



The role of quality culture in enhancing the quality of educational service

*دور ثقافة الجودة في تعزيز جودة الخدمة التعليمية

(بحث تحليلي لآراء اساتذة وطلبة الدراسات العليا بكلية التربية البدنية وعلوم الرياضة

جامعة كربلاء)

** حسين علي عبد الله ** أ.د. محمود فهد عبد علي ** أ.م. د. احمد عبد الله امانة

Abstract :

The aim of the research is to know the role of quality culture in enhancing the quality of educational service at the College of Physical Education and Sports Sciences at the University of Karbala, as the research problem was diagnosed with a set of questions that included the level of awareness of the relationship between research variables in the field, as it was based on the scale (Bendermacher et al) 2019 to measure the culture of quality, which It consists of ten dimensions (interpersonal relations, internal processes, rational purpose, open systems, leadership, communication, empowerment, commitment, ownership and quality improvement). While the educational service quality variable was measured based on the (Abdullah) 2006 scale, which includes five dimensions (academic aspects, non-academic aspects, reputation, access and programs). The research sample was represented by 60 professors

*بحث مستل .

**جامعة كربلاء – كلية الادارة والاقتصاد .

and students in graduate studies at the researched college, and the questionnaire was used as a main tool for data collection,

and for the purpose of statistical analysis it relied on regression analysis, correlation, exploratory factor analysis. As the research reached a set of conclusions, including the interest of the college under study in applying the quality culture approach that enhances the quality of educational service.

المستخلص: هدف البحث لمعرفة دور ثقافة الجودة في تعزيز جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية البدنية وعلوم الرياضة بجامعة كربلاء ، اذ شخّصت مشكلة البحث بمجموعة تساؤلات تضمنت مستوى ادراك العلاقة بين متغيرات البحث ميدانياً، اذ اعتمد على مقياس (et al, Bendermacher 2019) لقياس ثقافة الجودة، والذي يتكون من عشرة ابعاد (العلاقات بين الافراد ، العمليات الداخلية ، الهدف الرشيد ، الانظمة المفتوحة ، القيادة ، الاتصالات ، التمكين ، الالتزام ، الملكية و تحسين الجودة) . في حين تم قياس متغير جودة الخدمة التعليمية بالاعتماد على مقياس (Abdullah ، ٢٠٠٦) الذي يتضمن خمسة ابعاد هي (الجوانب الاكاديمية ، الجوانب غير الاكاديمية ، السمعة ، الوصول والبرامج). وقد تمثلت عينة البحث بـ ٦٠ استاذ وطالب في الدراسات العليا بكلية المبحوثة، و استخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، ولغرض التحليل الاحصائي اعتمد على تحليل الانحدار ، الارتباط ، التحليل العاملي الاستكشافي . اذ توصل البحث لمجموعة من الاستنتاجات منها، اهتمام الكلية المبحوثة بتطبيق منهج ثقافة الجودة الذي يعزز جودة الخدمة التعليمية .

المقدمة: تسعى العديد من المنظمات الى التطلع نحو المستقبل، بهدف تحديد الفرص والتهديدات التي من الممكن ان تواجهها ، اذ تقوم المنظمات باتخاذ القرارات التي تمكنها من الحفاظ على مستوى كفاءة خدماتها المقدمة ، لذا تعد ثقافة الجودة من الموضوعات المتخصصة في مجال التعامل مع كفاءة الخدمة المقدمة من قبل المنظمات ، عبر خلق حالة تساعد على تبني منهجية الجودة وعلها ثقافة عامة داخل المنظمة يلتزم بها جميع العاملين ، والتي عن طريقها يتم التركيز على جودة خدماتها التي كلما كانت متوافقة مع تصورات الزبائن وتوقعاتهم كلما حققت المنظمة اهدافها المنشودة وهذا يؤدي الى تعزيز جودة ونوعية الخدمة المقدمة وبالتالي تحقيق رضا الزبائن .

.المبحث الأول – منهجية البحث

اولاً / مشكلة البحث: تعد جودة الخدمات احدى الاسبقيات التنافسية التي تعتمد عليها مختلف المنظمات لأجل اثبات بقاءها في السوق ، فهي تعد سلاحا تنافسيا مهما لبقاء المنظمة ، اذ لا يمكن حصر روافد جودة الخدمات في المنظمات برفاد واحد ، بل يجب ان يكون هناك الكثير من العوامل التي يمكنها ان تساهم وبشكل فاعل في تعزيز جودة الخدمات ، الامر الذي يدفع المنظمات الى زيادة تركيزها على تلك العوامل . لذا فان ثقافة الجودة في المنظمات الخدمية وبشكل اخص المؤسسات التعليمية تعد عاملاً حاسماً في تعزيز جودة الخدمة التعليمية، وعلى الرغم من أهمية ثقافة الجودة في قطاع التعليم العالي الا انها لم تنال النصيب الكافي من الاهتمام لدى الباحثين، لذلك انبثقت مشكلة البحث من خلال (كيف من الممكن ان تعزز ثقافة الجودة من جودة الخدمة التعليمية في الكلية المبحوثة ؟)

ثانياً / اهداف البحث:

- ١- بيان واختبار مستوى العلاقة بين ثقافة الجودة وجودة الخدمة التعليمية في الكلية عينة البحث
- ٢- قياس مستوى تأثير ثقافة الجودة في تعزيز جودة الخدمة التعليمية في الكلية عينة البحث .
- ٣- وضع مجموعة من التوصيات التي يعتقد الباحثون انها من الممكن ان تعزز جودة الخدمة التعليمية في الكلية عينة البحث .

ثالثاً / أهمية البحث:

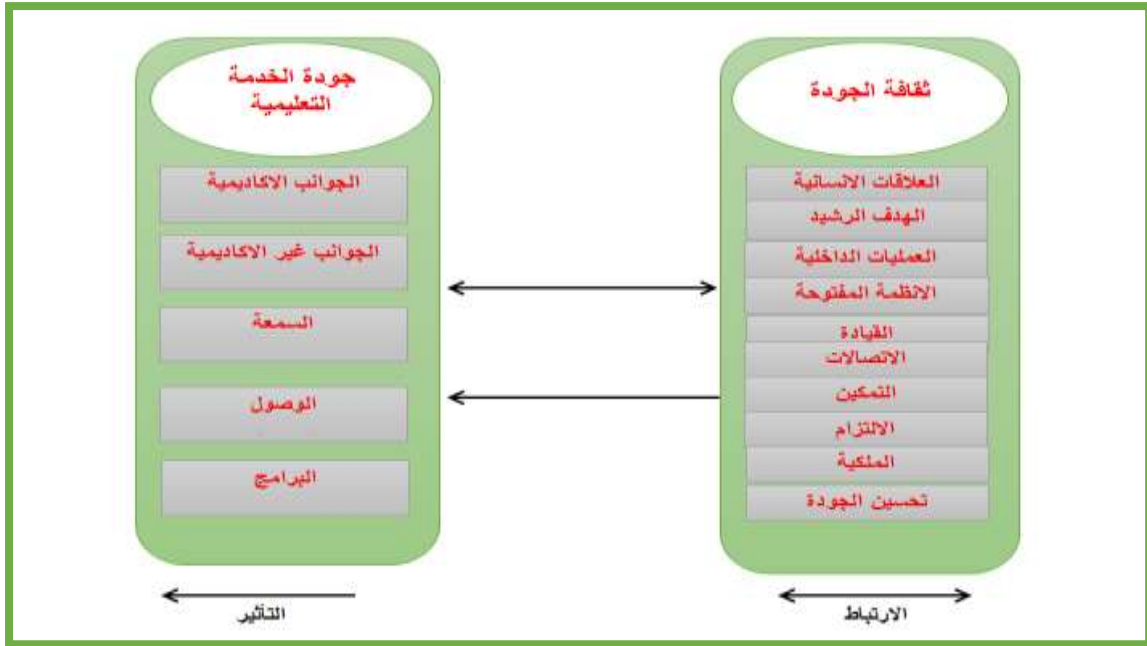
- ١- بين البحث موضوع ثقافة الجودة الذي قلما تم تناوله في دراسات محلية
- ٢- يتناول البحث قطاع مهما يتعلق بتطور المجتمعات ورفقيها وهو القطاع التعليمي .
- ٣- الكشف عن طبيعة علاقات الارتباط والتأثير بين ثقافة الجودة وجودة الخدمة التعليمية .

