

Effet de la compétence perçue à l'égard des enseignants sur la qualité perçue de l'enseignement supérieur : Rôle modérateur de la confiance

Effect of perceived competence towards teachers on the perceived quality of higher education: Moderating role of trust

Hammache Souria¹, Ameziane Louiza²

¹ Univesrité Mouloud Mammeri de Tizi Ouzou , hammache.soraya@yahoo.com,

² Univesrité Mouloud Mammeri de Tizi Ouzou, louiz_mkt@live.fr

Received on:18/07/2022

Accepted on:29/03/2023

published on: avril 2023

Abstract: This article aims to empirically validate the effect of teacher competence on the quality perceived by the student. For this, we conducted a quantitative study on a sample of 330 students from the University of Tizi-Ouzou. We used a structural equation model; we demonstrated that the competence of university teachers positively influences the perceived quality of teaching. The study also demonstrated that this effect is positively moderated by the student's trust in his teachers. The standardized regression coefficients obtained on the direct effect as well as on the moderating effect indicate a positive influence of teacher competence on perceived quality.

Keys words: Perceived Quality, Competence, Higher education, Trust, Structural Equation Model (SME)

JEL classification codes: I21; I23; I28.

Résumé : Le présent article a pour but de valider empiriquement l'effet de la compétence des enseignants sur la qualité perçue par l'étudiant. Pour cela, nous avons mené une étude quantitative portant sur un échantillon de 330 étudiants de l'Université de Tizi-Ouzou. Nous avons fait appel au modèle d'équation structurelle, nous avons démontré que la compétence des enseignants de l'université influence positivement la qualité perçue de l'enseignement. L'étude a aussi démontré que cet effet est modéré positivement par la confiance qu'a l'étudiant en ses professeurs. Les coefficients de régression standardisés obtenus sur l'effet direct ainsi que sur l'effet modérateur indiquent une positive influence de la compétence des enseignants sur la qualité perçue.

Mots clés : Qualité perçue, Compétence, Enseignement supérieur, Confiance, Modèle d'équation structurelle (MES).

Codes de classification JEL : I21 ;I23;I28.

Auteur correspondant: Hammache Souria, *Email:* hammache.soraya@yahoo.com

1- Introduction

L'éducation joue un rôle essentiel dans la vie des gens. En effet, l'éducation est importante pour le développement national. En outre, on pense que l'éducation est un vecteur majeur du changement, de la modernisation et de la production (Rao & Kumar, 2004) et constitue un moyen de mieux comprendre l'expérience humaine. Cette meilleure compréhension de l'expérience humaine peut ouvrir la voie à la réduction de la pauvreté, de l'exclusion, de l'ignorance, de l'oppression et de la guerre (Burnett, 2008). En effet, l'éducation est importante. Plus précisément, être éduqué est considéré comme important et il est notoire que le processus éducatif ne sera jamais complet sans les enseignants. Les enseignants et leurs enseignements réels ont un impact sur le processus éducatif et dans la vie des élèves et des étudiants. Il faut cependant reconnaître que l'enseignement est une activité compliquée et exigeante. Cela nécessite l'inclusion d'expériences réelles et le développement de matériaux pouvant donner plus de sens à l'apprentissage, aux compétences et aux attitudes (Awofala, 2012). En règle générale, les enseignants occupent la partie la plus importante du processus (Rao & Kumar, 2004).

L'évaluation de la qualité de service repose de manière significative sur les caractéristiques des expériences et des croyances passées, comprenant divers attributs. Selon Kotler et Keller (2005), rencontrer et satisfaire les clients mieux que la concurrence, constitue la clé d'un développement soutenable. La qualité est devenue un sujet de discussion crucial et stratégique parmi les établissements d'enseignement supérieur et a été largement étudiée ces dernières années. Tout comme les autres organisations, pour réussir, EES doit jouer son rôle efficacement. En conséquence, il est essentiel que les établissements de l'enseignement supérieurs fassent un effort authentique pour mesurer régulièrement ses performances. L'analyse Importance-Satisfaction peut être utilisée pour évaluer la performance d'un établissement d'enseignement supérieur. Cette méthodologie est soutenue par l'intersection de deux dimensions, telles que le niveau de satisfaction des étudiants qui utilisent les services et le degré d'importance qu'ils attachent aux services, il est possible de déterminer si un établissement d'enseignement supérieur a fourni les services répondant aux besoins des étudiants.

