



Agència
per a la Qualitat
del Sistema Universitari
a Catalunya

Butlletí d'informació sobre la qualitat universitària

Octubre / Novembre / Desembre 2002

Número 14

La nostra qualitat, la nostra agència

He tingut l'oportunitat de treballar en temes de qualitat des que el meu predecessor Antoni Caparrós em va nomenar, l'any 1994, delegat per a la qualitat docent. Des de la UB vam iniciar processos d'avaluació de la qualitat al principi dels anys noranta i aquest repte va experimentar un salt quantitatiu i qualitatiu important amb la posada en marxa de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya com un consorci entre les universitats i la Generalitat. Tenir de president el Dr. Antoni Serra i de directora la Dra. Gemma Rauret és un privilegi que rau –juntament amb la implicació de les universitats i les comunitats universitàries catalanes– en l'origen del prestigi que té i de la confiança que mereix l'AQU, percebuda com a pròpia pels universitaris.

Des del començament del procés vaig tenir clares dues idees: la primera, que la qualitat no podia ser concebuda com un objectiu llunyà, sinó com un requisit indispensable per tal de continuar rebent la confiança de la societat; la segona, que l'objectiu final de les avaluacions és la millora de la docència, la recerca i la complexa gestió universitària. Així, l'efectivitat del procés d'avaluació rau en les millores que aporta i en el compromís de tots per tirar-les endavant. Aquestes dues idees es veuen reforçades amb la posada en marxa de l'espai europeu d'ensenyament superior, procés en el qual –com en tantes altres coses– Catalunya hauria de ser pionera.

La configuració d'un nou marc legal deixa un gust agredolç. D'una banda, la reiteració de la retòrica de qualitat al text de la LOU és, de forma cada vegada més evident, una simple coartada per fer polítiques regressives. De l'altra, qualsevol marc legal a Catalunya hauria de preservar i potenciar la tasca efectuada per l'AQU i, per això, és imprescindible una fórmula jurídica i política que conservi l'actiu essencial de l'Agència de ser considerada com a pròpia per la comunitat universitària.

Joan Tugores i Ques
Rector de la UB

Sumari

Q El projecte Tuning prepara el camí per a la convergència europea
Pàgina 2

Q Una conversa amb l'exrector de la USC i membre del CAAT de l'AQU, Francisco Darío Villanueva: "És fonamental que cada universitat afirmi el seu perfil propi"
Pàgina 3

Q Avaluació dels Serveis Bibliotecaris: les biblioteques com a centres de recursos per a l'aprenentatge
Pàgines 4 i 5

Q *Transnational European Evaluation Project*: Europa avalua Física, Història i Veterinària
Pàgina 6

Consell de direcció: Antoni Serra i Ramoneda, Gemma Rauret i Dalmau, Joan Bravo i Pijoan, Joan Tugores i Ques, Lluís Ferrer i Caubet, Josep Ferrer i Llop, Rosa Virós i Galtier, Joan Batlle i Grabulosa, Jaume Porta i Casanellas, Lluís Arola i Ferrer, Pere Fontana i Garcia, Pere Miró i Plans, Miquel Roca i Junyent, Joan Guitart i Agell, Salvador Carrera i Comes, Josep M. Pujol i Gorné, Josep Gomis i Martí, Josep Grifoll i Guasch, Claudi Alsina i Català, Joaquim Casal i Fàbrega

Consell de redacció: Gemma Rauret i Dalmau, Joan Bravo i Pijoan, Sebastián Rodríguez Espinar, Josep M. Vilalta Verdú, Martí Estruch i Axmacher, Bàrbara González Sans

Redacció i disseny: Bàrbara González Sans

Edita: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya. Via Laietana, 28, 5a. planta. 08003 Barcelona



El projecte Tuning prepara el camí per a la convergència europea de l'educació superior

Després de dos anys de feina, el projecte Tuning, que acabarà al final del 2002, ha presentat les primeres conclusions sobre l'estudi de convergències i divergències dels sistemes universitaris dels països de la UE. En la conferència

que va tenir lloc el mes de maig passat a Brussel·les es van presentar les aportacions del Tuning en les seves quatre línies de treball: competències dels graduats, continguts dels plans d'estudis, acumulació de crèdits i avaluació de la qualitat.



