

Programme d'apprentissage de toute une vie



SPEAQ

**Projet : SPEAQ (Sharing Practice in Enhancing and Assuring Quality - Partager les pratiques pour améliorer et assurer la qualité)**

**D.7. Groupes de réflexion des étudiants  
- Questions et synthèse des  
informations**

---

*Rapport*

## Programme d'apprentissage de toute une vie

### Introduction

Le projet SPEAQ est destiné à compléter les travaux d'études à grande échelle sur la qualité depuis une gamme de points de vue (l'étudiant et l'institution) dont on apprendra et qui contribuera aux plus grands débats sur la qualité qui ont lieu au niveau pan-européen.

Ce projet a pour objectif de connecter trois cercles de qualité clés : enseignant, étudiant et directeur de la qualité afin de partager et d'améliorer les pratiques d'assurance qualité dans l'enseignement supérieur. Les objectifs spécifiques visent à :

1. Créer un atelier interactif pour animer la discussion entre les enseignants (et le personnel associé à l'enseignement), les directeurs de la qualité et les étudiants afin de partager les pratiques et d'explorer de nouvelles manières permettant de poursuivre les activités d'assurance qualité dans le contexte universitaire
2. Recueillir des informations sur les avis des parties prenantes de l'assurance qualité et amélioration dans leurs expériences d'enseignement supérieur pour élaborer et informer de la nature des trois cercles de qualité pris en compte dans ce projet
3. *Atelier* – L'atelier face-à-face sur la qualité servira de forum pour les enseignants, étudiants, directeurs de la qualité dans les institutions partenaires afin de se rencontrer et de discuter/en apprendre plus à propos de l'assurance qualité, comme conçu par ce projet.

### Remerciements

L'Union des étudiants d'Europe et toute l'équipe du projet SPEAQ souhaitent exprimer leurs sincères remerciements à tous les étudiants et représentants des étudiants de :

Université d'Innsbruck, Autriche ;

École de commerce de Copenhague, Danemark ;

Université de Jyväskylä, Finlande ;

Université de Szeged, Hongrie ;

Université de Trento, Italie ;

University d'Aveiro, Portugal ;

Université Babes-Bolyai, Roumanie ;

Université de Deusto, Espagne ;

Le Subject Center for Languages, Linguistics and Area Studies fait partie de l'Université de Southampton, Royaume-Uni

## Programme d'apprentissage de toute une vie

### Table des matières

Introduction .....	2
Remerciements .....	2
Résumé .....	4
1. Méthodologie .....	5
1.1. Création des groupes de réflexion et nomination des animateurs .....	5
1.2. Conception d'un cadre de travail pour la modération des groupes de réflexion d'étudiants.....	5
1.3. Recueil des informations au moyen de discussions/ateliers de groupe .....	6
1.4. Traitement des informations .....	6
1.5. Rapport et rédaction des conclusions .....	6
1.6. Remarques de clôture .....	6
2. Présentation des groupes de réflexion .....	6
3. Résultats des discussions de groupe animées.....	7
3.1. Qu'est-ce que la qualité signifie pour les étudiants ? .....	10
3.2. Culture de la qualité dans l'université .....	11
3.3. Amélioration de la qualité.....	13
3.4. Problèmes éthiques .....	14
3.5. Bonnes pratiques .....	15
Conclusions et recommandations .....	15

## Programme d'apprentissage de toute une vie

### Résumé

L'objectif du projet SPEAQ consiste à connecter trois cercles de qualité clés : enseignant, étudiant et directeur de la qualité afin de partager et d'améliorer l'enseignement supérieur. Ce projet est destiné à traiter une situation très préoccupante, car l'assurance qualité risque de devenir ritualisée plutôt qu'intégrée dans la pratique d'apprentissage et d'enseignement.

L'objectif du projet consiste à implanter de nouvelles idées sur la façon d'améliorer la pratique d'assurance qualité au sein de l'institution, en fournissant la preuve que rassembler les parties prenantes dans le processus de la qualité peut mener à une interprétation plus vaste et plus significative de l'assurance qualité.

