



اكتشاف العوامل المحددة لجودة الخدمات التعليم العالي من خلال دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة سعيدة

Discovering the determinants of the quality of higher education services through a field study on a sample of Saida university students

مروان صحراوي*، جامعة ابن خلدون - تيارت (الجزائر)، sahraoui.marouane@univ-tiaret.dz

حميدي زقاي، جامعة د. مولاي الطاهر - سعيدة (الجزائر)، zeggai.hamidi@univ-saida.dz

رماس محمد أمين، جامعة د. مولاي الطاهر - سعيدة (الجزائر)، mohamedamine.remmas@univ-saida.dz

| | | | |
|---------------------------|--------------------------|-------------------------|-----------------------------|
| تاريخ الإرسال: 2021/05/07 | تاريخ القبول: 2021/05/24 | تاريخ النشر: 2021/06/30 | المؤلف المرسل: مروان صحراوي |
|---------------------------|--------------------------|-------------------------|-----------------------------|

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أهم العوامل المحددة لجودة الخدمات التعليم العالي بجامعة سعيدة، بحيث شملت عينة مكونة من (150) طالب. فباستعمال التحليل الإحصائي بالاستعانة ببرنامج (SPSS.V.22) تم تطبيق أسلوب التحليل العاملي بغية استخراج العوامل وتصنيفها في مجموعات. حيث توصلت إلى استخراج أربعة عوامل محددة لجودة التعليم العالي في جامعة سعيدة تتمثل في كل من جودة الخدمة الأكاديمية التعليمية، وجودة البنية التحتية للجامعة، وجودة المناخ، وجودة العلاقات الخارجية.

الكلمات المفتاحية: جودة خدمات، تعليم عالي، تحليل عاملي، جامعة سعيدة.

Abstract :

The study aims to explore the most important determinants of the quality of higher education services at Saida University, so that it included a sample of (150) students, using statistical analysis with the help of (SPSS.V.22) program, by applying the method of factor analysis in order to extract the factors and classify them into groups. It was reached to extract four specific factors for the quality of higher education in Saida university, which are represented in: the quality of the academic and educational service, the quality of the university's infrastructure, the quality of laboratories, and the quality of external relations.

Keywords : Quality of services, higher education, Factor analysis, Saida University.

* المؤلف المرسل: مروان صحراوي

1. مقدمة:

يعد التعليم الجامعي من أهم خدمات التعليم في جميع المجتمعات المعاصرة، لما له من دور فعال ومميز في صناعة أجيال وطاقات المستقبل، التي تمتلك مقومات النجاح ومتطلبات العصر. حيث يرتبط تطور هذه المجتمعات بتطوير ما لديها من قدرات ومعارف علمية حديثة تمكنها من النهوض والانطلاق نحو غاياتها. إن الجامعة تعد بدون أدنى شك البوابة الرئيسية والأساسية التي تمر من خلالها أساليب التطوير والتقدم في المجتمعات، فالتقدم العلمي والتكنولوجي على كافة الأصعدة لا يمكن أن يولد إلا من رحم الجامعة.

ومما لا شك فيه أن التعليم العالي في الجزائر شهد تطوراً خلال العقد الأخير، حيث سجلت المنظومة الجامعية في الجزائر نمواً مضطرباً من حيث الكم، وذلك بزيادة عدد المؤسسات الجامعية، والطلاب المسجلين، وعدد الأساتذة المشرفين على التدريس، إضافة إلى زيادة الإنفاق المالي على هذا القطاع. إلا أن هذه الزيادة لم تسيرها زيادة طردية في جودة التكوين الجامعي ونوعية البحث العلمي، وهذا ما جعل الجامعة الجزائرية تحتل مراتب متدنية في التصنيف العالمي للجامعات.

وعليه فإن زيادة مستويات الجودة، وتحقيق التميز في ممارسات وإجراءات الجامعة الجزائرية بات أمراً ضرورياً، إذ أن إرساء مبادئ الجودة في الخدمات التعليمية الجامعية المقدمة سيعزز قدرة هذا المرفق العام على الإستجابة لحاجيات ورغبات المجتمع التي يتعين عليه تلبيتها. وذلك بوضع نظام لتقييم وتقويم جودة الخدمات التعليمية ينطلق من فكرة إرساء آليات مراقبتها و متابعة مدى فعالية قدراتها للتكفل بإنشغالات المستفيدين منها كسبيل لتقويم الإنحرافات المتوصل إليها، من أجل الوصول إلى تطوير وتحسين مجمل النظام التعليمي بمكوناته المادية، البشرية والبحثية، أو بعبارة أخرى التوصل إلى تحقيق تعليم متميز يدفع بالجامعة الجزائرية لتبوء مكانة مرموقة في مجالات النمو المعرفي والتقدم التقني. (مصطفى ، 2020، صفحة

54)

من خلال ما تقدم ذكره فإن هذه الدراسة صممت بشكل نسعى من خلاله إلى معالجة الإشكالية التالية:

ماهي العوامل المحددة لجودة الخدمات التعليم العالي في جامعة سعيدة باستخدام أسلوب التحليل العامل

الاستكشافي؟

و للإجابة عن هذا التساؤل الرئيسي اعتمدنا على مجموعة من التساؤلات الفرعية التي تسعى الدراسة إلى الإجابة

عنها، تتمثل في:

● ما المقصود بجودة خدمات التعليم العالي؟

● ماهي محددات جودة الخدمات التعليم العالي التي تساهم بمعدلات مرتفعة في التحليل العامل الاستكشافي ؟

استناداً إلى مشكلة الدراسة التي جاء من أجلها هذا البحث، انطلقنا للإجابة عنها من خلال تبني الفرضيات التالية:

1) العوامل المحددة لجودة الخدمات التعليم العالي تساهم بدرجات مختلفة في المحاور المستخلصة في عملية التحليل.

2) معدلات العوامل المحددة لجودة الخدمات التعليم العالي مختلفة فيما بينها عند إجراء التحليل.

كما تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف و الغايات التي يمكن أن نلخصها في نقطتين أساسيتين هما:

- التعرف على أهم العوامل المحددة لجودة الخدمات التعليم العالي.
- التعرف على مدى فعالية أسلوب التحليل العاملي الاستكشافي في استخراج العوامل المحددة لجودة الخدمات التعليم العالي.

