



SPEAQ

Proyecto: Compartir la práctica para la mejora y la garantía de la calidad / SPEAQ (*Sharing Practice in Enhancing and Assuring Quality*)

D.7. Preguntas del grupo de discusión de estudiantes y resumen de datos

Informe

I. Introducción

El proyecto SPEAQ tiene la intención de complementar el trabajo de los estudios a gran escala sobre calidad desde varias perspectivas (la del estudiante y la de la institución), aprendiendo de los grandes debates sobre la calidad que se realizan a nivel paneuropeo y contribuyendo, a su vez, a estos debates.

La finalidad de este proyecto es conectar los tres círculos clave de calidad: profesor, estudiante y director de calidad, para compartir y mejorar la práctica del control de calidad en la educación superior. Los objetivos concretos son:

1. Crear talleres interactivos para facilitar el debate entre profesores (y personal relacionado con el profesorado), directores de calidad y estudiantes con el fin de compartir la profesión y explorar nuevas formas en las que el control de calidad pueda llevarse a cabo en el contexto universitario.
2. Recopilar datos de los puntos de vista de los interesados sobre el control y la mejora de la calidad dentro del marco de sus experiencias en la educación superior para elaborar un informe sobre la naturaleza de los tres círculos de calidad a tener en cuenta en este proyecto.
3. *Taller* – El taller de calidad interpersonal actuará como foro para profesores, estudiantes, directores de calidad dentro de las instituciones asociadas para conocer conjuntamente y debatir o aprender más sobre el control de calidad, tal y como se concibe este proyecto.

Reconocimientos

La asociación de estudiantes europeos y todo el equipo del proyecto SPEAQ transmiten su especial agradecimiento a todos los estudiantes y representantes de estudiantes de las instituciones educativas siguientes: Universidad de Innsbruck, Austria;
Escuela de negocios de Copenhague, Dinamarca;
Universidad de Jyväskylä, Finlandia;
Universidad de Szeged, Hungría;
Universidad de Trento, Italia;
Universidad de Aveiro, Portugal;
Universidad de Babes-Bolyai, Rumanía;
Universidad de Deusto, España;
El Centro asociado de lenguas, lingüística y área de estudios, que forma parte de la Universidad de Southampton, Reino Unido.

Tabla de contenidos

I. Introducción	2
Reconocimientos	2
Resumen	4
1. Metodología	5
1.1. Creación de Grupos de Discusión y citación de asesores.....	5
1.2. Diseñando un borrador para moderar al grupo de discusión.....	5
1.3. Recopilación de datos de los talleres o grupos de discusión	5
1.4. Tratamiento de datos	6
1.5. Conclusiones de los informes y bocetos	6
1.6. Comentarios finales	6
2. Visión general de los grupos de discusión	6
3. Resultados facilitados por los grupos de debate.....	7
3.1. ¿Qué significa la calidad para los estudiantes?	10
3.2. Cultura de la calidad en la universidad	11
3.3. Mejora de la calidad.....	12
3.4. Asuntos éticos	14
3.5. Buenas prácticas.....	14
Conclusiones y recomendaciones.....	14

Programa de Aprendizaje Permanente

Resumen

La finalidad del proyecto SPEAQ es conectar los tres círculos clave de calidad: profesor, estudiante y director de calidad para compartir y mejorar la educación superior. Este proyecto pretende dar respuesta a una preocupación real de que el control de la calidad puede convertirse en un ritual en lugar de integrarse en la profesión de la enseñanza y el aprendizaje.

El objetivo del proyecto es sembrar nuevas ideas acerca de cómo mejorar la práctica del control de calidad en la institución presentando datos reales de como el reunir a las partes interesadas en torno al en el proceso de calidad puede llevar a una interpretación más amplia y significativa del control de calidad.

Los informes actuales presentan los datos recopilados de 114 estudiantes de 9 universidades de Austria, Dinamarca, Finlandia, Hungría, Italia, Portugal, Rumanía, España y Reino Unido. Sus ideas, respuestas y sugerencias se presentaron durante los debates del grupo de discusión, dirigidos por los miembros de Estudiantes de la Unión Europea.

Los estudiantes, junto con los profesores y los directores de calidad son las fuerzas motrices internas del control de calidad a nivel institucional. Es necesaria una mejor comunicación e interacción entre los interesados para poder conseguir mejoras en la calidad en la ES a nivel institucional.