رابعاً / متغيرات البحث ومقاييسه:

- ١- ثقافة الجودة : هي ثقافة داخل المؤسسات يتم من خلالها تبادل الخبرات و الافكار والمعتقدات بين الموظفين على مختلف مستوياتهم، من اجل جذب الزبون وتعزيز النجاح للمنظمة بالسوق ، اذ اعتمد الباحثين على مقياس (Bendermacher at el ,. 2019) في قياس ثقافة الجودة والذي يتضمن عشرة ابعاد (العلاقات الانسانية، العمليات الداخلية، الهدف الرشيد، الأنظمة المفتوحة، القيادة، الاتصالات، التمكين ، الالتزام ، الملكية ، تحسين الجودة) .
- ٢- جودة الخدمة التعليمية: هي مستوى قدرة المؤسسات التعليمية على تقديم الخدمة التعليمية المميزة والمتفوقة لتنمية قدرات وامكانيات طلبتها واساتذتها لتحقيق ميزة تنافسية تمكنها من الاستمرار والنمو. اذ اعتمد الباحثين في قياس هذا المتغير على مقياس (٢٠٠٦ ،

(Abdullah) الذي يتضمن خمسة ابعاد (الجوانب الاكاديمية ، الجوانب غير الاكاديمية ، السمعة ، الوصول ، البرامج) .

خامساً / **المخطط الفرضي**: يبين المخطط الفرضي للبحث صورة عن طبيعة العلاقة الترابطية بين المتغيرات وما يتولد عن هذه العلاقة وما ينعكس منها ، وفي ضوء اهداف ومشكلة البحث ، تم تصميم المخطط الفرضي وفقا لما مذكور في شكل (١) الاتي :



شكل رقم (١) المخطط الفرضي للبحث المصدر: اعداد الباحثين

سادساً :- **فرضيات البحث** - يمكن تحديد فرضيات البحث وفقا للاتي :
الفرضية الاولى : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ثقافة الجودة بأبعادها وجودة الخدمات التعليمية بأبعادها .

الفرضية الثانية: يوجد تأثير لثقافة الجودة بأبعادها في جودة الخدمة التعليمية .

سابعاً / **عينة البحث** - تمثلت عينة البحث بكلية التربية البدنية وعلوم الرياضة جامعة كربلاء ، فضلا عن ان العينة تضمنت طلبة واساتذة الدراسات العليا في الكلية عينة البحث ، وبذلك اعتمد الباحثين الى اختيار كامل العينة والذي يبلغ عددها الكلي ٦٠ فرد ، اذ تم توزيع ٦٠ استبانة جميعها صالحة للتحليل الاحصائي .

المبحث الثاني - الجانب النظري

اولاً : ثقافة الجودة

١- مفهوم ثقافة الجودة: تعد ثقافة الجودة مفهوماً ينشأ من قضايا الثقافة التنظيمية وإدارة الجودة إذ ترتبط ثقافة الجودة بالثقافة التنظيمية ويشار إليها كنموذج للعادات البشرية والمعتقدات والسلوكيات المتعلقة بالجودة اي هي كل ما يمتلكه الموظفون ويفكرون به ويفعلونه كأعضاء في المنظمة بحيث يلبي المنتج (الخدمة) احتياجات أو توقعات الزبائن فهي نظام من القيم والمعايير وعناصر الثقافة الأخرى المؤيدة للجودة والتي يشترك بها الموظفين من اجل التحسين التنظيمي (Tutko , 2019 : 619) . فيما ذكر (Mateescu , 2010 : ٢٥٠) لكي يتم تحقيق جودة عالية داخل المنظمة لابد من الالتزام بمبادئ الجودة ، لأنها لا تحدث بالصدفة ولكنها نتيجة لعملية مطولة، واستناداً الى ما تم ذكره انفا جدول (١) يبين بعض التعاريف التي تناولها الباحثين والكتاب حول ثقافة الجودة

جدول (١) تعاريف ثقافة الجودة حسب اراء بعض الكتاب والباحثين

التعريف	المصدر
القيم التي توجه المنظمة حول كيفية إجراء التصينات على ممارسات العمل اليومية والمخرجات الناتجة عن العمل	(Taib et al ,2018)
موقف الأفراد تجاه الجودة والتحسين ، بناءً على القيم الأساسية والممارسات المكتسبة ، والأخلاق والتوقعات ، بالإضافة إلى اللغة والمعايير والأشكال الأخرى .	(Langhorst , 2020)
نظام من القيم والمعتقدات والمعايير المشتركة التي تركز على اسعاد الزبون والاستمرار في تحسين جودة المنتجات والخدمات .	(Herminingsih & Sadik , 2021)

المصدر / اعداد الباحثين بالاعتماد على الجهود المعرفية السابقة

٢- ابعاد ثقافة الجودة : اعتمد الباحثين على مقياس (Bendermacher at el ,. 2019) في تحديد ابعاد ثقافة الجودة اذ يتضمن هذا المقياس عشرة ابعاد يمكن تحديدها وفقاً للاتي :-
أ- العلاقات بين الافراد (العلاقات الانسانية) . يطلق مصطلح العلاقات الإنسانية على التواصل الذي يتم بين الأفراد وهم على شكل مجموعات في أي من المجالات ، سواء في مجال الأعمال ، أو الحكومة ، أو السياسة ومن هذا المنطلق تعرف العلاقات الإنسانية على انها تنمية جهود جماعي يحقق الربح للمنظمة ومرضى للأفراد في ذات الوقت ، (علي & عمر : ٢٠١٥ : ٥٦) .

ب- العمليات الداخلية : تساهم العمليات الداخلية في تحديد اهداف المنظمة وخصوصا بالقدرة على تحقيق تلك الاهداف ، فضلا عن تحديد طرق توصيل وتقديم القيمة للزبائن وتحديد سبل تحقيق التحسينات في الخدمة ، مما يؤدي الى تحقيق اهداف المنظمة. (خيال ، ٢٠١٦ : ٤٠٧)

ت- الهدف الرشيد (الهدف المنطقي) : الهدف المنطقي او العقلاني هو الهدف المتمثل في تطوير العمليات و الممارسات من أجل الاستجابة للطلبات الخارجية المتطورة،(Bendermacher et al , 2017 : 649) .