فالدور الفعال التي أصبحت تلعبه مؤسسات التعليم العالي في تقديم الخدمات التعليمية لخدمة المجتمع، من خلال مرافقة الطلاب منذ لحظة تسجيلهم إلى تقديم مختلف الخدمات البيداغوجية والأكاديمية المتنوعة، التي تجهزم للتكيف مع سوق العمل عند تخرجهم بتخصصات مختلفة قادرة على تلبية الإحتياجات المتباينة والمتزايدة للمجتمعات المعاصرة.

لوصول إلى تلك الأهداف المسطرة استخدمنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي والمنهج التحليلي لاستخلاص أهم العوامل المحددة لجودة خدمات التعليم العالي في الجامعات الجزائرية عامة وجامعة سعيدة خاصة وذلك باستعمال واحدة من أشهر وأهم وسائل التحليل الإحصائي المتمثلة في تقنية التحليل العاملي الاستكشافي.

2. الدراسات السابقة:

قبل الشروع في أطوار دراستنا، كان من المهم استعراض بعض من الدراسات السابقة ذات العلاقة بإشكالية بحثنا والتي نحاول تلخيصها في العرض التالي:

- دراسة (رحيش ، 2020)، هدفت الدراسة إلى معرفة أهمية تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي لتحقيق الجودة في مخرجاته المختلفة، مع التطرق إلى محاولة الجزائر تطبيق هذا المفهوم من خلال الإصلاح الذي مس هذا القطاع وذلك بتبني نظام ل م د . ومن أهم النتائج المتوصل إليها أن جودة مخرجات التعليم العالي والمتمثلة في الخريجين ومختلف المنشورات وغيرها تعتمد على مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
- دراسة (ياسر ، 2020)، هدفت الدراسة إلى اختبار أثر جودة خدمة التعليم العالي على رضا طلبة جامعة محمد الصديق بن يحيى- جيغل. اعتمد الباحث على الإستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم توزيعه على عينة شملت 470 طالب بجامعة جيغل، مع استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية. توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لجودة خدمة التعليم العالي على رضا طلبة جامعة جيغل، ويرجع هذا إلى التأثير الإيجابي أبعاد تمثلت في الملموسية؛ الإستجابة؛ الأمان؛ التعاطف.
- دراسة (Allam, 2020)، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المحققة لجودة في التعليم العالي في نظر أصحاب المصلحة في المملكة العربية السعودية حيث شملت الدراسة عينة تتكون من 151 مجيب. فمن خلال استعمال تقنية التحليل العاملي تم الكشف عن ستة عوامل اعتبرها أصحاب المصلحة المشاركين في الدراسة أنها عوامل مساهمة في جودة التعليم العالي تمثلت في كل من التدريس و التعلم، موارد المؤسسة، معايير القبول، محتوى المنهج الدراسي، النتائج و التقييم، والبيداغوجية.

● دراسة (محمد، 2018)، هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة التعليم العالي من وجهة نظر طلبة جامعة يحي فارس المدينة، حيث تم صياغة الإستبيان من محورين الأول يتضمن البيانات الشخصية المتعلقة بالطلبة، والثاني يمثل محور جودة التعليم العالي يتكون من ستة أبعاد تتضمن 27 عبارة، موجهة لعينة من الطلبة تتكون من (379) طالب وطالبة. حيث خلصت هذه الدراسة إلى أن مستوى جودة التعليم العالي جاء بشكل متوسط وهذا إشارة إلى مستوى متوسط ومقبول لجودة التعليم العالي في جامعة يحي فارس المدينة من وجهة نظر الطلبة باستثناء بعد تقييم العملية التعليمية الذي جاء بدرجة موافقة ضعيفة، وهذا ما يفسر عدم بلوغ مستوى عالي للجودة في جامعة المدينة.

● دراسة (الحسن، 2018)، هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توفر معايير جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بكلية الآداب واللغات بجامعة معسكر، باعتماد على عينة مكونة من (120) أستاذ وأستاذة، وتوصلت الدراسة إلى أن توفر معايير جودة التعليم العالي حسب أبعاد الدراسة من وجهة نظر أعضاء التدريس جاءت بدرجة متوسطة. كما أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة نحو مدى توفر معايير جودة التعليم العالي من وجهة نظر الهيئة التدريسية تعزى لمتغير العمر والرتبة العلمية.

● دراسة (Akareem & Hossain, 2016)، هدفت الدراسة إلى التعرف على ما يجعل تصورات الطلبة مختلفة حول جودة التعليم العالي، حيث تم أخذ عينة من 432 طالب من خمس جامعات خاصة كبرى في بنغلاديش لتقييم تصوراتهم اتجاه أبعاد جودة التعليم العالي. إذ تشير النتائج المتوصل إليها باستعمال تقنية تحليل الإنحدار المتعدد أن نوع وحالة المنح الدراسية الممنوحة للطلاب، والأنشطة الإضافية، وتعليم الوالدين، والعمر، والنتائج السابقة المحصل عليها، والجامعة التي يدرسون فيها لها تأثير كبير على التصور حول جودة التعليم العالي. كما أن الوضع الوظيفي بدوام جزئي له تأثير معتدل على تصور الطلاب.

قدمت الدراسات السابقة الدعم للدراسة الحالية من خلال تكوين فكرة عامة عن موضوع الدراسة، وتحديد مشكلتها وأهدافها، والتعرف على الخلفيات النظرية لموضوعها والإسهام في بناء الأداة المستخدمة فيها، ومناقشة النتائج وتفسيرها. إضافة إلى التعرف على بعض المراجع المناسبة فيها. إن ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة هي محاولة استخراج العوامل المحددة لجودة الخدمات التعليم العالي باستخدام أحد الأساليب الإحصائية المتقدمة (التحليل العاملي الاستكشافي)، وذلك بتطبيقها على عينة مكونة من (150) طالب من جامعة سعيده الجزائر.