Existen muy buenas razones por las que una institución debería iniciar, instaurar y revisar sus procesos de control de calidad.

Las respuestas y sugerencias dadas por los estudiantes son una contribución valiosa para mejorar los procesos de calidad en las universidades participantes y compartir lo que se consideran buenas prácticas.

1. Metodología

1.1. Creación de Grupos de Discusión y designación de asesores

ESU, la Unión de estudiantes europeos

- ✓ dirigió el desarrollo de las preguntas del grupo de discusión de los estudiantes,
- ✓ determinó qué estudiantes del grupo de referencia de ESU iban a los socios que organizaron grupos de discusión y en la mayoría de los lugares
- ✓ facilitó un representante de ESU como asesor del debate. En los casos en los que esto no fue posible por falta de disponibilidad, la ESU se puso en contacto con su miembro local para poder ofrecer el apoyo necesario.

1.2. Diseñando un borrador para moderar al grupo de discusión de los estudiantes.

El paquete del taller, desarrollado como parte de la puesta en marcha del Paquete de Trabajo 2 del proyecto SPEAQ, contiene el borrador del debate de los grupos de discusión y asesoramiento:

- Una corta presentación del asesor o facilitador - porqué es necesario este taller, antecedentes generales de esta iniciativa, un resumen de las actividades principales del taller
- Una actividad de debate en torno a la naturaleza y propósito del control de calidad y su relación con la mejora de la calidad (¿para quién es, quién es el responsable y porqué es importante?)
- Una introducción al Modelo de Calidad LanQua Toolkit seguido por los comentarios de los participantes (¿Qué significa para ellos, cómo encaja en su experiencia y profesión?).
- Una actividad de grupo que utiliza una serie de estudios de caso breves sobre buenas prácticas que los participantes tienen que interpretar para un número de audiencias clave (esto aumentará la reflexión sobre las distintas comprensiones de la calidad por distintas partes interesadas, y sobre cómo sus propias narrativas de la calidad pueden variar dependiendo de su papel en la institución)
- Un esbozo de algunos escenarios de acción basados en los resultados del taller.
- Una invitación a desarrollar y evaluar estas actividades como mini proyectos

A los asesores/facilitadores designados se les dio la libertad de improvisar, adaptar y ofrecer explicaciones adicionales en el caso que fuese necesario.

Además, se desarrolló un cuestionario con tres series de preguntas sobre el Control de calidad:

- ❖ ¿Qué significa la calidad para vosotros?
- ❖ ¿Cuál es la cultura de calidad de vuestra institución?
- ❖ ¿Cómo se puede mejorar la calidad?

Las respuestas y sugerencias resumidas se presentan en el Apartado 3 de este informe.

1.3. Recopilación de datos de los talleres o grupos de discusión

Programa de Aprendizaje Permanente

El tiempo previsto para los debates del grupo de discusión se estableció en dos horas. Sin embargo, se necesitó más tiempo para que los estudiantes expusiesen sus temas sobre el control de calidad en sus instituciones. Las preguntas del cuestionario se basaron en crear un debate entre los estudiantes en el que tuviesen que pensar sobre el valor de su experiencia, cuáles son los elementos de una buena institución o curso, la manera en que los estudiantes en general y cada uno de los presentes en particular pueden o podrían involucrarse en el control de calidad.

En los casos en los que se presentaron menos de 8-10 estudiantes para el debate, se remitió el cuestionario por correo electrónico.

De este modo el 16^{de} enero de 2013 se recogió la opinión de 114 estudiantes de 9 universidades de Austria, Dinamarca, Finlandia, Hungría, Italia, Portugal, Rumanía, España y Reino Unido.

1.4. Tratamiento de datos

Se remitió a ESU los informes y los asesores/facilitadores y de los participantes en el proyecto para el análisis, comparación y divulgación adicional.

Aunque tanto los asesores como los participantes en los grupos de discusión hicieron un magnífico trabajo y consiguieron recopilar prácticas interesantes, ideas para proyectos pequeños, etc., también se mencionó que debido a las limitaciones de tiempo para los debates (final del semestre y vacaciones de verano), algunos datos se remitieron a ESU con un retraso que provocó el retraso del tratamiento de datos.

