



جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش  
وعلاقتها برضا الطلبة من وجهة نظرهم

إعداد

علا أحمد عبد الكريم النسور

إشراف

الأستاذ الدكتور محمد قاسم المقابلة

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة

الماجستير في التربية تخصص الإدارة التربوية

عمادة البحث العلمي والدراسات العليا

جامعة جرش

كانون الأول/2022

## التفويض

أنا الطالبة علا أحمد عبد الكريم النصور أفوض جامعة جرش بتزويد نسخ من رسالتي "جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش وعلاقتها برضا الطلبة من وجهة نظرهم" للمكتبات، أو المؤسسات، أو الهيئات، أو الأشخاص عند طلبها، حسب التعليمات النافذة في الجامعة.

الاسم : علا أحمد عبد الكريم النصور.

التوقيع: .....

التاريخ: / / 2022

## قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة في جامعة جرش بعنوان " جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش وعلاقتها برضا الطلبة من وجهة نظرهم ".

وأجيزت بتاريخ: / / 2022

### التوقيع

### أعضاء لجنة المناقشة

.....

(مشرفاً/ ورئيساً)

الأستاذ الدكتور محمد قاسم المقابلة

أستاذ الإدارة التربوية/ جامعة جرش

.....

(عضواً داخلياً)

الدكتورة تماره حمزه العمدة

أستاذ الإدارة التربوية المشارك/ جامعة جرش

.....

(عضواً خارجياً)

الأستاذ الدكتور محمد علي عاشور

أستاذ الإدارة التربوية/ جامعة اليرموك.

## الإهداء

- إلى من منحني جميع النعم وهو في غنى عني إلى المنعم عليّ بكل شيء أهدي هذا العمل خاصًا لوجه رب العزة .....

- إلى من أبصرت بهما طريق حياتي... واستمدت منهما قوتي وافتخاري بذاتي... إلى الشامخين الذين علماني الإصرار ومهدا لي طريق العلم... إلى من تعبا لأجلي.. إلى أمي وأبي الغاليين أمد الله في عمرهما، وألبسهما ثوب الصحة والعافية، وجزاهما الله عني كل خير.

- إلى شريكي في الحياة، الذي ساندني ووقف إلى جانبي منذ بداية مشواري الدراسي... إلى زوجي ورفيق دربي "أسامة العنانزة" حفظه الله، ورعاه ...

- إلى من أغنوا حياتي بالمحبة إلى فلذات كبدي الذين أسأل الله تعالى أن يوفقهم لصلاح الحال والعلم الغزير ويجعلهم ذخرا وعونا لي.... إلى أولادي "مراد، عائشة، ورد".

- إلى من يقفون بجانبني يرتقبون نجاحي، وتقدمي.... "إخوتي: عبد الكريم، علاء، علي، عماد، وعمرو، حفظهم وأعزهم الله.

- إلى من كانت لي أختًا وصديقة إلى عمتي الغالية "منى" أكرمها الله.

- إلى صديقاتي اللواتي تخطيت بفضلهن الكثير من العقبات وأخص بالذكر "فاطمة غرابية وإسلام شويات" أعزهما الله.

- إلى كل من علمني حرفا ولم يتوانى في مد يد العون لي.

- إلى جامعتي جامعة جرش التي بدأت منها مشواري الجامعي وها أنا أنهي منها مرحلة الماجستير.

أهدي هذا العمل القِيم

## الباحثة

## شكر وتقدير

"رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي

بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ" (سورة النمل. آية 19)

## شكر وتقدير

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى أستاذي الفاضل الأستاذ الدكتور محمد قاسم المقابلة لتفضله

بالإشراف على هذه الرسالة، والذي بذل جُهداً في تقديم التوجيه والمتابعة الحثيثة لإتمام هذه الرسالة.

كما وأتقدم بالشكر الجزيل لعضوي لجنة المناقشة الدكتورة تماره حمزه العمدة، والأستاذ الدكتور

محمد علي عاشور، لتفضلهما وتكرمهما بقبول مناقشة هذه الرسالة.

كما يشرفني أن أتقدم بفائق شكري وتقديري لكافة أعضاء الهيئة التدريسية في كلية العلوم

التربوية في جامعة جرش، لما قدموه من علم نافع وتوجيهات سديدة خلال سنتي الدراسة، كما أتقدم

بالشكر إلى الأساتذة أعضاء لجنة تحكيم أداة الدراسة، لما أبدوه من آراء وتوجيهات أفادت في تطوير

الأداة بصورتها النهائية، وإلى جميع أساتذتي الذين نهلت من علمهم، وكل من ساعدني في الحصول

على المراجع والمصادر التي استعنت بها لإكمال هذا العمل.