Les gouvernements de nombreux pays ont mis en place des agences d'assurance qualité chargées de réaliser des audits externes (y compris une évaluation de l'enseignement et de l'apprentissage) des établissements d'enseignement supérieur. À l'heure actuelle, peu d'études ont été menées sur la

Le titre de l'article : Effet de la compétence perçue à l'égard des enseignants sur la qualité perçue de l'enseignement supérieur .

mesure dans laquelle ces audits ont amélioré l'assurance de la qualité dans les universités. Cependant, des études suggèrent que les audits de qualité externes, associés aux processus internes des universités, ont stimulé le changement et l'amélioration de l'enseignement et de l'apprentissage dans certains pays. La recherche montre qu'il est important de tenir compte des «*micro-processus*» qui entourent l'enseignement et l'apprentissage, tels que les stratégies d'enseignement des conférenciers et les caractéristiques de l'apprentissage des étudiants universitaires. Il existe un intérêt croissant pour la manière dont les étudiants de différentes disciplines ont des attentes différentes de leurs cours, mais on ignore encore si et comment cela influe sur leurs perceptions de la qualité de l'enseignement et de l'évaluation des cours. La compétence des enseignants au sein des universités est au cœur de la problématique de la qualité de l'enseignement dans les établissements supérieurs, étant donné que les enseignants jouent un rôle important dans le processus éducatif, leur efficacité doit toujours être surveillée et garantie. L'efficacité de l'enseignement peut être définie comme produisant les résultats requis qui reflètent les enseignants et les objectifs de l'éducation à travers des changements concrets dans l'apprentissage des étudiants. Cette étude a comme ambition de se pencher sur l'effet de la compétence des enseignants telle qu'elle est perçue par les étudiants sur la qualité de l'enseignement supérieur.

En effet, La qualité de l'enseignement supérieur est souvent fustigée et remise en cause dans les établissements algériens. Les universités algériennes sont très mal classées car elles ne répondent pas aux standards internationaux, en termes de qualité de la formation dispensées, mais aussi en termes de recherche et de production scientifiques. Nous nous sommes posés alors la question suivante : Est-ce la compétence perçue des étudiants de l'université de Tizi-Ouzou influence positivement la qualité perçue dans cette université ? Comme précisé auparavant, il s'agit de comprendre le rôle de la compétence des enseignants dans la qualité de l'enseignement tel qu'il est perçu par les étudiants de l'université de Tizi-Ouzou. Pour mieux répondre à la problématique, nous avons mobilisé une revue de la littérature portant sur le sujet et effectué une enquête sur le terrain auprès de 332 étudiants. Nos données ont été analysées par les deux logiciels Spss version 23 et Amos version 23.

2- Revue de la littérature

L'évaluation de l'enseignement par les étudiants est l'outil le plus utilisé dans l'enseignement supérieur contemporain (Knapper, 2001). Les établissements utilisent généralement l'évaluation par les étudiants pour les trois objectifs