3. مفهوم التعليم العالي:

يقصد بالتعليم العالي كل الأشكال التعليم التي تمارسها المؤسسات التي قد تكون جامعات أو كليات أو معاهد أو مدارس عليا أو أكاديميات أو غير ذلك في مستويات تعليمية تعقب المدرسة الثانوية والحصول في أغلب الأحيان على

شهادتها العامة. حيث يلاحظ أن التعليم العالي الذي ينتشر في البلاد العربية له ثلاثة أنماط أو مستويات أساسية وهي (إسماعيل ، 1990، صفحة 33):

- **المستوى الأول:** ويشمل المعاهد التخصصية في كافة المجالات والتي تنتهي بحصول الطالب على شهادة تؤهله للعمل في المجتمع في التخصصات الفنية من صناعية والتجارة وإدارية وصحية ومعلمين.
- **المستوى الثاني:** هو التعليم في الجامعات والكليات، وتستمر الدراسة بها من ثلاثة إلى خمسة سنوات حسب طبيعة الدراسة ويحصل الطالب على شهادة ليسانس أو ماستر في مختلف التخصصات المختلفة.
- **المستوى الثالث:** هو الحصول على شهادة عليا تعقب التعليم الجامعي ويحصل الطالب في الدراسة العليا على ثلاثة أنواع من الشهادات الدبلوم العالي، الماجستير أو الدكتوراه.

4. مفهوم جودة الخدمة:

حظي موضوع الجودة باهتمام متزايد في كل المنظمات، خاصة بعدما انتبعت هذه المنظمات إلى أهمية تطوير وتحسين الجودة، وأصبح هذا المفهوم يمثل مدخلا أساسيا للتكيف مع التحديات الداخلية والخارجية التي بدأت في مواجهتها، خاصة بعد ظهور التكتلات الاقتصادية فضلا عن التطورات التكنولوجية المتلاحقة والإهتمام بقضايا البيئة، والتغير الحاصل في سلوك المستهلك الذي أصبح يعتبر الجودة كمييار أساسي لتقييم واختيار ما يشبع حاجاته ورغباته. (قاسم و علوان، 2006، صفحة 24)

ومن هنا وجب على المنظمات ألا تحكم على جودة خدماتها حسب ما تراه هي، ولكن أن يكون الحكم عليها من طرف الزبائن ومختلف الأطراف المتعاملة في هذه السوق (Michel , Jacques , & Bouissierer, 2007, p. 28). إن هذا الإهتمام أدى إلى تباين واختلاف وصعوبة تحديد مفهوم الجودة، نتيجة الخصائص العامة المميزة للخدمات قياسا إلى السلع المادية، وتميل غالبية التعريفات الحديثة لجودة الخدمة على اعتبار أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة. ويمكن التعبير عن ذلك رياضيا كالتالي:

جودة الخدمة = إدراك الزبون للأداء الفعلي - توقعات الزبون لمستوى الأداء.

وبتطبيق مفهوم التسويق الحديث، فإنه فيمكننا استنباط أن مفهوم جودة الخدمة يكمن في إدراك الزبائن لها. لأنها تعتمد في أساسها على فكرة الجودة النسبية الملموسة لدى الزبون، إذ تقاس على أساس كونها تمثل قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات الزبون وإشباعها بشكل أفضل من المنافسين (دريس و ثابت ، 2006، صفحة 37).

5. مفهوم الجودة في التعليم العالي:

يقصد بالجودة في التعليم العالي كل صور الدعم والمساعدة والتسهيلات التي تقدمها الوحدات الأكاديمية والإدارية في الجامعة للطالب فيما يتعلق بدراسته في الجامعة وتشمل: البنية التحتية، المكتبة، الموظفين، خدمات القبول والتسجيل، الخدمات العامة، الأنشطة الطلابية، الصورة الذهنية للجامعة، التسمية الشخصية (برقعان، 2015، صفحة 74). كما

يتعلق مفهوم الجودة في التعليم العالي بكافة السمات والخصائص التي تتعلق بالمجال التعليمي، والتي تظهر جودة النتائج المراد تحقيقها.

كما تعرف الجودة في التعليم العالي أيضا بأنها "أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع المنطقة التعليمية ومستوياتها ليوفر للعاملين وفرق العمل الفرصة لإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعليم أو هي فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية بحثية واستشارية بكفاءة الأساليب وبأقل التكاليف وبأعلى جودة ممكنة" (خالد و ليلي، 2008، صفحة 10). وتعتبر جودة التعليمية: "عملية إدارية تركز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي توظف مواهب العاملين، وتستثمر قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لضمان تحقيق التحسين المستمر للمنظمة، ويمكن ترجمة احتياجات ورغبات وتوقعات الدارسين خريجي الجامعة كمخرجات لنظام التعليم إلى خصائص ومعايير محددة في الخريج وتكون أساسا لتصميم برامج مع التطوير المستمر (فريد، 2000، صفحة 73).

6. الجانب التجريبي للدراسة:

للتحقق من صحة فرضيات البحث التي حددت للإجابة عن التساؤل الذي راودنا المبين في الإشكالية أعلاه، تم إسقاط المعلومات المحصل عليها في البحث الثانوي (النظري) على عينة حقيقية مختارة بطريقة عشوائية من طلاب جامعة د.مولاي الطاهر بولاية سعيدة و هذا بهدف الوصول إلى معلومات مباشرة و دقيقة عن في إطار بحث أولي تم تصميمه كمايلي:

1.6. الطريقة والأدوات:

● **مجتمع وعينة الدراسة:** يمثل مجتمع الدراسة جميع طلاب جامعة - سعيدة- الجزائر ، الذين تم إختيار عينة منهم بطريقة غير احتمالية (قصديّة)، حيث تم توزيع استمارة البحث عليهم في الجامعة، مع شرح الهدف من الدراسة، وكيفية ملئها. إذ تم جمع (150) استمارة مكتملة وصالحة للتحليل، ما يمثل نسبة (100 %) من الإستمارات الموزعة بحيث اعتبرت هذه العينة كافية للتحليل واعتماد النتائج.

● **أداة الدراسة:** لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة قمنا بتصميم الإستبيان بطريقة تضمن مجموعة من العبارات التي تتطلب من أفراد العينة الإجابة عنها وفقا لمحاور التالية:

○ **المحور الأول:** يتكون من أسئلة عامة تتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة ويتكون من (03) فقرات (الجنس، التخصص، المستوى التعليمي).

○ **المحور الثاني:** متغيرات جودة الخدمات التعليم العالي، ويتكون من (22) فقرة كما هي وضحة فيا لجدول (01).