الباحثة

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	العنوان
ب	التفويض
ج	قرار لجنة المناقشة
د	الإهداء
هـ	شكر وتقدير
و	قائمة المحتويات
ح	قائمة الجداول
ي	قائمة الملحقات
ك	الملخص باللغة العربية
ل	الملخص باللغة الإنجليزية
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
2	المقدمة
4	مشكلة الدراسة
5	أسئلة الدراسة
6	أهداف الدراسة
7	أهمية الدراسة
8	حدود الدراسة
8	مصطلحات الدراسة
10	الفصل الثاني: الإطار النظري، والدراسات السابقة
11	أولاً: الإطار النظري
24	ثانياً: الدراسات السابقة
24	الدراسات العربية
30	الدراسات الأجنبية
33	التعقيب على الدراسات السابقة.
35	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات

36	منهجية الدراسة
36	مجتمع الدراسة
36	عينة الدراسة
37	أداة الدراسة
38	صدق أداة الدراسة
41	ثبات أداة الدراسة
42	إجراءات تطبيق أداة الدراسة
42	إجراءات تصحيح الاداة
43	متغيرات الدراسة
44	المعالجات الإحصائية
45	الفصل الرابع: عرض نتائج الدراسة
46	عرض نتائج السؤال الأول
51	عرض نتائج السؤال الثاني
53	عرض نتائج السؤال الثالث
55	عرض نتائج السؤال الرابع
57	عرض نتائج السؤال الخامس
58	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات
59	مناقشة نتائج الإجابة عن السؤال الأول
62	مناقشة نتائج الإجابة عن السؤال الثاني
64	مناقشة نتائج الإجابة عن السؤال الثالث
65	مناقشة نتائج الإجابة عن السؤال الرابع
66	مناقشة نتائج الإجابة عن السؤال الخامس
67	التوصيات
68	المراجع
69	المراجع العربية
72	المراجع الاجنبية
75	الملحقات

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
37	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيراتها	1
39	معاملات الارتباط بين الفقرة والدرجة الكلية والمجال التي تنتمي إليه لمقياس جودة الخدمات الإلكترونية	2
40	معاملات الارتباط بين المجالات ببعضها وبالدرجة الكلية لمستوى جودة الخدمات الإلكترونية	3
41	معاملات الارتباط بين الفقرة والدرجة الكلية للمقياس (رضا الطلبة)	4
41	معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا وثبات الإعادة للمجالات والدرجة الكلية لجودة الخدمات الإلكترونية	5
46	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش مرتبة تنازلياً	6
47	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال الخصوصية مرتبة تنازلياً	7
48	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال الموثوقية مرتبة تنازلياً	8
49	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال سهولة الاستخدام مرتبة تنازلياً	9
50	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال الكفاءة مرتبة تنازلياً	10
52	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لمتغير الجنس على مستوى مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش	11
52	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لمتغير التخصص على مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش	12

53	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لمتغير المرحلة الدراسية على مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش	13
54	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مستوى رضا الطلبة بجامعة جرش عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل من وجهة نظرهم مرتبة تنازلياً	14
55	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لمتغير الجنس على مستوى رضا الطلبة بجامعة جرش عن الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل	15
56	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لمتغير التخصص على مستوى رضا الطلبة بجامعة جرش عن الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل	16
56	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لمتغير المرحلة الدراسية على مستوى رضا الطلبة بجامعة جرش عن الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل	17
57	معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش ومستوى رضا الطلبة من وجهة نظرهم	18

## قائمة الملحقات

الصفحة	اسم الملحق	رقم الملحق
76	الاستبانة بصورتها الأولية.	1
80	قائمة بأسماء الأساتذة أعضاء هيئة التدريس المحكمين لأداة الدراسة.	2
81	الاستبانة بصورتها النهائية.	3
86	كتاب من عميد كلية العلوم التربوية موجه إلى رئيس جامعة جرش يتضمن طلب تسهيل مهمة	4

