

Satisfaction des étudiants dans l'enseignement supérieur en Turquie

par

Ceyhan Aldemir et Yaprak Gülcan,
Université Dokuz Eylül, Turquie

Il s'agit dans ce document de déterminer le degré et les motifs de satisfaction des étudiants à l'égard des établissements qu'ils fréquentent. Pour ce faire, on commence en premier lieu par définir la notion de satisfaction, deuxièmement on présente le cadre conceptuel qui tente de mettre en évidence la relation entre les déterminants de la satisfaction des étudiants. Troisièmement on présente et on analyse les résultats de l'enquête qui a servi aux auteurs à tester les relations présumées dans les limites du cadre conceptuel. Les points faibles de ces travaux de recherche sont également précisés. Les enseignements tirés de ces travaux révèlent que, pour un groupe au moins de jeunes étudiants de l'université turque, les déterminants de la satisfaction sont la qualité de l'enseignement, la qualité des enseignants, la qualité des manuels, l'appartenance au sexe féminin et l'information préalable à l'entrée à l'université.

En dépit du grand nombre de recherches consacrées à la satisfaction des étudiants, Harvey (2001), Lee *et al.* (2000), Benjamin et Hollings (1997, 1995) affirment directement et/ou indirectement que la satisfaction/les réactions des étudiants sont une question primordiale qui n'a pas encore été pleinement analysée. La satisfaction/l'insatisfaction manifestée à l'égard de l'université/faculté a un impact non seulement sur les résultats de l'étudiant (Pike, 1991 ; Bean et Bradley, 1986) et/ou sur l'avantage compétitif de l'université dans un environnement de concurrence accrue (Lee *et al.*, 2000) mais, fait encore plus significatif, elle a également une incidence sur la santé psychologique et physique des étudiants. L'insatisfaction est une cause de stress qui engendre, à son tour, des troubles psychologiques et/ou psychosomatiques (Öngider et Yüksel, 2002).

Le lecteur trouvera un rapport plus détaillé, mis à jour en mars 2003, sur la nature et l'impact des troubles psychologiques et/ou psychosomatiques chez l'étudiant dans *Mental Health Guidelines* établi par l'université Stirling. Ces directives correspondent à plusieurs sondages réalisés sur des étudiants aux États-Unis et au Royaume-Uni. Il ressort systématiquement de ces recherches que c'est au niveau de leur santé mentale que les étudiants sont particulièrement vulnérables. Öngider et Yüksel parviennent dans leur ouvrage (2002) à des conclusions similaires pour des étudiants turcs fréquentant le même établissement que celui où cette étude a été réalisée. L'identification des facteurs induisant la satisfaction devient dès lors une tentative extrêmement importante en elle-même.

Cet article a pour objet de rechercher le degré et les motifs (déterminants) de la satisfaction des étudiants à l'égard des établissements qu'ils fréquentent. Pour atteindre cet objectif on commencera par définir la notion de satisfaction ; ensuite on présentera le cadre conceptuel qui tente de démontrer la relation entre les déterminants de la satisfaction des étudiants. Troisièmement on présentera et on analysera les résultats et les implications de l'enquête réalisée par les auteurs pour tenter de tester la relation présupposée dans les limites du cadre conceptuel.

Selon Hamner et Organ (1978, p. 216), la satisfaction est l'attitude d'une personne à l'égard d'un objet. Elle constitue une combinaison complexe de cognitions (croyances ou savoirs), d'émotions (sentiments, dispositions ou jugements) et de tendances comportementales. La satisfaction peut concerner n'importe quel objet. Lorsqu'une personne déclare qu'elle est satisfaite de quelque chose, on considère qu'elle a une attitude positive à l'égard de cet objet. Inversement, une personne peut être insatisfaite de quelque chose. Dans ce cas on considère qu'elle a une attitude négative à l'égard de cet objet.

Probablement, la méthode de mesure de la satisfaction la plus simple et la plus directe consiste à interroger des individus en leur demandant à quel point ils sont satisfaits d'un objet donné (Hamner et Organ, 1978:217). On peut de ce fait augmenter l'exactitude de l'étude en définissant très précisément l'« objet ».

Il s'agit dans cet article de déterminer la satisfaction des étudiants, à savoir l'attitude positive ou négative qu'ils manifestent à l'égard de leurs établissements (respectifs).

Cadre conceptuel

Avant d'entrer dans les détails du cadre conceptuel, il paraît nécessaire de préciser le niveau d'analyse auquel les recherches décrites ci-dessous sont effectuées. Selon Harvey (2001), les principales enquêtes sur la satisfaction prennent cinq formes selon qu'il s'agit d'enquêtes menées 1) au niveau des établissements (au niveau de l'université), 2) au niveau des facultés, 3) au niveau des programmes (unités d'enseignement et de recherche), 4) au niveau des modules (cours), ou 5) sur l'évaluation des professeurs par les étudiants. Dans le cadre de cette étude, nous avons rassemblé des informations au niveau de la faculté et, sauf mention du contraire, notre analyse, nos enseignements, nos commentaires et nos conclusions portent sur ce niveau.

Selon des recherches antérieures (Harvey 2001, 1997 ; Lee et al., 2000 ; Donald et Denison, 1996 ; Morrison, 1999 ; Marsh, 1991 ; Rich et al., 1988 ; Guolla, 1982 ; Feldman et Theiss, 1982) et les observations personnelles des auteurs), on suppose qu'il existe quatre grands groupes de facteurs influant vraisemblablement sur la satisfaction des étudiants. Ce sont : 1) les facteurs institutionnels, 2) les facteurs extrascolaires, 3) l'attente des étudiants et 4) les facteurs démographiques (figure 1).

