

# Estudi sobre el grau de satisfacció de l'alumnat que participa en projectes d'aprenentatge servei

Pilar Folgueiras\*  
Esther Luna\*\*

## Resum

El present article exposa el procés d'investigació seguit en la recerca «Estudi sobre l'avaluació del grau de satisfacció de projectes d'Aprenentatge-servei (APS)», a la província de Barcelona, amb la finalitat de valorar el nivell de satisfacció de l'alumnat implicat en projectes d'APS de diferents nivells educatius.

## Paraules clau

satisfacció, aprenentatge servei, alumnat, recerca avaliativa

Recepció de l'original: 14 de novembre de 2011

Acceptació de l'article: 13 de desembre de 2011

## Presentació<sup>1</sup>

L'Aprenentatge Servei (APS) és una metodologia pedagògica que fomenta l'aprenentatge dels estudiants a través de la seva participació activa en experiències associades al servei comunitari. D'aquesta forma, la metodologia utilitzada permet que l'estudiant s'impliqui directament amb aquells als qui ofereix un servei, adaptant-se a les seves necessitats i a una realitat que sovint és molt diferent de la qual viu a l'aula. Si bé cada vegada són més els projectes que, en el nostre context, s'estan desenvolupant seguint aquesta metodologia, també ho és la falta d'investigacions que existeix sobre aquesta temàtica. D'aquí la necessitat d'obrir línies d'investigació que ens ajudin a conèixer i indagar tant en les possibilitats com en els límits que ens ofereix aquesta metodologia pedagògica.

Per a dur a terme aquest estudi s'ha pres com a punt de partida un concepte multidimensional de *satisfacció* proposat per Cabrera, Donoso, Aneas, Del Campo i Pi (2010), que inclou components objectius i subjectius. Sobre la base de la seva proposta, farem adaptacions que tenen a veure amb les característiques que defineixen la metodologia APS.

---

(\*) Professora del Departament de Mètodes d'Investigació i Diagnòstic en Educació de la Facultat de Pedagogia de la Universitat de Barcelona. Pertany al Grup de Recerca Consolidat en Educació Intercultural ([www.ub.edu/gredi](http://www.ub.edu/gredi)) i fa recerca en temes de participació, ciutadania intercultural i aprenentatge servei. Adreça electrònica: [pfolgueiras@ub.edu](mailto:pfolgueiras@ub.edu)

(\*\*) Professora del Departament de Mètodes d'Investigació i Diagnòstic en Educació de la Facultat de Pedagogia de la Universitat de Barcelona. Pertany al Grup de Recerca Consolidat en Educació Intercultural ([www.ub.edu/gredi](http://www.ub.edu/gredi)) i fa recerca en temes de participació i aprenentatge servei. Adreça electrònica: [eluna@ub.edu](mailto:eluna@ub.edu)

(1) Aquest estudi d'avaluació ha estat un encàrrec que l'Institut de Ciències de l'Educació de la Universitat de Barcelona ha fet a professorat del Departament de Mètodes d'Investigació i Diagnòstic en Educació (MIDE) de la Universitat del Barcelona, integrants del Grup de Recerca en Educació Intercultural (GREDI).

### a) Components objectius:

- Característiques dels projectes APS: la descripció del conjunt d'accions que es duen a terme durant la posada en pràctica dels projectes d'APS.
- Context educatiu en el qual es desenvolupen els projectes: les característiques dels àmbits educatius constitueixen un marc de referència bàsic per a l'anàlisi de les respostes de l'alumnat.

Tots dos aspectes ens situen en un plànol que s'ha vingut a denominar *objectiu* pel caràcter «extern» de la informació recopilada. L'anàlisi d'aquests components ens permet contextualitzar els processos posteriors d'elaboració subjectiva a través dels quals s'estructuren els significats atribuïts.