وقد تم استخدام سلم ليكارت الخماسي في عبارات المحور الثاني وذلك بأخذ المتوسطات المرجحة، غير موافق بشدة [1.8-01]، غير موافق [2.6-1.8]، محايد [3.4-2.6]، موافق [4.2-3.4]، موافق بشدة [4.2-4.2-5].

الجدول رقم (01): متغيرات جودة الخدمات التعليم العالي حسب الترميز المستعمل في التحليل

| الرمز المستعمل | فقرات أبعاد جودة الخدمات التعليمية |
|----------------|--|
| X1 | يعتبر الاهتمام بالجودة في العملية التعليمية من ضمن أهداف الإدارة الجامعية. |
| X2 | توفر معدات وأجهزة في المخابر. |
| X3 | توفر مخابر ملائمة للتعليم. |
| X3 | يشجع الأساتذة الطلبة على المشاركة والابداع و التفكير |
| X4 | تقدر إدارة الجامعة الإنجازات العلمية للطلاب. |
| X5 | توفر مرافق تقديم الطعام كافية العدد ومناسبة لاحتياجات الطلاب. |
| X6 | توجد بالجامعة قاعات كافية للتدريس، مع تتوافر المرافق الملائمة لممارسة الأنشطة الثقافية و الرياضية...إلخ. |
| X7 | يستخدم الأستاذ وسائل تكنولوجية متنوعة في تدريسه. |
| X8 | مرافق الجامعة تلبى متطلبات الصحة و السلامة. |
| X9 | توفر التجهيزات الحديثة والتقنيات المناسبة. |
| X10 | توفر مرافق تقديم الخدمات و الرعاية الصحية للطلاب. |
| X11 | توفر المكتبة قاعات كافية للقراءة تتوفر فيها الخصوصية و الهدوء الملائم للدراسة |
| X12 | تقوم الجامعة بعمل شراكات بحثية أجنبية لتبادل الخبرات. |
| X13 | تحفز جودة المقررات الدراسية الطلاب على المشاركة الفاعلة في العملية التعليمية. |
| X14 | تعاون الأساتذة في المختبرات مع الطلبة. |
| X15 | توفر الجامعة على تبادل برامج مع الطلبة بالخارج. |
| X16 | اللوائح والقوانين الاكاديمية واضحة ومعروفة للطلبة. |
| X17 | توفر المكتبة خدمات التصوير والطباعة بأسعار مناسبة. |
| X18 | يربط الأستاذ بين الجوانب النظرية و التطبيقية للمادة التعليمية. |
| X19 | توفر المكتبة كل ما يحتاجه الطلاب من مصادر الحصول على المعلومات (كتب، مذكرات، مجلات، أنترنت،...إلخ). |
| X20 | تعد ساعات العمل المكتبة الجامعية كافية لحاجات الطلاب. |
| X21 | لدى إدارة الجامعة القدرة على حل مشاكل الطلبة. |
| X22 | المدرس يحتتمل مشاعر الطلبة ويتقبل أفكارهم وآراءهم. |

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة

- **الأساليب الإحصائية المستخدمة:** تم الاعتماد على برنامج حزمة التحليل الاحصائي (SPSS.V.22) في عملية تفرغ البيانات والتحليل الاحصائي لها، حيث تم استعمال الأساليب الإحصائية التالية (Cronbach's Alpha) من أجل إختبار ثبات أداة الدراسة، اختبار (Z) من أجل اختبار التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة. وكذا استعمال أسلوب التحليل العاملي الاستكشافي (Exploratory factor analysis) (EFA) الذي يستدعي توظيف: المحدد (Déterminant) الذي يجب أن يؤول إلى الصفر كشرط من شروط استعمال هذه الطريقة. مؤشر (KMO) لاختبار كفاية حجم العينة والذي يجب أن يكون أكبر من 0.6. اختبار (Bartlett) والذي يمكننا من التأكد مسبقا أنه يوجد ارتباط بين بعض المتغيرات المفترضة في المصفوفة والذي يجب أن يكون أصغر من 0.05 (Manu & Fanny, 2008, p. 57)

2.6. اختبار التوزيع الطبيعي للعينة (Normality):

يوضح الجدول (02) نتائج هذا الاختبار اختبار كولجروف-سيمرنوف، والذي تم إجراءه للتحقق من مدى إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ونتائج الاختبار تبين أن قيمة مستوى الدلالة لكل الاستبيان أكبر من 0.05، وهذا يدل على ان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويمكن استخدام الاختبارات المعلمية.

الجدول رقم (02): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

| مستوى المعنوية | قيمة اختبار(Z) | فقرات الاستبيان الكلي |
|----------------|----------------|-----------------------|
| 0.413 | 0.596 | |

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات (SPSS.V.22)

3.6. الصدق الظاهري للاستبيان:

للتأكد من مدى ملائمة عبارات الاستبيان لموضوع الدراسة سواء من الناحية اللغوية أو المضمون قمنا بعرض الاستبيان على مجموعة من المتخصصين في هذا المجال وتم الاخذ برأيهم واجراء التعديلات المناسبة.

4.6. ثبات أداة الدراسة:

لقياس مدى ثبات الأداة تم استخدام معامل (Cronbach's Alpha)، كما هو ظاهر في الجدول رقم (03) حيث يتضح أن قيمته لجميع الفقرات بلغت (0.71) وتعتبر هذه القيمة جيدة نسبياً بما أنها ضمن المجال [0.61-0.71] (Muqtadiroh, Astuti, & Darmaningrat, 2017, pp. 513-521) وهذا ما يدل على أن عينة الدراسة تتمتع بمصدقية عالية وتجانس داخلي (ثبات الأداة) ومنه إمكانية الاعتماد عليها في قياس المتغيرات المدروسة وتعميم نتائج الاستبانة على كل المجتمع.

الجدول رقم (03): مقياس (Cronbach's Alpha) لفقرات الدراسة

| معامل ألفا كرونباخ | عدد الفقرات | الثبات الكلي للاستبيان |
|--------------------|-------------|------------------------|
| 0.712 | 22 | |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات (SPSS.V.22)

5.6. النتائج ومناقشتها: سيتم من خلال هذا المحور مناقشة وتحليل النتائج التي توصلت إليها الدراسة.