1.5. Conclusiones de los informes y bocetos

Con el fin de recopilar, comparar y difundir buenas prácticas y oportunidades para mejorar en control de calidad en la educación superior desde el punto de vista de los estudiantes y representantes de los estudiantes, la ESU tiene la tarea de preparar un informe resumido con las conclusiones y sugerencias resultantes del debate de los grupos de discusión de los estudiantes y entrevistas por correo electrónico.

1.6. Comentarios finales

Se ha demostrado que la metodología elegida para la recopilación de datos ha sido eficiente y que los debates del grupo de discusión alcanzaron su objetivo de captar la atención de los estudiantes sobre qué es la calidad y cómo pueden involucrarse ellos personalmente en mejorar el control de calidad en sus centros.

2. Visión general de los grupos de discusión

Todos los grupos de discusión se formaron de modo que presentasen el mayor número posible de puntos de vista y experiencias. En general, los estudiantes que mostraron interés en participar en los debates fueron los de primer y segundo curso, así como los de los másteres incluso los doctorados. Representaron también diferentes facultades, diferentes grupos de edad, con y sin experiencia en el extranjero. Los miembros de los sindicatos de estudiantes no solo estuvieron presentes, sino que representaron un papel importante en los debates, gracias a sus buenos conocimientos de los procedimientos internos y de los canales de comunicación internos.

Programa de Aprendizaje Permanente

En muchos de los casos, los representantes de la ESU consiguieron cumplir con su papel como asesores o facilitadores del debate.

Los compañeros de Finlandia, España y Reino Unido realizaron un esfuerzo adicional para buscar el mejor momento para los debates a final de semestre o disponibilidad de los representantes de la ESU.

En los casos en los que se presentaron menos estudiantes a los debates (por ejemplo la Universidad de Deusto, España) se consiguió información adicional por correo electrónico.

3. Resultados facilitados por los grupos de debate.

Antes de ir a los esquemas con los resultados resumidos de los debates, vamos a proporcionar algunos datos concretos sobre las universidades participantes y las características de sus grupos de discusión:

- **Universidad de Innsbruck, Austria** tiene una gran experiencia en cooperación europea y está reconocida por el Modelo de Innsbruck para Didáctica N2 el cuál integra principios y teorías de enseñanza, aprendizaje y control basando la formación de todos los lenguajes en un único modelo educativo.

Se estimó que el proyecto SPEAQ sería de importancia en conexión con los desarrollos referentes a la Escuela de Educación, el contacto con los estudiantes se estableció a través de las Oficinas de Calidad para los títulos de profesorado. Así, el grupo de discusión consistió en representantes, en lugar de usar un grupo aleatorio formado a través de contactos personales.

Los participantes del Grupo de discusión de estudiantes de la Universidad de Innsbruck fueron 7 representantes de estudiantes, todos de títulos de profesorado, de diversas asignaturas. El debate tuvo lugar el 27 de junio de 2012

- **Escuela de negocios de Copenhague (ENC), Dinamarca** fue clasificada no como una escuela de negocios sino como una universidad en un sentido amplio, ya que contiene elementos de ambos mundos - sin embargo siempre con enfoque en los negocios y con un compromiso basado en la investigación en educación. **El control de calidad en la ENC** incluye las siguientes actividades habituales:
 - Acreditaciones internacionales (EQUIS, AMBA, AACSB)
 - Estándares de comparación internacionales como actividad continua
 - Revisión grupal de los departamentos de investigación por lo menos una vez cada cinco años
 - Programa nacional de acreditación por la ACE Dinamarca según la legislación danesa.
 - Evaluaciones de cursos y programas como actividad habitual al final de cada elemento.Sin embargo, tal y como se describió más tarde, tras el debate los estudiantes encontraron lugar para la mejora en cuatro áreas.
En la ENC participaron un total de 12 estudiantes, 6 licenciados y 6 estudiantes de máster, respectivamente, actuando la mayoría de ellos (9) como activistas en la política estudiantil local, formando parte de las juntas de estudio que llevan a cabo programas en el sistema universitario danés, o bien son miembros de otras instituciones (Consejo académico, junta de la ENC). Fueron elegidos deliberadamente por sus antecedentes, ya que podrían aportar más

Programa de Aprendizaje Permanente

al debate. La ENC no tiene facultades por lo que todos los participantes venían del campo de las ciencias sociales, negocios, dirección. Los participantes eran daneses, 3 de ellos fueron estudiantes de titulación completa no danesa.