### b) Components subjectius (atribució de significats):

- Coneixement i intencionalitat atribuïda: ens referim al grau de coneixement sobre la participació en el projecte d'APS respecte al que fan i per què ho fan.
- Valoració de la utilitat atribuïda: fa referència a la percepció que té l'alumnat sobre els aprenentatges i el servei que desenvolupa en el projecte.
- Valoració del procés: es refereix al nivell d'implicació que els i les estudiants tenen cap al projecte, la relació entre la teoria i la pràctica que ha generat la pròpia dinàmica, i la reflexió i l'avaluació que fan durant el procés.
- Reconeixement: fa referència a la valoració que tenen els projectes per part de persones que no han participat.
- Projectió social: es refereix a la projecció que l'alumnat fa de les accions que està executant, és a dir, de la seva utilitat social.

## Objectius, metodologia i fases

Els objectius de l'estudi han estat:

1. Valorar el grau de satisfacció dels estudiants que participen en projectes d'APS per nivells educatius (infantil, primària, secundària i universitat).
2. Aportar orientacions per a la millora dels projectes d'APS.

Per assolir aquests objectius s'ha fet una *avaluació externa* que segueix un enfocament descriptiu-interpretatiu. Es segueixen les següents fases:

*Primera fase.* Elaboració metodològica i conceptual (desembre 2009-febrer 2010)

- Reunió per delimitar finalitats, objectius específics i disseny de la investigació (ICE-GREDI).
- Recerca bibliogràfica i elaboració del marc teòric.
- Identificació de les dimensions que inclouen el constructe «grau de satisfacció».
- Discussió i redacció definitiva de les dimensions.
- Selecció dels projectes.

*Segona fase.* Disseny i elaboració de les tècniques de recollida d'informació (febrer-abril 2010)

- Elaboració de les tècniques de recollida d'informació d'acord amb les preguntes d'avaluació establertes.
- Aplicació pilot de les tècniques de recollida d'informació.

*Tercera fase.* Aplicació de les tècniques de recollida d'informació (abril-juny de 2010)

- Contacte amb els coordinadors dels projectes.
- Contacte amb els estudiants.
- Contacte amb les entitats.
- Treball de camp. Recollida d'informació.

*Quarta fase.* Anàlisi de la informació i elaboració de l'informe final (juny 2010-gener 2011)

- Primera anàlisi de la informació.
- Primera presentació dels resultats parcials (Barcelona, juliol 2010, al «Seminari permanent de formació d'APS»; ICE, Universitat de Barcelona).
- Segona anàlisi de la informació.
- Segona presentació dels resultats (Indiana, octubre 2010. «Panel presentation». *Evaluation of service-learning programs: level of student satisfaction*. IARSCLE International Conference in Indianapolis, Service-Learning as a pedagogy for teacher education: Conversations about research and practice).
- Elaboració i redacció definitiva de l'informe.

## Mostra i informants

Si bé la riquesa educativa que representen les pràctiques de l'APS no es qüestiona, així com el fet que cada vegada són més les iniciatives que s'estan desenvolupant, no es disposa d'un cos de coneixements comprovats i contrastats empíricament sobre els seus èxits. Un primer problema per a la investigació és la falta d'acord clar sobre les característiques que haurien de ser definitòries perquè una pràctica educativa pugui ser considerada com APS. Furco (2003) denuncia aquesta confusió terminològica, particularment important en el moment d'interpretar resultats d'investigacions sobre pràctiques diferents que es reconeixen. Prenent en consideració l'aportació de Furco, a l'hora de seleccionar els projectes, hem tingut en compte el plantejament de Tapia (2001), quan fa referència als criteris que gaudeixen de major consens, a escala internacional, per significar un servei a la comunitat com un projecte d'APS, que recollim al següent quadre:

### Quadre 1. Necessitat d'un marc conceptual de referència a la investigació

*Criteris de qualitat en els projectes d'APS que serveixen de base per a la seva selecció en les investigacions*

---

Presència dels trets propis de l'APS

- Protagonisme de l'alumnat
- Delimitació del servei
- Integració curricular
- Reflexió

Intensitat i duració suficient

Articulació amb associacions de la societat civil i de la comunitat  
Transferència de sabers

---

A partir d'això, se segueixen els criteris següents per seleccionar la mostra.

- Projectes que funcionin des de fa, com a mínim, dos anys.
- Projectes que ofereixen un servei a la comunitat.
- Projectes que estiguin articulats amb organitzacions de la societat civil.
- Projectes que estiguin integrats als currículums.