ث- الانظمة المفتوحة : تقوم سياسة الوظائف في ظل هذا النظام المفتوح على أساس الوظيفة ذاتها بناء على توصيفها توصيفا دقيقا من خلال تحديد مسؤولياتها وواجباتها واختصاصاتها ، ثم يتم ترتيب وتقسيم الوظائف على هذا الأساس ، بحيث تكون الوظائف على مجموعات كل مجموعة منها متشابهة في أعمالها ومسؤولياتها واختصاصاتها وابعائها ، بناءً على تلك الخصائص يتحدد الكادر الوظيفي لكل وظيفة ، ويتم ذلك دون النظر إلى الموظف الذي سيشغل هذه الوظيفة أو ظروفه الشخصية أو مؤهلاته العلمية.(ربوح ، ٢٠١٨ : ٤٠٧) .

ج - القيادة : اكد اغلب الباحثين على ان أهمية سلوك القائد تأتي من سلوك العاملين معه ، فضلا عن الخصائص والصفات الشخصية التي تمثل القائد ، فالقيادة تعني السلوك الذي يتخذه الفرد عندما يواجه الأنشطة والأعمال التي يؤديها العاملون من أجل تحقيق الأهداف المطلوبة،(شهاب ، ٢٠١٠ : ١١١) .

ح – الاتصالات: الاتصال ضروري في عملية التنظيم المستمر طوال عمر المنظمة ، بدأ من الإنشاء التنظيمي والتوظيف الى ايجاد وتطوير منتجات وخدمات للمنظمة ،اذ يتواصل أعضاء المنظمة مع بعضهم البعض ومع أصحاب المصلحة ، كالزبائن والموردين وبالتالي يغطي الاتصال مجموعة متنوعة من الأنشطة التواصلية عبر عدة أنواع مختلفة من المرسلين والمستقبلين، كأفراد أو مجموعات أو فرق، والمؤسسة ككل (Keyton , 2017 : 506)

خ - التمكين :يعد تمكين الموظف أحد الأساليب الفعالة لزيادة انتاجية الموظفين والاستخدام الأمثل لقدراتهم الفردية والجماعية من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية فمن خلاله يتم تطوير وتوسيع قدرات الأفراد والفرق والتي ستساعد على التحسين المستمر للأداء . (et al ,. 2013) .

38 (Ganjinia :) .

د- الالتزام : ينظر الى الالتزام التنظيمي بأنه شعور الموظف بالانتماء للمنظمة والرغبة في استمرار المشاركة فيها بقوة ونشاط ، اذ أن التزام الموظف أمر حيوي لكي يتحقق النجاح التنظيمي. (Nongo & Ikyanyon , 2012 : 1) .

ذ - الملكية : يُنظر إلى الملكية عمومًا على أنها عملية تنطوي على العلاقة الناشئة بين شخص وشيء آخر، أي يمكن الشعور بهذه العلاقة تجاه الكيانات المادية وغير المادية ، كالأفكار والكلمات والإبداعات الفنية والأشخاص الآخرين . (Pierce et al , 2003 , :4) .

ر- تحسين الجودة :أشار (Ramzan & Khan , 2020 : 115) الى ان تحسين الجودة هي آلية تعمل على الاستخدام الفعال للموارد لتحقيق الأهداف التنظيمية المناسبة .
ثانيا / جودة الخدمة التعليمية

١- مفهوم جودة الخدمة التعليمية : أدت أهمية الجامعات في تنمية القوى العاملة الماهرة إلى جانب التغييرات في الدور الإداري من الرقابة المباشرة إلى مراقبة المؤسسات ، إلى قيام الحكومات وزبائن الجامعات بالنظر الى جودة الخدمة في هذه المؤسسة بدقة ، اذ تواجه المؤسسات الخدمية والجامعات العديد من التحديات ، كالتكنولوجيا وخفض التكاليف والقرارات الحكومية وسياسات الميزانية المختلفة والمنافسة الشرسة مما يجعل توفير خدمات عالية الجودة شرطًا لا عنى عنه لبقائهم ، (Ahmady et al , 2019 : 7) .
واستنادا الى ما تم ذكره انفا جدول (٢) يوضح اراء بعض الكتاب والباحثين حول تعريف جودة الخدمة التعليمية .

جدول (٢) تعريف جودة الخدمة التعليمية حسب اراء بعض الكتاب والباحثين

التعريف	المصدر
حكم الزبون على الامتياز العام أو التفوق العام للخدمة .	Anastasia , 2017
اداة مهمة من قبل المنظمات لتطوير والحفاظ على علاقة مستمرة مع الزبائن .	Susilowati & Yasri , 2018
قدرة مقدم الخدمة او المنظمة على التمسك بزبائنها.	Ramya et al , 2019
مجموع المواصفات المتعلقة بالخدمة المقدمة والتي يطلبها الزبائن (الطلاب)، والتي تعد المحدد الرئيسي لرضا الطلاب او عدم رضاهم.	حنضل وشران ، ٢٠٢١

المصدر : اعداد الباحثين بالاعتماد على الجهود المعرفية الانفة الذكر

٢- ابعاد جودة الخدمة التعليمية:اعتمد الباحثين على مقياس (٣٨ : ٢٠٠٦ ، Abdullah) في تحديد ابعاد جودة الخدمة التعليمية اذ يتضمن هذا المقياس خمسة ابعاد يمكن تحديدها وفقا للاتي أ- الجوانب الاكاديمية للجامعة: وتعني مجموعة العوامل المتعلقة بالاكاديميين واعضاء الهيئة التدريسية والتي تتمثل بمسؤوليات الاتصال ، وتمكين المناقشات بين الطلبة والاساتذة واعطاء الوقت الكافي في الحوار، فضلا عن القدرة على تقديم تقييم منتظم عن جودة الاستاذ ومدى قدرته في اىصال المعلومات، (Fernandes , 2016 : 53)، ويرى (٣٨ : ٢٠٠٦)

(Abdullah , . بأن هذا البعد يمثل مسؤوليات الأكاديميين ، ويسلط الضوء على السمات الرئيسية لهم كالسلوك الإيجابي ، ومهارات الاتصال الجيدة ، والسماح بالتشاور الكافي ، والقدرة على تقديم الملاحظات المنتظمة للطلاب وتحفيز قدرتهم على الاستيعاب .

ب- الجوانب غير الأكاديمية للجامعة :تعني الجوانب غير الأكاديمية العناصر الضرورية والمهمة التي تسمح للطلاب بالوفاء بالتزاماتهم الدراسية ، والتي يقود بتأديتها العاملين من غير الأكاديميين ، (Fortes , 2011 : 45) ، ويرى (Abdullah , 2006 : 38) بأن الجوانب غير الأكاديمية تعد متغيرات ضرورية تمكن الطلاب من اداء التزاماتهم الدراسية المتعددة ، كما وانها تتعلق بالواجبات والمسؤوليات التي يقوم بها أعضاء هيئة التدريس غير الأكاديميين من الموظفين داخل الجامعة ،

ت- سمعة الجامعة : تعد السمعة احد الابعاد التي تشير إلى أهمية الجامعات تكمن في إبراز صورتها المهنية امام الطالب ،(Kriswandani , 2016 :14). وذكر(صلاح الدين ، ٢٠٢٢ : ٤٣) بانها اصول الجامعة غير الملموسة والتي تسهم في تحقيق ميزة تنافسية لها ، وعادتها ما تكون مدعومة بإجراءات وقواعد العمل داخل الجامعة ، والتي تترك انطباع جيد لدى الطالب نتيجة التفاعلات بينه وبين الجامعة .