On retrouve certains de ces facteurs dans les travaux de Harvey, 2001. Selon Harvey, la plupart des universités dans le monde réalisent des enquêtes de satisfaction auprès des étudiants au sujet des services qu'ils rendent. Parmi ces services, notons : 1) l'acquisition de connaissances et l'enseignement, 2) les dispositifs de soutien pédagogique, 3) les services d'accompagnement, 4) les avantages extérieurs liés au statut d'étudiant, 5) l'environnement. Dans cette

étude, les services 1) et 2) sont classés dans la catégorie des facteurs éducatifs, les services 3), 4) et 5) dans la catégorie des activités extrascolaires. En outre, les facteurs institutionnels, démographiques et les attentes sont ajoutés pour élargir le cadre d'analyse.

Les facteurs institutionnels se subdivisent en deux composantes principales : d'une part la composante éducative et d'autre part le mode et les principes de gestion des administrateurs de l'université. La composante éducative se subdivise en : a) qualité de l'enseignement, b) communication avec les enseignants pendant les cours et en dehors, c) programme d'études, d) manuels et autres matériels pédagogiques, et e) évaluation des enseignants par les étudiants (Guolla, 1999 ; Cashin, 1992 ; Marsh, 1991, 1987 ; Abrami, 1989). La composante administrative comprend les principes et les pratiques des administrateurs de l'université (Donald et Denison, 1996 ; Porter et McKibbin, 1988 ; Ames et Ames, 1984 ; Rigby, 1984 ; Cameron, 1981).

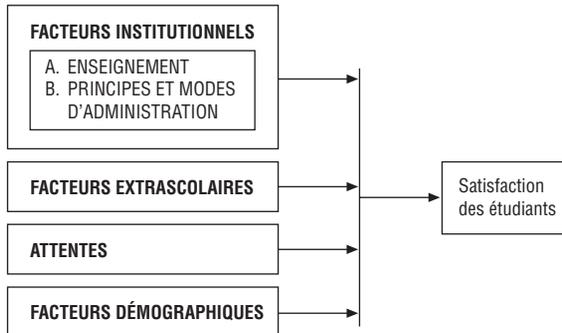
Les activités extrascolaires comprennent toutes les activités sociales, sanitaires, culturelles et sportives, plus les services de logement et de transports (à savoir la vie du campus), qu'une université peut offrir à ses étudiants (Harvey, 2001 ; Harju et al., 1998 ; Donald et Denison, 1996 ; Prieto, 1995 ; Cameron, 1981).

Les préférences des étudiants et ce *qu'ils attendent* de leur faculté sont un autre facteur important dont dépend leur satisfaction. Du point de vue du processus, la satisfaction est la différence entre les attentes et les prestations assurées (Wanous et al., 1992 ; Feldman et Theiss, 1982). Lorsque les prestations correspondent aux attentes, les deux parties sont satisfaites. En l'absence d'une correspondance, on aboutit à un sentiment d'insatisfaction. Les attentes ne concernent pas simplement le choix de la faculté par les étudiants et/ou la probabilité de trouver un emploi après l'obtention du diplôme mais également ce que l'étudiant attend de l'enseignement supérieur. Dans cette étude, les attentes comprennent : a) la participation à l'administration de la faculté/université, b) le secteur/les secteurs où l'étudiant espère trouver un emploi en Turquie, une fois diplômé, c) la poursuite de ses études à l'étranger, d) l'obtention d'un emploi à l'étranger, e) le désir d'envoyer ses propres enfants à la même faculté, f) la préparation ou non des étudiants à la vie active.

Les facteurs *démographiques* sont l'âge, le sexe, l'assiduité aux cours, la moyenne cumulée, etc. On peut voir sur la figure 1 la relation entre la satisfaction des étudiants et les facteurs cités.

On peut sans difficulté affirmer que plusieurs autres facteurs peuvent être à l'origine d'un sentiment de satisfaction qui est indéniablement un phénomène socio-psychologique extrêmement complexe. Ainsi, le cadre conceptuel présenté dans la figure 1 peut être critiqué sur plusieurs plans. Par exemple, il est facile de préconiser qu'il peut y avoir de nombreux

Figure 1. **Cadre conceptuel des facteurs liés à la satisfaction des étudiants**



Source: Auteurs.

autres déterminants de la satisfaction. En outre, on peut affirmer de façon convaincante que ce cadre ne met pas en évidence les interactions vraisemblables entre les variables indépendantes. De plus, la relation causale peut être tout à fait inverse. En effet, au lieu qu'un facteur démographique, comme la réussite scolaire (moyenne des notes pondérées), soit à l'origine de la satisfaction, la satisfaction peut au contraire amplifier la réussite (moyenne des notes pondérées) (Donald et Denison, 1996 ; Pike, 1991 ; Bean et Bradley, 1986). Néanmoins, ce type de tentative dépasse les limites des chercheurs. C'est pourquoi les auteurs ont choisi les facteurs qui sont le plus souvent cités dans la littérature. Autre réserve qui est expliquée ci-dessous, les auteurs ont été contraint par l'échantillonnage insuffisant à ne pas utiliser dans leur méthode de recherche le mode et les principes d'administration. Il est en effet impossible de fournir une analyse quantitative de ce facteur, mais quelques interprétations qualitatives seront données par déduction. Après tout, on suppose que les universitaires et les administrateurs se préoccupent des sujets d'insatisfaction des étudiants.

Méthode et échantillon

La faculté de commerce dont nous avons tiré l'échantillon est une jeune faculté qui a été créée en 1992 par l'université Dokuz Eylül, à Izmir en Turquie. Elle est formée de quatre départements et compte au total 872 étudiants dont 182 étudiants de première année. Les cours sont dispensés dans tous les départements en anglais. L'université Dokuz Eylül est l'une des plus grandes universités d'État de Turquie. Cette université, qui compte 36 000 étudiants, arrive au cinquième rang des 52 universités d'État et 23 universités privées. Les 52 universités d'État sont dirigées, financées et contrôlées par le Conseil d'éducation supérieure, organe créé par la Constitution. Les universités privées sont en fait semi-privées dans la mesure où elles sont contrôlées par le Conseil

d'éducation supérieure même si elles ne sont ni dirigées ni financées par celui-ci. Les universités, qu'elles soient d'État ou privées, doivent se conformer à une série de lois, règles et règlements.