A partir d'aquests criteris, la Taula 1 descriu els projectes seleccionats per a cada etapa educativa.

**Taula 1. Descripció dels projectes seleccionats per etapa educativa**

<i>Infantil</i>	
Projecte 1	Consisteix en un intercanvi entre dues generacions a través d'una eina d'aproximació entre cultures, el dibuix i la pintura. Els avis i les àvies del casal ensenyen a l'alumnat diferents tècniques de pintura.
Projecte 2	L'alumnat aprèn a conrear i tenir cura d'un hort al pati de l'escola amb l'ajuda d'un avi pagès. L'aprenentatge de relació amb la natura s'amplia a la relació entre infants i avis.
<i>Primària</i>	
Projecte 3	Consisteix en un intercanvi entre dues generacions a través d'una eina d'aproximació entre les cultures, el dibuix i la pintura. Els avis i les àvies del casal ensenyen a l'alumnat diferents tècniques de pintura.
Projecte 4	L'alumnat fa presentacions musicals a altres escoles alhora que transmet el missatge de pau que aporta la figura de Pau Casals.
Projecte 5	Els nens i les nenes coneixen els avis i les àvies del seu entorn més proper i, alhora que els fan companyia, els ensenyen i aprenen conjuntament. A partir de jocs i dinàmiques, treballen continguts de matemàtiques, llengua, etc.
<i>Secundària Obligatòria</i>	
Projecte 6	Un grup classe de joves realitzen un treball d'investigació sobre quatre entitats que vetllen pels drets humans. La finalitat d'aquest projecte és la posterior difusió d'aquests drets humans entre tres escoles de primària i durant un acte de visualització a la comunitat.
Projecte 7	Un grup classe de joves va a una escola d'educació especial a explicar contes a l'alumnat amb discapacitat psíquica. Aquest alumnat representa els contes amb obres teatrals.
Projecte 8	Un grup classe de joves intercanvia experiències i sabers amb una vocalia de dones a través de tallers gastronòmics.
Projecte 9	Un grup classe de joves ensenya als avis i àvies d'un casal a fer servir el telèfon mòbil fomentant així l'intercanvi generacional.
<i>Universitat</i>	
Projecte 10	Consisteix en la participació d'estudiants en la comunitat, els quals donen un servei a escoles i instituts col·laborant en tasques de comprensió lectora amb nens i adolescents; des del punt de vista curricular, es du a terme des de dues assignatures obligatòries. La participació en aquest projecte és voluntària i els estudiants obtenen una part de la nota de les assignatures.
Projecte 11	Consisteix en la participació d'estudiants en la comunitat, els quals donen un servei a través d'entitats socials que tracten el dret a grups en risc d'exclusió social; des del punt de vista curricular, es du a terme des del pràcticum de 3r i 4t de la Facultat de Dret. La participació en aquest projecte és voluntària, és a dir, conviu amb altres opcions d'avaluació de pràcticum.

A partir dels projectes es seleccionen els estudiants que formen part de l'estudi. En concret, es treballa amb les 4 mostres que explicitem a la Taula 2.

**Taula 2. Relació de projectes d'APS, alumnat, professorat, tècnics i tècniques de l'ajuntament i responsables d'entitats que han participat per cada nivell educatiu**

<i>Etapa educativa</i>	<i>Mostra (alumnat)</i>	<i>Projectes</i>
Infantil	45	1 i 2
Primària	96	3, 4 i 5
Secundària	50	6, 7, 8 i 9
Universitat	39	10 i 11

Quant als informants, hem comptat els que recull la Taula 3:

**Taula 3. Relació d'informants que han participat per cada nivell educatiu**

<i>Etapa educatiu</i>	<i>Alumnat</i>	<i>Professorat</i>	<i>Tècnics ajuntaments</i>	<i>Responsables entitat</i>	<i>Documents</i>
Infantil	45	2	3	1	1
Primària	96	5	3	3	3
Secundària	50	4	4	5	5
Universitat	39	5	-	5	5

## Tècniques de recollida i anàlisi de la informació

Pel que fa a les tècniques de recollida d'informació, queden explicades a la Taula 4.