suivants: (a) améliorer la qualité de l'enseignement grâce au retour d'information, (b) déterminer la promotion et la permanence du corps professoral, et (c) démontrer la responsabilité d'un établissement (Kember, Leung & Kwan, 2002). La capacité des établissements de l'enseignement supérieurs à attirer et à retenir les étudiants dépend fortement de la satisfaction fournie. Selon Aktas et al. (2007) l'image d'une institution influence leur choix et affecte le comportement des étudiants. La fidélité est le résultat de la reconnaissance qui attire et retient les clients et liée à la capacité de différencier les services, ainsi que la conviction que l'institution leur offrira une qualité constante. Cette analyse implique la prise en compte simultanée des évaluations des clients sur l'importance des attributs les plus importants et leur niveau de satisfaction par rapport au service fourni. Certains auteurs considèrent que la satisfaction est devenue la principale mesure de la qualité du service (Matzler et al. 2003; Tonge et Moore 2007; Aktas et al. 2007). Selon Abu Hasan (2008, pp. 165), la qualité perçue est définie comme *«le jugement du consommateur sur l'expérience globale ou la supériorité d'une entité»*. D'autres chercheurs (Parasuraman, Zeithaml et Berry, 1990) concluent que la perception de la qualité du service est la comparaison entre les attentes du consommateur et la perception du service. Nous supposons que les étudiants tiennent compte de leurs expériences passées lorsqu'ils évaluent la qualité de service attendue. Sultan et Wong (2012, pp. 759) déclarent que *«l'expérience passée fournit une brève norme cognitive et aide à évaluer la qualité de service»*. Pariseau et McDaniel (1997) ont souligné que le feedback des étudiants est un aspect très important pour plusieurs raisons: améliorer la qualité des programmes qui aideront les éducateurs à améliorer leur qualité de service pour créer une image positive dans l'esprit des élèves. Oldfield et Baron, (2000), considèrent le niveau de satisfaction des étudiants en tant que source importante pour l'université pour le maintien de sa position concurrentielle et de sa stabilité financière.

La qualité de l'enseignement liée aux compétences du personnel enseignant s'insère lentement dans les critères de qualité. Ainsi, l'Association européenne pour l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur (ENQA) a déclaré dans ses lignes directrices que : *«Les institutions devraient pouvoir garantir que l'enseignement des étudiants soit qualifié et compétent »*(ENQA, 2007, cit. après van de Ven et autres, 2008, 4) et plus loin: *« les institutions devraient veiller à ce que leurs procédures de recrutement et de nomination du personnel prévoient que tous les nouveaux membres du personnel aient au moins le niveau de compétence minimum nécessaire »*. Dans leurs travaux, Rao et Kumar (2004)

Le titre de l'article : Effet de la compétence perçue à l'égard des enseignants sur la qualité perçue de l'enseignement supérieur .

ont supposé que l'efficacité des enseignants était importante dans chaque établissement d'enseignement, car elle équivalait à la performance réelle des enseignants (Awofala, 2012). Les travaux qui traitent de la compétence des enseignants et de l'examen sur les caractéristiques effectives des enseignants peuvent être divisés en six principaux facteurs: La personnalité, l'expertise du sujet, la compétence relationnelle, la compétence professionnelle, le style d'enseignement et le style de gestion en classe. (Glenn Calaguas, 2012).

- *La personnalité* : Akintayo et Iwoye (2008), Bustos-Orosa (2008), Magno et Sembrano (2007), Malikow (2006), Raymond (2008) et Sanchez (2007) sont parmi les auteurs qui ont dûment reconnu la personnalité des enseignants, comme un facteur d'efficacité des enseignants. Parmi les caractéristiques de personnalité associées à des enseignants efficaces, citons l'esprit bienveillant, gentil, compatissant, audacieux, actif, énergique, fort, pratique, prévisible, raisonnable, courtois, sage, décisif, stable, rationnel, stimulant, enthousiaste, créatif, respectueux, amical, réfléchi, charismatique, ayant le sens de l'humour, la préoccupation des étudiants succès et bonne performance académique antérieure
- *La compétence relationnelle* : Bustos-Orosa (2008), Magno et Sembrano (2007), Reyes (2000) et Sanchez (2007) sont des auteurs qui ont reconnu l'importance de la compétence relationnelle et insistent sur sa prise en compte dans l'évaluation des enseignants. La compétence relationnelle avec les étudiants se manifeste par la capacité à établir des relations, à entretenir des relations harmonieuses, à être sensible, ouverte d'esprit, à accepter, à interagir affectueusement avec les étudiants, à initier des relations enseignant-étudiant, à aider les étudiants, à croire en ceux-ci, à reconnaître leur potentiel.
- *L'expertise en la matière* : Elle se manifeste par une connaissance approfondie de la matière, des cours bien préparés, un expert, une maîtrise du contenu et la capacité d'enseigner de nombreux sujets. Lacang (2007), Magno et Sembrano (2007), Minor et al. (2002) et Reyes (2000).
- *La compétence professionnelle* : Les auteurs qui ont dûment reconnu l'importance de la compétence professionnelle sont : Lacang (2007), Reyes (2000), Magno et Sembrano (2007) et Minor et al. (2002). La compétence professionnelle se manifeste par son dévouement au travail, son éthique, sa passion pour le travail, son rôle de modèle juste et positif et son intégrité.