Ainsi, presque toutes les universités sont régies par le même cadre légal. C'est pourquoi, l'entité juridique des universités n'est pas considérée comme une variable séparée et n'est, donc, pas incluse dans le groupe des facteurs institutionnels.

Nous avons réalisé, en décembre 2000, une enquête auprès des étudiants de deuxième, troisième et quatrième année de la faculté afin de tester la relation mentionnée plus haut dans le cadre conceptuel. Les étudiants de première année ne figurent pas dans l'échantillon faute d'avoir pu recueillir au moment de l'enquête certaines informations, comme la moyenne cumulée. La décision d'omettre les étudiants de première année nous a aussi été dictée par le fait que, en raison de leur très récente arrivée dans la faculté, ils n'auraient pas eu le temps, selon nous, de se forger des attentes réalistes et d'avoir accumulé une expérience appréciable. Ils n'étaient donc pas en mesure de comparer leur expérience à leurs attentes. Le nombre des étudiants de deuxième, troisième et quatrième année était de 690 au moment de l'enquête. En dépit de leur intention de couvrir l'ensemble de la population estudiantine concernée, les auteurs n'ont reçu de réponses que de 419 étudiants. Le taux de réponse est donc de 60.7 %. On trouvera des informations détaillées sur l'échantillon dans le tableau 1.

Tableau 1. **Échantillon étudié**

	Sexe N = 419		Age N = 389				Lieu de résidence précédent (Région) N = 419			
	Féminin	Masculin	17-18	19-20	21-22	23-	Egéenne- Thrace	Méditer- ranéenne	Anatolie centrale	Autre
Fréquence	223	196	6	157	186	40	339	37	17	26
Pourcentage (%)	53.2	46.8	1.5	40.4	47.8	10.3	80.9	8.8	4.1	6.1

Source : Auteurs.

Enquête et mesures

Les 63 questions du questionnaire ont été préparées par les auteurs et posées aux étudiants en décembre 2001. Les auteurs ont tenté de trouver une période où les étudiants n'étaient pas trop sous pression (c'est à dire en dehors des périodes d'examen ou d'exposés). Les questions sont regroupées sous quatre titres. Il s'agit de : 1) facteurs démographiques (28 items), 2) facteurs institutionnels (18 items), 3) facteurs extrascolaires (5 items), 4) attentes (12 items). Toutes ces questions sont destinées à tester les relations présupposées dans le cadre conceptuel.

Les questions ont été préparées en utilisant les échelles de mesure nominale, ordinale et à intervalle. La variable dépendante « satisfaction » a été mesurée en revanche en utilisant une échelle nominale. Les réponses possibles à cette question étaient « oui », « non » ou « ne sait pas ». Bien que la littérature abonde en échelles de mesure de la satisfaction de type Likert qui permettent une mesure ordinale et l'établissement de statistiques, les auteurs ont choisi la mesure nominale. Ils ont été guidés dans leur choix par les raisons suivantes ; premièrement, les auteurs ne s'intéressaient pas au niveau de satisfaction individuel mais à la satisfaction globale d'un large groupe ; deuxièmement, cette méthode permettait de déterminer le degré effectif de satisfaction des étudiants (à savoir dans quelle mesure leur attitude était solide). Comme la variable dépendante était mesurée sur une échelle nominale, les statistiques utilisées ont été des fréquences, des rapports et des tests du χ^2 . Le seuil de signification a été fixé à 0.05.

Résultats et analyse

Les résultats de l'enquête de satisfaction des étudiants à l'égard de leur faculté en général sont les suivants : 60.3 % de satisfaits ; 15.4 % d'insatisfaits ; 24 % d'indécis. On peut considérer que ce pourcentage est élevé pour une faculté récente.

On trouvera sur le tableau 2 un résumé des facteurs et sous-facteurs qui semblent avoir un lien avec la satisfaction. Les résultats en ce qui concerne les facteurs de satisfaction montrent clairement que la composante éducative, en particulier la satisfaction à l'égard de la faculté, explique la satisfaction des étudiants plus que les autres facteurs. Guolla (1999), Cashin et Downey (1992), Marsh (1991), ainsi que Conant (1985), insistent aussi sur l'importance de la qualité des enseignants. Les étudiants de professeurs de grande qualité sont plus satisfaits non pas uniquement de leurs enseignants mais aussi de leurs établissements. Donc, même si une faculté est mal administrée, les étudiants restent satisfaits tant qu'ils ont des professeurs de grande qualité. Toutefois, si les problèmes administratifs ne cessent de s'accumuler, cela risque à la longue d'inciter des professeurs compétents et de qualité à se retirer ou à quitter la faculté. Donc, on peut s'attendre, à la suite de ces départs, à une diminution de la satisfaction des étudiants, qui peut entraîner indirectement une diminution de la satisfaction des étudiants à l'égard de leur faculté.

Tableau 2. Facteurs de satisfaction statistiquement significatifs

	Chi deux (χ^2)	Taille de l'échantillon
1. Composante éducative		
Performances de la faculté	50.38 (p < 0.00)	322
Communication avec l'enseignant pendant les cours	24.11 (p < 0.00)	315
Communication avec l'enseignant en dehors les cours	42.26 (p < 0.00)	314
Qualité de l'éducation	73.89 (p < 0.00)	314
Qualité des manuels	8.02 (p < 0.04)	
2. Facteurs extrascolaires		
	Aucune relation significative n'a été trouvée	
3. Attentes		
Étudiants souhaitant envoyer leurs enfants à la même faculté	84.42 (p < 0.00)	233
4. Facteurs démographiques		
Sexe	15.25 (p < 0.00)	315
Age	6.55 (p < 0.00)	314
Information préalable sur la faculté	4.83 (p < 0.03)	314

Source : Auteurs.