## "جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش وعلاقتها برضا الطلبة من وجهة نظرهم"

إعداد الطالبة علا أحمد عبد الكريم النسور

إشراف

الأستاذ الدكتور محمد قاسم المقابلة

الملخص

هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش وعلاقتها برضا الطلبة من وجهة نظرهم، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ذا العلاقة الارتباطية، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الطلبة في جامعة جرش للعام (2021/2022)، والبالغ عددهم (5028)، وتكونت عينة الدراسة من (409) طالبا وطالبة، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة لجمع البيانات بعد التأكد من صدقتها وثباتها، وأظهرت النتائج بأن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش جاءت بمستوى متوسط، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق تعزى لمتغير الجنس باستثناء مجال الخصوصية وجاءت الفروق لصالح الإناث، وعدم وجود فروق تعزى لمتغير التخصص في جميع المجالات، وعدم وجود فروق تعزى لمتغير المرحلة الدراسية باستثناء مجال الخصوصية. وجاءت الفروق لصالح البكالوريوس، كما أظهرت النتائج بأن مستوى رضا الطلبة عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل جاءت بمستوى متوسط، وأشارت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا الطلبة عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل تعزى لمتغيرات: الجنس والتخصص والمرحلة الدراسية في جميع المجالات وفي الدرجة الكلية. وأشارت النتائج أيضا إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية دالة إحصائيا بين مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل ومستوى رضا الطلبة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات منها: العمل على زيادة الاهتمام بمجالات جودة الخدمات الإلكترونية وخاصة: الموثوقية، وسهولة الاستخدام، والكفاءة. وأن تعمل دائرة القبول والتسجيل على توفير الحماية العالية للمعلومات الشخصية للخدمة الإلكترونية التي تقدمها.

الكلمات المفتاحية : الخدمات الإلكترونية، دائرة القبول والتسجيل، رضا الطلبة، جامعة جرش.

The Quality of Electronic Services of the Admission and Registration  
Department at Jerash University and its Relationship to the Student,s  
Satisfaction from their Point of View

Prepared by

Ola Ahmad Abdul-Kareem Al-Nosour

Supervised by

Professor. Mohammed Qasim Al-magableh

Abstract

The study aimed to identify "the level of electronic services quality of the Admission and Registration Department at Jerash University and its relationship with the students' satisfaction from their point of view". The study used the analytical descriptive approach with a correlation relationship, the study population consisted of all students' at Jerash University (5028), the study sample consisted of (409) male and female students who were selected in a simple random way, and the questionnaire was used as a tool for the study to collect data after verifying its validity and reliability. The results showed that the level of electronic services quality of the Admission and Registration Department at Jerash University came with a medium degree, and results showed that there was no statistically significant difference due to the degree variable in all domains with the exception of privacy domain in favor of female, and there was not statistically significant differences due to the specialization variable in all domains, and there was not statistically significant differences due to the academic level at all domains, with the exception of the privacy domains in favor of bacheolar degree, the results also indicated that the level of students' satisfaction of Electronic services Quality came with a medium degree, and there was not any statistically significant differences due to the variables: gender, specialization, and the academic level at all domains, and in the total degree. The results also showed that there was a positive relation ship between the level of electronic services quality of the Admission and Registration Department at Jerash University and the level of students' satisfaction. The study reached a set of recommendations, some of them, increasing the interest of the domains of electronic services quality especialy: trust, theeasy of the use, and the efficiency, the website should hanc a mab showing the available services.

**Keywords:** Electronic Services, Admission and Registration Department, student satisfaction, Jerash University.

## الفصل الأول

### الإطار العام للدراسة

— مقدمة

— مشكلة الدراسة

— أسئلة الدراسة

— أهداف الدراسة

— أهمية الدراسة

— حدود الدراسة

— مصطلحات الدراسة

## الفصل الأول

### الإطار العام للدراسة

#### مقدمة

تحرص مؤسسات التعليم العالي على تطوير قيم العمل لدى العاملين فيها على اختلاف أدوارهم ومهامهم، وذلك للارتقاء بمستوى أدائهم والتزامهم الوظيفي في العمل، وللجامعات أهداف أساسية تتمثل في التعليم، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع، وهذه الأهداف لا تختلف باختلاف الزمان والمكان؛ وبذلك توصف الجامعات بأنها مراكز إشعاع حضاري وعلمي للأفراد، ويعتمد نجاح الجامعة في أداء رسالتها وتحقيق أهدافها من خلال جودة الخدمات؛ إذ تقع عليها مسؤولية مساندة برامج التعليم والبحث العلمي، وخدمة المجتمع في الجامعة.

يسعى مقدمو الخدمات الإلكترونية بصفة عامة إلى الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات وتقنية الاتصالات في تقديم وتوفير الخدمات للمستخدمين، ولا أحد ينكر دور التكنولوجيا في التأثير وتسهيل الخدمات وتحويلها من خدمات تقليدية إلى خدمات إلكترونية (العضائية والمحارب، 2017).