- *Le style d'enseignement* : Les styles d'enseignement associés à des enseignants efficaces se traduisent par une bonne explication d'une matière compliqué, un style d'enseignement flexible, centré sur l'élève, une clarté pédagogique, des stratégies pédagogiques variées, une utilisation efficace du matériel pédagogique, l'intégration des valeurs dans les cours, des devoirs, un sujet enseigné, inciter à poser des questions, encourager les discussions, enseigner de manière organisée, développer le sens des responsabilités parmi les étudiants, être un bon communicateur et rendre les cours intéressants. Les recherche ayant travaillé sur cette question sont Malikow (2006), Minor et al. (2002), Reyes (2000), and Sanchez (2007)
- *Le style de gestion de la classe* : Est associé à des enseignants efficaces inclut le maintien du comportement des élèves

3- Méthodologie de recherche

Notre méthodologie de travail sera basée sur une application d'un modèle d'équations structurelles. Pour cela notre choix s'est porté sur l'université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou. Ce choix est motivé par des raisons de proximité, mais aussi et surtout par l'application récente du nouveau système LMD. La population visée par cette enquête est les étudiants de l'université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou, inscrits dans différentes facultés : sciences technologiques, sciences naturelles, sciences économiques, commerciales et des sciences de gestion, la faculté de médecine et celle des langues. Nous avons d'interrogé à la base d'un questionnaire 332 étudiants inscrits en graduation et en master. L'opération s'est déroulée durant le mois de Octobre 2021, nous avons essayé de faciliter l'énoncé des questions, d'informer sur le but de la recherche et de donner des explications de certains items lors de la distribution de ce questionnaire tout en insistant sur l'anonymat et la confidentialité de toutes les informations fournies.

Nous avons distribué directement aux étudiants de notre échantillon les questionnaires, et nous avons donné suffisamment de temps pour répondre à ces questions et nous les faire retourner. Le tableau de l'annexe 1 indique les détails relatifs aux questions posées et aux items choisis. L'échantillon de cette étude est composé de 53.6% de femmes et de 46.6% d'hommes, appartenant à la tranche d'âge 18 ans et 35 ans. 74.9% des étudiants de notre échantillon appartiennent à la tranche d'âge comprise

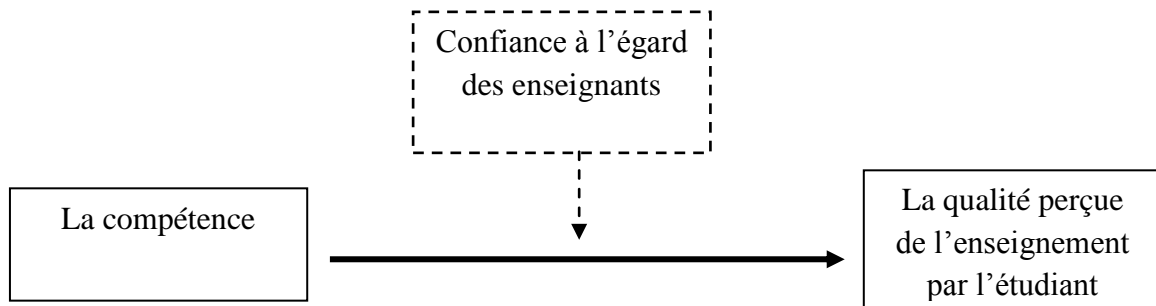
Le titre de l'article : Effet de la compétence perçue à l'égard des enseignants sur la qualité perçue de l'enseignement supérieur .