**Taula 4. Relació de tècniques de recollida d'informació segons el nivell educatiu**

<i>Nivell educatiu</i>	<i>Tècniques de recollida d'informació</i>
Infantil	1 dinàmica participativa amb l'alumnat (45 alumnes en total) 2 entrevistes a professorat 3 entrevistes amb tècnics de l'ajuntament 1 entrevista amb responsable i participants d'entitats Anàlisi de documents (materials de l'alumnat)
Primària	1 dinàmica participativa amb l'alumnat (96 alumnes en total) 96 qüestionaris dirigit a l'alumnat 5 entrevistes a professorat 3 entrevistes amb tècnics de l'ajuntament 3 entrevista amb responsable i participants d'entitats Anàlisi de documents (materials dels estudiants i documents de les escoles)
Secundària	1 dinàmica participativa amb l'alumnat (50 alumnes en total) 50 qüestionaris dirigit a l'alumnat 4 entrevistes a professorat 4 entrevistes amb tècnics de l'ajuntament 5 entrevistes amb responsable i participants d'entitats Anàlisi de documents (materials dels estudiants i documents de les escoles)
Universitat	7 grup de discussió amb l'alumnat 39 qüestionaris dirigit a l'alumnat 5 entrevistes a professorat 5 entrevistes amb responsable i participants d'entitats

Per a l'elaboració de les tècniques de recollida d'informació s'ha partit del model de *satisfacció* explicat més amunt; en concret dels components objectius. A la Taula 5 recollim els components subjectius que han estat els nostres objectes d'avaluació i que han guiat l'elaboració de les tècniques de recollida d'informació.

**Taula 5. Relació components i qüestions d'avaluació**

<i>Component/ Objecte d'avaluació</i>	<i>Aspectes a avaluar</i>	<i>Algunes qüestions que guien l'elaboració de les tècniques</i>
Coneixement i intencionalitat atribuïda	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Finalitat del projecte que realitzen</li> <li>– Objectius del projecte que desenvolupen</li> <li>– Integració curricular</li> <li>– Servei a la comunitat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Coneixem la finalitat i els objectius del projecte?</li> <li>– Relacionen el projecte/les activitats amb el currículum?</li> <li>– Identifiquen al servei que fan a la comunitat?, etc.</li> </ul>
Valoració de la utilitat atribuïda	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Percepció dels aprenentatges conceptuals</li> <li>– Percepció dels aprenentatges ciutadans</li> <li>– Percepció dels aprenentatges personals</li> <li>– Servei a la comunitat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Perceben que han après amb els projectes?</li> <li>– Tipus d'aprenentatges que identifiquen, etc.</li> </ul>
Valoració del procés	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Metodologia</li> <li>– Reflexió</li> <li>– Relació teoria i pràctica</li> <li>– Implicació estudiants</li> <li>– Implicació professorat</li> <li>– Implicació entitats</li> <li>– Relació estudiants-professorat-entitats</li> <li>– Avaluació</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Els ha agradat fer activitats fora de l'aula?</li> <li>– Han dedicat temps/espais a la reflexió?</li> <li>– El professorat els ha acompanyat?</li> <li>– Quina ha estat la relació entre els estudiants i el professorat? I entre els estudiants i els participants de les entitats?, etc.</li> </ul>
Reconeixement	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Reconeixement de les famílies</li> <li>– Reconeixement d'altres companys</li> <li>– Reconeixement de l'escola</li> <li>– Altres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Les seves famílies coneixen el projecte?</li> <li>– Els altres companys coneixen el projecte?</li> <li>– Parlem dels projectes amb familiars, amics, etc.?</li> <li>– Quina opinió tenen els familiars, amics, etc. del projecte, les activitats, etc. que fan?</li> <li>– A l'escola es parla dels projectes, de les activitats que es desenvolupen?, etc.</li> </ul>
Projecció social	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Utilitat social de les accions que realitzen</li> <li>– Participació en entitats, associacions, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Identifiquen la utilitat de les accions socials que realitzen?</li> <li>– Participen en associacions, entitats després de l'execució dels projectes?</li> </ul>

Quant a les tècniques d'anàlisi de dades, s'ha fet servir, principalment, l'anàlisi de contingut que s'ha triangulat amb l'anàlisi quantitativ-descriptiu.