Ce rapport présente les informations recueillies auprès de 114 étudiants de neuf universités situées en Autriche, au Danemark, en Finlande, en Hongrie, en Italie, au Portugal, en Roumanie, en Espagne et au Royaume-Uni. Leurs idées, réponses et suggestions étaient notées pendant les discussions des groupes de réflexion, animés par des membres de l'Union des étudiants d'Europe.

Les étudiants, ainsi que les enseignants et les directeurs de la qualité, sont les pilotes internes de l'assurance qualité au niveau institutionnel. Une meilleure communication et une meilleure interaction entre les parties prenantes sont nécessaires pour réaliser des améliorations de la qualité HE au niveau institutionnel.

Il existe de nombreuses raisons pour lesquelles une institution peut devoir initier, implémenter et analyser les processus de son assurance qualité.

Les réponses et suggestions données par les étudiants sont une précieuse contribution à l'amélioration des processus de la qualité dans les universités impliquées et dans le partage des bonnes pratiques identifiées.

## Programme d'apprentissage de toute une vie

### 1. Méthodologie

#### 1.1. Création des groupes de réflexion et nomination des animateurs

L'Union des étudiants d'Europe a :

- ✓ dirigé le développement des questions du groupe de réflexion des étudiants,
- ✓ identifié des étudiants du groupe de référence UEE pour supporter les groupes de réflexion partenaires et, pour la majorité des lieux,
- ✓ garanti un représentant de l'UEE comme animateur de la discussion. Lorsque ce n'était pas possible en raison d'indisponibilité, l'UEE contactait ses membres locaux pour fournir le support nécessaire.

#### 1.2. Conception d'un cadre de travail pour la modération des groupes de réflexion d'étudiants

L'élément atelier, développé dans le cadre de l'implémentation de Work Package 2 du projet SPEAQ contient le cadre de travail pour discussion et animation des groupes de réflexion :

- Une courte présentation par l'animateur – motif de la nécessité de cet atelier, les antécédents généraux de cette initiative, une synthèse des principales activités de l'atelier
- Une activité de discussion à propos de la nature et de l'objectif de l'assurance qualité et sa relation avec l'amélioration de la qualité (à qui est-elle destinée, qui est responsable, et pourquoi est-ce important ?)
- Une présentation du modèle qualité de l'outil LanQua suivie du feedback des participants (ce que cela signifie pour eux, comment cela s'intègre dans leur expérience et pratique ?)
- Une activité paire/groupe qui utilise un jeu de brèves études de cas de bonnes pratiques que les participants doivent interpréter pour un certain nombre d'audiences clés (cela encouragera la réflexion sur les différentes manières dont la qualité est perçue par les différentes parties prenantes, et comment leurs propres histoires à propos de la qualité peuvent varier selon leur rôle dans l'institution)
- Un aperçu de quelques scénarios potentiels pour action basés sur les résultats de l'atelier
- Une invitation à développer et évaluer ces activités en tant que mini-projets

Les animateurs désignés avaient la liberté d'improviser, d'adapter, et de donner d'autres explications si nécessaire.

En outre, un questionnaire a été développé avec trois séries de questions à propos de l'assurance qualité :

- ❖ Qu'est-ce que la qualité signifie pour vous ?
- ❖ Qu'est-ce que culture de la qualité dans votre institution ?
- ❖ Comment peut-on améliorer la qualité ?

Les réponses et suggestions résumées sont présentées dans la Section 3 de ce rapport.

## Programme d'apprentissage de toute une vie

### 1.3. Recueil des informations au moyen de discussions/ateliers de groupe

La durée prévue pour les discussions des groupes de réflexion était de deux heures. Il est cependant arrivé d'avoir besoin de plus de temps pour que les étudiants puissent évoquer tous les problèmes à propos de l'assurance qualité dans leurs institutions. Les questions du questionnaire constituaient la base de discussion lorsque les étudiants devaient réfléchir à ce qui rend leur expérience estimable, quels sont les éléments d'une bonne institution ou d'un bon cours, et comment les étudiants en général et chacun de ceux présents sont ou pourraient être impliqués dans l'assurance qualité ?