D'autres facteurs de la composante éducative, comme la communication avec l'enseignant pendant et en dehors des cours (Hong, 2002 ; Fredericksen *et al.*, 2000), la qualité de l'enseignement dispensé par les professeurs ainsi que les manuels qu'ils choisissent, interviennent dans la satisfaction des étudiants. Rich *et al.* (1988) ont constaté que le choix de bons manuels augmente la satisfaction des étudiants. D'après nos observations personnelles, la plupart des bons professeurs communiquent bien avec les étudiants pendant et en dehors des cours. Comme ils sont ouverts au dialogue et sont, de ce fait informés de ce que pensent les étudiants, ils réussissent souvent à faire les meilleurs choix pour les manuels. Par voie de conséquence, pour garantir la satisfaction des étudiants, il devient crucial pour les administrations des universités de recruter, de motiver et de conserver des enseignants de grande qualité. Les informations relatives à la mauvaise gestion, par l'administration de l'université, des enseignants ou à des conflits ravageurs entre eux, circulent très vite non seulement parmi les membres du personnel de la faculté et parmi les étudiants, mais aussi à l'extérieur, par exemple dans les maisons des étudiants (Guolla, 1999). Ce genre de situation entame le prestige de l'université concernée mais aussi porte atteinte à son avantage sur les concurrents.

Parmi le second groupe de facteurs, à savoir les attentes, une variable seulement semble être associée à la satisfaction des étudiants. Bien que l'attente d'une bonne préparation des étudiants au marché du travail semblait avoir un lien avec la satisfaction, elle n'a pas été retenue ici dans la mesure où le test du seuil de signification dépassait légèrement 0.05 (avec 0.08). La seule variable qui semblait liée à la satisfaction était le désir des étudiants d'envoyer leurs propres enfants dans la même faculté dans l'avenir. Ceux qui ont répondu par l'affirmative à cette question ont semblé et déclaré être plus satisfaits de la faculté en général que ceux qui ont répondu par la négative.

En raison de la profonde crise économique et de l'instabilité politique en Turquie, les auteurs de cet article pensaient que les attentes des étudiants à propos de la contribution de la faculté à l'obtention d'un emploi à la fin des études serait un élément déterminant de la satisfaction des étudiants. Toutefois, les résultats de cette enquête ne confirment pas la prévision des auteurs. Afin de tenter d'expliquer ce phénomène, une question à échelle ordinale a été posée aux étudiants : « A votre avis, quel est l'objectif de l'enseignement supérieur ? ». Pour 43.6 % des étudiants, l'objectif de l'enseignement universitaire est d'améliorer ses capacités intellectuelles [des valeurs non matérialistes similaires ont été enregistrées dans les ouvrages d'İmamoğlu et Aygen (1999), Başaran (1991)]. Les étudiants pour qui l'enseignement supérieur est un moyen de trouver un emploi ne sont que 11.5 %. De ce fait, la création de perspectives d'emploi pour les étudiants contribue peu à la satisfaction des étudiants. Néanmoins, l'amélioration et l'accumulation des connaissances sont très largement liées à la qualité de l'enseignement et contribuent, de ce fait, directement et indirectement pour beaucoup à la satisfaction des étudiants. Cet argument correspond à celui de van den Bosch (2003) qui déclare que le marché du travail pour les diplômés de l'université ne cesse de se contracter. Cinq ans même après l'obtention de leur diplôme, les individus ont du mal à trouver un emploi qui correspond à leur spécialisation. La valeur de l'enseignement supérieur ne réside plus dans son contenu mais dans son aptitude à faire acquérir aux étudiants la capacité a) de raisonner correctement et avec rigueur, b) de procéder avec méthode dans leurs analyse et leurs recherches, c) d'utiliser leurs connaissances, d) de collaborer avec les « autres ». Il est pour ainsi dire de notoriété publique en Turquie qu'un grand nombre de diplômés de l'université ont un emploi qui n'a rien à voir avec leur domaine d'études. Les étudiants qui fréquentent la Faculté de commerce semblent en être conscients et accordent du prix avant tout au développement de leurs capacités intellectuelles, comme le souligne van der Bosch. Ces tendances semblent relativement universelles [voir Toulmin (2000), Emery (1994), Griffiths et Murry (1985)].

Tableau 3. **Les objectifs de l'enseignement supérieur**

A votre avis, à quoi sert l'enseignement supérieur ?	Nombre d'étudiants N = 419	Pourcentage %
Obtenir un diplôme	23	6.0
Faire plaisir à mes parents	4	1.0
Développer mes capacités intellectuelles	166	43.6
Développer mes compétences sociales	12	3.1
Se spécialiser et avoir une profession	78	20.5
Trouver un emploi	44	11.5
Acquérir une position et un statut plus prestigieux dans la société	54	14.2

Source : Auteurs.

Comme nous l'avons déjà souligné, sur 28 facteurs démographiques, trois seulement semblent associés de manière significative à la satisfaction des étudiants. Sur ces trois facteurs, les deux premiers, à savoir le sexe et l'âge, sont des caractéristiques des étudiants interrogés au moment du sondage alors que la variable sur les informations obtenues avant d'entrer à la faculté appartient à leur passé. Une grande majorité des étudiantes (88.1 %) se sont déclarées satisfaites de la faculté contre 70 % des étudiants. De sorte que l'appartenance au sexe féminin accroît la probabilité de satisfaction. Néanmoins, les deux sexes semblent avoir été plus satisfaits de la faculté pendant leurs premières années. On observe, en effet, une diminution de la satisfaction chez les étudiants de troisième et surtout de quatrième année.