## Alguns resultats generals<sup>2</sup>

En relació als resultats de la recerca referents al nivell de satisfacció dels alumnes d'infantil, cal destacar que durant les dues dinàmiques dutes a terme es mostren molt satisfets; si bé no ho manifesten verbalment —només expressen frases molt curtes del tipus «m'ha agradat»— es desprèn del seu comportament i actitud durant la seva realització. Fins i tot ens fan dibuixos representant el que per a ells és el projecte d'APS que han desenvolupat.

(2) Una anàlisi detallada dels resultats obtinguts per a cadascuna de les mostres amb què s'ha treballat es troba disponible a: <http://www.ub.edu/aps/recerca/> [Accés: 21.11.2011]

A primària s'observa que l'alumnat se sent especialment satisfet per haver treballat amb els avis i nens/es d'altres escoles; per tant, la metodologia que s'utilitza en els projectes d'APS els agrada. Evidentment, aquest aspecte està unit a la relació generada entre professorat, entitats i alumnat.

En totes les dinàmiques dutes a terme i en la majoria de qüestionaris apareix sempre la satisfacció que tenen perquè s'ho han passat bé. Això, més que un element concret de satisfacció, és un aspecte que està present durant tota la recollida d'informació i que es plasma tant en frases («estem contents», «ens agrada molt», «ens fa feliços», etc.), com en les seves cares quan estan fent les dinàmiques i en les fotografies que el professorat ens mostra.

Considerem que aquest aspecte, és a dir, el fet que s'ho passin bé, és molt important perquè ajuda a viure els aprenentatges com una activitat gratificant. En cap moment —tant en les dinàmiques com en els qüestionaris— quan es refereixen a les tasques que havien de fer (enquestes, gràfiques, redaccions, estudiar la vida d'en Pau Casals, dibuixos, etc.) apareixen expressions del tipus «haviem de fer deures».

En relació a l'alumnat de secundària, les dades analitzades ens indiquen que l'estudiant se sent especialment satisfet per haver participat en entitats i escoles. De l'anàlisi també podem extreure que els elements que han causat més satisfacció han estat: 1) les activitats desenvolupades; 2) els continguts treballats; 3) les relacions entre persones, i 4) el servei que han executat.

Finalment, les dades d'universitat ens indiquen que l'estudiant se sent especialment satisfet per la vessant social que tenen el projectes en què participa. Cal destacar que davant la pregunta «En quina mesura creus que són importants els següents aspectes perquè el projecte funcioni bé», el percentatge més alt en relació amb els altres indicadors de la mateixa pregunta és «que s'aconsegueixin millores socials».

## Conclusions i prospectiva

Com a conclusions generals destaquem tres aspectes: la reflexió com un element clau; el protagonisme com a punt d'arribada i la reciprocitat com un aspecte a cuidar.

### 1. La reflexió com un element clau

Com deia Dewey, «no aprenem tant de l'acció sinó de la reflexió que fem d'ella». La reflexió<sup>3</sup> és, per tant, un principi fonamental en qualsevol programa d'APS (Holland, 2001). Aquesta autora considera que és l'eina indispensable a través de la qual els estudiants adquireixen coneixements i habilitats; la reflexió, a més de ser el punt d'arribada dels projectes d'APS, és el camí per on han de transitar aquests coneixements, tant en referència als aprenentatges dels estudiants com en les relacions que s'estableixen entre totes les persones implicades.

Considerem que els processos de reflexió han d'implicar la interacció entre emoció i cognició (Felten, Gilchrist i Darby, 2006). Obrint la porta a l'emoció no estem suggerint que s'ha de posar l'emoció en el procés de reflexió, atès que aquesta sem-

(3) Som conscients que la reflexió és un element que hauria d'estar sempre, al marge de la metodologia pedagògica que s'utilitzi. No obstant això, en el cas dels projectes d'APS cobra un protagonisme especial perquè no tot passa a l'aula.

pre hi és, com tampoc no estem animant a fer servir la reflexió simplement preguntant a l'estudiantat «Com ets sent?». Suggestim que el professorat, de manera explícita, ha de considerar el paper que les emocions poden exercir en tot procés reflexiu d'aprenentatge. Aquesta consideració és particularment important en els projectes d'APS, perquè sovint els estudiants es col·loquen davant de situacions desafiadors i noves dintre de la comunitat i es generen emocions de tot tipus; si les fem visibles, aprofitem i reflexionem sobre elles, vinculant-les amb els aspectes cognitius, és probable que l'aprenentatge sigui més significatiu.