entre 18 ans et 24 ans. 24.6% des étudiants ont un âge compris entre 25 et 30 ans.

Notre modèle théorique est composé principalement de trois variables.

- La variable dépendante : La qualité perçue des enseignements de la part des étudiants,
- La variable indépendante : La compétence des enseignants,
- La variable modératrice : La confiance à l'égard des enseignants.

Figure 1 : Le modèle théorique



Source : Réalisé par nos soins

4- Résultats

Dans ce qui va suivre nous présenterons les résultats de notre étude économétrique ainsi que leur interprétation économique.

4-1- Résultats de l'analyse factorielle

Comme le montre les résultats illustrés en tableau n° 01, les KMO sont tous supérieurs à 0,5 ce qui signifie que nos variables sont adéquats à la factorisation. Les tests de Barlett rejettent l'hypothèse nulle d'absence de corrélation. Nous avons observé une forte colinéarité entre les deux items CONF2 et CONF4, et l'item CONF2 correspond à un niveau de corrélation au carré le plus faible, nous l'avons alors supprimé. Les résultats en termes de validité convergente et de validité discriminante sont satisfaisants pour nos trois échelles de mesure.

En effet, tous les Rhô de VC sont proches de 0,5 et les Rhô de Joreskog sont supérieurs à 0,7, ce qui atteste d'une bonne qualité psychométrique de nos échelles de mesures.

Tableau 1 : Résultats de l'analyse factorielle

Indices \ Echelle	Compétence	Qualité	Confiance
KMO	0,845	0,768	0,816
Test de Barlett	0,00	0,00	0,00
La plus faible valeur de matrice anti-image (%)	81,4	57,6	79,2
coude	1	2	1
% de la variance extraite par le premier axe	55,82	69,89	59,78
Alpha de Cronbach	0,840	0,780	0,829
Rho de Joreskog	0,822	0,822	0,818
Rho de VC	0,486	0,540	0,531

Source : Sortie du logiciel SPSS

L'analyse factorielle de nos échelles indique un seul facteur pour les variables confiance et compétence perçue et deux facteurs pour la variable qualité perçue. En effet, un seul facteur qui explique plus de 55% de la variance extraite pour la variable de compétence perçue et plus de 59% de la variable de confiance perçue. Pour la variable de qualité perçue de l'enseignement les deux axes extraits contribuent à expliquer plus de 69% de la variance extraite.

4-2- Résultats de l'analyse confirmatoire

Les résultats de l'analyse confirmatoire sont synthétisés dans les tableaux n°2 et n°3. Les tests d'ajustement sont satisfaisants ce qui signifie que nos données s'ajustent bien au modèle théorique. En effet, les GFI et AGFI sont tous proches de 1, y compris ceux du modèle global. Nous avons remarqué une forte colinéarité entre COMP5 et COMP6 et entre CONF2 et CONF4, par conséquent, nous avons supprimé l'item correspondant à la plus faible corrélation au carré.

Le titre de l'article : Effet de la compétence perçue à l'égard des enseignants sur la qualité perçue de l'enseignement supérieur .