- وصف خصائص العينة: حسب بيانات الجدول (04) نلاحظ ان نسبة الاناث بلغت 56.66% وهي أكبر من نسبة الذكور التي بلغت 43.33%، كما أن كل الطلبة كانوا من تخصص علوم الاقتصادية بنسبة 79%، وعلوم التجارية بنسبة 71%، بمستوى تعليمي يتراوح بين السنة الأولى ل.م.د بنسبة 39%، والسنة الثانية ل.م.د بنسبة 18%.

الجدول رقم (04): توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة

| المتغيرات | الفئة | العدد | النسبة المئوية (%) |
|------------------|---------------------------|-------|--------------------|
| الجنس | ذكر | 65 | 43.33 |
| | أنثى | 85 | 56.66 |
| المجموع | | | |
| التخصص | علوم اقتصادية | 79 | 52.67 |
| | علوم تجارية | 71 | 47.33 |
| المجموع | | | |
| المستوى التعليمي | السنة الأولى ل.م.د | 39 | 26 |
| | السنة الثانية ل.م.د | 34 | 22.66 |
| | السنة الثالثة ل.م.د | 32 | 21.33 |
| | السنة الأولى ل.م.د ماستر | 27 | 18 |
| | السنة الثانية ل.م.د ماستر | 18 | 12 |
| | المجموع | 150 | 100 |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات (SPSS.V.22)

- التحقق من شروط صحة نموذج التحليل العاملي: بعدما قمنا بترميز فقرات الدراسة تم ترتيب البيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان في شكل مصفوفة، مع الغاء البيانات الشاذة والناقصة، نبدأ في تفسير نتائج هذا التحليل من استخراج مصفوفة معاملات الارتباط إذ أنه من أهم افتراضات هذا التحليل أن المحدد يؤول إلى الصفر وهذا ما وجدناه محققاً، مما يدل عن سلامة المعطيات ونتائج التحليل، كما هو موضح فيما يلي:
- المحدد Determinant: حيث بلغت 20.0025 وهي تؤول إلى الصفر وهو مؤشر جيد لإجراء أسلوب التحليل العاملي.

- جدول مؤشر KMO^* واختبار Bartlett: في حين يوضح الجدول الموالي نتائج اختبارين أساسيين في هذا التحليل وهما اختبار كايز-ماير-أولكن (KMO) والذي يعني عن مدى كفاية العينة حيث يجب أن يكون أكبر من 0.6، واختبار Bartlett لمدى وجود ارتباط بين المتغيرات الدراسة.

الجدول رقم (05): يوضح مؤشر كايز-ماير-أولكن (KMO) واختبار Bartlett

| | |
|-------|--|
| 0.824 | قياس كفاية العينة العينة كايز-ماير-أولكن (KMO) |
| 0.00 | اختبار (Bartlett) لمستوى المعنوية |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات (SPSS.V.22)

نلاحظ من خلال الجدول أن نتائج اختبار كايز-ماير-أولكن (KMO) بلغت 0.824 وهي أكبر من القيمة المرجعية 0.6 وهذا مؤشر جيد، كما تظهر نتيجة اختبار Bartlett دالة إحصائية تساوي الصفر (très significatif)، وهذا يعد كذلك مؤشر جيد لاختلاف مصفوفة الارتباط عن مصفوفة الوحدة، بمعنى أنه يوجد تبايناً مشتركاً بين المتغيرات الدراسة تشكل مجموعة من العوامل الخفية، وهو ما نسعى إلى إيجادها. مما سبق يتضح بأن جميع شروط التحليل العاملي الأساسية متوفرة وبالتالي يمكننا تطبيقه على متغيرات الدراسة.

- تحليل جدول نوعية التمثيل (Qualité de représentation): كما سبق وذكرنا أن هذه الطريقة تحاول إيجاد الحد الأدنى من المتغيرات والتي تمثل كافة المتغيرات الأولية المقترحة، والجدول التالي يوضح مدى جودة التمثيل لهذه المتغيرات، حيث يشترط أن تكون قيمة نوعية تمثيل المتغير (Extraction) أكبر من 0.4.

الجدول رقم (06): جودة التمثيل المتغيرات جودة الخدمات التعليم العالي

| المتغيرات | الأولية | المستخرجة |
|-----------|---------|-----------|
| X1 | 1.000 | 0.534 |
| X2 | 1.000 | 0.495 |
| X3 | 1.000 | 0.655 |
| X4 | 1.000 | 0.314 |
| X5 | 1.000 | 0.511 |
| X6 | 1.000 | 0.509 |
| X7 | 1.000 | 0.373 |
| X8 | 1.000 | 0.435 |
| X9 | 1.000 | 0.516 |
| X10 | 1.000 | 0.458 |
| X11 | 1.000 | 0.602 |
| X12 | 1.000 | 0.516 |
| X13 | 1.000 | 0.465 |
| X14 | 1.000 | 0.432 |
| X15 | 1.000 | 0.338 |
| X16 | 1.000 | 0.628 |
| X17 | 1.000 | 0.297 |
| X18 | 1.000 | 0.623 |
| X19 | 1.000 | 0.660 |
| X20 | 1.000 | 0.587 |
| X21 | 1.000 | 0.532 |
| X22 | 1.000 | 0.525 |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات (SPSS.V.22)

فمن خلال نتائج الجدول اعلاه نجد ان قيمة نوعية تمثيل كل من المتغيرات X4 (تقدر إدارة الجامعة الإنجازات العلمية للطلاب)، X7 (يستخدم الأستاذ وسائل تكنولوجية متنوعة في تدريسه)، X15 (إ يتوفر في الجامعة تبادل برامج مع الطلبة بالخارج)، X17 (توفر المكتبة خدمات التصوير والطباعة بأسعار مناسبة) غير جيدة وهذا بالنظر إلى أن قيمتهما كانت أقل من (0.4) ولهذا سيتم إلغاء هذه العناصر. بعد إلغاء المتغيرات السابقة وإعادة إجراء التحليل العاملي الاستكشافي للمرة الثانية تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (07): نوعية التمثيل بعد حذف المتغيرات الأربعة (X4,X7,X15,X17).