Debido a los problemas para encontrar estudiantes relevantes que quisiesen o pudiesen participar, el grupo de discusión se realizó más tarde de lo originalmente programado, por ejemplo en septiembre de 2012.

- **La Universidad de Jyväskylä, Finlandia** es una universidad multidisciplinar de investigación intensiva. El desarrollo de la calidad de su Escuela de Idiomas en los últimos 15 años se ha basado en las acciones de investigación universitaria, departamental, enfocadas en el desarrollo específico disciplinario curricular, mejora de la enseñanza de idiomas TIC, edificio de competencias profesionales, comunicación intercultural, contenido e integración del lenguaje y su control. El Centro ha sido galardonado en dos ocasiones por su desarrollo de la calidad.

Para los fines del proyecto se crearon dos grupos de debate:

Grupo 1: 9 estudiantes de segundo curso

Grupo 2: 13 estudiantes de cuarto curso

Las entrevistas se realizaron el 13 de septiembre de 2012.

- **La Universidad de Szeged, Hungría** es la segunda más grande del país. La Facultad de Educación directamente involucrada en el proyecto SPEAQ tiene un comité que trata los asuntos de calidad a nivel institucional; los estudiantes y el profesorado tienen experiencia en programas de intercambio e investigación y proyectos educativos.

El debate del grupo de discusión se realizó el 10 de mayo de 2012. Los participantes fueron 13 estudiantes de tres facultades : La Facultad de Ciencias (BSc en Estudios Medioambientales), la Facultad de Economía (Programas Superiores ocupacionales en Banca y Finanzas) y la Facultad de Educación, que representa las humanidades y los módulos de lenguas extranjeras en los mismos programas.

- **Universidad de Trento (Italia)** - En sus 50 años de historia ha sido conocida por su atención a las relaciones internacionales y a movilidad y por la calidad de sus cursos de investigación. Hay 16000 estudiantes y cerca de 600 facultades e investigadores. Esta universidad ha resultado tener las mejores normas italianas según los criterios de evaluación ministerial, asignadas de acuerdo con la calidad de la investigación y cursos. La Universidad se posicionó en **1^{er} lugar**, por delante del Politecnico di Torino y del Politecnico di Milano.

Los **8 estudiantes** que participaron en **el debate del grupo de discusión realizado el 21 de mayo de 2011**, fue un grupo bastante típico, representantes en términos generales del cuerpo estudiantil en Trento. Seis eran estudiantes licenciados y dos estudiantes de másteres. Cuatro procedían de la Facultad de Economía, dos de la Facultad de Ciencias y una de cada una de las facultades siguientes: Derecho, Arte y Humanidades. No había estudiantes de las Facultades de Sociología, Ciencias Cognitivas (situada en otra ciudad) o Ingeniería. Seis de estos estudiantes son representantes de los estudiantes en algún nivel (área disciplinaria, facultad o universidad), mientras que solo dos no formaban parte de esa labor.

Programa de Aprendizaje Permanente

- **La Universidad de Aveiro, Portugal** es una de las universidades más dinámicas e innovadoras de Portugal. Con cerca de 15000 estudiantes en programas universitarios y postuniversitarios, la UA ha alcanzado una importante posición entre las instituciones de educación superior en Portugal, siendo una de las mejores universidades en cuanto a la calidad de sus infraestructuras, la fuerza de su investigación y la excelencia de su personal.

El debate del grupo de discusión sobre el control de calidad de la Universidad de Aveiro se realizó el **23 de mayo de 2012**. El grupo se formó con **9 estudiantes** (3 de segundo ciclo, estudiantes de máster y 6 de primer ciclo, estudiantes de licenciatura) de diferentes áreas.

- **La Universidad de Babes-Bolyai (BBU), Rumanía** es una de las más grandes del país y de las más importantes debido a su política de calidad en la enseñanza de lenguas y competencias lingüísticas.

BBU organizó **dos debates de los grupos de discusión el 1 de junio de 2012 y el 8 de junio de 2012**. El perfil de los estudiantes de los dos grupos de discusión fue diferente y tenía la intención de ofrecer más perspectivas internas del control de calidad en la universidad.

El **1 de junio**, el grupo de discusión reunió **9 estudiantes** del mismo departamento, por ejemplo del Departamento de Lenguas modernas aplicadas de la Facultad de letras quienes estaban en el primer y tercer curso de la licenciatura y en el primer y segundo año del máster. Los estudiantes no se habían visto con anterioridad y nunca habían debatido sobre los temas del Control de calidad antes de esta reunión.