On peut expliquer la moindre satisfaction des étudiants par la théorie de la satisfaction attente-performance. L'enseignement universitaire est un service à long terme. Les étudiants qui entrent à l'université/faculté avec des attentes prédéterminées commencent à comparer leurs attentes aux performances de leurs établissements respectifs pendant cette période relativement longue. Si leurs attentes ne sont pas satisfaites, c'est à dire que le niveau de performance est inférieur aux attentes, naît un sentiment d'insatisfaction. À l'inverse, si les performances sont égales ou supérieures à ce qui est attendu, les individus ont un sentiment de satisfaction. Les résultats des recherches présentées ici semblent le confirmer. Les nouveaux étudiants (tranche d'âge 18 et 19 ans) semblent plus satisfaits que leurs aînés (tranche d'âge 22-23 ans). À la Faculté de commerce de l'Université Dokuz Eylül, il semble que dans les tranches d'âge supérieures certains étudiants, en raison de la pression croissante, du stress lié à l'obtention du diplôme et des craintes au sujet de ce qui les attend après l'université, ressentent une certaine insatisfaction. Cette constatation se révèle particulièrement vraie pour les étudiants de sexe masculin. La satisfaction des étudiantes et des étudiants commence à différer en troisième année. Les étudiants, en raison de l'énorme conditionnement social (Kağıtçıbaşı, 1981), se sentent pris au piège entre la nécessité de trouver un emploi et les restrictions liées à la crise économique. De récents travaux de Yetim (2003) le confirme. Yetim, qui a réalisé une étude parmi les étudiants turcs de sexe masculin, a constaté que ceux-ci ont un plus fort sentiment de maîtrise de la situation que leurs homologues de sexe féminin, et ce sentiment est fortement enraciné dans leur conditionnement social. Le sentiment de maîtrise est défini comme l'impression plus ou moins importante des gens de dominer les circonstances importantes de la vie (Pearlin et Radabaugh, 1976). L'approche du moment où il faut faire un choix entre des secteurs, des organismes et des emplois, stimule le conditionnement social traditionnel des hommes (à savoir la sensation d'avoir à maîtriser sa vie) et suscite d'énormes tensions chez les étudiants de sexe masculin.

Dans la catégorie des attentes, les renseignements obtenus par les étudiants sur la faculté avant de se décider à entrer est semble-t-il un autre

facteur déterminant de la satisfaction des étudiants. Les étudiants déjà informés sont plus satisfaits que ceux qui entrent à l'université sans l'être parce que, bien sûr, ils développent des attentes solides et réalistes. De ce fait, ils sont moins déçus et mécontents. Sachant cela, les administrateurs des universités/facultés devraient s'employer à informer les nouveaux sur ce qui les attend. Selon Morrison (1999, p. 10) « certains établissements d'enseignement supérieur utilisent des outils permettant de recenser les besoins des étudiants et de s'assurer que leurs programmes réussiront à aider les étudiants à atteindre les objectifs personnels qu'ils se sont fixés ».

Bien que plusieurs études aient établi une corrélation entre les activités extrascolaires (comme la vie sur le campus) et la satisfaction des étudiants, aucune relation significative n'a été trouvée au cours des recherches présentées ici. Sur les cinq sous-facteurs, comme l'existence de clubs pour les étudiants, de services médicaux, de services de logement, de transports, de sports et d'activités culturelles, seuls les services médicaux ont un lien avec la satisfaction avec un niveau de signification de 0.08 qui est au-dessus du seuil accepté de 0.05.

L'interprétation de ce facteur soulève des difficultés et donne lieu à des conjectures. La réponse à la question ordinale suivante : « À votre avis, que recherchez-vous dans l'enseignement supérieur ? » nous donne peut-être la seule explication rationnelle. Pour ainsi dire aucun étudiant n'a mentionné ou inclus dans sa réponse à cette question l'intérêt et la qualité des activités extrascolaires. Leurs principales préoccupations semblent être leur développement intellectuel et professionnel.

Ainsi, du moins pour un groupe de jeunes étudiants turcs, la qualité de l'enseignement, la qualité des enseignants, la qualité des manuels, l'appartenance au sexe féminin et l'information préalable à l'entrée à l'université peuvent être considérées comme des déterminants de la satisfaction. Sur la base des conclusions citées ci-dessus, des suggestions ont été adressées aux administrateurs des universités. Après tout, comme le souligne Watson (2003), « dans le cadre des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des étudiants, la communication des résultats encourage les dirigeants des universités à expliquer comment ils entendent traiter les carences mises à jour par l'enquête ».

Il est extrêmement important d'informer les élèves en fin d'études secondaires qui ont l'intention de faire des études supérieures. En effet, les étudiants qui ont été informés au préalable développent des attentes réalistes.

- Il est important de veiller à recruter, motiver et conserver des enseignants de qualité.
- Les enseignants doivent être formés à communiquer avec les étudiants.

- Pour recruter les meilleurs étudiants, il faut leur fournir des aides financières avant leur entrée (bourses, fonds, etc.). En raison de la crise économique profonde et grave que traverse le pays, de nombreux étudiants et familles en seraient très satisfaits.
- Les raisons pour lesquelles les étudiants de sexe masculin ont un niveau de satisfaction relativement plus bas doivent être recherchées.
- Bien que les services sociaux ne semblent pas liés à la satisfaction, on peut constater que des services médicaux bon marché sont indispensables aux étudiants.

Les points faibles de ces travaux de recherche

L'un des principaux points faibles de cette étude vient de ce que la taille de l'échantillon pris en considération peut ne pas être représentatif de tous les étudiants de l'université turque. Il faut donc être très prudent avant de procéder à des généralisations.

Le deuxième point faible vient de l'omission probable dans le cadre conceptuel de certains facteurs importants, qui auraient pu expliquer plus précisément les phénomènes de satisfaction. De toute évidence, le sujet de l'étude est une situation sociale extrêmement complexe. Il se peut que non seulement des variables indépendantes mais aussi spécifiques à la situation ou à deux dimensions aient été omises.