Tableau 2 : La matrice des composantes

Compétence		Qualité perçue de l'enseignement		Confiance à l'égard des professeurs	
Items	Qualité de représentation	items	Qualité de représentation	items	Qualité de représentation
	n				n
COMP1	0,780	<u>Dimen1</u>		CONF1	0,654
COMP2	0,720	QUALI1	0,734	CONF2	0,509
COMP3	0,665	QUALI2	0,777	CONF3	0,634
COMP4	0,725	QUALI3	0,855	CONF4	0,618
COMP5	0,825	QUALI4	0,800	CONF5	0,572
COMP6	0,730	<u>Dimen2</u>			
		QUALI5	0,827		
		QUALI6	0,910		

Source : Sorties du logiciel SPSS

Tableau 3 : Résultats de l'analyse confirmatoire

Indices	Ajustement absolu				Incrémentaux et de parcimonie		
	RMR	GFI	AGF	p	CFI	TLI	Khi-deux normé
Paramètres			I				
Compétence	0,027	0,991	0,971	0,1	0,994	0,981	1,64
Qualité	0,018	0,997	0,991	0,76	1	1	0,5
Confiance	0,08	0,999	0,997	0,00	1	1	0,220
perçue à l'égard des professeurs							
Le modèle global	0,072	0,955	0,927	0,00	0,961	0,949	2,4
Roussel et al, (2002)	<0,1	Proche de 1	Proche de 1	Plus de 0,05	Plus de 0,09	Plus de 0,09	Entre 1 et 4

Source : Sorties du logiciel SPSS

4-3- Résultats des effets modérateurs

Pour l'étude de l'effet modérateur, nous avons effectué une analyse multi groupe. Pour cela, nous avons commencé par une classification de la variable de confiance à l'égard des professeurs pour obtenir deux groupes grâce à la méthode des nuées dynamique. La classification a réussi, et la table d'ANOVA correspondante est montrée en annexe.

Nous avons obtenu deux groupes avec les proportions suivantes :

- Un groupe de faible confiance en les professeurs qui représente 56% des observations.
- Un groupe de forte confiance en les professeurs qui représente 44% des observations.

Tableau 4 : L'effet direct de la compétence perçue sur la qualité perçue de l'enseignement

Effet des variables indépendantes sur la qualité perçue et la compétence acquise par l'étudiant			
	Coefficient de regression	CR	P
Qualité<--- compétence	0,440	6,78	***

Source : Sorties du logiciel SPSS

L'effet de la compétence perçue des étudiants sur la qualité perçue des enseignements semble se confirmer si nous nous fions aux coefficients de régression obtenus sur Amos. En effet, le coefficient est de 0,440, proche de 0,5, positif et le test de significativité est satisfaisant. Ce résultat signifie d'une augmentation de la compétence de 1 va engendrer une augmentation de la qualité perçue de 0,44. Le résultat de l'analyse multi groupe pour la variable modératrice à savoir la confiance à l'égard des professeurs nous indique une modulation positive, puisque, l'effet de la compétence est plus élevé dans le cas d'une forte confiance à l'égard des enseignants, comparé au cas d'une faible confiance, comme le montre le tableau n°5.

Le modèle d'équation structurel résumant les différentes relations est dans l'annexe 2.

Le titre de l'article : Effet de la compétence perçue à l'égard des enseignants sur la qualité perçue de l'enseignement supérieur .

Tableau 5 : L'effet modérateur de la confiance à l'égard des professeurs

	Estimate	C.R.	P
Qualité<--- compétence (faible confiance)	,212	3,56	***
Qualité<--- compétence (forte confiance)	,426	4,06	***

Source : Sorties du logiciel SPSS

De ce qui précède, nous pouvons alors confirmer que la compétence des enseignants est facteur important pour les étudiants de l'université de Tizi-Ouzou, dans leur perception de la qualité de l'enseignement supérieur. De plus, la confiance l'effet de la compétence sur la qualité est beaucoup plus prononcée lorsque la confiance à l'égard des professeurs est constatée.