El **8 de junio** el grupo de discusión reunió a **10 estudiantes** que tenían responsabilidades en el consejo de estudiantes de la BBU. Teniendo en cuenta que la BBU es una universidad multicultural y multilingüe con tres líneas distintas de estudio (rumano, alemán y húngaro) se consideró necesario invitar a representantes de las tres líneas de estudio, los tres del círculo de estudio de Bolonia (Licenciatura, máster y doctorado) y de tantas especialidades diferentes como fuese posible de las 21 facultades de la universidad. Los estudiantes presentes fueron citados en contextos oficiales para debatir sobre el control de calidad y debatieron sobre asuntos similares a los arriba citados.

- **La Universidad de Deusto, España** tiene una experiencia valiosa en enseñanza e investigación, así como en movilidad de estudiantes y profesores. Desde 1994, la universidad trabaja por ofrecer la calidad exigida por Bolonia.

Durante el debate del grupo de discusión fijado para el 12 de junio de 2012, solo se presentaron 4 alumnos por este motivo, **los organizadores recurrieron a un segundo grupo de estudiantes vía correo electrónico. El primer grupo representado por cuatro estudiantes de filología y el segundo, por seis estudiantes de máster matriculados en un Máster Erasmus Mundus y provenientes de diferentes países (Alemania, Holanda, Bulgaria y Pakistán).**

- **El centro asociado de lenguas, lingüística y área de estudios, que forma parte de la Universidad de Southampton, Reino Unido**, una de las 15 mejores universidades de

Programa de Aprendizaje Permanente

Reino Unido, imparte programas tutoriales y a los futuros estudiantes se les ofrece la oportunidad de sentir el "ambiente" universitario antes de su admisión.

El colaborador de Reino Unido organizó dos grupos de discusión con dos grupos de estudiantes. El primer grupo estaba formado por **seis estudiantes de Lenguas Modernas** procedentes de un intercambio del proyecto REALIE (Proyecto de residencia y empleo en el extranjero dirigido al empleo internacional). Mostraron entusiasmo por el proyecto aunque en algunos momentos tenían dificultades para reflejar la calidad en el marco del proceso general dentro de su institución y, en lugar de esto, se centraron más bien en los aspectos concretos de sus cursos que no les gustaban. El segundo grupo de discusión se organizó junto con la Unión de Estudiantes de la Universidad de Southampton e incluyó **ocho representantes de la asociación de estudiantes de las facultades**. Este grupo tenía un buen conocimiento de los mecanismos de calidad de la universidad relacionados con los estudiantes y pudieron formular sus respuestas de manera más equilibrada y objetiva.

3.1. ¿Qué significa la calidad para los estudiantes?

Se presenta un resumen de los temas más comunes y específicos sobre qué significa la calidad para los estudiantes en la Tabla 1, abajo:

Pregunta	¿Qué hace que su institución, programa o curso sea bueno?	¿Qué hace que su experiencia como estudiante sea valiosa?	¿Cuál es la experiencia educativa más valiosa?	¿Qué significa el término calidad en su universidad?	¿Qué puede aportar a la coherencia y desarrollo del programa?
Universidad					
Respuestas comunes					
Todo	Profesorado; Proceso de aprendizaje; El curso está vinculado con el futuro empleo	Aprender algo nuevo; Trabajar en grupos; Tener la oportunidad de aplicar el conocimiento en la práctica; Trabajo en redes; Intercambio	Experiencias educativas como asignatura principal; Experiencia práctica; Experiencia internacional (conferencias, movilidad Erasmus)	Calidad de la enseñanza; mejor horario; clases y bibliotecas bien equipadas; instalaciones deportivas y programas culturales; asesoramiento sobre las carreras y empleo de los estudiantes; oferta de cursos post-gradado; buena comunicación entre los estudiantes, profesores y personal administrativo	Con mejor gestión del tiempo Con mejor enfoque sobre el tema principal; ofreciendo "feedback"

Programa de Aprendizaje Permanente

Respuestas concretas					
Universidad de Deusto, España;		Dispuestos a concebir la educación con perspectiva global y Europea			
Universidad de Szeged, Hungría;			Según algunos estudiantes, la participación en el programa Erasmus debería ser menos cara	La calidad debería depender principalmente del profesor;	
Universidad de Southampton Reino Unido				Hacer que cada uno "sienta" la universidad; El ambiente del campus El espíritu comunitario	
Universidad de Aveiro, Portugal;		¡Nadie consideró la internacionalización!			
Universidad de Trento, Italia;	Organización institucional global cercana al estudiante; Diversidad				

Tabla 1.