Le troisième point faible vient de la difficulté de l'auteur à obtenir des informations des administrateurs des universités (présidents, doyens, etc.). De ce fait, les principes et le mode d'administration n'ont pas été analysés.

En dépit de ces points faibles, les auteurs auront le sentiment d'avoir fait oeuvre utile si leur étude suscitait un certain intérêt parmi les chercheurs travaillant dans ce domaine.

Les auteurs :

Yaprak Gülcan
Dokuz Eylül Üniversitesi
Faculty of Business
Kaynaklar Yerleşkesi, Buca,
İzmir Turkey
E-mail : yaprak.gulcan@deu.edu.tr

Ceyhan Aldemir
Dokuz Eylül Üniversitesi
Faculty of Business
Kaynaklar Yerleşkesi, Buca,
İzmir Turkey
E-mail : ceyhan.aldemir@deu.edu.tr

Références

- ABRAMI, P.C. (1989), « How Should We Use Student Ratings to Evaluate Teaching? », *Research in Higher Education*, 30 (2).
- AMES, R. et C. AMES (1984) (dirs. pub.), *Research on Motivation in Education*, Academic Press, Orlando, FL.
- BAŞARAN, F. (1992), « The University Students' Value Preferences », *Ankara Üniversitesi, Dil Tarih ve Coğrafya Fakültesi Araştırma Dergisi*, 14, pp. 13-25.
- BEAN, J.P. et R.K. BRADLEY, (1986), « Untangling the Satisfaction-Performance relation for College Students » , *Journal of Higher Education*, 57 (4), p. 393.
- BENJAMIN, M. et A. HOLLINGS (1995), « Towards a Theory of Student Satisfaction: An Explanatory Study of the Quality of Student Life », *Journal of College Student Development*, 36 (6), p. 574.
- BENJAMIN, M. et A. HOLLINGS (1997), « Student satisfaction », *Journal of College Student Development*, 38 (3), p. 213.
- BOSCH, van den H. (2003), « Yükseköğretim ve Öğrenim Konusunda İdealize edilmiş Beş Görüş » in Oğuz Babüroğlu (dir. pub.), *Educational Futures: Shifting Paradigm of Universities and Education*, Sabancı University Publications, İstanbul, p. 155-166. (en Turc).
- CAMERON, K.S. (1981) « Domains of Organizational Effectiveness in Colleges and Universities », *Academy of Management Journal*, 24(1), pp. 24-47.
- CASHIN, W.E. et R.G. DOWNEY (1992), « Using Global Student Rating Items for Summative Evaluation », *Journal of Educational Psychology*, 84, pp. 563-572.
- CONANT, S.J., J.J. BROWN et M.P. MAKURA (1985), « Students Are Important Consumers: Assessing Satisfaction in a Higher Education Context », *Journal of Marketing Education*, Été, pp. 13-20.
- DONALD, J.G. et D.B. DENISON (1996), « Evaluating Undergraduate Education: The Use of Broad Indicators », *Assessment and Evaluation in Higher Education*, pp. 21-9, 23-40, mars.
- EMERY, F., « Üniversite Üzerine Bazı Düşünceler », in Oğuz Babüroğlu (dir. pub.), *Educational Futures: Shifting Paradigm of Universities and Education*, Sabancı University Publications, İstanbul, p. 353-370. (en Turc).
- FREDERICKSEN, E., AW. PICKETT, P. SHEA et K. SWAQAN (2000), « Student Satisfaction and Perceived Learning with Online Courses: Principles and Examples from the SUNY Learning Network », *Journal of Asynchronous Learning Networks*.
- FELDMAN, R.S. et A.J. THEISS (1982), « The Teacher and Student As Pygmalions: Joint Effects of Teacher Student Expectations », *Journal of Educational Psychology*, 74, pp. 217-223.

- GRIFFITHS, P. and M. MURRY (1985), « Whose Business? Radical Proposals for the Reform of British Business Schools », (Hobart Presentations n° 102), *Institute of Economic Affairs*, Londres.
- GUOLLA, M. (1999), « Assessing the Teaching Quality to Student Satisfaction Research In the Classroom », *Journal of Marketing Theory and Practice*, été.
- HARVEY, L. (2001), « Student Feedback: A Report to the Higher Education Funding Council for England, Centre for Research into Quality », The University of Central England in Birmingham, Perry Barr, Birmingham, UK.
- HARVEY, L. (1997), *Student Satisfaction Manual*, Open University Press.
- HONG, K.-S. (2002), « Relationship Between Students' and Institutional Variables with Satisfaction and Learning From a Web-based Course », *The Internet and Higher Education*, 5 (3), pp. 267-281.
- HAMNER, W.C. et W.D. ORGAN (1978), *Organizational Behaviour*, Business Publications, Texas.
- HARJU, B.L., T.E. LONG et L.J. ALLRED (1988), « Cross Cultural Reactions of International Students to US Health Care », *College Student Journal*, mars.
- İMAMOĞLU, O., E. AYGÜN et Z. KARAKITAPOĞLU (1999), « 1970'lerden 1990'lara Değerler: Üniversite Düzeyinde Gözlenen Zaman, Kuşak ve Cinsiyet Farklılıkları », *Türk Psikoloji Dergisi*, 14, 44, pp. 1-22.
- KAĞITÇIBAŞI, Ç. (1981), *Çocuğun Değeri: Türkiye'de Değerler ve Doğurganlık*, Bogaziçi Üniversitesi, İstanbul.
- LEE, G., N. JOLLY, B. KENCH et B. GELONESI (2000), « Factors Related to Student satisfaction with University » 4th Pacific Rim, First Year in Higher Education Conference 1-8.
- MARSH, W.H. (1991), « A multinational Perspective On Students' Evaluation of Teaching Effectiveness: Reply to Abrami and d'Apollina », *Journal of Educational Psychology*, 83, pp. 416-421.
- MARSH, W.H. (1987), « Student Evaluations of University Teaching: Research Findings, Methodological Issues and Directions for Future Research », *International Journal of Educational Psychology*, 11, (3), pp. 253-388.
- MORRISON, B.H. (1999), « Acknowledging Student Attributes Associated With Academic Motivation », *Journal of Developmental Education*, 2, pp. 10-17,
- ÖNGİDER, N. et I. YÜKSEL (2002), « Dokuz Eylül Üniversitesi Öğrencilerinin Psikolojik Gereksinimlerinin Belirlenmesi Üzerine Bir İnceleme », *Türk Psikoloji Bülteni*, Şubat.
- PEARLIN, L.L. et RADABAUGH (1976) « Economic Strains and the Coping Function of Alcohol », *American Journal of Sociology*, 82, pp. 652-663.
- PIKE, G.R. (1991), « The Effects of Background, Coursework, and Involment on Student Grades and Satisfaction », *Research in Higher Education*, 32 (1), p. 15.