5- Conclusion

Dans cet article nous avons comme objectif de comprendre l'effet de la compétence perçue à l'égard des enseignants sur la qualité perçue de l'enseignement supérieur, en prenant en compte le rôle modérateur de la confiance. Pour ce faire, nous avons mobilisé un outil économétrique basé sur la méthode des équations structurelles sur un échantillon d'étudiants de l'université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou. Les résultats suggèrent que la compétence est un facteur déterminant de la qualité de l'enseignement chez l'étudiant, et que la confiance à l'égard des professeurs renforce cette relation. Néanmoins, En dépit que les étudiants de l'université Mouloud Mammeri reconnaissent la compétence de leurs enseignants, ils déplorent, le manque de compétences en termes de communication. 43% des étudiants de notre échantillon estiment que les enseignants ne motivent pas suffisamment les étudiants, et 33% pensent que les enseignants n'ont pas assez de compétences en termes de communication et de transmission de savoir. Les enseignants doivent désormais prendre cette dimension en considération et moderniser leur façon de dispenser les cours, en introduisant par exemple des techniques de communication plus attrayantes.

6- Références

- Abu Hasan, 2008, Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions, International Business Research, Vol 1, num 03,
- Ahmet Aktas, 2007, destination choice ; an importante- satisfaction analysis, Quality and Quantity, Volume 41, issue 2, Edition Springer.
- Amran Rasli, 2012, Perception of Service Quality in Higher Education: Perspective of Iranian Students of Malaysian Universities, Journal of Economics and Management 6(2): 201 – 220, ISSN 1823 - 836X.
- Elliott, K. & Shin, D., 2002, Students' Satisfaction in Higher Education Literature Review, American Journal of Educational Research. 2017, Vol. 5 No. 5, 533-539 DOI: 10.12691/education-5-5-9
- Glenn Calaguas, Effective Teacher Characteristics in Higher Education from Students' Perspective: An Exploratory Factor Analysis, International Journal of Education : <https://www.researchgate.net/publication/271339944>
- Kotler P, Keller K, 2005, Administração de Marketing (12.^a Edição). Prentice Hall, São Paulo ;
- Marta_Peris-Ortiz, José_Álvarez-García, 2014 Action-Based Quality Management Strategy and Tools for Continuous Improvement, Edition Springer Switzerland.
- Oldfield.M, 2000, student perception, of service quality in UK university business and management faculty, Quality assurance in Education, Volume 8, issue 2 ; <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/09684880010325600>
- Palacio, A., Meneses, G. & Perez, P., 2002. The configuration of the university image and its relationship with the satisfaction of students. Journal of Educational Administration, 40(5), pp. 486-505.
- Parasuraman, A., Berry, L. & Zeithaml, V., 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, pp. 41-50.
- Parayitam, S., Desail, K. & Phelps, L., 2007. The Effect of Teacher Communication and Course Content On Student Satisfaction and Effectiveness. Academy of Educational Leadership Journal, 11(3), p. 16.
- Parves Sultan, 2012, Service quality in a higher education context: An integrated model, Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics 24(5):755-784, DOI: 10.1108/13555851211278196.

Le titre de l'article : Effet de la compétence perçue à l'égard des enseignants sur la qualité perçue de l'enseignement supérieur .

- Parves Sultan 2013, Antecedents and consequences of service quality in a higher education context: A qualitative research approach, *Quality assurance in education*, Volume 21, issue 1, <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/09684881311293070>
- Petruzzellis, L., D'Uggento, A. M. & Romanazzi, S., 2006. Student satisfaction and quality of service in Italian universities. *Managing Service Quality*, pp. 349-364.
- Pathmini, M., Wijewardhena, W., Gamage, C. & Gamini, L., 2014. Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Newly Established Public Sector Universities in Sri Lanka: Study Based on The Faculty of Management Studies. *Journal of Management Matters*, pp. 51-64.
- Salinda Weerasinghe, (2018), University facilities and student satisfaction in Sri Lanka, *International Journal of Educational Management* 32(4):00-00, DOI : 10.1108/IJEM-07-2017-0174
- Susan E.Pariseau, (1997), Assessing service quality in schools of business, *International journal of quality and reliability management*, volume 14, issue
- Tzu-Hui Kao, 2007, university student satisfaction: an empirical analysis, Doctorat thesis, Lincoln University.