ث- الوصول (الاتصال) : يتكون هذا العامل من عناصر تتعلق بقضايا مثل القرب وسهولة الاتصال والجدوى والملاءمة ، (Chaim et al ., 2012 : 2) .

ج- برامج الجامعة : تعد البرامج الجامعية مجموعة من العناصر التي تؤكد على أهمية تقديم اشكالا متعددة وواسعة من البرامج ذات السمعة العالية والهيكل التي تمتاز بالمرونة في توصيفاتها المختلفة والتي تسهل على الزبون عمليات الاتصال، (Alvarez Tay , 2021 : 53) .

المبحث الثالث – الجانب العملي

اولاً : ترميز وتوصيف المقاييس :لأجل تسهيل مهمة قراءة المتغيرات والتعامل معها احصائياً قام الباحثون بترميز المقاييس (المتغيرات و ابعادها وفقرات ، اذ يوضح جدول (3) المتغيرات الرئيسية للبحث وأبعادها الفرعية ورموزها وعدد فقرات كل بعد .

جدول : (3) ترميز وتوصيف مقاييس البحث

المتغيرات الرئيسية	أبعاد الفرعية	رمز المتغير الاحصائي	عدد الفقرات
ثقافة الجودة Qua Cul	العلاقات بين الأفراد	RI	٤
	العمليات الداخلية	IP	٤

٤	RG	الهدف الرشيد	
٤	OS	النظم المفتوحة	
٤	LEA	القيادة	
٤	COU	الاتصالات	
٤	EM	التمكين	
٤	COI	الالتزام	
٤	OW	الملكية	
٤	QI	تحسين الجودة	
٤	AS	الجوانب الاكاديمية	جودة الخدمة التعليمية Edu Ser Qua
٤	NAS	الجوانب غير الاكاديمية	
٤	RE	السمعة	
٤	AC	الوصول	
٤	PR	البرامج	

المصدر : اعداد الباحثين بالاستناد الى استمارة الاستبانة

ثانياً - اختبار التوزيع الطبيعي : من اجل تحديد مستوى توزيع بيانات البحث ومدى خضوعها الى التوزيع الطبيعي اعتمد الباحثين على اختبار (Kolmogorov-Smirnov test) اذ يعد هذا الاختبار الانسب اذ كان حجم العينة كبيراً يفوق (50) مفردة (Mishra et al., 70 : 2019) ، فضلا عن ان معيار التقييم فيه يكون عند مستوى معنوية اكبر من (0.05) ، ، لذا يتضح من نتائج الاختبار في جدول (٤) بان قيمة احصائية اختبار (Kolmogorov Smirnov -بلغت 0.067 , 0.078) على التوالي للمتغيرات , كما بلغت مستوى المعنوية الاحتمالية لإحصائية الاختبار (0.200 , 0.200) توالياً ، وهذا اعلى من المستوى المعياري الذي يبلغ (0.05) وبالتالي هو غير دال معنوياً وهنا يمكن القول بأن جميع البيانات الخاصة بمتغيرات البحث تكون ضمن مستوى اعتدالية مناسب، وبالتالي يمكن استخدام الاساليب المعلميه في الاختبار والوصف .

جدول (٤) اختبار (Kolmogorov-Smirnov test) لمتغيرات البحث

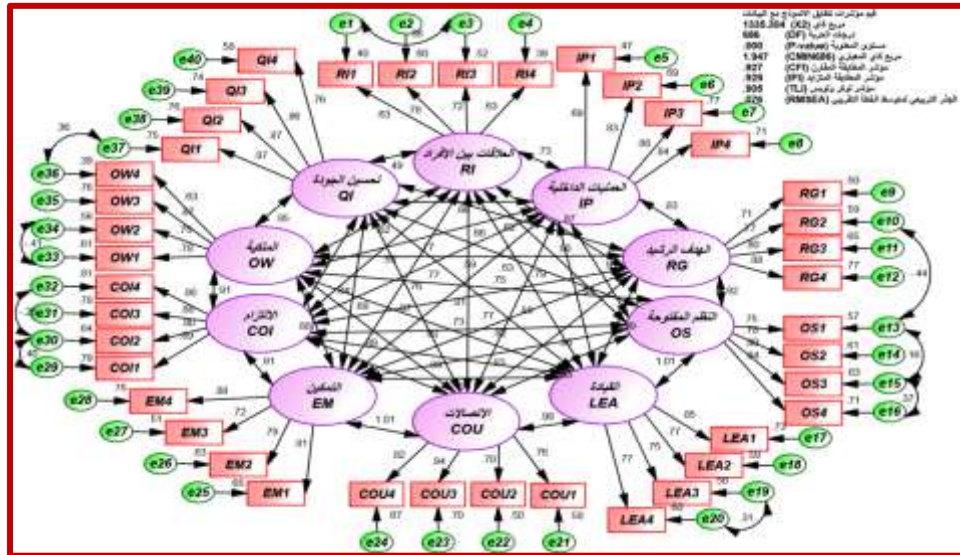
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
المتغيرات المعلميات		ثقافة الجودة	جودة الخدمة التعليمية
N		60	60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.4829	3.6050
	Std. Deviation	.88485	.86508
Most Extreme	Absolute	.078	.067

Differences	Positive	.078	.059
	Negative	-.057-	-.067-
Test Statistic		.078	.067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}	.200 ^{c,d}

المصدر : مخرجات برنامج (SPSS V.23)

ثالثا - اختبار الصدق البنائي التوكيدي لأداة القياس: اعتمد الباحثين على اسلوب التحليل العاملي التوكيدي (CFA) بهدف التحقق من الصدق البنائي التوكيدي لأداة القياس، اذ يعد هذا التحليل أحد تطبيقات نمذجة المعادلة الهيكلية، (SEM) فهو يهدف إلى مطابقة الهيكل الافتراضي لمتغيرات البحث مع البيانات المتجمعة عنه ، ومن ثم تأكيد العلاقة بين الابعاد وفقراتها ، اذ اعتمد الباحثين في اجراء التحليل العاملي التوكيدي على البرنامج الاحصائي (Amos V.23) وكما يلي :

١ - الصدق البنائي التوكيدي لمتغير ثقافة الجودة : يوضح شكل (٣) ان المقياس المعتمد لقياس متغير ثقافة الجودة يتكون من (40) فقرة موزعة على عشرة أبعاد فرعية بواقع (4) فقرات لكل بعد . كما يتضح من شكل (٣) بان جميع تقديرات المعاملات المعيارية (قد تجاوزت النسبة المقبولة (0.40) ، أما بخصوص مؤشرات مطابقة الانموذج وبعد اجراء تعديل لتسعة مؤشرات فقد كانت جميعها مستوفية لقاعدة القبول المحددة له، وهذا يؤكد بان متغير ثقافة الجودة يقاس بعشرة ابعاد كل منها يتم قياسه ب (٤) فقرات



شكل (٢) التحليل العاملي التوكيدي لمقياس ثقافة الجودة -

المصدر : مخرجات البرنامج (Amos V.23)

اذ يمكن ان نلاحظ بان الانموذج قد اكتسب مستوى المطابقة اللازمة ، والذي يتضح من خلال متابعة مؤشرات مطابقة الانموذج الظاهرة في شكل (٣) ، اما بالنسبة الى التقديرات المعلمية فقد كانت كلها نسب معنوية وذلك عن طريق متابعة قيم النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في جدول (5) والتي يتضح بانها قيم معنوية وهذا يؤكد صدق هذه المعلمات وامكانية الاعتماد عليها .