El projecte Tuning Educational Structures in Europe, que coordinen les universitats de Deusto i de Groningen, ha tingut com a principal objectiu obrir un debat sobre la naturalesa i la importància de les competències, tant generals com específiques, i dels continguts de les titulacions. En aquest debat s'ha procurat implicar els responsables de les polítiques universitàries, els acadèmics, els ocupadors i els graduats, per tal que les conclusions recollissin a bastament els diferents punts de vista. El Tuning també tenia com a meta millorar la cooperació europea en el desenvolupament de la qualitat, l'eficàcia i la transparència a les universitats.

Durant aquest projecte pilot, que va començar ara fa dos anys i que s'acaba al final del 2002, s'han creat diferents grups de treball per a set àrees de coneixement (Matemàtiques, Geologia, Economia, Història, Ciències de l'Educació, Física i Química), que han debatut sobre quatre aspectes centrals: les

competències que ha d'assolir un graduat de primer cycle, els currículums i continguts bàsics que ha d'oferir una titulació, l'aplicació del sistema de crèdits ECTS (European Credit Transfer System) i la millora de la qualitat universitària.

Assoliments i competències

El debat i l'intercanvi de punts de vista entre els equips de treball ha permès definir una llista de 85 habilitats i competències que, en general, haurien de reunir els graduats de primer cycle. Aquestes competències s'han dividit en tres grups segons siguin instrumentals, interpersonals o sistemàtiques. Dins del primer grup s'inclouen, entre d'altres, la capacitat d'anàlisi i de síntesi, d'organització i de planificació, el coneixement d'una segona llengua, les nocions d'informàtica, la presa de decisions, etc. Com a competències interpersonals bàsiques es recullen la capacitat de crítica i d'autocrítica, de treballar en grup i en un entorn internacional. Finalment, les habilitats per a la recerca i les capacitats de lideratge, d'aprenentatge, d'aplicació pràctica dels coneixements, de dissenyar i gestionar projectes i d'emprendre iniciatives són alguns dels requeriments que es consideren bàsics pel que fa a les competències sistemàtiques del graduat.

Currículums i continguts

En relació amb el contingut de les titulacions, la conclusió principal a la qual s'ha arribat, després del debat, fa referència a la necessitat d'identificar un currículum i un programa bàsic comú que hagin d'incorporar tots els primers cicles de les titulacions de les universitats europees. En aquest sentit, els diferents grups de treball han fet propostes de diversos graus de concreció. En canvi, establir criteris comuns per als segons cicles es considera contraproductiu.

La incorporació de l'ECTS

Una altra de les conclusions que proposa el Tuning és implantar el sistema de crèdits europeu a totes les universitats, de manera que els crèdits no siguin només de transferència, sinó d'acumulació. Aquest sistema es considera una eina imprescindible per desenvolupar el sistema d'indicadors i de descriptors de nivell acadèmic i una mesura més adequada a les característiques actuals de l'educació continuada.

Millora i avaluació de la qualitat

Finalment, pel que fa la qualitat, el Tuning conclou que cal promoure la millora de l'ensenyament /aprenentatge i adoptar metodologies comunes per a l'avaluació de la qualitat.

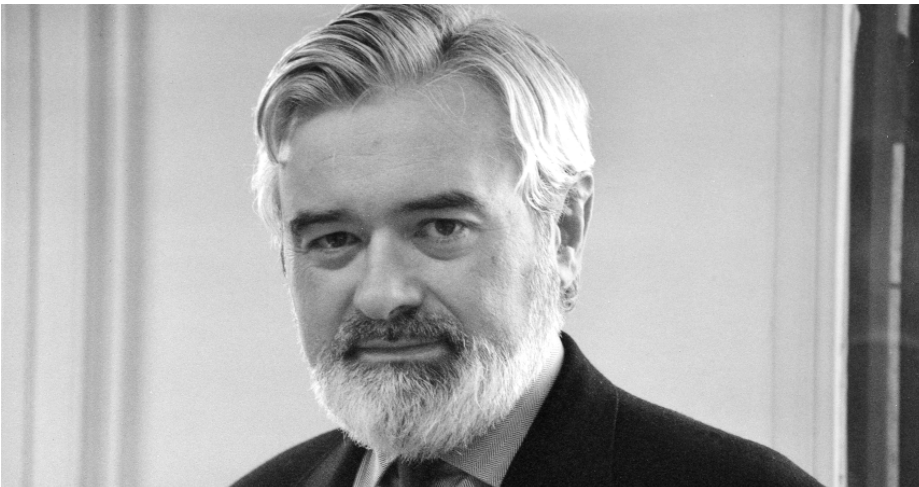
Una conversa amb:

Francisco Darío Villanueva Prieto

Exrector de la Universitat de Santiago de Compostel·la

“En un sistema obert és fonamental que cada universitat afirmi el seu perfil propi”

Francisco Darío Villanueva és Catedràtic de Teoria de la Literatura i Literatura Comparada de la Facultat de Filologia de la Universitat de Santiago de Compostel·la. Al febrer del 2002, en qualitat de rector de la USC i com a expert en la matèria, va formar part del Comitè d'Assessors de l'Àrea d'Humanitats que va aprovar l'Informe d'avaluació 2001.



Darío Villanueva a la seu de l'AQU quan va participar en el CAAT d'Humanitats que va aprovar l'Informe 2001

AQU.- Com valora la creació de l'Agència para la Calidad del Sistema Universitario Gallego?

FD. Villanueva.- Molt positivament, sense cap reserva.

AQU.- I el model de consorci entre l'Administració i les tres universitats gallegues?

FD. Villanueva.- La clau està en el funcionament de l'agència, ja que, al marge dels interessos legítims dels responsables de la coordinació del sistema —que són les autoritats autonòmiques—, allò fonamental és la independència del consorci i el respecte a l'autonomia universitària.

AQU.- Quines seran les funcions principals de l'agència?

FD. Villanueva.- Desenvolupar els processos d'avaluació de la qualitat de les universitats gallegues, analitzar-ne els resultats i proposar mesures per millorar els serveis que ofereixen tant pel que fa a la docència com a la recerca, la gestió i els serveis.

AQU.- Considera que les universitats gallegues estan prou implicades amb la qualitat?

FD. Villanueva.- No puc parlar en nom de totes les universitats gallegues en general, però puc dir que la de Santiago ha aprovat un pla estratègic 2000-2010 en el qual la qualitat es planteja com un dels principals objectius. Ja fa anys, des

dels seus inicis, que participem en els processos d'avaluació institucional de la qualitat promoguts per Espanya i per la Unió Europea.

AQU.- Per tant, el procés d'avaluació a les universitats gallegues està en un moment bo?

FD. Villanueva.- Crec que s'han d'establir algunes diferències. Pel que fa a la Universitat de Santiago de Compostel·la, estem ja avançant cap a una fase de consolidació dels processos d'avaluació i, sobretot, estem aconseguint que la nova cultura de l'avaluació de la qualitat penetri en la mentalitat dels professionals universitaris (professors i PAS). Els estudiants, per mitjà de les seves organitzacions i associacions, també es mostren molt interessats en aquest aspecte i la seva contribució als processos d'avaluació, al meu parer, és fonamental.

AQU.- Quins són els reptes més importants que afronta actualment la universitat?

FD. Villanueva.- Són obvis. S'ha acabat un cicle expansiu i proteccionista. A la quantitat segueix la qualitat. El sistema, liberalitzat, s'autoregularà. En un sistema obert és fonamental que cada universitat afirmi el seu perfil propi, distintiu, i utilitzi les seves fortaleces i oportunitats per neutralitzar les seves debilitats i amenaces. I no ha de renunciar a res que estigui dintre de les seves possibilitats, especialment pel que fa a la captació d'alumnes.