3.2. Cultura de la calidad en la universidad

Se presenta un resumen de los temas más comunes y específicos que sirven de respuesta a la pregunta de qué significa la cultura de la calidad a nivel universitario en la Tabla 2, abajo:

Pregunta	¿Tiene voz en su universidad?	¿En qué contexto se debate la calidad en su programa?	¿Es la calidad un asunto del día a día para usted?	¿Cómo siente que se le apoya en su desarrollo educacional?	¿Quiénes son los directores de calidad de su institución?
Universidad					
Respuestas comunes					
Todo	Sí. La mayoría de las veces se nos escucha. Sin embargo, el plan para implementar las sugerencias no se ha hecho público.	Normalmente se limita a una evaluación o revisión al final del semestre	La calidad es un deber y un asunto diario. Sin embargo, algunas veces el resultado no es bueno. A menudo, la mejora aparece del intento y el error.	Programa tutorial in situ; Delegados de clase Asociación de estudiantes;	¡No lo sé!
Respuestas concretas					
Universidad de Innsbruck, Austria;					Los estudiantes saben quién es el Director de Calidad y que estuvo presente en la discusión

Programa de Aprendizaje Permanente

Universidad de Szeged, Hungría;				Los delegados de clase y las asociaciones de estudiantes no son muy eficientes	
Universidad de Southampton Reino Unido		Además en el resumen semestral, hablamos con los profesores y tutores.			
Universidad de Babes-Bolyai, Rumanía;		La Universidad debe considerar la calidad incluso durante el proceso de admisión de futuros estudiantes		Los programas tutoriales sólo se ven en otras universidades en el extranjero, pero no se realiza en esta universidad	
Universidad de Aveiro, Portugal;			No, ya que no se pone en práctica la cultura de la calidad		

Tabla 2.

3.3. Mejora de la calidad.

Se presenta un resumen de las sugerencias más comunes y concretas de cómo debería mejorarse el proceso de desarrollo de la calidad en la enseñanza en la Tabla 3, abajo:

Pregunta	¿Cómo puede mejorarse la experiencia educativa?	¿En qué puede contribuir para mejorar la experiencia educativa?	¿Qué está en vigor para los futuros desarrollos en calidad?	¿Qué le gustaría mejorar de la experiencia educacional y cómo lo haría?	¿Qué considera que un director de calidad debe o debería hacer para mejorar la calidad?
Universidad					
Respuestas comunes					
Todo	Aumentar los cursos sobre las materias principales y reducir los de las materias generales; Más coherencia entre cursos; Más medios para empezar una carrera; Menos escuchar, más hacer y debates; Trabajo en grupos pequeños; Encontrar una mejor proporción entre clases magistrales y seminarios; Programas con empresas; Prácticas; Experiencia en el extranjero	Mejor gestión del tiempo; Centrarme en mi materia principal; Comunicación con otros estudiantes;	¡No lo sé! ¡No se da seguimiento al “feedback” de los estudiantes!	Más interacción; Mezcla de varios métodos; Mejor relación con las empresas	Hacerse visible primero. No saber que está haciendo el director de calidad. Debería escuchar a los interesados y debatir las mejores prácticas para poder decidir las mejoras.

Programa de Aprendizaje Permanente

Respuestas concretas					
Universidad de Innsbruck, Austria;		Seré más responsable al elegir a los delegados de clase o representantes de los estudiantes	Comprobar los objetivos educativos durante el trimestre		
Universidad Jyvaskyla, Finlandia			Cursos y programas de desarrollo y mejora basados en el "feedback" de los estudiantes		
Universidad de Trento, Italia;				Introducir prácticas obligatorias en los cursos de máster	
Universidad de Babes-Bolyai, Rumanía;		Crear un proyecto de tutoría para el estudiante a nivel del departamento		Analizar las razones del abandono universitario; Crear iniciativas para promocionar la universidad en las escuelas secundarias	
ENC, DK			Monitorizar "comités de calidad" transversales a varios programas para evitar la sobre-burocratización como modelo de debates más detallado sobre el alineamiento de los objetivos de los programas de formación y expectativas del mercado laboral; Evaluaciones de los estudiantes: la ENC debe revisar los resultados de estas evaluaciones basadas en el cuestionario y el modo en el que se han debatido	Tener grupos más pequeños y más tiempo para el trabajo individual y de grupo= mejorar el tamaño de las clases y el equilibrio entre la enseñanza basada en la clase magistral y el seminario interactivo.	Mejora de la capacidad de diversas unidades administrativas para tratar las necesidades de los estudiantes

Programa de Aprendizaje Permanente

			y se han utilizado para controlar y mejorar la calidad en la educación y formación.		
--	--	--	---	--	--

Tabla 3.

