

ETS QUALITAT

Núm. 19 – Desembre 2022 (Any III)

L'EXPERT RESPON
RICARD GIRAMÉ
DIRECTOR DE L'ÀREA DE
QUALITAT (UVIC-UCC)

**I TU, QUÈ EN
PENSES?**
BRENDAN QUINN
ENS HO EXPLICA



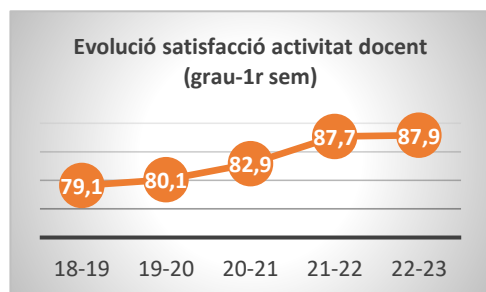
*La visió sense execució no és **innovació** sinó **al·lucinació** (Dídac Lee, **emprenedor tecnològic**)*

FACULTAT

ES CONSOLIDA LA SATISFACCIÓ AMB L'ACTIVITAT DOCENT - GRAU

Durant la setmana del 28 de novembre els estudiants de grau han respost les enquestes de **satisfacció amb l'activitat docent** d'aquest 1r semestre.

Amb una **participació global** del 47,1%, la **satisfacció mitjana** ha sigut de **87,9** (sobre 100), resultat que manté la tendència a l'alça.



AGENDA

DESEMBRE 2022 – GENER 2023

Entre l'1 de desembre de 2022 i el 31 de gener de 2023, **AQU** realitza el treball de camp amb els titulats de graus i màsters que han finalitzat els seus estudis el curs 21-22 per valorar la seva satisfacció.

Consulteu els resultats dels [graduats](#) i dels [titulats](#) de l'edició anterior (2021).

GENER 2023

Durant el mes de gener s'inicien les **sessions informatives** dels Experts online que comencen el mes de febrer. Consulteu l'agenda [aquí](#)

El 17 i el 28 de gener tornen els [Tallers Preuniversitaris](#).

MÉS FACULTAT

ACOSTA'T: UNITAT TÈCNICA DE QUALITAT (UtQ)

La [Unitat Tècnica de Qualitat](#), encarregada de facilitar el desenvolupament de les polítiques de qualitat de la Facultat en totes les seves àrees, dona suport a tots els agents que intervenen en els processos orientats a la millora contínua (disseny, seguiment i acreditació de les titulacions, enquestes, indicadors, queixes i suggeriments, gestió dels diferents procediments, etc.) així com a la difusió i transparència.

Vols saber més coses del sistema de garantia interna de la qualitat (SGIQ)?

Tens preguntes?

Et podem ajudar a millorar algun procés?

Poseu-vos en contacte amb nosaltres (qualitatfacultat@peretarres.org) i mirarem de donar-vos resposta en breu.

ODS: DIFUSIÓ AL WEB

S'ha creat un espai específic [ODS](#) (Objectius de Desenvolupament Sostenible) on anirem publicant recursos i accions realitzades amb la finalitat de donar-hi resposta i fer-ne difusió.

FORA DE LA FACULTAT

EL SISTEMA UNIVERSITARI CATALÀ: QUÈ S'HI HA DE PRESERVAR/QUÈ S'HI HA DE CORREGIR

[L'Observatori del Sistema Universitari](#) (OS Universitari) plataforma formada per membres actuals i antics de la comunitat universitària (PDI-PAS-Estudiants) de les quatre universitats públiques catalanes (UAB, UB, UPC i UPF), que des de la recerca, l'anàlisi, el debat i la reflexió crítica ofereix documentació i anàlisis sobre matèries de polítiques universitàries.

També de la mateixa plataforma podeu consultar un [Estudi sobre el grau d'acompliment](#) de les universitats públiques i privades al RD 822/2021, de 28 de setembre (aleshores projecte).

ELS EXPERTS RESPONEN

[Ricard Giramé, Director de l'Àrea de Qualitat de la UVic-UCC](#)

Ricard Giramé, vinculat des del curs 2003/04 a la UVic-UCC com a PDI i a partir dels cursos 2007/08 va compaginar la docència amb la implementació del model AUDIT a les Facultats i Escoles universitàries. S'ha especialitzat en la direcció d'equips en l'àmbit de la qualitat i en la gestió de projectes aplicats en aquest mateix àmbit: UDocentia, SIGMA, UNIKUDE, Portal de la Transparència, Govern de la dada, etc. És membre del Comitè d'Unitats Tècniques de Qualitat i del Comitè d'Enquestes d'AQU Catalunya i forma part de diversos grups de treball interuniversitaris com per exemple TRAGÍ, Projecte per a la Transparència en la Recerca, l'Aprenentatge, la Gestió i la Innovació.