El volum II de l'Informe 2001 presenta els resultats de l'avaluació dels SB a totes les universitats públiques

Les biblioteques com a centres de recursos per a l'aprenentatge

El Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya (CBUC) és una entitat creada per les universitats públiques de Catalunya, la UOC i la Biblioteca de Catalunya amb la finalitat de millorar els serveis bibliotecaris a través de la cooperació. L'any 1998 el CBUC va proposar a l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya (AQU)

fer conjuntament un programa d'avaluació de les biblioteques universitàries, amb el triple objectiu de fomentar l'autoavaluació com a eina, disposar d'una metodologia d'avaluació específica per a biblioteques i identificar indicadors de qualitat dels serveis bibliotecaris per poder comparar la situació catalana amb la d'altres països.

El procés seguit des de l'inici de l'avaluació ha estat llarg, però satisfactori. Les diferents tasques s'han realitzat bàsicament durant els anys 1999 i 2001 i han suposat la creació de 29 comissions de treball (internes, externes i de seguiment) en les quals han participat directament quasi 200 persones i han generat 38 cm d'informes impresos amb anàlisis, dades i recomanacions. L'avaluació de la qualitat no és nova per a les biblioteques, però fins ara no hi havia una guia que permetés fer-la de forma sistemàtica i continuada. L'edició de la *Guia d'avaluació dels Serveis Bibliotecaris* ha conduït els treballs d'avaluació en l'àmbit català, però, a més a més, ha estat traduïda al castellà i assumida com a pròpia per la CRUE i pel Consejo de Universidades en els processos d'avaluació de biblioteques que s'estan realitzant actualment a les universitats espanyoles.

Resultats: punts forts

Anant als resultats, podem analitzar els punts forts detectats des de quatre perspectives diferents: els recursos, els resultats des del punt de vista de l'eficàcia, els resultats dels del punt de vista de la satisfacció dels usuaris i el posicionament

estratègic de les biblioteques. L'extensió de les anàlisis fetes i de les dades obtingudes en el procés d'avaluació fa recomanable remetre no tan sols a l'informe de síntesi, sinó als múltiples i detallats informes fets a cada institució. Tot i així, destaquem aquí els punts principals.

Des del punt de vista dels recursos, la constatació més evident és que els indicadors principals d'*inputs* per a biblioteques (espai, fons bibliogràfics, personal i pressupost d'adquisicions) han experimentat creixements molt importants els últims anys (en percentatge, del 52%, del 23%, del 22% i del 62%), increments que indiquen que les biblioteques han estat considerades importants per les universitats. Els indicadors que els experts internacionals assenyalen com a bàsics per mesurar l'eficàcia dels SB són el préstec i les entrades a la biblioteca; el primer ha crescut un 15% i el segon, un 21%. Això ha estat en un període en què els usuaris potencials no han augmentat més del 2%, és a dir, que els índexs de prestació de serveis han crescut molt per sobre del nombre de persones que els usen.

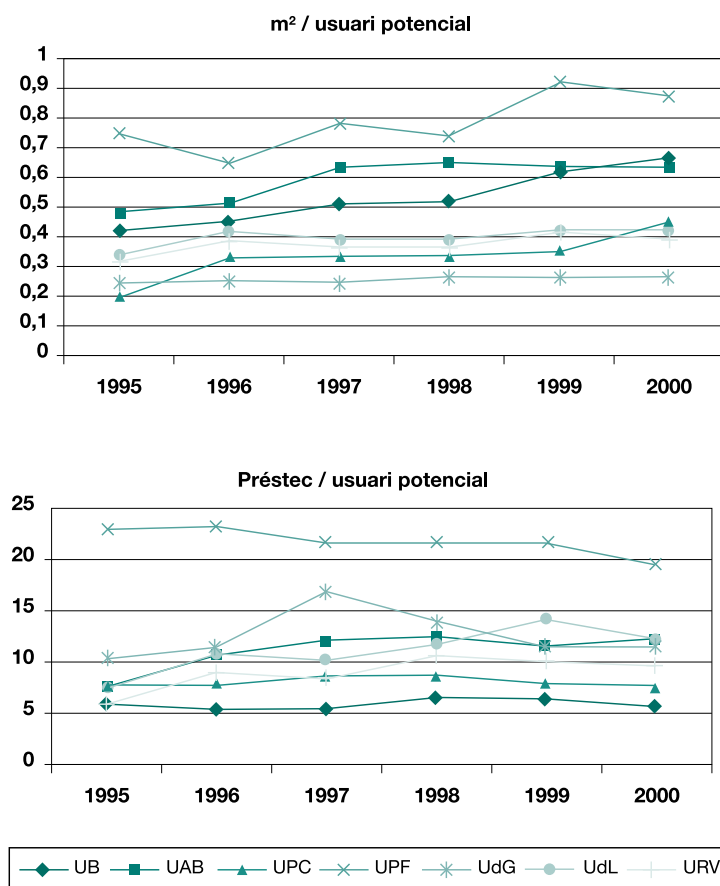
En l'àmbit internacional, l'avaluació de biblioteques ha tendit a