Si le groupe de discussion comprenait moins des 8 à 10 étudiants prévus, le questionnaire était envoyé aux autres étudiants par courriel.

C'est ainsi que, à compter du 16 janvier 2013, nous avons recueilli l'opinion 114 étudiants de neuf universités situées en Autriche, au Danemark, en Finlande, en Hongrie, en Italie, au Portugal, en Roumanie, en Espagne et au Royaume-Uni

### 1.4. Traitement des informations

Les rapports des animateurs et des partenaires du projet ont été envoyés à l'UEE pour analyse, comparaison, et autre diffusion.

Bien que les animateurs et participants des groupes de réflexion aient effectué un excellent travail et réussi à recueillir des pratiques intéressantes, des idées pour de petits projets, etc. il a été mentionné que, en raison du timing peu propice aux discussions (fin de semestre et vacances d'été), certaines informations ont été envoyées en retard à l'UEE, ce qui a retardé le traitement des informations.

### 1.5. Rapport et rédaction des conclusions

Afin de recueillir, comparer et diffuser les bonnes pratiques et opportunités pour l'amélioration de l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur selon le point de vue des étudiants et des représentants d'étudiants, l'UEE a pour tâche de préparer le rapport résumé avec les réponses et suggestions résultant des discussions des groupes de réflexion des étudiants et des entretiens par courriel.

### 1.6. Remarques de clôture

La méthodologie choisie pour le recueil des informations s'est révélée être efficace, et les discussions des groupes de réflexion ont réalisé leur objectif en sensibilisant les étudiants à la qualité et comment ils pouvaient être personnellement impliqués dans l'amélioration de l'assurance qualité dans leur institution.

## 2. Présentation des groupes de réflexion

Tous les groupes de réflexion étaient formés de manière à présenter un maximum de points de vue et d'expériences. En général, les étudiants qui ont exprimé l'intérêt de participer aux discussions étaient des étudiants de première et deuxième années, ainsi que du niveau maîtrise et doctorat. Ils

## Programme d'apprentissage de toute une vie

représentaient également diverses facultés, divers groupes d'âge, avec et sans expérience à l'étranger. Les membres des unions d'étudiants étaient non seulement présents, mais ont également joué un rôle actif dans les discussions, sur la base de leurs meilleures connaissances des procédures internes et canaux de communication.

Dans la majorité des cas, les représentants de l'UEE ont réussi à remplir leurs rôles d'animateurs des discussions.

Les partenaires en Finlande, Espagne, et Royaume-Uni ont fait des efforts supplémentaires pour trouver le meilleur moment pour les discussions en fin de semestre et/ou selon la disponibilité des représentants de l'UEE.

Si des étudiants étaient absents pour les discussions (c.-à-d. Université de Deusto, Espagne), les informations supplémentaires étaient obtenues par courriel.

### 3. Résultats des discussions de groupe animées

Avant de consulter les tableaux contenant les résultats résumés des discussions, nous vous présentons d'abord des faits spécifiques à propos des universités impliquées et les caractéristiques des groupes de réflexion :

- **L'université d'Innsbruck, Autriche**, qui possède une grande expérience de la coopération européenne, est reconnue comme le modèle d'Innsbruck du programme L2 Didactics qui intègre les principes et théories de l'enseignement et de l'apprentissage, et l'évaluation sous-jacente à l'enseignement et à l'apprentissage de toutes les langues dans un seul modèle d'enseignement.

Étant donné que le projet SPEAQ était jugé de grande importance, en relation avec les développements envers la School of Education, les contacts avec les étudiants étaient établis par l'intermédiaire des agents de la qualité pour les diplômes d'enseignement. Par conséquent, le groupe de réflexion était composé de représentants, plutôt que d'un groupe aléatoire au moyen de contacts personnels.