Com has arribat a treballar en l'àmbit de la qualitat? Què t'hi ha portat?

La meua entrada en el món de la qualitat va ser circumstancial. Jo era PDI en l'àmbit de les Ciències de la Informació i la Documentació a la UVic, i a l'inici del curs 2007/08, Joan Solà i Montserrat, qui havia estat el degà de la meua Facultat i que aleshores estava implicat en el desplegament de l'EEES a la universitat, em va oferir de col·laborar en el projecte aprofitant les meves competències en gestió i organització de la informació per preparar la implementació del programa AUDIT d'ANECA, o sigui, dels mecanismes que havien de permetre l'assegurament de la qualitat a les Facultats i Escoles de la universitat. Des d'aquell moment ja no vaig deixar de treballar en aquest àmbit fins al punt

que el juliol de 2009 vaig ser nomenat director de la nova Àrea de Qualitat de la UVic, càrrec que segueixo ocupant actualment.

Defineix la Qualitat en 2 línies.

La qualitat, en el marc de la universitat, és la consideració de la feina ben feta, o sigui l'acompliment de la missió de la universitat de la manera més eficient i satisfactòria per qui en rep el resultat.

Quin és l'element comú a tots els SGIQ (independentment del sector de l'empresa/entitat)?

Per a mi son dos: el públic al qual t'adrees i el producte/servei que ofereixes. El primer és qui determina el dia a dia de qualsevol organització, qui demanda les necessitats de productes o serveis que cal oferir en cada moment i qui, en conseqüència, en rep el resultat. El segon és el fet de conèixer molt bé el funcionament de l'organització, cosa que alhora en determina el nivell de qualitat del resultat final.

Quin creus que és l'element essencial perquè un sistema de qualitat funcioni?

La connexió de totes les peces de la maquinària del sistema: les pròpiament operatives —processos, procediments, indicadors, etc.— amb les persones que hi participen, tant els usuaris que demanden i reben el servei, com els recursos humans que fan funcionar tot l'engranatge.

Per a tu, i segons la vostra experiència, quin és el pitjor enemic amb el que es troba la qualitat?

La qualitat mateixa és el pitjor enemic de la qualitat. M'explico: des del principi vaig notar que la qualitat, en el nostre sector, havia esdevingut una paraula buida de contingut per a la majoria de persones de la universitat, potser per l'abstracció del concepte, però sobretot perquè moltes vegades s'associa a un gruix de tràmits burocràtics que les persones que treballen als diferents nivells tècnics o acadèmics de la universitat no se senten propis —moltes vegades derivats de les exigències del mateix sector universitari—. Però també s'utilitza la qualitat com un calaix de sastre per encabir-hi alguns fils de treball, projectes puntuals, encàrrecs externs que, qui els rep, passa directament a l'àmbit de qualitat perquè pensa que en major o menor mesura les persones que hi treballen disposaran de les competències o informacions necessàries per a atendre tal petició.

Aquest raonament m'ha portat a pensar que fins ara, a la universitat, potser no ens ha sortit tant bé com preteníem l'objectiu de treball en qualitat. Sí que és veritat que hem dissenyat, redactat i implementat sistemes de garantia interna de la qualitat (SGIQ), i també hem treballat per estendre la cultura de la qualitat entre els grups d'interès explicant-los què és l'SGIQ o, puntualment, alguns dels seus elements, eines de les quals, i en moltes ocasions, no se'n senten partícips.

Tot això em fa veure que potser l'error és la reinterpretació que en fan aquestes persones de l'SGIQ. Potser cal deixar de parlar de gestió de la qualitat, per passar a parlar de gestió de la Facultat, empoderant d'aquesta manera a tothom que hi treballa i fent-se seu un sistema de gestió que, en realitat ja existeix, però que només cal documentar. La qualitat com a tal, ha de passar a ser l'adjectiu que qualifiqui la manera i els resultat de tots i cadascun dels processos que es fan als centres, ha de ser la conclusió de la feina ben feta de les persones que hi treballen. És cert que alguns dels processos externs, sobretot penso en el marc VSMA, cada universitat els ha gestionat com ha pogut i ha buscat la implicació en més o menys profunditat dels centres, però la resta d'elements els tenim a les nostres Facultats i ja tenen noms i cognoms. Nosaltres, de manera equivocada, des de fora la Facultat, els hem ajuntat i batejat com a SGIQ, unes sigles que costen de pronunciar i que, desglossades, costen d'entendre.