desplaçar-se, durant els darrers anys, dels indicadors quantitius als qualitius i, dins d'aquests últims, s'ha centrat en la satisfacció dels usuaris i en el posicionament estratègic. Totes les enquestes de satisfacció fetes durant el procés d'avaluació, així com les audiències mantingudes per les comissions externes, han mostrat un grau de satisfacció molt alt dels usuaris (estudiants i professors) tant pels serveis oferts pels SB com pel tracte rebut. Finalment, i respecte a l'orientació estratègica, els resultats de l'avaluació valoren molt positivament els nivells assolits en organització, mecanismes de comunicació, orientació al servei i cooperació de les biblioteques de les universitats de Catalunya.

Resultats: punts febles

L'informe assenyalava també punts febles detectats i fa propostes de millora. Remetem aquí també no tan sols al resultat de síntesi, sinó als informes relatius a cada institució que indiquen de forma més extensa i argumentada els elements considerats susceptibles de ser millorats. Destaquen, però, dues conclusions en aquest apartat. La primera coincideix amb la d'altres avaluacions

Evolució d'indicadors d'eficàcia dels SB



fetes per l'AQU i fa referència a la permanència de mètodes pedagògics que no afavoreixen l'aprenentatge a través de l'ús de recursos bibliogràfics, cosa que incideix de forma evident en la utilització dels recursos i els serveis bibliotecaris. Aquest aspecte és especialment greu si es té en compte la tendència marcada per la Declaració de Bolonya i la implantació dels crèdits europeus.

El segon punt feble a destacar és que alguns serveis i productes que ofereixen les biblioteques encara no són prou coneguts i utilitzats pels seus usuaris. Aquest fet probablement està relacionat amb l'anterior, però és significatiu de la situació actual en què queden uns serveis bibliotecaris que els darrers anys

han evolucionat profundament i de manera positiva en contrast amb unes formes de treball intel·lectual més associades inercialment amb el període precedent.

Tendències actuals

Vull acabar aquest repàs ràpid del procés avaluador dels SB indicant que el termini al llarg del qual s'ha desenvolupat no ens ha permès investigar algunes tendències que entre els tres i cinc anys darrers s'han desenvolupat amb molta força a escala internacional. L'informe ho reconeix així i incorpora una anàlisi sobre les principals d'aquestes tendències, que són: una clara evolució de l'accent de l'ensenyament cap a l'aprenentatge, la utilització intensiva de les tecnologies de la informa-

ció i de la informació digital, i l'extensió de la cooperació.

Qualsevol de les tendències mencionades ha experimentat la seva força de manera recent i està influïent de forma determinant en els plantejaments de futur de les biblioteques i dels sistemes universitaris arreu del món. L'accent en l'aprenentatge està impulsant les biblioteques a transformar-se en centres de recursos, a treballar estretament amb professors i serveis informàtics i a donar als espais de la biblioteca un valor com a llocs de socialització i descoberta. La irrupció de l'onada digital en l'ensenyament superior no s'ha centrat només en les noves possibilitats en mètodes i materials docents, sinó que està transformant els mateixos recursos informatius i, avui, els materials típics de les biblioteques (llibres, revistes i bases de dades) estan cada vegada més disponibles en suport electrònic. Finalment, la cooperació, que podia haver semblat en algun moment un moviment opcional i sense gaire influència, s'ha demostrat estratègica i vital per a qualsevol biblioteca.