- PORTER, I.W. et L.E. MCKIBBIN (1988), *Management Education and Development*, N.Y. McGraw Hill.
- POWERS, S. et M. ROSSMAN (1985), « Student Satisfaction with Graduate Education: Dimensionality and Assessment in College Education Psychology », *A Quarterly Journal of Human Behaviour* 22 (2), pp. 46-49.
- PRIETO, S.L. (1995), « International Student Populations and Needs Assessment », in S.D. Stabb, M.H. Shmetle and J.E. Talley (dirs. pub.), *Multicultural Needs, Assessment For College And University Student Populations*, pp. 203-223, Springfield, IL: C.C. Thomas.
- RICH, L.D., T.L. POWERS et J.D. POWELL (1988), « Textbook Satisfaction: A Preliminary Examination of the Student Perspective », *Journal of Marketing Education*, été.
- RIGBY, K., (1984), « The Attitudes of English and Australian College Students Toward Institutional Authority », *The Journal of Social Psychology*, 122, pp.41-48.
- TOULMIN, S. (2000), « Pratiğin Önceliği » in Oğuz Babüroğlu (dir. pub.), *Educational Futures: Shifting Paradigm of Universities and Education*, Sabancı University Publications, İstanbul, p. 121-132. (en Turc).
- UNIVERSITY OF STIRLING (2003), *Mental Health Guidelines*, « Section Two: Mental Health », Academic Registrar's Office, Écosse.
- YETİM, Ü. (2003), « The impact of Individualism, Self-Esteem and Feeling of Mastery on Life Satisfaction Among the Turkish University Students and Academicians », *Social Indicator Research*, 61: pp. 297-317.
- WANOUS, J.D., T.D. POLAND, S.L. PREMACK et K.S. DAVIS (1992), « The Effects of Met Expectations On Newcomer Attitudes and Behaviour: A Review and Meta-Analysis », *Journal of Applied Psychology*, 77, pp. 288-297.
- WATSON, S. (2003), « Closing the Feedback Loop: Ensuring Effective Action from Student Feedback » *Tertiary Education and Management*, 9, pp. 145-157.

Renseignements destinés aux personnes désirant soumettre un article

La revue est publiée en français et en anglais et les articles doivent être rédigés dans une de ces deux langues. Les auteurs sont priés de ne soumettre que des articles qui n'ont pas déjà été publiés.

Processus de sélection et critères utilisés

Les articles devant paraître dans la revue sont sélectionnés par le rédacteur en chef et soumis à des arbitres.

La revue est d'abord destinée à ceux qui sont concernés par l'administration et la gestion des établissements d'enseignement supérieur. C'est pourquoi les articles doivent s'intéresser à des questions en rapport avec des travaux appliqués et la politique de direction de l'enseignement supérieur. Les contributions devront cependant aller au-delà d'une simple description de ce qui existe ou d'une prescription de ce qui devrait être ; de tels articles peuvent cependant être acceptés s'ils permettent des généralisations dans des contextes différents de celui dans lequel ils ont été écrits. Bien que les articles consacrés à l'élaboration de théories en soi aient normalement leur place dans des revues plus spécifiquement universitaires, les contributions resituant les pratiques dans une approche théorique seront prises en considération.

Les autres critères se réfèrent à la clarté de l'expression et de la pensée. *Les titres des articles doivent être aussi brefs que possible.*

Présentation matérielle

** Il est préférable de transmettre les articles sous forme électronique. Les auteurs sont priés de soumettre leurs articles en **trois exemplaires**, s'il s'agit d'une présentation sur papier.

Longueur : en règle générale, les articles ne dépasseront pas 15 pages (en simple interligne), figures et références incluses.

La première page : avant le texte principal, la première page devra porter, selon l'ordre suivant, le titre de l'article et le nom, l'établissement et le pays de l'auteur (des auteurs).

Résumé : le texte principal sera précédé d'un résumé de l'ordre de 100 à 200 mots décrivant le contenu de l'article.

Citations : les longues citations seront présentées en simple interligne avec un retrait de sept espaces.

Notes : les auteurs sont priés de *ne pas utiliser* des notes de bas de pages et d'incorporer toute référence explicative dans le texte lui-même. Les notes jugées indispensables seront regroupées en fin de texte.

Tableaux et illustrations : toutes les statistiques sous forme de tableau devront être précédées du terme centré « Tableau ». Chaque illustration non tabulaire s'intitulera « graphique ». Les sources seront toujours citées.

Références dans le texte : Jones et Little (1986) ou Jones *et al.* (1988) pour un ouvrage écrit par plus de trois auteurs. Cependant, il conviendra de citer les noms de tous les auteurs dans la liste des références qui apparaîtra à la fin de l'article.