Al nostre estudi, els estudiants que mostren més satisfacció amb els projectes són els que han gaudit d'un major nombre d'espais de reflexió.

## 2. *El protagonisme com a punt d'arribada*

Considerem, d'acord amb Furco (2005), que el fet que l'alumnat sigui protagonista l'apodera i l'ajuda a desenvolupar actituds i competències transversals que difícilment serien adquirides d'una altra manera. En ocasions, aquest protagonisme no es dona des del principi sinó que, òbviament, és un element que es va adquirint al llarg del procés. Podríem dir que el protagonisme és el camí i el punt d'arribada en el desenvolupament de projectes d'APS, alhora que ha estat un element de satisfacció clau pels estudiants que participen en els projectes.

## 3. *La reciprocitat com un aspecte a cuidar*

Malgrat que no hem analitzat aquest aspecte en els projectes, el gran auge que en l'actualitat estan vivint els projectes d'APS ens avisa sobre la necessitat de reflexionar sobre un dels conceptes claus del sentit i l'èxit en la pràctica d'aquests projectes: ens referim a la reciprocitat. Si bé en aquest estudi no ho hem treballat, reconeixem, com indica Kolenko, Porter, Wheatley i Colby (1996), que el projecte d'APS s'ha de basar en aquest valor. Si el servei dels projectes no es basa en ells i consta d'un sol sentit, és bastant probable que els estudiants no aprenguin (continguts i valors) sobre les realitats educatives i socials en les quals col·laboren i, per això, l'aprenentatge no serà tan complet. Per tant, si considerem que la reciprocitat és un dels principis, el centre educatiu i el servei han de comprendre i acceptar la idea que la seva relació és d'aprenentatge mutu. No es tracta que els centres educatius vagin als serveis per obtenir uns aprenentatges o per oferir uns coneixements, sinó que el servei també aprèn amb els projectes i també aporta coneixements. Aquesta reciprocitat s'hauria de plasmar ja en el moment de planificar el projecte.

Quant a la *prospectiva*, cal destacar que, com hem dit, si bé en l'actualitat cada cop hi ha més projectes d'APS en funcionament, la recerca encara és escassa en aquest àmbit. Les possibilitats de fer investigacions són, per tant, múltiples i variades. En concret, es podrien desenvolupar:

- Recerques centrades en l'alumnat sobre els efectes en els seus aprenentatges i sobre les xarxes personals que s'han pogut generar.
- Investigacions centrades en el professorat sobre el seu grau de satisfacció quan participa en aquest tipus de projectes i sobre les motivacions que el duen a participar-hi.
- Estudis centrats en els participants de les entitats sobre el seu grau de satisfacció quan participen en aquest tipus de projectes.



- Investigacions centrades en els projectes en general, algunes possibilitats podrien ser:
  - Dur a terme estudis de cas en profunditat en aquells projectes d'APS que estan obtenint millors resultats, amb la finalitat d'establir models d'actuació.
  - Establir models d'avaluació de projectes d'APS.
  - Dinamitzar estudis centrats en les relacions que s'estableixen entre tots els implicats; és a dir, alumnat, professorat i participants d'entitats.
  - Promoure un procés d'investigació-acció a partir de possibles demandes concretes dels estudiants o les entitats.
- Estudis centrats en el territori sobre les xarxes territorials generades a partir dels projectes d'APS.

Si bé hi ha molta recerca feta sobre APS en l'àmbit nord-americà i llatinoamericà, la investigació al nostre context més proper és encara escassa. Valorem necessari poder realitzar recerca des d'aquesta òptica amb la finalitat de poder compartir aquesta metodologia pedagògica per continuar enriquint l'experiència educativa, fomentar la implicació social i enfortir el bé comú de les comunitats.