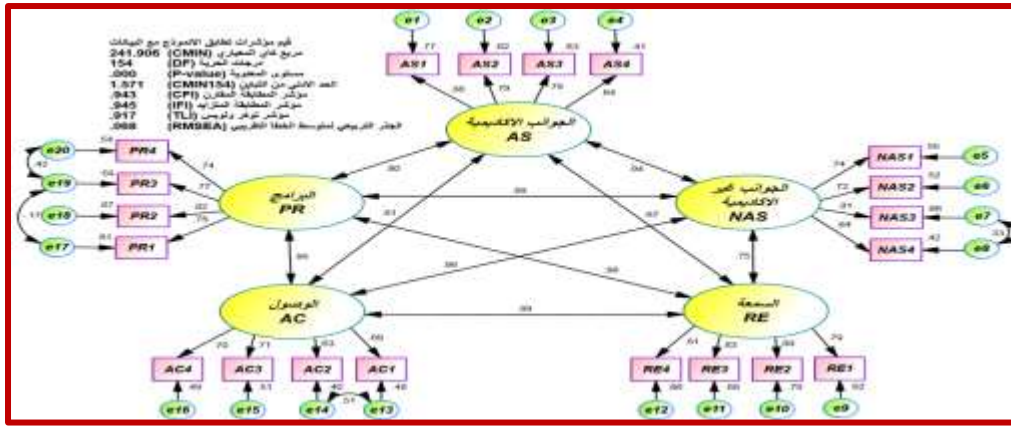
جدول : (5) مسارات ومعلمات التحليل العاملي التوكيدي لمتغير ثقافة الجودة

Paths	Estimate	Estimate	S.E.	C.R.	P	
RI1 <---	العلاقات بين الافراد	.631	.982	.243	4.049	***
RI3 <---	العلاقات بين الافراد	.723	1.000			
RI2 <---	العلاقات بين الافراد	.776	1.161	.200	5.801	***
RI4 <---	العلاقات بين الافراد	.627	.990	.212	4.672	***
IP4 <---	العمليات الداخلية	.844	1.000			
IP3 <---	العمليات الداخلية	.879	.976	.112	8.693	***
IP2 <---	العمليات الداخلية	.832	.975	.123	7.931	***
IP1 <---	العمليات الداخلية	.688	.796	.133	5.977	***
RG4 <---	الهدف الرشيد	.878	1.000			
RG3 <---	الهدف الرشيد	.805	1.151	.141	8.194	***
RG2 <---	الهدف الرشيد	.769	1.064	.140	7.599	***
RG1 <---	الهدف الرشيد	.706	1.015	.154	6.585	***
OS4 <---	النظم المفتوحة	.843	1.000			
OS3 <---	النظم المفتوحة	.796	.870	.091	9.525	***
OS2 <---	النظم المفتوحة	.779	.760	.103	7.357	***
OS1 <---	النظم المفتوحة	.753	.795	.113	7.013	***
LEA1 <---	القيادة	.852	1.152	.148	7.764	***
LEA2 <---	القيادة	.770	1.065	.156	6.839	***
LEA3 <---	القيادة	.746	1.042	.131	7.941	***
LEA4 <---	القيادة	.774	1.000			
COU1 <---	الاتصالات	.760	.923	.129	7.154	***
COU2 <---	الاتصالات	.704	.844	.132	6.400	***
COU3 <---	الاتصالات	.838	1.000			
COU4 <---	الاتصالات	.818	1.079	.134	8.022	***
EM4 <---	التمكين	.884	1.055	.126	8.392	***
EM3 <---	التمكين	.716	.877	.141	6.211	***

Paths		Estimate	Estimate	S.E.	C.R.	P	
EM2	<---	التمكين	.792	.870	.122	7.129	***
EM1	<---	التمكين	.808	1.000			
COI4	<---	الالتزام	.898	.926	.088	10.484	***
COI3	<---	الالتزام	.885	1.056	.104	10.153	***
COI2	<---	الالتزام	.799	.855	.083	10.351	***
COI1	<---	الالتزام	.891	1.000			
OW1	<---	الملكية	.781	1.000			
OW2	<---	الملكية	.747	.997	.192	5.200	***
OW3	<---	الملكية	.873	1.104	.147	7.494	***
OW4	<---	الملكية	.627	.784	.156	5.038	***
QI1	<---	تحسين الجودة	.867	1.000			
QI2	<---	تحسين الجودة	.873	.990	.109	9.119	***
QI4	<---	تحسين الجودة	.763	.885	.123	7.208	***
QI3	<---	تحسين الجودة	.862	1.010	.113	8.911	***

المصدر: مخرجات البرنامج (Amos V.23)

2. الصدق البنائي التوكيدي لمتغير جودة الخدمة التعليمية : يتضح من شكل (4) بان المقياس المعتمد لقياس متغير جودة الخدمة التعليمية يتكون من (20) فقرة موزعة على خمسة ابعاد فرعية بواقع (٤) فقرات لكل بعد ، اذ يتضح بان جميع تقديرات المعلمات المعيارية قد تجاوزت النسبة المقبولة المحددة لها وهي (0.40) وهي نسب معنوية، أما بخصوص مؤشرات مطابقة الانموذج وبعد اجراء اربعة مؤشرات تعديل فقد كانت جميعها مستوفية لقاعدة القبول المحددة لها، وبهذا يكون الانموذج الهيكلي قد حصل على مستوى عالٍ من المطابقة لإجابات افراد العينة ، وهذا يؤكد ان متغير جودة الخدمة التعليمية تقاس بخمسة ابعاد فرعية كل منها يتم قياسه بـ (٤) فقرات.



شكل (3) التحليل العامل التوكيدي لمقياس جودة الخدمة التعليمية

المصدر: مخرجات البرنامج (Amos V.23)

اذ يمكن ان نلاحظ بان الانموذج قد اكتسب مستوى المطابقة اللازمة ، والذي يتضح من خلال متابعة مؤشرات مطابقة الانموذج الظاهرة في شكل (3) ، اما بالنسبة الى التقديرات المعلمية فقد كانت كلها نسب معنوية وذلك عن طريق متابعة قيم النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في جدول (6) والتي يتضح بانها قيم معنوية مما يشير إلى جدوى وصدق هذه المعلمات وامكانية الاعتماد عليها في قياس الابعاد التي تنتمي اليها .