| المتغيرات | الاولية | المستخرجة |
|-----------|---------|-----------|
| X1 | 1.000 | 0.513 |
| X2 | 1.000 | 0.580 |
| X3 | 1.000 | 0.677 |
| X5 | 1.000 | 0.514 |
| X6 | 1.000 | 0.530 |
| X8 | 1.000 | 0.472 |
| X9 | 1.000 | 0.523 |
| X10 | 1.000 | 0.502 |
| X11 | 1.000 | 0.604 |
| X12 | 1.000 | 0.572 |
| X13 | 1.000 | 0.477 |
| X14 | 1.000 | 0.453 |
| X16 | 1.000 | 0.655 |
| X18 | 1.000 | 0.591 |
| X19 | 1.000 | 0.669 |
| X20 | 1.000 | 0.596 |
| X21 | 1.000 | 0.538 |
| X22 | 1.000 | 0.575 |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات (SPSS.V.22)

من خلال هذه مصفوفة نلاحظ أن جميع المتغيرات المتبقية لها نوعية تمثيل جيدة وهي أكبر من 0.4. مما سبق يتضح بأن جميع شروط التحليل العاملي الأساسية متوفرة وبالتالي يمكننا تطبيقه على متغيرات الدراسة.

- **التباين المشروح:** إن التحليل حسب هذه الطريقة يعبر على البحث عن القيم الذاتية والنسب المرتبطة بالمحاور الأساسية حيث تشير القيمة الذاتية إلى كمية التباين المفسر في المتغيرات من قبل العامل الذي ارتبطت به، بمعنى تشتت المتغيرات حول كل محور عاملي. ولهذا الغرض ندرج الجدول الاتي والذي يبين القيم الذاتية ونسب التشتت.

الجدول رقم (08): التباين المشروح لأبعاد جودة الخدمات التعليم العالي

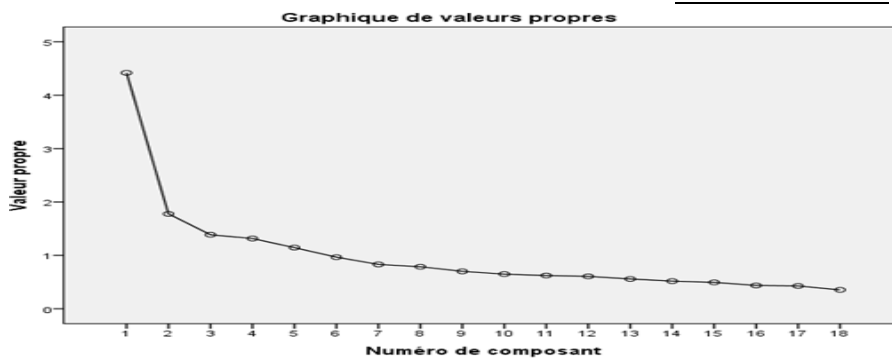
| المكونات | القيمة الكلية | نسبة التباين % | التباين التجمعي % |
|----------|---------------|----------------|-------------------|
| Y1 | 4.418 | 14.107 | 14.107 |
| Y2 | 1.777 | 13.889 | 27.996 |
| Y3 | 1.387 | 11.203 | 39.199 |
| Y4 | 1.316 | 8.337 | 47.536 |
| Y5 | 1.146 | 8.261 | 55.798 |

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات (SPSS.V.22)

بعد استبعاد العوامل ذات القيم الذاتية أقل من واحد الصحيح، يتضح من الجدول السابق أن التحليل العاملي للاستبيان أسفر عن وجود خمسة عوامل تفسر حوالي (55.80%) من الظاهرة محل الدراسة، وهي نسبة مقبولة لأخذ هذه المحاور كعوامل مفسرة لأبعاد جودة الخدمة التعليمية، أو بعبارة أخرى يمكن القول إن قد تم اختزال جدول البيانات الخام في خمسة محاور بحيث أنها تشرح ما قيمته (55.80%) من جملة المعلومات.

- **مصفوفة المكونات بعد التدوير:** بعد استعمال عملية التدوير للمحاور و التي تهدف إلى تموقع المحاور(العوامل) بالشكل الذي يتحقق معه أكبر تشبع ممكن للمتغيرات، مع الإشارة أنه يوجد عدة أساليب لتحديد عدد العوامل (المحاور الأساسية) ، وسنعمد في دراستنا على أسلوب (Kaiser Criterion,1960) وهو أسلوب الأكثر شيوعاً، حيث يعتمد على تحديد عدد العوامل تبعا لقيمة الذاتية، فإذا بلغت هذه الاخيرة الواحد الصحيح أو أكثر، فإنه يتم إدراج العامل من النموذج ، وإذا كانت القيمة الذاتية أقل من ذلك فإنه يتم استبعاد العامل. كما يمكن استعمال الرسم البياني (Scree Plot) ابتكر هذا الطريقة العالم (Cattell,1966)، وتعتمد على إجراء رسم بياني للعوامل، فإذا اتسم بدرجة العامل بدرجة قوية، بمعنى أنه يميل إلى الاتجاه العمودي النازل، فإنه يدرج في النموذج، وتستبعد العوامل التي تميل إلى الانحدار التدريجي، أي التي تميل إلى الاتجاه الافقي. ويبين الشكل البياني الآتي القيم الذاتية التي يمكن استبعادها حسب أسلوب (Cattell).

الشكل رقم (01): التمثيل البياني للقيم الذاتية حسب طريقة (Cattell, 1966)



المصدر: مخرجات (SPSS.V.22)

من خلال الشكل البياني أعلاه نلاحظ أن القيم الذاتية ذات الانحدار الشديد تكون في المجال [1-5] للعوامل، وبذلك نجد أن عدد القيم الذاتية المقابلة للعوامل المستخرجة هو خمس، بعدها تميل بقية القيم إلى الانحدار الأفقي، وهي بذلك مستبعدة من النموذج. وبفضل عملية التدوير للمحاور الأساسية، وباستخدام أسلوب Caier في تحديد عدد العوامل تبعا لقيمتها الذاتية، وكذا اتجاه (Norman et Streiner) (عبد الوهاب و محمود ، 2009، صفحة 199) لتعيين أدنى قيمة مقبولة للارتباط (حيث حددت في دراستنا هذه بـ: 0.55)، والشكل التالي يبين مصفوفة العوامل بعد التدوير:

الجدول رقم (09): مصفوفة العوامل بعد تدوير المحاور

| المكونات بعد التدوير | | | | | التغير |
|----------------------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Y5 | Y4 | Y3 | Y2 | Y1 | |
| - | - | - | - | - | X1 |
| - | 0.740 | - | - | - | X2 |
| - | 0.802 | - | - | - | X3 |
| - | - | - | 0.620 | - | X5 |
| - | -- | - | 0.706 | - | X6 |
| - | - | - | 0.641 | - | X8 |
| - | - | - | - | - | X9 |
| - | - | - | 0.670 | - | X10 |
| - | - | 0.627 | - | - | X11 |
| 0.697 | -- | - | - | - | X12 |
| - | - | - | - | - | X13 |
| - | - | - | - | - | X14 |
| - | - | - | - | 0.769 | X16 |
| - | - | - | - | 0.695 | X18 |
| - | -- | 0.740 | - | - | X19 |
| - | - | 0.717 | - | - | X20 |
| - | - | - | - | 0.673 | X21 |
| - | - | - | - | 0.625 | X22 |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات (SPSS.V.22)

تتسم هذه المصفوفة بالوضوح في إمكانية ملاحظة المتغيرات المرتبطة بكل عامل من العوامل المستخرجة، مما يسهل عملية التفسير المحاور والكشف عن المعاني التي تتضمنها، وتوجد عدة أساليب لتعريف أو تسمية هذه المحاور أو العوامل المستخرجة ومنها (خالد ب.، 2005، صفحة 495):

○ الوصف: وهو استخدام مفاهيم مختصرة متعارف عليها تعكس بوضوح طبيعة المتغيرات التي يتضمنها العامل أو المحور.

○ السببية: وهي طريقة تتجاوز الوصف إلى البحث عن المؤثرات التي تسببت في تشكيل العامل على النحو الذي تشكل به، بمعنى لماذا تضمن العامل متغيرات معينة؟ و سنعتمد في تحليلنا هذا على أسلوب الوصف وذلك تبعاً للمتغيرات التي لدينا.

● تسمية المحاور المستخرجة: من خلال مصفوفة العوامل بعد التدوير، يمكن تلخيص وتسمية العوامل الخمسة والمتغيرات المرتبطة بها كما يلي:

الجدول رقم (10): تلخيص وتسمية العوامل والمتغيرات المرتبطة بها.

| ترتيب المحاور | نسبة التباين المفسر % | المتغيرات المرتبطة بكل عامل. | | | | تسمية العامل. |
|---------------|-----------------------|------------------------------|-----|-----|-----|----------------------------------|
| الأول (Y1) | 14,107 | X22 | X21 | X18 | X16 | جودة الخدمة الأكاديمية التعليمية |
| الثاني (Y2) | 13,889 | X10 | X8 | X6 | X5 | جودة البنية التحتية للجامعة |
| الثالث (Y3) | 11,203 | X20 | X19 | X11 | | جودة الخدمات المكتبية |
| الرابع (Y4) | 8,337 | X3 | | X2 | | جودة المخابر |
| الخامس (Y5) | 8,261 | X12 | | | | جودة العلاقات الخارجية |

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات (SPSS.V.22)

7. الخاتمة:

حاولنا من خلال هذه الدراسة استخراج العوامل المحددة لجودة خدمات التعليم العالي وذلك بتطبيق إحدى الأساليب الإحصائية المتقدمة المتمثلة في التحليل العاملي الاستكشافي، الأمر الذي مكنا من التوصل إلى جملة من النتائج ذات الصلة بالموضوع. فبعد تطبيق هذه التقنية تم اختزال جدول البيانات الخام في خمس محاور تشرح ما قيمته (55.80%) من جملة المعلومات التي تفسر جودة الخدمات التعليمية، والتي مثلتها القيم الذاتية التي كانت أكبر من الواحد الصحيح، حيث تتوزع هذه النسب على تلك المحاور أو العوامل كما يلي:

● **العامل الأول:** يفسر ما قيمته (14,107%) من إجمالي التباين، وتقابله القيمة الذاتية (2,539)، وقد تشبع على أربعة متغيرات (X16, X18, X21, X22)، حيث نجد أن العامل المشترك بين هذه العوامل هو مستوى الخدمة الأكاديمية بالجامعة خصوصا من ناحية شفافية تطبيق اللوائح والقوانين الأكاديمية ومدى معرفة الطالب لهذه القوانين، وكفاءة الأستاذ في الربط بين الجوانب النظرية والتطبيقية للمادة التعليمية، وكيفية تعامله مع الطلبة من حيث الإستماع إلى أفكارهم وآرائهم. وعليه يمكن تسمية العامل الأول بـ: جودة الخدمة الأكاديمية التعليمية؛

● **العامل الثاني:** يفسر ما قيمته (13,889 %) من إجمالي التباين، وتقابله القيمة الذاتية (2,500)، وهو مفسر بأربعة متغيرات وهي (X5, X6, X8, X10)، حيث نجد أن هذه العوامل مرتبطة بمدى توفر بالجامعة قاعات كافية للتدريس بالإضافة إلى المرافق الملائمة لممارسة الأنشطة الثقافية والرياضية، ومدى تواجد مرافق تقديم الخدمات تلي راغبات ومتطلبات الطلاب من الاطعام والرعاية الصحية... إلخ. وعليه يمكن تسمية هذا العامل بـ: **جودة البنية التحتية للجامعة؛**

● **العامل الثالث:** يفسر ما قيمته (11,203 %) من إجمالي التباين، وتقابله القيمة الذاتية (2,017)، وهو يحوي ثلاثة متغيرات وهي (X11, X19, X20)، حيث تترجم هذه العوامل عن مدى مكتبة الجامعة إلى قاعات كافية، ومدى تزويد هذه المكتبة بالمصادر والمعلومات الكافية التي يحتاجها الطلاب، ومدى ملائمة ساعات عمل المكتبة. وعليه يمكن تسمية العامل الثالث بـ: **جودة الخدمات المكتبية؛**

● **العامل الرابع:** يفسر ما قيمته (8,337 %) من إجمالي التباين، وتقابله القيمة الذاتية (1,501)، وقد تشعب بمتغيرين وهما (X2, X3)، حيث تعكس هذه العوامل مدى توفر المخابر الملائمة للتعلم من معدات وأجهزة بالجامعة. وعليه يمكن تسمية هذا العامل بـ: **جودة المخابر؛**