Respecte a aquestes tendències –la biblioteca com a lloc, la biblioteca digital i la cooperació bibliotecària–, val a dir que, a Catalunya, les universitats han fet avenços importants, però encara no suficients. Les accions dels darrers anys han millorat la situació dels serveis bibliotecaris, però ens han deixat també en la compromesa situació d'aquells equips de futbol que ascendeixen a primera divisió i que s'han d'esforçar més que mai per mantenir-s'hi.

Joan Majó i Roca
President del CBUC

L'ENQA coordina un projecte pilot per avaluar la qualitat de tres titulacions a diferents universitats europees

Europa avalua Física, Història i Veterinària

L'ENQA (European Network for Quality Assurance in Higher Education), per mitjà del programa Sòcrates de la Comissió Europea, ha iniciat un projecte pilot d'avaluació transnacional de la qualitat en educació superior d'abast europeu (TEEP), pel qual s'avaluaran les titulacions de Física, Història i Veterinària de diferents universitats europees, entre les quals hi ha Veterinària de la UAB. La filosofia d'aquest projecte, que segueix les recomanacions de la Declaració de Bolonya, és avançar en el desenvolupament de criteris i referents comuns en l'àmbit europeu d'educació superior. Tres de les agències de qualitat universitària membres de l'ENQA –l'Evaluerings Centeret (EVC) de Dinamarca, la Quality Assurance Agency for Higher Education (QAA) britànica i l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya (AQU)– són les responsables del desenvolupament d'aquesta metodologia que, d'altra banda, utilitzarà com a base de treball els resultats del projecte Tuning sobre plans d'estudis i resultats d'aprenentatge i la proposta de la Joint Quality Initiative (JQI) sobre descriptors comuns de *Bachelor* i *Master*. Cadascuna d'aquestes tres agències serà la responsable d'una de les matèries: l'EVC de Física, la QAA d'Història i l'AQU de Veterinària.

El TEEP consisteix en 15 avaluacions (5 per a cadascuna de les titulacions abans esmentades), els resultats de les quals se sintetitzaran en tres informes transversals finals i un informe final d'avaluació.

Un dels objectius principals del projecte és assajar l'ús de criteris comparables en l'àmbit europeu sobre la qualitat de l'educació superior i aportar als programes que hi participen processos i resultats per implementar millores de la qualitat, tant en la docència com en l'aprenentatge, en la seva àrea de coneixement. És a dir, el TEEP pretén anar més enllà del projecte pilot europeu de 1994-1995, el qual estava més enfocat a l'assaig metodològic i a l'assegurament de la qualitat segons els objectius propis de cada titulació, i fomentar una perspectiva més comparativa de la qualitat amb criteris comuns per a tot Europa, la qual cosa contribuirà a la transparència i la compatibilitat de l'ensenyament superior europeu.

El procés

Els 15 programes que s'avaluaran ja han estat escollits entre els aspirants a participar en el projecte,

tenint en compte que hi siguin representats els estats membres de la UE i aquells en vies d'incorporar-s'hi. També s'ha creat el grup de treball que s'encarregarà de la coordinació, la planificació, la gestió i l'execució del programa. Paral·lelament, s'ha elaborat el protocol per a l'avaluació interna i s'han definit els criteris d'avaluació.

Després que els comitès interns de cada institució lliurin els informes d'autoavaluació, la qual cosa es preveu que sigui el gener del 2003, es durà a terme l'avaluació externa. Es crearan tres comitès d'avaluació, un per a cadascuna de les titulacions, en els quals participaran experts en cada disciplina i en metodologia de diversos països.

El projecte finalitzarà amb la redacció d'un informe final per a cada àrea de coneixement, que elaboraran les agències responsables de cada disciplina, i un informe metodològic que elaborarà l'ENQA.