I quin seria el millor amic?

El millor element que tenim a favor de la qualitat és el coneixement i el convenciment dels grups d'interès en entendre quin paper juguen en la gestió dels centres i de la universitat. No ha de ser un coneixement tàcit, sinó reflexionat, començant pels quadres directius dels Serveis tècnics, de les Facultats i de la Universitat, sobre el fet que cal treballar de manera documentada i endreçada en els processos de gestió dels centres.

Personalment, tens algun referent en Qualitat? Qui és?

A escala domèstica, procuro aprendre cada dia de les persones que formen part del meu equip, cadascuna d'elles referent en un àmbit de treball especialitzat: gestió de processos, publicació d'informació, tractament de dades, etc. També, dels meus homòleg/es de les universitats catalanes que són els referents amb qui miro d'estar permanentment en contacte i treure'n bones pràctiques en la gestió del dia a dia de les respectives universitats i centres.

Així mateix, he tingut la sort de conèixer i compartir llargues converses personals i professionals amb Alfonso Davalillo, professor jubilat de la Universitat del País Basc i ex-director del Servicio de Calidad y Evaluación Institucional de la mateix universitat, l'experiència del qual li ha permès destil·lar l'essència del que entenem que ha de ser la qualitat a la universitat.

Podries dir-nos un llibre, una imatge o una pel·lícula que expliqui què és la qualitat?

El pòster «Der Mensch als Industriepalast» on l'any 1926 el físic alemany Fritz Kahn va il·lustrar el funcionament del cos humà com un engranatge cartesià d'un «palau industrial» en miniatura:



I TU, QUÈ EN PENSES?

Brendan Quinn, docent de la Facultat

As a language teacher, I am always fascinated by the etymology of words, where they come from and how they have developed and entered other languages.

“Quality” is a word rooted in Latin (45BC), and because of this it has found its way into many other languages, not just the romance but Germanic and other language systems too. In Latin we find it as “qualis” in Catalan “qualitat”, Spanish, “calidad”, German “qualität”, Filipino “kalidad” and Zulu “ikhwalithi”. The concept of quality has existed for a very long time and has permeated all language systems throughout the world.

At Pere Tarres Faculty, it is clear that quality is considered a vital aspect of the faculty's work.

Recently, many students have participated in feedback programs which give a voice to those that receive much of what Pere Tarres offers. But, also the teachers. We review and assess our own performance and goals, we discuss

our course objectives with management to see how we have performed and how we can develop what we deliver. Quality, and its development is a continuing process reviewing all aspects, from delivery to reception, and it includes all stakeholders.

Taking a 360-degree perspective enables Pere Tarres Faculty to build on the knowledge and experience of us all. This allows for holistic growth and for quality to remain at the centre of all we do. And, when quality is at the heart, quality is found everywhere.

CATALÀ

Com a professor de llengües, sempre m'ha fascinat l'etimologia de les paraules, d'on venen i com s'han desenvolupat i introduït en altres idiomes.

"Qualitat" és una paraula d'origen llatí (45 aC) que per això es troba en moltes altres llengües, no només romàniques sinó també germàniques i d'altres sistemes lingüístics. En llatí la trobem com "qualis" ("qualitat" en català, "calidad" en castellà, "qualität" en alemany, "kalidad" en filipí o "ikhwalithi" en idioma zulú). El concepte de qualitat, per tant, existeix des de fa molt de temps i ho ha impregnat tot.

A la Facultat Pere Tarrés és evident que la qualitat es considera un aspecte clau.

Recentment, els estudiants han participat en els programes d'enquestes que els donen veu, però també els professors: revisem i avaluem el nostre propi rendiment i objectius, valorem amb la direcció com desenvolupar-los.

La qualitat, i el seu desenvolupament, és un procés continu que revisa tots els aspectes i que inclou tots els grups d'interès.

Adoptar una perspectiva 360 permet a la Facultat Pere Tarrés continuar construint coneixement i experiència, cosa que li permeten un creixement holístic i de qualitat en tot allò que fa. I quan la qualitat és al cor, la qualitat es troba arreu.

Som [UtQ](#) Marta López, Ester Llebot, Pere Mora, Jordi Palouzié, Josep Torrico i Mònica Figueres.