● **العامل الخامس:** يفسر ما قيمته (8,337 %) من إجمالي التباين، وتقابله القيمة الذاتية (1,487)، وهو مفسر بمتغير واحد وهو (X12)، حيث يعبر عن مدى قيام الجامعة بعمل شراكات بحثية مع جامعات أجنبية لتبادل الخبرات فيمكن أن نطلق عن هذا العامل: **جودة العلاقات الخارجية.**

على ضوء على ما تم عرضه في هذه الدراسة، نتقدم بجملة من التوصيات التي من الممكن أن تفيد المسؤولين بالجامعة محل الدراسة، نذكر منها ما يلي:

- ضرورة اهتمام إدارة الجامعة على تحسين في جودة الخدمة التعليمية عامة، وبصفة خاصة تلك الأبعاد التي أظهرت فيها عينة الدراسة مستوى متدني من الجودة، ونقصد هنا جودة المخابر وجودة العلاقات الخارجية وذلك من خلال بذل المزيد من الجهد من طرف الأساتذة في التعاون في المختبرات مع الطلبة. وقيام الجامعة باتفاقيات مع الجامعات خارجية لتدريب الطلبة والعمل على تبادل البرامج الدراسية؛
- زيادة تركيز إدارة الجامعة على بعدي جودة الخدمة الأكاديمية التعليمية وجودة البنية التحتية للجامعة حيث أثبتت الدراسة الأثر الكبير الذي تلعبانه في زيادة تحسين جودة الخدمات التعليم العالي؛
- العمل على التقييم المستمر لنوعية الخدمات التعليم العالي المقدمة من جامعة من أجل التطور المستمر لها؛
- العمل على عقد لقاءات دورية بين العاملين بالجامعة للإطلاع على كل جديد في مجال جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة لترسيخه في مفاهيم البيئة التعليمية؛
- تكرار قياس مستوى جودة الخدمات التعليمية بين الحين والآخر للوقوف على مدى التحسن في تقديمها.

8. قائمة المراجع:

1.8. المراجع باللغة العربية

1. أحمد محمد برقان. (2015). تقييم جودة الخدمة الجامعية بجامعة الأندلس للعلوم والتقنية من وجهة نظر الطلبة عمادة البحث العلمي. *مجلة العلوم الإنسانية*، 16 (02)، الصفحات 70-90.
2. احمد الصرايرة خالد ، و العساف ليلي. (2008). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي*، 01، الصفحات 1-46.
3. النجار فريد . (2000). *المنافسة والترويج التطبيقي*، ط1. الإسكندرية، مصر: دار النشر والتوزيع.
4. بن سعد الخضعي خالد . (2005). *تقنيات صنع القرار تطبيقات حاسوبية*، ط1، ج2. الرياض: دار الأصدقاء للنشر والتوزيع.
5. بن عودة مصطفى . (2020). نموذج مقترح لضمان جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي بالجزائر. (جامعة جيجل، الجزائر، المحرر) *مجلة نماء للاقتصاد والتجارة*، 04 (01)، الصفحات 55-71.
6. حمدي أبو القاسم، و نعيجات، عبد الحميد. (2010). *دراسات*، 50-52.
7. دادن عبد الوهاب ، و فوزي شعوي محمود . (2009). تحليل السلوك الاقتصادي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الصناعية في الجزائر خلال الفترة 1990-2006. *مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية*، 03 (02)، الصفحات 181-211.
8. دريس، و عبد الرحمن ثابت . (2006). *كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية، مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم*. مصر: الدار الجامعية، الإسكندرية.
9. سعيدة رحيش . (2020). أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي لتحقيق جودة مخرجاته- مع الإشارة إلى الإصلاح التعليمي العالي في الجزائر-. *مجلة افاق علوم الادارة والاقتصاد*، 03 (01)، الصفحات 108-128.
10. عبد الرحمن ياسر . (2020). أثر جودة خدمة التعليم العالي على رضا الطلبة: دراسة ميدانية بجامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل-. (جامعة محمد خيذر بسكرة، المحرر) *مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية*، 14 (01)، الصفحات 145-164.
11. عماد محمد. (2018). مستوى جودة التعليم العالي من وجهة نظر طلبة جامعة يحي فارس المدينة (الجزائر). (المركز الجامعي لميلة، الجزائر، المحرر) *مجلة اقتصاد المال والأعمال*، 02 (02).
12. محمد دياب إسماعيل . (1990). *لعمائد الاقتصادي المتوقع من التعليم الجامعي*، ط1. القاهرة، مصر: جامعة المنصورة ، دار الثقافة للنشر والتوزيع.
13. محمد الحسن. (2018). مدى توفر معايير جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، دراسة ميدانية بكلية الآداب واللغات بجامعة معسكر. *مجلة الناصرية*، 09 (02)، الصفحات 333-354.
14. نايف قاسم ، و المحيوي علوان. (2006). *إدارة الجودة في الخدمات، مفاهيم وعمليات وتطبيقات*. عمان: دار الشروق.

2.8. المراجع باللغة الأجنبية

1. Akareem, Husain Salilul; Hossain, Syed Shahadat. (2016). *Determinants of Education Quality: What Makes Students' Perception Different?*. Open Review of Educational Research. V3 N1 P52-67.

2. Manu , C., & Fanny , P. (2008). *Analyse de donnees avec spss*. Paris: Collection Synthex.
3. Michel , G., Jacques , B., & Bouissierer. (2007). *La gestion de la relation client pour la maîtrise du marché ,le pilotage par la valeur perçue*. Paris: Sermes science, Lavoisier.
4. Muqtadiroh, F., Astuti, H., & Darmaningrat, E. (2017). *Usability Evaluation to Enhance Software Quality of Cultural Conservation System Based on Nielsen Model (WikiBudaya)*, 4thInformation Systems International Conference. Indonesia: Procedia Computer Scie.
5. Zafrul Allam .(2020). *Demystifying the Aspect of Quality in Higher Education: Insights From Saudi Arabia*, SAGE Open, Volume: 10 issue: 1, P01-08