جدول : (6) مسارات ومعلمات التحليل العامل التوكيدي لمتغير جودة الخدمة التعليمية

Paths	Estimate	Estimate	S.E.	C.R.	P
AS1 <--- الجوانب الأكاديمية	.880	1.493	.271	5.511	***
AS2 <--- الجوانب الأكاديمية	.787	1.157	.228	5.070	***
AS3 <--- الجوانب الأكاديمية	.793	1.166	.229	5.099	***
AS4 <--- الجوانب الأكاديمية	.637	1.000			
NAS1 <--- الجوانب غير الأكاديمية	.744	1.000			
NAS2 <--- الجوانب غير الأكاديمية	.722	.782	.138	5.663	***
NAS3 <--- الجوانب غير الأكاديمية	.812	1.062	.165	6.452	***
NAS4 <--- الجوانب غير الأكاديمية	.644	.777	.155	5.027	***
RE1 <--- السمعة	.788	1.063	.153	6.931	***

Paths		Estimate	Estimate	S.E.	C.R.	P	
RE2	<---	السمعة	.891	1.311	.158	8.291	***
RE3	<---	السمعة	.827	1.197	.159	7.533	***
RE4	<---	السمعة	.811	1.000			
AC1	<---	الوصول	.695	1.000			
AC2	<---	الوصول	.633	.943	.144	6.563	***
AC3	<---	الوصول	.713	1.193	.230	5.186	***
AC4	<---	الوصول	.700	1.382	.271	5.095	***
PR1	<---	البرامج	.780	.944	.133	7.090	***
PR2	<---	البرامج	.816	1.000			
PR3	<---	البرامج	.771	1.006	.146	6.899	***
PR4	<---	البرامج	.735	.967	.150	6.462	***

المصدر: مخرجات البرنامج (Amos V.23)

رابعا - الوصف والتشخيص

1- وصف وتشخيص متغير ثقافة الجودة : تتضمن هذه الفقرة الاحصاء الوصفي لمتغير ثقافة الجودة وابعادها بشكل مجمل ، اذ يظهرها جدول (٧) من خلال القياس بعشرة ابعاد ميدانية ، اذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا المتغير (٣,٤٨٣) وبلغ الانحراف المعياري (٠,٨٨٥) وكانت قيمة معامل الاختلاف (٢٥,٤٠٦) % وبلغت الأهمية النسبية (٦٩,٦٥٨) % ، وتشير هذه النتائج الى ان متغير ثقافة الجودة قد حصل على درجة جيدة من الاهمية بحسب اجابات افراد العينية ، مما يدل على ان الكلية المبحوثة تسعى الى الاهتمام بأسس ثقافة الجودة بين اساتذتها وطلبتها وبشكل جلي مما يعظم من منافع جدواها في نشر ثقافة الجودة وتقديم خدمات تعليمية تحقق رضا وتطلعات زبائننا وهذا يستدعي الاهتمام بالابعاد الخاصة بمتغير ثقافة الجودة ، وتبني ادوات ثقافة الجودة . اما بالنسبة الى الترتيب العام لأبعاد متغير ثقافة الجودة ميدانيا والذي يحدد مدى اهتمام الكلية المبحوثة بهذه الابعاد ، فقد جاء ترتيبها كما يأتي (تحسين الجودة ، التمكين ، العمليات الداخلية ، الالتزام ، الملكية ، الاتصالات ، العلاقات بين الافراد ، القيادة ، الانظمة المفتوحة ، الهدف الرشيد) على التوالي .

جدول (7) الاحصاءات الوصفية لمتغير ثقافة الجودة

المتغيرات والابعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %
RI	3.463	0.966	27.911	69.250

71.166	30.402	1.082	3.558	IP
61.584	34.462	1.061	3.079	RG
65.250	32.340	1.055	3.263	OS
67.250	31.911	1.073	3.363	LEA
69.416	28.539	0.991	3.471	COU
71.584	29.787	1.066	3.579	EM
71.000	29.304	1.040	3.550	COI
70.584	26.055	0.920	3.529	OW
73.084	27.252	0.996	3.654	QI
69.658	25.406	0.885	3.483	QuaCul

المصدر / مخرجات الحاسوب بالاعتماد على برنامج spss

٢- وصف وتشخيص متغير جودة الخدمة التعليمية : تتضمن هذه الفقرة الاحصاء الوصفي لمتغير جودة الخدمة التعليمية وابعاده مجتمعنا ، اذ يبين جدول (٨) نتائج الاحصاء الوصفي لمتغير ثقافة الجودة والذي يقاس بخمسة ابعاد ميدانيه ، اذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا المتغير (٣,٦٠٥) وبلغ الانحراف المعياري (٠,٨٦٥) و بلغ معامل الاختلاف (٢٣,٩٩٧ %) و بلغت الاهمية النسبية (٧٢,١٠٠ %) ، اذ تشير هذه النتائج الى ان متغير جودة الخدمة التعليمية قد حصل على درجة جيدة من الاهمية حسب اجابات افراد العينة ، وهذا يدل على ان الكلية المبحوثة تهتم وبشكل جيد بعوامل جودة الخدمة التعليمية لدى اساتذة وطلبة الدراسات العليا، وهذا له تأثير مستقبلي على مدى استمرارها في هذا النهج وكيفية تعزيز مستوى الجودة من خلال ادخال الاساليب والادوات التي تحقق رضا اكبر وجودة اعلى لدة الزبائن . اما بالنسبة الى الترتيب العام لأبعاد متغير جودة الخدمة التعليمية على مستوى الكلية المبحوثة، فقد جاء ترتيبها كما يأتي (الجوانب غير الاكاديمية ، الجوانب الاكاديمية ، البرامج ، الوصول ، السمعة) على التوالي .

جدول (8) الاحصاءات الوصفية لمتغير جودة الخدمة التعليمية

الاهمية النسبية %	معامل الاختلاف %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتغيرات والابعاد
74.250	25.764	0.957	3.713	AS
76.250	23.554	0.898	3.813	NAS
67.916	33.043	1.122	3.396	RE
70.916	24.919	0.884	3.546	AC
71.166	28.674	1.020	3.558	PR
72.100	23.997	0.865	3.605	EduSerQua

المصدر / مخرجات الحاسوب بالاعتماد على برنامج spss

خامسا - اختبار الفرضيات

١- اختبار علاقة الارتباط بين متغيرات البحث: من اجل فحص فرضية الارتباط اعتمد الباحثين معامل الارتباط البسيط (Pearson) الذي يعمل على تحديد علاقة الارتباط بين المتغير المستقل (ثقافة الجودة) والمتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية). وسوف يتم عرض معامل الارتباط بين المتغيرات المذكورة انفاً ، ومستوى المعنوية لمعامل الارتباط . ومن اجل الحكم على قوة معامل الارتباط ، سوف يتم اعتماد التقييمات الخاصة من خلال تقسيمه الى خمسة فئات وحسب ما مبين في جدول (٩) :

جدول (٩) تفسير قيمة علاقة الارتباط

ت	تفسير علاقة الارتباط	قيمة معامل الارتباط
١	لا توجد علاقة ارتباط	$r = 0$
٢	تامة موجبة او سالبة	$R = \neq 1$
٣	ضعيفة ايجابية او سلبية	$\neq (٠,٣٠ -- ٠,٠٠)$
٤	قوية ايجابية او سلبية	$\neq (٠,٧٠ -- ٠,٣١)$
٥	قوية جدا ايجابية او سلبية	$\neq (٠,٩٩ -- ٠,٧١)$

Source : Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). " Research methods for business students " 5th ed , Pearson Education Limited : Prentice Hall , England , P.459

أ- اختبار الفرضية الاولى :- (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ثقافة الجودة بأبعادها وجودة الخدمات التعليمية بأبعادها)