**Le groupe de réflexion des étudiants de l'université d'Innsbruck était composé de sept représentants des étudiants, préparant tous un diplôme d'enseignement, dans diverses matières. La discussion a eu lieu le 27 juin 2012.**

- **L'école de commerce de Copenhague, Danemark** n'a pas été identifiée comme une école de commerce traditionnelle, ni comme une grande université, car elle combine les éléments des deux mondes - toutefois, comme toujours avec une concentration vers les affaires - et les affaires dans la société - et un engagement envers un enseignement basé sur la recherche. **L'assurance qualité à CBS** inclut les activités régulières suivantes :
  - Accréditations internationales (EQUIS, AMBA, AACSB)
  - Repères internationaux comme une activité récurrente
  - Analyse par les pairs des départements de recherche au moins tous les cinq ans
  - Accréditation du programme national par l'ACE Danemark, conformément à la législation danoise
  - Évaluations des cours et des programmes comme une activité régulière à la fin de chaque élément

## Programme d'apprentissage de toute une vie

Toutefois, comme décrit ultérieurement, après la discussion, les étudiants ont découvert un espace pour l'amélioration dans quatre domaines.

À CBS, un total de 12 étudiants ont participé – 6 étudiants and licence et 6 étudiants en maîtrise respectivement, avec la majorité d'entre eux (9) actifs dans les partis politiques des étudiants locaux, membres des comités d'études qui dirigent les programmes du système universitaire danois, ou membres d'autres entités (comité universitaire, conseil d'administration de CBS). Ils ont été délibérément choisis sur la base de ces rôles, car on pensait que leurs antécédents apporteraient un plus à la discussion. La CBS n'a pas de facultés, les participants étaient donc tous des étudiants en sciences sociales/business/management), ils étaient tous danois, trois d'entre eux n'étudiaient pas à la CBS.

En raison des problèmes dus au fait de trouver des étudiants appropriés et disposés ou capables de participer, le groupe de réflexion s'est réuni plus tard que prévu, c.-à-d. en septembre 2012.

- **L'université de Jyväskylä, Finlande** est une université multidisciplinaire intensivement orientée vers la recherche. Son développement de la qualité du centre des langues au cours des 15 dernières années est basé sur une recherche d'action collégiale et départementale concentrée sur le développement du curriculum spécifique à la discipline, l'enseignement des langues amélioré par TICE, l'élaboration des compétences professionnelles, une communication interculturelle, l'intégration du contenu et des langues, et son évaluation. Le centre a été primé deux fois pour le développement de sa qualité.

Pour les besoins du projet, deux groupes de réflexion ont été formés :

**Groupe 1 : 9 étudiants de seconde année**

**Groupe 2 : 13 étudiants de quatrième année**

**Les entretiens ont eu lieu le 13 septembre 2012.**

- **L'université de Szeged, Hongrie** est la seconde plus grande université du pays. La faculté de l'enseignement directement impliquée dans le projet SPEAQ dispose d'un comité traitant des problèmes de qualité au niveau institutionnel ; les étudiants et le personnel ont une expérience dans les programmes d'échanges et dans les projets de recherche et d'enseignement.

**La discussion du groupe de réflexion a eu lieu le 10 mai 2012 Le groupe était composé de 13 étudiants provenant de trois facultés universitaires : la faculté des sciences (diplômes d'études environnementales), la faculté de l'économie (programme à finalité professionnelle supérieure dans le domaine bancaire et des finances), et la faculté d'enseignement, représentant les modules de sciences humaines et langues étrangères dans les mêmes programmes.**

- **L'université de Trento, Italie** est dans sa cinquantième année d'histoire, elle est réputée pour son attention envers les relations internationales et la mobilité, ainsi que pour la qualité de ses recherches et de ses cours. Elle compte un effectif de 16 000 étudiants, et environ 600 universitaires et chercheurs. L'université de Trento a prouvé avoir les meilleures normes italiennes selon les critères ministériels d'évaluation, attribués en fonction de la qualité des



## Programme d'apprentissage de toute une vie

recherches et des cours. L'université est classée en **1<sup>ère</sup> position**, devant les établissements Politecnico di Torino et Politecnico di Milano.