Références à la fin de l'article : les références sous forme de liste alphabétique par nom d'auteur apparaîtront dans la section « Références ». Exemples de références :

- Pour les périodiques : DUKE, C. (2000), « Au-delà de la "destratification hiérarchique" – processus, structure et frontières », *Gestion de l'enseignement supérieur*, vol. 12. n° 1, pp. 7-27.
- Pour les livres : DE WIT, H. et J. KNIGHT (dirs. pub.) (1999), *Qualité et internationalisation de l'enseignement supérieur*, OCDE, Paris.

La lettre de transmission

La lettre accompagnant l'article soumis devra fournir une adresse complète et un numéro de téléphone. Si l'article a été rédigé par plusieurs auteurs, l'un d'entre eux sera désigné comme chargé de liaison pour les échanges de correspondance.

Exemplaires de la revue à titre gracieux

Chaque auteur recevra, à titre gracieux et dans la langue originale, deux exemplaires du numéro de la revue où figure son article.

Questionnaire sur la qualité des publications de l'OCDE

Nous voudrions savoir si nos publications répondent à vos souhaits en matière de présentation et de contenu éditorial. Nous souhaiterions recueillir vos réactions et commentaires pour d'éventuelles améliorations. Merci de prendre quelques minutes pour compléter ce questionnaire. Les réponses sont échelonnées de 1 à 5 (1 = médiocre, 5 = excellent).

Faxez ou postez votre réponse avant le 31 décembre 2004 et vous serez inscrit automatiquement sur la liste des gagnants potentiels à l'abonnement d'un an au magazine *L'Observateur de l'OCDE*®.

A. Présentation et mise en pages

1. Que pensez-vous de la présentation et de la mise en pages du point de vue :

	Médiocre		Convenable		Excellent
Lisibilité (caractères, ou fonte)	1	2	3	4	5
Structure du livre	1	2	3	4	5
Tableaux statistiques	1	2	3	4	5
Graphiques	1	2	3	4	5

B. Impression et reliure

2. Que pensez-vous de la qualité de l'édition imprimée ?

Qualité de l'impression	1	2	3	4	5
Qualité du papier	1	2	3	4	5
Type de reliure	1	2	3	4	5
J'utilise surtout la version électronique	<input type="checkbox"/>				

3. Quel type de support préférez-vous pour les publications en général ?

Livre CD Livre électronique (PDF) via Internet Combinaison de supports

C. Contenu

4. Considérez-vous le contenu de cette publication précis et à jour ? (notez de 1 à 5)

1 2 3 4 5

5. Les titres de chapitres, têtes et sous-titres sont-ils ?

Clairs Oui Non
Significatifs Oui Non

6. Comment évaluez-vous le style de la publication (langue, syntaxe, grammaire) ? (notez de 1 à 5)

1 2 3 4 5

D. En général

7. Avez-vous d'autres commentaires à ajouter sur la publication ?

.....
.....
.....

Dites-nous qui vous êtes :

Nom : E-mail :
Fax :

A quelle catégorie appartenez-vous ?

Organisations intergouvernementales Organisations non gouvernementales Travailleur indépendant
Étudiant Universitaire Fonctionnaire Politicien Secteur privé

Nous vous remercions d'avoir complété le questionnaire. Vous pouvez faxer vos réponses au (33-1) 49 10 42 81 ou les envoyer par courrier à l'adresse suivante :

Questionnaire qualité PAC/PROD, Division des publications de l'OCDE
23, rue du Dôme – 92100 Boulogne-Billancourt – France.

Titre : Politiques et gestion de l'enseignement supérieur – Volume 16, n° 2

ISBN : ISSN 1682-346X

Code OCDE (version imprimée) : 89 2004 02 2

* Nota bene : Cette offre ne concerne pas le personnel de l'OCDE.

Table des matières

L'enseignement et la recherche : quelques questions fondamentales	
<i>Maurice Kogan</i>	9
La relation enseignement-recherche	
<i>Mary Henkel</i>	21
Technologies de l'information et de la communication : un outil performant qui ouvre des perspectives à l'apprentissage	
<i>Olivier Debande et Eugenia Kazamaki Ottersten</i>	37
Gérer le partenariat clinique avec les universités : leçons tirées de l'expérience internationale	
<i>Stephen Davies et Tom Smith</i>	71
Capacité d'adaptation générale dans l'enseignement supérieur : programme de réforme	
<i>William G. Tierney</i>	81
Incitations et transparence : le contexte canadien	
<i>Michelle Gauthier</i>	105
Satisfaction des étudiants dans l'enseignement supérieur en Turquie	
<i>Ceyhan Aldemir et Yaprak Gülcan</i>	121



Extrait de :
Higher Education Management and Policy

Accéder à cette revue :

<https://doi.org/10.1787/17269822>

Merci de citer cet article comme suit :

Aldemir, Ceyhan et Yaprak Gülcan (2004), « Satisfaction des étudiants dans l'enseignement supérieur en Turquie », *Higher Education Management and Policy*, vol. 16/2.

DOI: <https://doi.org/10.1787/hemp-v16-art19-fr>

Cet ouvrage est publié sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE. Les opinions et les arguments exprimés ici ne reflètent pas nécessairement les vues officielles des pays membres de l'OCDE.

Ce document et toute carte qu'il peut comprendre sont sans préjudice du statut de tout territoire, de la souveraineté s'exerçant sur ce dernier, du tracé des frontières et limites internationales, et du nom de tout territoire, ville ou région.

Vous êtes autorisés à copier, télécharger ou imprimer du contenu OCDE pour votre utilisation personnelle. Vous pouvez inclure des extraits des publications, des bases de données et produits multimédia de l'OCDE dans vos documents, présentations, blogs, sites Internet et matériel d'enseignement, sous réserve de faire mention de la source OCDE et du copyright. Les demandes pour usage public ou commercial ou de traduction devront être adressées à rights@oecd.org. Les demandes d'autorisation de photocopier une partie de ce contenu à des fins publiques ou commerciales peuvent être obtenues auprès du Copyright Clearance Center (CCC) info@copyright.com ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC) contact@cfcopies.com.