Titulacions que participen en el TEEP

Han sol·licitat participar en el projecte 32 titulacions, de les quals s'han seleccionat 15, sobre la base de diferents requisits. Són les següents:

Història

- University of Aberdeen, Escòcia
- Domaine Université, Grenoble, França
- Instituto de Historia e Teoria das Ideias, Coimbra, Portugal
- Latvijas Universitate, Riga, Letònia
- Università di Bologna, Itàlia

Veterinària

- University of Glasgow, Escòcia
- Universitat Autònoma de Barcelona, Catalunya
- Leipzig Universität, Alemanya

- Univerza V Ljubljani, Ljubljana, Eslovènia
- Egytem Budapest, Hongria

Física

- Institut für Angewandte und Technische Physique, Wien, Àustria
- Uniwersytet Warszawski, Warsaw, Polònia
- Department de Physique, Toulouse, França
- Dipartimento di Fisica, Roma, Itàlia
- Niels Bohr, Copenhaguen, Dinamarca

Principals conclusions del Taller sobre l'Avaluació del Professorat Universitari organitzat per l'AQU i l'UCUA

El nou projecte de llei catalana d'universitats preveu que l'AQU avaluï la qualitat dels professors

El nou marc legal, tant estatal com autonòmic, obliga les universitats a avaluar la qualitat dels seus professors. En els casos del professorat lector i col·laborador, aquesta avaluació anirà a càrrec de l'AQU. Les conclusions del Taller sobre Avaluació de

Professorat Universitari, organitzat per l'AQU i la Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA) i que ha tingut lloc els dies 9 i 10 de setembre a Cadis, estableixen les primeres bases a partir de les quals cal començar a treballar.

El professor és un agent clau en la formació dels estudiants i, per tant, més enllà de la normativa legal, es considera que la seva avaluació ha de ser objectiu de tots els sistemes integrals de qualitat de les universitats. L'avaluació ha de tenir en compte totes les dimensions de l'activitat del professor i ha de considerar tant les diferents etapes del desenvolupament de la seva carrera professional com el conjunt de funcions i activitats que comporta la seva tasca. A més a més, per donar garanties a la funció avaluadora, cal que estigui basada en un seguit de principis bàsics assumits per la comunitat, com ara la participació en el disseny del procés avaluat, la transparència en la seva aplicació i la utilitat dels resultats, que han d'estar dirigits a fomentar la millora.

Sobre aquestes premisses es va centrar el debat del Taller, després del qual es van proposar un seguit de conclusions.

Conclusions principals del Taller

En primer lloc, els participants al debat, responsables de professorat de les universitats i experts en qualitat universitària, han posat sobre la taula la complexitat que comporta el procés d'avaluació del professorat i han destacat la necessitat de definir alguns principis bàsics que

siguin assumits per tota la comunitat. D'altra banda, també han acordat que l'avaluació s'ha de dirigir tant cap al rendiment de comptes com, especialment, cap a la millora i que, en conseqüència, els models de qualitat i els procediments que s'estableixin hauran de considerar aquests dos plantejaments.

També s'ha constatat el desequilibri que hi ha en la situació de partida entre l'avaluació de la capacitat de recerca, que s'avalua normalment, i la competència docent, la qual cosa condicionarà els informes sobre l'avaluació integral de l'avaluació del professor.

En el cas de l'avaluació de professors per a un contracte permanent, una de les dues situacions que requeriran un informe previ de l'AQU –l'altra és la d'ajudants docents–, els participants del Taller creuen que l'informe previ hauria de considerar l'activitat global del professor i utilitzar uns cri-

teris i uns referents comparables entre agències. Les avaluacions orientades al seguiment de l'activitat del professorat hauran de ser també integrals i usar referents reconeguts per tota la comunitat.

Tot procés d'avaluació requereix evidències que, en el cas de l'avaluació del professorat, provindran de fonts diferents. La complexitat de les evidències i la diversitat de fonts, segons l'opinió dels experts, implica l'ús de diverses estratègies i procediments d'avaluació que s'hauran d'anar dissenyant de forma progressiva i posant un èmfasi especial en la seva transparència.

Criteris d'avaluació del professorat

S'han identificat alguns criteris globals per a l'avaluació de la recerca, la docència i la gestió o participació universitària del professorat:

Docència

- La competència docent
- La capacitat d'integració en el context acadèmic i en el que es deriva de la integració a l'espai europeu d'educació superior
- La productivitat
- El desenvolupament professional

Recerca

- L'excel·lència
- La creativitat i la innovació
- La capacitat per treballar en equip
- La productivitat
- L'adequació a l'entorn

Gestió i participació universitària

- El desenvolupament de càrrecs unipersonals de gestió
- Els mèrits rellevants en la participació de l'activitat universitària

La qualitat dels serveis universitaris

Un dels sistemes per valorar la qualitat dels serveis universitaris ve determinat per una sèrie d'indicadors que poden assenyalar un camí per millorar tot allò que oferim les universitats; però, personalment, comparteixo l'opinió del síndic de la UB quan afirma que som un observador poc fiable de la qualitat universitària.