**Huit étudiants** ont participé à la **discussion du groupe de réflexion qui a e lieu le 21 mai 2011**, ils constituaient un groupe assez typique, largement représentatif du corps des étudiants de Trento. Six étaient des étudiants en licence, et deux des étudiants en maîtrise. Quatre d'entre eux suivaient les cours de la faculté d'économie, deux de la faculté des sciences, et deux de la faculté de droit, des arts, et des sciences humaines. Il n'y avait pas d'étudiants de la faculté de sociologie, sciences cognitives (situées dans une autre ville) ou en ingénierie. Six de ces étudiants étaient des représentants des étudiants à différents niveaux (matière, faculté ou université), et deux n'avaient aucun rôle.

- **L'université d'Aveiro, Portugal** est l'une des universités les plus dynamiques et innovantes au Portugal. Comptant un effectif d'environ 15 000 étudiants suivant des programmes de premier, second, troisième, et quatrième cycles, l'UA est parvenue à une position importante parmi les institutions d'enseignement supérieur au Portugal, étant l'une des meilleures universités en ce qui concerne la qualité de ses infrastructures, la puissance de ses recherches, et l'excellence de son personnel.

La discussion du groupe de réflexion sur l'AQ de l'université d'Aveiro a eu lieu le **23 mai 2012**. Le groupe était composé de **9 étudiants** (3 de 2<sup>nd</sup> cycle - préparant une maîtrise et 6 de 1<sup>er</sup> cycle - préparant une licence) dans différentes matières.

- **L'université de Babes-Bolyai (BBU), Roumanie** est l'une des plus grandes universités du pays, et la qualité de sa formation et compétences en langues est d'une grande importance pour sa stratégie.

BBU a organisé **deux discussions des groupes de réflexion qui ont eu lieu les 1<sup>er</sup> et 8 juin 2012**. Le profil des étudiants des deux groupes de réflexion était différent et destiné à donner une meilleure idée de ce que sont les perspectives de l'université en matière d'AQ : Le **1<sup>er</sup> juin**, le groupe de réflexion était composé de **9 étudiants** du même département, c.-à-d. le département des langues modernes appliquées de la faculté des lettres, inscrits dans les programmes de 1<sup>ère</sup> et 3<sup>ème</sup> années de licence, et 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> années de maîtrise. Les étudiants ne se connaissaient pas et n'avaient jamais participé à des discussions sur le thème de l'AQ avant cette réunion.

Le **8 juin**, le groupe de réflexion était composé de **10 étudiants** occupant des rôles dans le comité des étudiants de la BBU. Étant donné que la BBU est une université multiculturelle et multilingue avec trois lignes d'études distinctes (roumain, allemand, hongrois) il a été jugé nécessaire d'inviter des représentants des trois lignes d'études, les trois cycles d'études de Bologne (licence, maîtrise, doctorat) et d'autant de spécialisations variées que possible parmi les 21 facultés de l'université. Les étudiants présents s'étaient déjà réunis dans des contextes officiels pour discuter des problèmes de l'AQ et avaient eu des discussions sur des thèmes similaires.

- **L'université de Deusto, Espagne** détient une précieuse expérience en matière d'enseignement et de recherche, ainsi que de mobilité des étudiants et des conférenciers.

## Programme d'apprentissage de toute une vie

Depuis 1994, l'université travaille sur l'amélioration de sa qualité dans le cadre du programme de Bologne.

**Pendant la discussion du groupe de réflexion prévue le 12 juin 2012, quatre étudiants seulement se sont présentés, c'est la raison pour laquelle les organisateurs ont approché un second groupe d'étudiants par courriel. Le premier groupe était composé d'étudiants en quatrième année de philosophie, et le second six étudiants en maîtrise inscrits au programme Erasmus Mundus MA et originaires de différents pays (Allemagne, Pays-Bas, Bulgarie, et Pakistan).**

- **Subject Center for Languages, Linguistics and Area Studies font partie de l'université de Southampton**, l'une des 15 premières universités de recherche au Royaume-Uni ; des programmes de tutorat sont en place et on donne aux futurs étudiants l'opportunité de « se sentir » dans une ambiance universitaire avant leur admission.