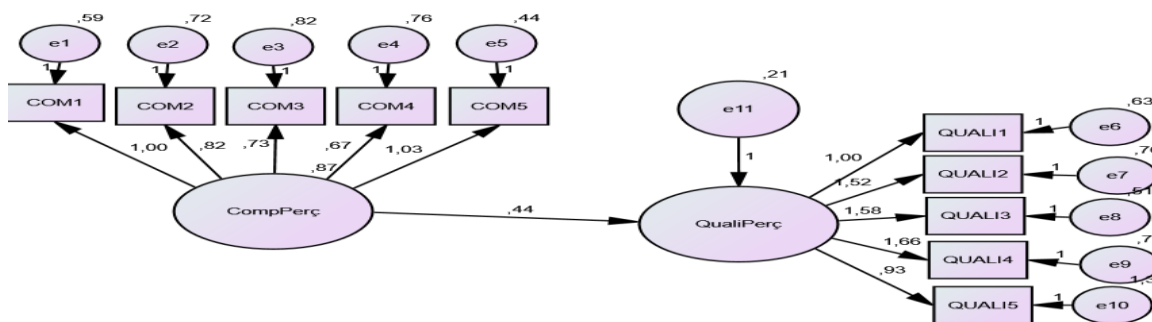
7- Annexes

Annexe 1 : Table ANOVA de l'analyse par nuées dynamiques sur Spss
ANOVA

	Cluster		Erreur		F	Sig.
	Carré moyen	ddl	Carré moyen	ddl		
CONF1	211,913	1	,607	330	349,229	,000
CONF3	173,162	1	,658	330	263,312	,000
CONF4	204,170	1	,846	330	241,389	,000
CONF5	192,336	1	,644	330	298,730	,000

Les tests F doivent être utilisés uniquement à des fins de description compte tenu que les clusters ont été choisis pour maximiser les différences entre les observations des différents clusters. Les niveaux de signification observés ne sont pas corrigés et ne peuvent donc pas être interprétés comme tests de l'hypothèse selon laquelle les moyennes du cluster sont égales.

Annexe 2 : Le modèle structurel



Le titre de l'article : Effet de la compétence perçue à l'égard des enseignants sur la qualité perçue de l'enseignement supérieur .

Annexe 3: Les items relatifs à nos variables dépendante et indépendante

Compétence	COM1	Les enseignants de mon université sont compétents et maîtrisent leur domaine
	COM2	Les cours dispensés par mes enseignants sont compréhensifs et accessibles.
	COM3	Les enseignants attirent suffisamment les étudiants pour assister à leurs cours
	COM4	Les enseignants ont les compétences requises en termes de communication dans les cours dispensés
	COM5	Les enseignants motivent suffisamment les étudiants.
Qualité de l'enseignement supérieur	QUALI1	L'université fournis un service de qualité
	QUALI2	La qualité de l'enseignement à l'université Mouloud Mammeri est supérieure à celui des universités du pays.
	QUALI3	Etudier dans mon l'université est une expérience satisfaisante.
	QUALI4	L'étudiant ne regrette pas d'avoir étudié dans cette université.
	QUALI6	Il faut introduire la langue anglaise dans l'enseignement pour augmenter la qualité de l'enseignement dans l'université.
Confiance à l'égard de l'enseignant	CONF7	Les professeurs ont le savoir pour répondre à vos questions.
	CONF8	Vous vous sentez en sécurité et suffisamment aise lorsque vous demandez un service.
	CONF9	Vous avez confiance en vos professeurs et aux enseignements qu'ils vous prodiguent.
	CONF10	Je me sens à l'aise pour aborder et parler avec mes enseignants