No obstant això, hi ha determinats temes que es presenten a aquesta Sindicatura de manera reiterada.

Els estudiants són els que presenten més queixes al síndic; queixes que generalment tenen a veure amb problemes relacionats amb les assignatures, el seu desenvolupament, la qualificació i la revisió d'exàmens. El procés de resolució en aquests casos sol ser formalment correcte. Però hi ha una queixa que els estudiants no acostumen a for-

mular i que m'ha sorprès molt. Es tracta de la prepotència d'alguns professors. No són gaires casos, tres o quatre cada any i, sovint, en els mateixos centres. Els estudiants es queixen d'aquests professors, però no volen fer una denúncia formal per por de les represàlies possibles. Fent ús d'un anonimats absolut, he parlat sobre aquest tema amb directors, tant de departament com de centre, i m'han confirmat que és molt possible que hi hagi professors que actuïn d'aquesta manera. Però, què es pot fer en aquests casos? Encara que hi hagi una denúncia per escrit. D'altra banda, és molt difícil, i crec que no és aconsellable, demanar a l'estudiant que la faci si té por perquè, a més a més, si les coses no li van bé a la assignatura, ben segur que ho atribuirà a una represàlia.

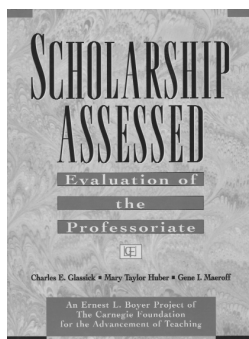
El problema que ningú no m'ha plantejat mai, i que a mi em preocupa des que tinc memòria universitària, és la transició dels estudiants de l'ensenyament secundari a l'universitari. Ja fa 14 triennis que cada curs escolto el comentari que els estudiants vénen cada vegada més mal preparats. Si això fos cert, al principi del segle XX devien ser una meravella. I jo no tinc consciència que els de la nostra generació fóssim millors estudiants. Simplement érem diferents i els professors també se'n queixaven. No serà que el jovent evoluciona més ràpid que nosaltres i no ho volem admetre? No serà que no enfoquem prou bé aquesta etapa de transició? No serà que no es té en compte a l'hora de definir els plans d'estudis?

José Navarro Solé
Síndic de greuges de la UPC

EINES DE QUALITAT

Scholarship assessed Evaluation of the Professoriate **GLASSIK, Ch.E.; HUBER, M.T.;** **MAEROFF, G.I.**

An Ernest L. Boyer Project of The
Carnegie Foundation for the
Advancement of Teaching



Scholarship assessed, evaluation of the professoriate és un treball de la prestigiosa Fundació Carnegie dels EUA en què

s'examina la naturalesa canviant de la docència i la recerca a les universitats. Proposa nous estàndards per a l'avaluació del professorat, no tan sols considerant la ja tradicional avaluació de la recerca, sinó ampliant-la a tota la seva activitat tant docent, d'assessorament, com de gestió i servei. Especial atenció es presta a la documentació de les evidències d'aquesta activitat. Pretén ser un punt de partida per a la millora de l'avaluació i del debat sobre els estàndards i la qualitat a les universitats.

Second European Network for Quality of Higher Engineering Education for Industry Colloquium **"Co-operation between Higher education, industry and society"**

21 i 22 de novembre de 2002

La Universitat Politècnica de Catalunya acull, els dies 21 i 22 de novembre, el segon col·loqui de l'ENQHEEI sobre cooperació entre l'educació superior, la



indústria i la societat. Pretén establir criteris comuns per a la cooperació en avaluació i l'intercanvi entre les escoles d'enginyeria europees. El debat se centrarà en el *benchmarking*, la millora de la qualitat i els marcs de referència per a l'avaluació.

www.upc.es/enqheei