema que ajudi a valorar els nivells de qualitat, el Course Experience Questionnaire també presenta certes limitacions degut a l'enorme dimensió i diversitat dels elements que intervenen en el procés educatiu. Algunes d'aquestes limitacions es pot trobar, per exemple, en el fet que només es computen les enquestes d'aquells estudiants que han aprovat el curs, deixant de banda a un nombre important d'estudiants que han viscut també l'experiència universitària però que no han obtingut el títol. Una altra limitació rau en el fet que cada universitat dissenya el seu model de qüestionari, en quant a les escales optatives i obté, per tant, resultats que no són comparables en la seva totalitat. Hem d'afegir que l'enorme extensió del territori australià comporta diferències importants tant a nivell social com cultural i econòmic, que si bé es recullen en part, no reben l'atenció que caldria.

Cal tenir en compte, també, que per l'enorme oferta educativa que ofereixen en conjunt els diferents centres d'educació superior, el Course Experience Questionnaire difícilment pot recollir en les seves escales de enunciats totes les característiques específiques de cada estudi. Els seus resultats doncs, queden com una mostra generalista que requereix una anàlisi complementària i centrada en l'especificitat de cada estudi. De fet, la bondat del qüestionari recau, precisament, en la voluntat d'esdevenir un referent generalista, que agrupa la totalitat del sistema. D'altra banda, i gràcies als resultats obtinguts es poden dissenyar d'altres instruments d'anàlisi més específics que ajudin a detectar les mancances de cada estudi per millorar-ne la qualitat.

Un altre aspecte que caldria estudiar és la repercussió que poden arribar a tenir els resultats obtinguts, en el sentit de determinar quines correccions s'introdueixen

en el funcionament del sistema universitari a partir dels resultats de les enquestes, i si aquestes es prenen de manera aïllada. Tot i les limitacions de l'instrument analitzat, cal ressenyar la rellevància de l'aposta de les institucions universitàries australianes en l'ús d'aquesta eina per millorar, de manera global i generalitzada, la qualitat

del seu sistema universitari. Per aquesta raó, considerem que seria necessari implementar un sistema equivalent al nostre país, valorar i analitzar la percepció dels estudiants, aconseguir una millora en la qualitat dels estudis que s'imparteixen, i permetre corregir desviacions degudes a l'ús de models obsolets d'educació.

## Bibliografia

ANECA; AQU; ACSUC. (2007). *Programa Audit. Guia per al disseny de sistemes de garantia interna de qualitat de la formació universitària*. [document en línia]. Barcelona: Agència per la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya. [Data Consulta: 20 de febrer de 2010].

[http://www.aqu.cat/doc/doc\\_35344599\\_1.pdf](http://www.aqu.cat/doc/doc_35344599_1.pdf)

ANECA; AQU; ACSUC. (2007). *Programa Audit. Herramientas para el Diagnóstico en la implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria*. [document en línia]. Barcelona: Agència per la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya. [Data Consulta: 20 de febrer de 2010].

[http://www.aqu.cat/doc/doc\\_14248290\\_1.pdf](http://www.aqu.cat/doc/doc_14248290_1.pdf)

ÁREA DE CALIDAD. *Cuestionario de la calidad de la experiencia de los estudiantes en el grado*. [document en línia]. Zaragoza: Universidad de Zaragoza. [Data Consulta: 3 d'abril de 2010].

[http://www.unizar.es/unidad\\_calidad/calidad/procedimientos/def/C9-DOC9.pdf](http://www.unizar.es/unidad_calidad/calidad/procedimientos/def/C9-DOC9.pdf)

CURTIS, D.; KEEVES, J. P. (2000). «The Course Experience Questionnaire as an Institutional Performance Indicator». *International Education Journal*. Vol. 1, núm. 2, 73-82.

ENQA. (2005). *Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai Europeu d'Educació Superior*. Helsinki (Finlàndia): European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA). [Data Consulta: 3 d'abril de 2010].

[http://www.aqu.cat/doc/doc\\_44505772\\_1.pdf](http://www.aqu.cat/doc/doc_44505772_1.pdf)

GRADUATE CAREERS AUSTRALIA. (2008). *Graduate Course Experience 2007. The report of the Course Experience Questionnaire*. [document en línia]. Melbourne: Graduate Careers Australia. [Data Consulta: 2 de març de 2010].

