

État des lieux de l'assurance qualité interne au sein de la SADC



Sommaire

L'objectif de cette recherche était d'explorer l'état d'avancement de l'assurance qualité interne (AQI) dans les établissements d'enseignement supérieur de la SADC du point de vue des parties prenantes régionales travaillant dans le secteur de l'enseignement supérieur. Les principaux résultats, résumés ci-dessous, indiquent clairement l'importance du suivi de la mise en oeuvre de l'AQI et identifient les domaines que la SARUA devrait inclure dans ses futurs programmes de développement des capacités. En outre, la recherche met en évidence la valeur attachée à la formation d'une communauté de pratique (CoP) de la SARUA pour fournir un forum de discussion et un soutien continu parmi les praticiens de l'AQ dans la région. Les résultats de cette recherche montrent que si des systèmes d'AQI sont en place dans la plupart des établissements et que les aspects techniques qui sous-tendent le succès d'un système d'AQI sont bien compris, la mise en oeuvre d'une gestion du changement au niveau institutionnel permettant l'intégration d'une culture de la qualité partagée constitue un défi.

Objectif principal de l'AQI

Le soutien à la prestation d'un enseignement de qualité est considéré comme l'objectif principal de l'AQI, de même que la garantie que l'établissement remplit sa mission et atteint ses objectifs stratégiques. L'importance de créer une culture de la qualité, de soutenir l'amélioration continue, de répondre aux besoins des étudiants, du personnel et des parties prenantes, et de veiller à ce que l'AQI soit adapté à l'objectif visé a également été soulignée. Il est clair que les établissements de la région se trouvent à des stades différents en termes de mise en oeuvre et de révision de leurs systèmes d'AQI et que, à cet égard, leur réponse aux contextes nationaux (besoins de l'enseignement supérieur, employabilité, normes externes) a exercé une influence importante. Il existe également un contraste entre les établissements qui se sont concentrés sur la conformité et ceux qui considèrent que les systèmes d'AQI doivent être flexibles, dynamiques et tournés vers l'avenir.

Les moteurs de l'AQI

La conformité aux attentes des agences d'assurance qualité externe (AQE) est considérée comme un moteur important de l'AQI, que ce soit au niveau du programme ou de l'établissement. Les participants à la recherche ont souligné l'importance de la mission et de la vision d'un établissement, de la satisfaction des besoins des étudiants et de l'intention d'attirer des partenaires internationaux. La recherche, les classements et les revenus de troisième niveau sont considérés comme des moteurs légèrement moins importants de l'AQI. Les participants ont également inclus la réputation de l'EES, la gestion des risques et l'attraction des étudiants/la rétention du personnel comme moteurs potentiels de l'agenda de la qualité.

Gestion et mise en oeuvre de l'AQI

La collecte et l'analyse systématiques de données clés sont nécessaires pour étayer la gestion et la mise en oeuvre de l'AQI et pour soutenir le suivi de l'efficacité institutionnelle. Certains établissements utilisent des normes de qualité externes, telles que la norme ISO-9001, pour fournir un cadre à l'AQI, tandis que d'autres soulignent l'importance de disposer d'une documentation interne complète, facilement partageable via un intranet ou un portail pour le personnel. Les comités ont un rôle clair à jouer pour faciliter la communication et encourager l'adhésion, et un thème récurrent a été la nécessité que la mise en oeuvre de l'AQI soit défendue au plus haut niveau de l'institution.

Lieu de responsabilité

Les personnes interrogées ont souligné l'importance de formaliser la structure hiérarchique pour soutenir l'AQI et veiller à ce que la fonction soit intégrée dans les systèmes institutionnels. Le rôle de l'unité ou du département d'AQ dans la planification et la coordination du système d'AQ a été souligné; dans certains établissements, le personnel académique a été détaché à des postes d'AQ et cette approche a été considérée comme moins efficace dans la mise en oeuvre de l'AQI. L'étude montre clairement que la représentation du personnel des unités ou départements d'AQ dans les comités de haut niveau rehausse le statut de l'assurance qualité et que c'est la clé du succès.

Documentation clé

Les personnes interrogées ont décrit une série de documents clés, notamment des politiques, des cadres, des lignes directrices et des listes de contrôle, comme des sources d'information sur l'AQI, tandis que les manuels destinés aux étudiants et au personnel ont été jugés moins utiles. Les enquêtes et les questionnaires sont utilisés comme outils de collecte de données. Certains établissements étaient encore en train de créer une documentation clé, tandis que d'autres étaient en train de la réviser et de la mettre à jour pour s'assurer qu'elle était adaptée à l'objectif visé.

La garantie de l'accès aux données a été soulignée comme un domaine à prendre en considération, les institutions devant veiller à ce que les bonnes personnes puissent accéder aux bonnes informations. Les courriels et les comités ont été considérés comme les méthodes de diffusion les plus importantes, ce qui montre que les canaux qui favorisent la communication bidirectionnelle sont considérés comme plus favorables. Les supérieurs hiérarchiques ont un rôle important à jouer, à la fois en fournissant et en retenant la documentation.

Suivi et évaluation

L'externalité joue manifestement un rôle important dans le suivi et l'évaluation de l'AQI, que ce soit par des examinateurs externes, par l'analyse des résultats des activités d'AQE ou par l'accréditation de programmes professionnels. Si les enquêtes sont un outil largement utilisé, les évaluations des cours ou des modules par les étudiants et les audits internes semblent être plus appréciés. Les taux d'employabilité des étudiants ne constituent pas nécessairement une mesure utile de l'efficacité du système d'AQI. La manière dont les boucles de qualité sont fermées et dont les changements apportés en réponse au retour d'information sont communiqués est moins claire.

Facteurs de facilitation

Les facteurs qui ont favorisé la réussite de la mise en oeuvre des systèmes d'AQI sont notamment le soutien au plus haut niveau de l'institution, l'identification et le partage des bonnes pratiques, l'implication des comités, le travail d'équipe, un système de gestion des données hautement fonctionnel, des canaux de communication clairs et un engagement positif avec le personnel académique. Les petits établissements ont bénéficié d'occasions informelles de discuter ou de partager leurs pratiques et de s'apporter un soutien mutuel. Un thème qui a été souligné est l'importance de la formation, qu'elle soit dispensée en interne ou en externe, et l'importance pour le personnel non responsable de l'AQI de suivre une formation à l'AQI.

Obstacles

Les personnes interrogées ont identifié un large éventail d'obstacles qui ont empêché la mise en oeuvre réussie de l'AQI. Dans la plupart des cas, ces facteurs peuvent être considérés comme l'inverse des facteurs facilitants et comprennent: le manque de soutien de la part de la direction et des lignes hiérarchiques peu claires; un financement limité et une mauvaise communication; la résistance au changement; le manque de formation; le manque de travail d'équipe et un sentiment d'isolement parmi le personnel d'AQ.

Suggestions d'amélioration/de soutien

Les suggestions d'amélioration/de soutien comprenaient: la formation (certifiée et non certifiée); des opportunités d'engagement régulier entre les directeurs de l'AQ et la création de groupes d'intérêt spéciaux; la fourniture de modèles ou de ressources en ligne; le développement d'un glossaire pour instiller une compréhension commune des termes de l'AQ; et la création d'une base de données des bonnes pratiques pour la SADC.