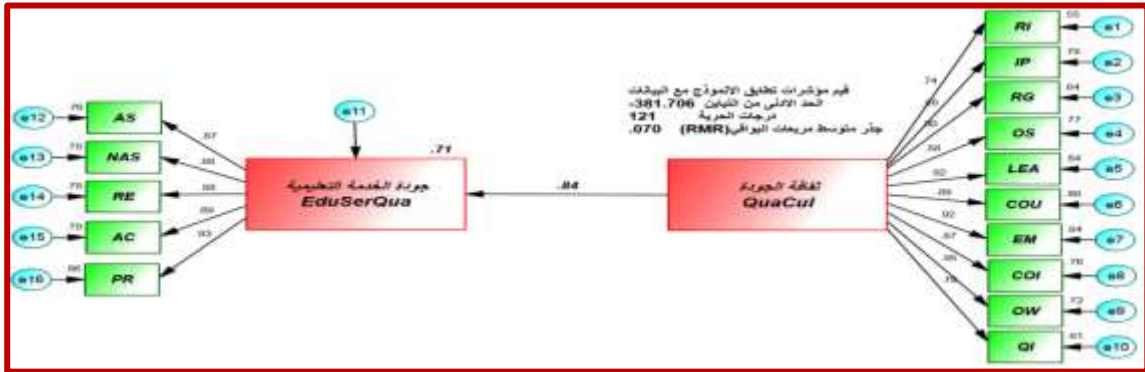
تشير نتائج الجدول (١٠) الى وجود علاقة ارتباط معنوية مرتفعة موجبة بين متغير ثقافة الجودة بأبعادها وجودة الخدمة التعليمية ، إذ كانت قيمة معامل الارتباط في ما بينهما ($٠,٨٤١^{**}$) اذ تشير هذه النتيجة الى قوة العلاقة الطردية بين المتغيرين المذكورين انفا عند مستوى معنوية ($٠,٠٠$) وبدرجة ثقة بلغت (١٠٠%) وبناءً على ما تقدم يمكن تفسير هذه القيمة بان اهتمام الكلية المبحوثة بأبعاد ثقافة الجودة وتشجيع الاساتذة والطلبة على اعتماد الادوات العلمية يساهم بشكل كبير في تعزيز جودة الخدمة التعليمية . واستنادا الى ما تقدم يمكن قبول الفرضية الاولى .

جدول (١٠) معامل الارتباط بين ثقافة الجودة بأبعادها وجودة الخدمة التعليمية

		RI	IP	RG	OS	LEA	COU	EM	COI	OW	QI	ثقافة الجودة
جودة الخدمة التعليمية	Pearson Correlation	.570**	.816*	.721*	.810**	.795**	.757*	.736**	.712**	.690**	.715**	.841**
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N		60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

المصدر : مخرجات الحاسوب بالاستناد على برنامج (SPSS V.23 .)

2. اختبار الفرضية الثانية : - (يوجد تأثير لثقافة الجودة بأبعادها في جودة الخدمة التعليمية) .
يوضح شكل (٤) وجود تأثير ايجابي معنوي لمتغير ثقافة الجودة في جودة الخدمة التعليمية ، اذ يلاحظ بان نتائج مؤشرات مطابقة الانموذج كانت ضمن قاعدة القبول المحددة لها ، اذ بلغت قيمة ($RMR=0.070$) وهي ادنى من المدى المقبول الخاص بها والبالغ (٠,٠٨) ، فضلا عن ذلك يتضح ان قيمة معامل التأثير المعيارية قد بلغت (٠,٨٤) وهذا يدل على ان متغير ثقافة الجودة يؤثر في متغير جودة الخدمة التعليمية وبنسبة (٨٤ %) على مستوى الكلية المبحوثة . و هذه القيمة تعد معنوية كون ان قيمة النسبة الحرجة (C.R) الظاهرة في جدول (١١) قد بلغت (11.918) وهي قيمة معنوية عند مستوى (P-Value) الظاهر في الجدول نفسه .



شكل (٤) تأثير ثقافة الجودة في جودة الخدمة التعليمية

المصدر : مخرجات برنامج (Amos V. 23)

و يتضح ايضا من شكل (٥) ان قيمة معامل التحديد (R^2) قد بلغت (٠,٧١) وهذا يدل على ان متغير ثقافة الجودة يفسر ما نسبته (٧١ %) من التغيرات التي تطرأ على جودة الخدمة

التعليمية، أما النسبة المتبقية والبالغة قيمتها (٢٩ %) فترجع لمتغيرات أخرى غير داخلية في الانموذج. وبناء على ما تقدم يتم قبول الفرضية الثانية .

جدول (11) مسارات ومعلمات اختبار تأثير ثقافة الجودة في جودة الخدمة التعليمية

المسارات	الانحدار المعياري	التقدير اللامعاري	الخطأ المعياري	النسبة الحرجة	مستوى المعنوية	
جودة الخدمة التعليمية	<---	.841	.839	.070	11.918	***
LEA	<---	.918	1.113	.063	17.735	***
COU	<---	.894	1.001	.065	15.331	***
OS	<---	.878	1.000			
RG	<---	.801	.960	.094	10.262	***
EM	<---	.916	1.104	.063	17.574	***
COI	<---	.873	1.026	.075	13.728	***
OW	<---	.850	.884	.071	12.415	***
QI	<---	.784	.882	.091	9.696	***
IP	<---	.881	1.077	.075	14.285	***
RI	<---	.742	.811	.095	8.505	***
AC	<---	.888	.911	.061	14.837	***
PR	<---	.929	1.086	.056	19.224	***
AS	<---	.871	.953	.070	13.604	***
NAS	<---	.882	.918	.064	14.388	***
RE	<---	.882	1.133	.079	14.395	***

المصدر :مخرجات الحاسبة بالاستناد الى برنامج (Amos V. 23)

المبحث الرابع – الاستنتاجات والتوصيات

- أ. الكلية المبحوثة تعمل على تجديد مناهجها واساليبها العلمية و البحثية، لكي تكون لديها قاعدة معرفية ذات جودة متفوقة في اقبال رسالتها.
- ب. الكلية المبحوثة تهتم بأعداد مناهج تساعد على نشر ثقافة الجودة بشكل يعزز من جودة خدماتها التعليمية بالمستقبل ، اذ تم الاستدلال على هذا بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ثقافة الجودة بأبعادها وجودة الخدمة التعليمية .
- ت. من خلال مؤشرات البحث الفكرية تبين أن العمل على نشر ثقافة الجودة يتطلب من الجامعات تهيئة مستلزمات وادوات ضرورية تساعد على اعتمادها بالشكل الصحيح .
- ث. اهتمام الكلية المبحوثة بتطبيق منهج ثقافة الجودة الذي بدور يعزز من جودة خدماتها التعليمية
- ج. تهتم الكلية المبحوثة وبشكل مستمر بتعزيز جودة خدماتها ، فضلا عن العمل على تحقيق حاجات وتطلعات طلبتها ، والتي يمكن عن طريقها تحقيق ادافها المنشودة.