3.4. Asuntos éticos

Aunque no se trataron asuntos éticos en el debate del grupo de discusión, algunos de los problemas que se identificaron y de las ideas sobre calidad, relacionados con la admisión en la universidad, la participación en los programas de intercambio, la comercialización de la educación superior y el papel de los representantes de los estudiantes, puede dar ocasión a plantear las siguientes preguntas:

- ¿La educación secundaria es un "derecho"? ¿Debería ser algo por lo que se pague? Si fuese así, ¿Qué precio debería tener la mejor calidad en la educación superior? ¿Quién debería pagarla?
- Si la educación superior de calidad es un "derecho" y los representantes y asociaciones de estudiantes no son lo bastante fuertes, ¿cómo pueden negociar estos acuerdos sociales?

3.5. Buenas prácticas

El **Centro de idiomas de la Universidad Jyvaskyla, Finlandia** tiene dos galardones por su desarrollo de la calidad. Sus estudiantes se esfuerzan por garantizar la calidad en la universidad a través de los representantes de los estudiantes, asociaciones de estudiantes departamentales y consejos y otros estudiantes activos de la facultad. Cuando se les da la oportunidad de ofrecer "feedback", se escucha su voz. Los intereses de los estudiantes forman parte de la calidad en la universidad. Existen diversos foros y modos de proporcionar "feedback" y mejorar la calidad de los cursos.

La experiencia más satisfactoria de los estudiantes de la **Universidad de Innsbruck** ha sido poder poner en práctica la teoría estudiada. Los cursos están completamente conectados con la futura profesión de los estudiantes como profesores. Creen que esto les garantiza una facilidad para encontrar empleo tras la graduación.

Conclusiones y recomendaciones

En todos los grupos de discusión la comunicación es uno de los elementos que se identifica como importante en una institución de calidad. Sin embargo, según los participantes en los debates, la comunicación es el problema más común. Los estudiantes piden una mejor comunicación profesor-profesor, profesor-estudiante, estudiante-estudiante, estudiante-profesor, estudiante-administración a través de reuniones periódicas, mesas redondas de debate, etc.

Programa de Aprendizaje Permanente

Además de la comunicación, los estudiantes están buscando la oportunidad de poner en marcha en la práctica el conocimiento teórico que han adquirido. De este modo las universidades deben considerar incluir prácticas obligatorias en sus currícula.

El resultado del segundo grupo de asuntos debatidos nos pone ante dos conclusiones preocupantes:

- 1) Los estudiantes no saben quiénes son los directores de calidad de sus instituciones. Por lo tanto, los directores de calidad deberían ser más visibles, y también deberían serlo los resultados de su trabajo;
- 2) Los delegados de clase y asociación de estudiantes no son eficientes en todos los sitios al mismo nivel.

Las respuestas del tercer grupo de preguntas muestran que los estudiantes tienen ideas de sobre cómo podrían mejorarse los procesos de formación, pero que no son tan creativos cuando deben involucrarse personalmente. (Una buena excepción son los participantes de Rumanía, quienes aportan un par de ideas para proyectos pequeños a corto y medio plazo)

Esto se debe parcialmente al hecho de que ignoran lo que está en marcha en relación con la calidad en sus universidades, debido a la mala comunicación y a su desconocimiento de cuál es el papel del director de calidad.

Los participantes de Austria y Finlandia parecen tener una buena experiencia en comunicación, empleabilidad, participación de representantes de alumnos y cooperación internacional. Sus buenas prácticas deben compartirse con otras universidades de Europa, empezando por las que colaboran en el proyecto QUEST.

De solventar los problemas mencionados anteriormente se incrementaría significativamente la cultura de la calidad y mejoraría la calidad de la enseñanza y del estudio, y haría que los estudiantes "sintiesen" su institución.