**Le partenaire britannique a organisé deux groupes de réflexion, chacun composé d'étudiants différents.** Le premier groupe était composé de **six étudiants en langues modernes** en internat sur le projet REALIE (Residence and employment abroad leading to international employability Project - Projet de résidence et emploi à l'étranger menant à une employabilité internationale). Le projet les enthousiasmait, mais ils avaient parfois du mal à réfléchir sur la qualité en tant que processus général au sein de leur institution et réfléchissaient plutôt sur des aspects particuliers des cours qu'ils n'aimaient pas. Le second groupe de réflexion était organisé en partenariat avec l'union des étudiants de l'université de Southampton et composé de **huit représentants des unions d'étudiants de l'université**. Ce groupe avait de bonnes connaissances des mécanismes de la qualité de l'université associés aux étudiants, et pouvait formuler ses réponses d'une manière plus équilibrée et objective.

### 3.1. Qu'est-ce que la qualité signifie pour les étudiants ?

Une vue d'ensemble des problèmes communs et spécifiques à propos de la signification de la qualité pour les étudiants est présentée dans le tableau 1 ci-dessous :

Question	Qu'est-ce qui fait que votre institution/ programme/cours est une bonne institution/un bon programme/un bon cours ?	Qu'est-ce qui fait que votre expérience d'étudiant est une expérience précieuse ?	Quelle est l'expérience d'apprentissage la plus gratifiante ?	Que signifie le mot « qualité » dans votre université ?	Comment pouvez-vous influencer la cohérence et le développement dans le programme ?
Université					
Réponses communes					

## Programme d'apprentissage de toute une vie

Tous	Le personnel enseignant ;  Le processus d'apprentissage ;  Le cours est en relation avec la future profession	Apprendre quelque chose de nouveau ;  Travailler en groupes ;  Avoir l'opportunité de mettre les connaissances en pratique ;  Réseautage ; Échanges	Expériences d'apprentissage dans la matière principale ;  Expérience pratique ;  Expérience internationale (conférence, mobilité Erasmus)	Qualité de l'enseignement ; meilleurs emplois du temps ; salles de cours et bibliothèques bien équipées ; installations sportives et programmes culturels ; orientation de carrière et employabilité des étudiants ; proposer des EPU ; bonne communication entre les étudiants, les enseignants et le personnel administratif	Avec un meilleure gestion du temps ;  Avec une meilleure concentration sur la matière principale ;  En fournissant un feedback ;
<b>Réponses spécifiques</b>					
Université de Deusto, Espagne		Pouvoir concevoir un enseignement dans une perspective globale et européenne			
Université de Szeged, Hongrie			D'après certains étudiants, la participation au programme Erasmus devrait être moins chère	La qualité dépend principalement de l'enseignant ;	
Université de Southampton Royaume-Uni				Faire de sorte qu'on « se sente » à l'université ; l'ambiance sur le campus ; L'esprit de communauté	
University d'Aveiro, Portugal		<b>Personne n'a envisagé l'internationalisation !</b>			
Université de Trento, Italie	Organisation institutionnelle globalement conviviale pour les étudiants ; Diversité				

Tableau 1.

### 3.2. Culture de la qualité dans l'université

Une vue d'ensemble des problèmes communs et spécifiques à propos de la culture de la qualité au niveau de l'université est présentée dans le tableau 2 ci-dessous :

## Programme d'apprentissage de toute une vie

Question	Avez-vous un droit de parole au sein de votre université ?	Dans quel contexte la qualité est-elle discutée dans votre programme ?	La qualité est-elle une affaire quotidienne pour vous ?	Comment vous sentez-vous soutenu dans le développement de votre apprentissage ?	Qui sont les directeurs de la qualité dans votre institution ?
Université					
<b>Réponses communes</b>					
Tous	Oui, nous avons. On nous écoute la plupart du temps. Toutefois, le plan pour l'implémentation des suggestions que nous donnons n'est pas rendu public	C'est généralement limité à l'évaluation/feedback de fin du semestre.	La qualité est indispensable et une affaire quotidienne. Cependant, il arrive parfois que les résultats ne soient pas vraiment bons. L'amélioration se produit souvent suite à des essais et erreurs	Un programme de tutorat est en place ; Représentants des classes Unions des étudiants ;	Ne sait pas !
<b>Réponses spécifiques</b>					
Université d'Innsbruck, Autriche					Les étudiants savent maintenant qui est le directeur de la qualité, car il a assisté à la discussion
Université de Szeged, Hongrie				Les représentants des classes et des unions des étudiants ne sont pas très efficaces	
Université de Southampton Royaume-Uni		Outre le feedback du semestre, nous parlons avec les enseignants et les tuteurs personnels.			
Université Babes-Bolyai, Roumanie		L'université doit tenir compte de la qualité, même au stade d'admission des futurs étudiants		Les programmes de tutorat ont seulement été vus dans d'autres universités, mais ils ne sont pas mis en œuvre dans cette université	
University d'Aveiro, Portugal			Non, car il n'existe pas de culture de la qualité mise en pratique		