## Referències

- Cabrera, F.; Donoso, T.; Aneas, A. Del Campo, J. i Pi, A. (2010) «Valoración de la satisfacción de usuarios de programas sociales: propuesta de un modelo de análisis». *Revista de Educación*, 351, p. 311-336.
- Felten, P.; Gilchrist, L. i Darby, A. (2006) «Emotion and Learning: Feeling our Way Toward a New Theory of Reflection in Service-Learning». *Michigan Journal of Community Service Learning*, 12 (2), p. 38-46.
- Furco, A. (2003) «Issues of definition and program diversity in the study of service-learning», a Billig, S.H. i Waterman, A.S. [Eds.] *Studying Service-Learning: innovations in education research methodology*. Mahwah, NJ. Lawrence Erlbaum Associates, p. 11-30.
- (2005) «Impactos de los proyectos de aprendizaje-servicio», a Filmus, D.; Hernaiz, M.N.; Tapia, M.N. i Elicegui, P.J. [Eds.] *Aprendizaje y servicio solidario en la Educación Superior y en los Sistemas Educativos Latinoamericano*. Buenos Aires, República Argentina, Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, p. 19-26.
- Holland, B. (2001) «A Comprehensive Model for Assessing Service-Learning and Community-University Partnerships». *New Directions for Higher Education*, 114, p. 51-60.
- Kolenko, T.A.; Porter, G.; Wheatley, W. i Colby, M. (1996) «A Critique of Service Learning Projects in Management Education: Pedagogical Foundation, Barriers, and Guidelines ». *Journal of Business Ethics*, 15 (1), p. 133-142.
- Tapia, M.N. (2001) *La solidaridad como Pedagogía*. Buenos Aires, Editorial Ciudad Nueva.

## *Estudio sobre el grado de satisfacción del alumnado que participa en Proyectos de Aprendizaje-servicio (APS)*

*Resumen:* El presente artículo expone el proceso seguido en la investigación «Estudio sobre la evaluación del *grado de satisfacción* de proyectos de Aprendizaje y Servicio (APS)» en la provincia de Barcelona con la finalidad de valorar el nivel de satisfacción del alumnado implicado en proyectos de APS de diferentes niveles educativos. Este estudio evaluativo ha sido un encargo que el ICE (Instituto de Ciencias de la Educación) de la Universidad de Barcelona ha hecho a profesorado del Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación (MIDE) de la Universidad de Barcelona, integrantes del Grupo de Investigación en Educación Intercultural (GREDI).

*Palabras clave:* satisfacción, aprendizaje-servicio, alumnado, investigación evaluativa

## *Étude sur le degré de satisfaction des élèves participant à des projets d'apprentissage service (ApS)*

*Résumé:* Le présent article expose le processus suivi dans la recherche Étude sur l'évaluation du degré de satisfaction de projets d'apprentissage service (ApS) dans la province de Barcelone afin d'évaluer le niveau de satisfaction des élèves impliqués dans les projets d'ApS de différents niveaux éducatifs. Cette étude évaluative est une commande que l'Institut des Sciences de l'Éducation de l'Université de Barcelone (UB) a faite aux enseignants du Département de méthodes de recherche et de diagnostic en éducation (MIDE) de l'UB faisant partie du Groupe de recherche en éducation interculturelle (GREDI).

*Mots-clés :* satisfaction, apprentissage service, élèves, recherche évaluative

## *Study on the level of satisfaction of students participating in Service-learning Projects (SL)*

*Abstract:* This article looks into the process of investigation pursued in the research "Study of the assessment of the level of satisfaction in Service-learning projects (SL)" in the province of Barcelona in order to evaluate the level of satisfaction of students involved in service-learning projects at different educational levels. This assessment study was commissioned by the Institute for Education Sciences at the University of Barcelona for the teachers at the Department of Methods of Research and Diagnosis in Education (MIDE) of the University of Barcelona, which forms part of the Research Group in Intercultural Education (GREDI).

*Keywords:* satisfaction, service-learning, students, assessment research