ثانيا/ التوصيات:

١. على الكلية المبحوثة ان تزيد من تركيزها على الاستمرار باعتماد ثقافة الجودة و بشكل علمي ، لكي تكون مدخلا لتحقيق مستوى كفاءة عالية في تلبية رغبات طلبتها ، ويتم ذلك عن طرق:
- أ. على الكلية عينة البحث ان تعمل بالاستمرار في دعم و تبني ثقافة الجودة داخل اقسامها وشعبها وبشكل مستمر.
- ب. ينبغي ان تقوم الكلية بتوفير الدورات والورش والندوات العلمية ، من اجل جعل اساتذتها وطلبتها ينظرون الى الجودة على انها ثقافة يجب تعلمها والعمل على تطبيقها .
٢. ينبغي ان تقوم الكلية بتقديم الدعم المالي والمعنوي لكي تتمكن من زيادة مستوى البحث والتطوير في الكلية، حتى تتمكن من مواكبة التطور الحاصل في قطاع التعليم العالمي
٣. على الكلية عينة البحث ان تعمل على تحسين جودة خدماتها التعليمية لكي تزيد من رضا طلبتها ، كونها تؤثر بصورة اساسية على سمعتها. ويمكن ذلك من خلال :

أ. منح المجال للأساتذة والطلبة للتعبير عن آرائهم ، من خلال تخصيص قنوات اتصال مباشرة بينهم وبين عمادة الكلية.

ب. ينبغي على الكلية ان تقوم بتوفير الاجهزة والمعدات التي يمكن من خلالها تحسين جودة الخدمات التعليمية والتي تساعد في تحسين مستوى ونوعية الرسائل والاطاريح الجانب الرياضي .

قائمة المصادر

١- خيال ،امين السيد.(٢٠١٨). دور تحسين العمليات الداخلية في دعم التميز الاداري .المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية(9، العدد الأول الجزء الثاني)، ٤٠٤-٣٢١.

٢- حنضل ، قاسم أحمد ، شران ، هبة ربيع . (٢٠٢١) . دور المناعة التنظيمية في تعزيز جودة الخدمة التعليمية . مجلة اقتصاديات الاعمال .جامعة تكريت المجلد الثاني ، العدد الاول ٤٠٩-٤٢٩ .

٣- ربوح ، ياسين . (٢٠١٨) . أنظمة الوظيفة العمومية وموقف المشرع الجزائري منها . مجلة الحقيقة ، الجزائر ، المجلد ١٦ ، العدد ٢ ، ٤٣٣-٣٩٨ .

٤- شهاب ، شهرزاد محمد. (٢٠١٠). القيادة الإدارية ودورها في تأصيل روابط العلاقات العامة .دراسات تربوية ٣ (١١).

٥- علي ، بونوة و عمر ، اوزاينية . (٢٠١٥).العلاقات الانسانية وأثرها على الرضا الوظيفي اطروحة كتوراه ،جامعة محمد خبضر بسكرة ، الجزائر .

٦- صلاح الدين ، نسرين صالح محمد . (٢٠٢٢) . دور الرشاقة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين براعة الجامعة وسمعتها التنظيمية: دراسة تطبيقية على جامعة السلطان قابوس .مجلة كلية التربية -جامعة الإسكندرية

7- Abdullah, F. (2006). Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF. Marketing Intelligence & Planning.

8- Alvarez Tay, R. C. (2021). Evaluación del nivel de satisfacción del servicio educativo de los estudiantes en las universidades públicas socias que integran la Alianza Estratégica de la Universidad Peruana que implementaron el mecanismo de licenciamiento institucional.

- 9- Ahmady, S. (2019). An integrated model of educational services quality. *Journal of Research in Medical and Dental Science*, Volume 7, Issue 1, Page No: 7-13
- 10- Anastasia, Spyridou,. (2017). Perceived service quality and customer revisiting intention: The case of" all you can eat" Asian restaurants in Southern Taiwan. *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing*, 3(2), 30-38.
- 11- Baharuddin, S. H., Hamid, A., Mutalib, A. A., & Dalle, J. (2022).11. Dilemma Between Applying Coherent Principle and Signaling Principles In Interactive Learning Media. *Artikel Akademis*, 129.
- 12-Bendermacher, G. W. G., Oude Egbrink, M. G. A., Wolfhagen, H. A. P., Leppink, J., & Dolmans, D. H. J. M. (2019). Reinforcing pillars for quality culture development: a path analytic model. *Studies in Higher Education*, 44(4), 643-662.
- 13- Chaim, D. F., Martinelli, C. R., & Azevedo, M. M. (2012). Educação superior tecnológica: diagnóstico da qualidade por meio da escala HEdPERF. In *Anais do VII WORKSHOP Pós-Graduação e Pesquisa do Centro Paula Souza, Guaratinguetá, São Paulo, Brasil*.
- 14- Fernandes, F. M. V. (2016). Análise da percepção da imagem das casas de cultura estrangeira da UFC por meio da correlação entre o grau de expectativa e satisfação de seus alunos.
- 15- Fortes, V. C., Correia, M. R., Barros Filho, A. C., & dos Santos, R. B. C. (2011, August). Avaliação da qualidade no Ensino Superior: aplicação do modelo HedPerf em uma IES Privada. In *CONGRESSO NACIONAL DE excelência em gestão (Vol. 7)*.
- 16- GanjiNia, H., Gilaninia, S., & Sharami, R. P. M. (2013). Overview of employees empowerment in organizations. *Arabian*

Journal of Business and Management Review (Oman Chapter), 3(2), 38.

17- Kriswandani, H. P. (2016). Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa dengan Menggunakan Instrument HEdPERF Studi Kasus: Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia.

18- Keyton, J. (2017). Communication in organizations. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 4, 501-526.

19- Eveline , Langhorst . (2020) . The influence of internal audits on the quality culture in primary education . MASTER'S THESIS . Open Universiteit , Holland

20- Herminingsih, A., & Sadikin, M. R. (2021). Quality Culture To Improve Knowledge Sharing And The Positive Effect On Engagement Of Academic Staff (An Empirical Study in Indonesian Private Higher Education). Archives of Business Review–Vol, 9(1).

21- Mateescu, P. (2010). Workforce quality culture in contemporary economy considerations regarding Romania. Studies and Scientific Researches. Economics Edition, (15).

22- Nongo, E. S., & Ikyanyon, D. N. (2012). The influence of corporate culture on employee commitment to the organization. International Journal of Business and Management, 7(22), 21-28.

23- Pierce, J. L., Kostova, T., & Dirks, K. T. (2003). The state of psychological ownership: Integrating and extending a century of research. Review of general psychology, 7(1), 84-107.

24- Ramzan, A., & Khan, A. M. (2020). Quality Enhancement Cell and Quality Standards in Pakistan: Document Analysis of the

Manual for Self-Assessment. Bulletin of Education and Research, 42(2), 113-130.

25- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service quality and its dimensions. EPRA International Journal of Research & Development, 4(2).

26- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). " Research methods for business students " 5th ed , Pearson Education Limited : Prentice Hall , England , P.459

27- Susilowati, Y., & Yasri, Y. (2018). The effect of service quality and customer satisfaction toward word of mouth intention. In 2nd Padang International Conference on Education, Economics, Business and Accounting (PICEEBA-2 2018) (pp. 393-401). Atlantis Press.

28- Spyridou, A. (2017). Perceived service quality and customer revisiting intention: The case of " all you can eat" Asian restaurants in Southern Taiwan. Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing, 3(2), 30-38.

29- Taib, C. A., Mohammed, A. H., Iteng, R., & Mad Lazim, H. (2018). A Framework for Implementing ISO 9000 and Total Quality Culture in Higher Education. International Journal of Supply Chain Management (IJSCM), 7(2), 126-131.

30- Tutko, M. (2019). Quality culture research in higher education— literature review. Zeszyty Naukowe. Organizacja i Zarządzanie/Politechnika Śląska.