<http://www.graduatecareers.com.au/content/search/offset/20?SearchText=ceq+&SubTreeArray=>

GRADUATE CAREERS AUSTRALIA. (2007). *Graduate Course Experience 2006. The report of the Course Experience Questionnaire*. [document en línia]. Melbourne: Graduate Careers Australia. [Data Consulta: 2 de març de 2010].

<http://www.graduatecareers.com.au/content/search/offset/20?SearchText=ceq+&SubTreeArray=>

GRADUATE CAREERS AUSTRALIA. (2006). *Graduate Course Experience 2005. The report of the Course Experience Questionnaire*. [document en línia]. Melbourne: Graduate Careers Australia. [Data Consulta: 2 de març de 2010].

<http://www.graduatecareers.com.au/content/search/offset/20?SearchText=ceq+&SubTreeArray=>

GRADUATE CAREERS AUSTRALIA. (2005). *Graduate Course Experience 2004. The report of the Course Experience Questionnaire*. [document en línia]. Melbourne: Graduate Careers Australia. [Data Consulta: 2 de març de 2010].

<http://www.graduatecareers.com.au/content/search/offset/20?SearchText=ceq+&SubTreeArray=>

GRADUATE CAREERS AUSTRALIA. (2004). *Graduate Course Experience 2003. The report of the Course Experience Questionnaire*. [document en línia]. Melbourne: Graduate Careers Australia. [Data Consulta: 2 de març de 2010].

<http://www.graduatecareers.com.au/content/search/offset/20?SearchText=ceq+&SubTreeArray=>

GRADUATE CAREERS AUSTRALIA. (2003). *Graduate Course Experience 2002. The report of the Course Experience Questionnaire*. [document en línia]. Melbourne: Graduate Careers Australia. [Data Consulta: 2 de març de 2010].

<http://www.graduatecareers.com.au/content/search/offset/20?SearchText=ceq+&SubTreeArray=>

GRADUATE CAREERS AUSTRALIA. (2002). *Graduate Course Experience 2001. The report of the Course Experience Questionnaire*. [document en línia]. Melbourne: Graduate Careers Australia. [Data Consulta: 2 de març de 2010].

<http://www.graduatecareers.com.au/content/search/offset/20?SearchText=ceq+&SubTreeArray=>

GRADUATE CAREERS AUSTRALIA. (2001). *Graduate Course Experience 2000. The report of the Course Experience Questionnaire*. [document en línia]. Melbourne: Graduate Careers Australia. [Data Consulta: 2 de març de 2010].

<http://www.graduatecareers.com.au/content/search/offset/20?SearchText=ceq+&SubTreeArray=>

LONG, M.; HILLMAN, K. (1999). *Course Experience Questionnaire 1999. A report for the Graduate Careers Council of Australia*. [document en línia]. Melbourne: Graduate Careers Australia. [Data Consulta: 10 de març de 2010].

[http://www.dest.gov.au/archive/Ministers/kemp/sep00/Docs/course\\_experience\\_questionnaire.PDF](http://www.dest.gov.au/archive/Ministers/kemp/sep00/Docs/course_experience_questionnaire.PDF)

MCINNIS, C. *et al.* (2001). *Development of the Course Experience Questionnaire (CEQ)*. [document en línia]. Centre for the Study of Higher Education and Assessment Research Centre. Faculty of Education. The University of Melbourne. [Data Consulta: 16 de febrer de 2010].

[http://www.dest.gov.au/archive/highered/eippubs/eip01\\_1/01\\_1.pdf](http://www.dest.gov.au/archive/highered/eippubs/eip01_1/01_1.pdf)

RAMSDEN, P. (1992). *Learning to teach in Higher Education*. London: Routledge.

RUÍZ, A.; SCHUMACHER, C. (2008). «Evaluación del aprendizaje universitario». *Revista Educación y Educadores*. Vol. 11, núm. 2, 91-105.

VILLA, A. (2008). «La excelencia docente». *Revista de Educación*. Número Extraordinario, 177-212.

WAUGH, R. (1997). *The course experience questionnaire: a Rasch measurement model analysis*. [document en línia]. Western Australia: Edith Cowan University. [Data Consulta: 12 d'abril de 2010].

<http://www.aare.edu.au/97pap/waugr035.htm>