Tableau 2.

## Programme d'apprentissage de toute une vie

### 3.3. Amélioration de la qualité

Une vue d'ensemble des suggestions communes et spécifiques sur la manière dont la qualité des processus d'apprentissage et de développement pourrait être améliorée est présentée dans le tableau 3, ci-dessous :

Question	Comment peut-on améliorer l'expérience de l'apprentissage ?	Comment pouvez-vous contribuer à améliorer l'expérience de l'apprentissage ?	Qu'est-ce qui est en place pour les futurs développements dans la qualité ?	Que souhaiteriez-vous améliorer dans l'expérience des études et comment feriez-vous ?	À votre avis, que devrait/pourrait faire un directeur de la qualité pour améliorer la qualité ?
Université					
<b>Réponses communes</b>					
Tous	<p>L'augmentation des cours pour la matière principale et la réduction de ceux pour les autres matières générales ;</p> <p>Plus de cohérence entre les cours ;</p> <p>Plus d'avis sur le début d'une carrière ;</p> <p>Moins d'écoute, plus d'actions et discussions ;</p> <p>Travailler en plus petits groupes ;</p> <p>Trouver un meilleur équilibre entre les conférences et les séminaires ;</p> <p>PPP avec les entreprises ;</p> <p>Placements dans les entreprises ;</p> <p>Expérience à l'étranger</p>	<p>Meilleure gestion du temps ;</p> <p>Concentration sur ma matière principale ;</p> <p>Communiquer avec d'autres étudiants ;</p>	<p>Ne sait pas !</p> <p>Pas de suivi des informations fournies par le feedback des étudiants !</p>	<p>Plus d'interaction ;</p> <p>Mixage de diverses méthodes ;</p> <p>Meilleures relations avec les entreprises.</p>	<p>Devenir visible en premier.</p> <p>Ne sait pas ce que fait le directeur de la qualité.</p> <p>Devrait écouter toutes les parties prenantes et discuter des meilleures pratiques afin de décider des améliorations à apporter.</p>
<b>Réponses spécifiques</b>					
Université d'Innsbruck, Autriche		Sera plus responsable quand il votera pour les représentants des classes/étudiants	Vérifier les objectifs de l'apprentissage pendant le semestre, en demandant un feedback intermédiaire		
Université de Jyväskylä, Finlande			Développement et amélioration des cours et des programmes sur la base du feedback des étudiants		
Université de Trento, Italie				Introduire des internats obligatoires pour les cours de maîtrise	
Université Babes-Bolyai ,		Lancer un projet de tutorat des étudiants au		Analyser les raisons des abandons de	

## Programme d'apprentissage de toute une vie

Roumanie		niveau du département		l'université ; Lancer des initiatives pour promouvoir l'université dans les hautes écoles	
CBS, DK			Diriger des « comités de la qualité » dans plusieurs programmes afin d'éviter une surbureaucratization comme modèle pour des discussions détaillées à propos de <b>l'alignement des objectifs et attentes d'apprentissage des programmes d'après le marché du travail ;</b> Évaluations des étudiants - la CBS doit réviser l'organisation derrière ces évaluations basées sur des questionnaires et la manière dont elles sont discutées et utilisées pour l'assurance et l'amélioration de la qualité de l'enseignement et de l'apprentissage.	Avoir de plus petits groupes et plus de temps pour le travail individuel et en équipe = <b>améliorer l'effectif des classes et l'équilibre entre les conférences et un enseignement plus interactif avec des séminaires.</b>	Amélioration de la capacité des diverses unités administratives pour traiter les besoins des étudiants

Tableau 3.

### 3.4. Problèmes éthiques

Bien qu'aucun problème éthique n'ait été discuté dans le groupe de réflexion, certains des problèmes et idées identifiés propos de la qualité, associés à l'admission, à la participation aux programmes d'échanges, à la commercialisation de l'enseignement supérieur et au rôle des représentants des étudiants, peuvent amener les questions suivantes :

- L'enseignement supérieur est-il un « droit » ? Est-ce quelque chose que l'on doit payer ? Si c'est le cas quel serait le coût supplémentaire d'un enseignement supérieur de meilleure qualité ? Qui devrait payer ?
- Si l'enseignement supérieur de qualité est un « droit » et si les représentants/unions des étudiants ne sont pas suffisamment puissants ailleurs, comment peuvent-ils négocier cet arrangement social ?

## Programme d'apprentissage de toute une vie

### 3.5. Bonnes pratiques

Le **Centre des langues de l'université de Jyväskylä, Finlande** a été primé deux fois pour le développement de sa qualité. Ses étudiants sont impliqués en assurant la qualité à l'université par l'intermédiaire des représentants des étudiants, les associations et comités départementaux des étudiants et autres étudiants actifs de la faculté. Quand on donne l'opportunité de fournir un feedback, leurs voix sont entendues. L'intérêt des étudiants fait partie de la qualité à l'université. Il existe suffisamment de forums et de moyens pour donner un feedback et améliorer la qualité des cours.

L'expérience la plus gratifiante pour les étudiants de l'**université d'Innsbruck** est lorsqu'ils pratiquent ce qu'ils ont appris en théorie. Les cours sont fortement connectés à la future profession des étudiants comme enseignants. Ils pensent que cela garantit leur meilleure employabilité après l'obtention de leurs diplômes.

## Conclusions et recommandations

Dans tous les groupes de réflexion, la communication est identifiée comme un élément important dans une bonne institution. Toutefois, d'après les participants aux discussions, la communication est le problème le plus courant. Les étudiants demandent une meilleure communication enseignant-à-enseignant, enseignant-à-étudiant, étudiant-à-enseignant, étudiant-à-administration au moyen de réunions, discussions régulières, etc.

Outre la communication, les étudiants recherchent l'opportunité de mettre en pratique les connaissances théoriques qu'ils ont acquises. Par conséquent, les universités doivent envisager d'inclure des internats obligatoires dans leurs cursus.

Les résultats du second jeu de thèmes discutés indiquent deux préoccupations :

- 1) Les étudiants ne savent pas qui sont les directeurs de la qualité dans leurs institutions. Par conséquent, les directeurs de la qualité doivent se rendre plus visibles, tout comme les résultats de leur travail ;
- 2) Les représentants des classes et des unions des étudiants ne sont pas partout efficaces au même niveau.

Les réponses au troisième jeu de questions indiquent que les étudiants ont des idées sur la manière dont on pourrait améliorer le processus de l'apprentissage, mais ils ne sont pas suffisamment créatifs quand on en vient à leur implication personnelle. (à l'exception des participants roumains, qui rapportent quelques idées pour de petits projets à court et moyen termes)

Cela est en partie dû au fait qu'ils ne savent pas ce qui est en place en ce qui concerne l'assurance qualité dans leur université, ce qui est dû à une mauvaise communication, et qu'ils ne connaissent pas non plus le rôle du directeur de la qualité.

Les partenaires autrichiens et finlandais semblent avoir une bonne expérience dans la communication, l'employabilité, l'implication des représentants des étudiants et la coopération internationale. Ils

## Programme d'apprentissage de toute une vie

doivent partager leurs bonnes pratiques avec d'autres universités en Europe, en commençant par les partenaires du projet QUEST.

La résolution des problèmes mentionnés ci-dessus améliorera significativement la culture de la qualité et améliorera la qualité de l'enseignement et de l'apprentissage pour que les étudiants « ressentent » leur institution.