تحظى جودة الخدمات الإلكترونية باهتمام كل الأطراف المتعاملة مع المؤسسة، وذلك لتأثيرها الكبير على المركز التنافسي للمؤسسة، وعلى رسم الصورة الذهنية للمؤسسة لدى المستخدمين من خدماتها، فجودتها تعني مقدرة الخدمة الإلكترونية على تحقيق المنفعة المستهدفة للمستخدم، وتحقيق الرضا لديه من هذه الخدمة في ضوء معايير محددة (الشوادفي، 2010). وتسهم الخدمات الإلكترونية في تقديم خدمات يمكن أن تساعد المديرين في اتخاذ القرارات، وتعزيز الكفاءة

من خلال جمع معلومات عن احتياجات المستخدمين، كما أنها تعمل على توفير الوقت، والراحة، وضمان الخصوصية والدقة وتلبية احتياجات المستخدمين (Heidari and Rashidi, 2014)

يُعد رضا المستخدمين من أهم مؤشرات النجاح في أي مؤسسة تقدم الخدمات، إذ إن رضا متلقي الخدمة هو موضوع بالغ الأهمية لتحقيق النجاح في كل الأعمال سواء التقليدية أم عبر الخدمات الإلكترونية (Abdul Kadir, Rahman & Masinaei, 2011)، والرضا هو الحكم على جودة الخدمة الناتجة من خلال المقارنة بين توقعات العميل للخدمة والأداء الفعلي لها، أي أنها المعيار الذي يشير إلى درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات متلقي الخدمة (Hoffman & Bateson, 2011:4).

وعادة يكون مصدر الرضا للمستخدم من الخدمة الإلكترونية هو جودة معلومات محتوى الموقع الإلكتروني، والرضا عن أداء نظام الموقع عند استلام المعلومات. ويتأثر رضا المستخدمين عن جودة معلومات الموقع وعن جودة النظام بتوقعاتهم السابقة (حسان، 2006) كما يؤثر كل من التغذية المرتدة، وإتاحة الخدمة، وتأكيد طلب الخدمة، وخصوصية الموقع، ومستوى الأمن فيه، وسرعة استجابته على رضا المستخدم من الخدمات الإلكترونية (العضايلة والمحارب، 2017).

لذا فإن توفر الخدمات الإلكترونية يؤمن الفاعلية للعاملين فيها، من خلال قنوات تلام طبيعة الخدمة والشريحة المستفيدة منها، الأمر الذي يسهم في توفيرها بدرجات عالية الجودة، حيث أن أهم قنوات الخدمات الإلكترونية في تلك المواقع الإلكترونية التي تحتوي معلومات مفيدة عن خدمات المؤسسة (اللوزي، 2010).

ولقد حظي موضوع الجودة في الجامعات اهتماماً كبيراً حيث تقوم الجامعات بتقديم العديد من الخدمات التي يحتاجها الطلبة، الأمر الذي يتطلب دراسة تلك الاحتياجات للوفاء بها والتعاون

بينها لتطوير تلك الخدمات للعمل على تحقيق الرضا، ولذلك يتعين على الجامعات دراسة آراء الطلبة حول جميع جوانب الحياة الأكاديمية لمعرفة درجة الرضا، والتركيز على ضمان جودة الخدمات الإلكترونية التعليمية المقدمة، وعلى تلبية توقعات واحتياجات عملائها الأساسيين في العملية التعليمية والممثلين لعينة المخرج النهائي وهم الطلبة (البوقري والسقاف، 2015). وتكتسب الخدمات المقدمة في الجامعات أهمية متزايدة في ظل المنافسة سواء على المستوى المحلي أم العالمي، وتعد جودة الخدمة أداة تستخدم لإيجاد ميزة تنافسية قد تساعد مؤسسات التعليم العالي في التعامل مع التطورات المتسارعة والمتغيرة في البيئة المحيطة (Kassim, Bogari & Zain; 2013) ونتيجة للتغيرات المتسارعة فقد أدى إلى الضغط على المؤسسات التعليمية لتحسين مستوى جودة وقيمة الأنشطة التي تقدمها لطلبتها (Heck & Johnsrud, 2011) .

وترى الباحثة بأن دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش تلتزم باستقطاب الطلبة والاهتمام بمبدأ جودة الخدمة من خلال التطبيق الفعال للسياسات الإدارية والأكاديمية والإجراءات، وتؤدي الدائرة الأدوار الأساسية بتسهيل وتعزيز الرسالة الأكاديمية للجامعة، من خلال تعزيز علاقة الطلبة بأعضاء هيئة التدريس والمناهج الدراسية، والفصول الدراسية من خلال تقديم مجموعة من الخدمات بدءاً من مرحلة القبول إلى الالتحاق ولغاية التخرج.

ولذلك جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش وعلاقتها برضا الطلبة من وجهة نظرهم.

#### مشكلة الدراسة:

تتركز مشكلة الدراسة حول مستوى جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش باعتبار تقنية المعلومات والاتصالات أحد التوجهات الحديثة

التي تعتمد عليها في مجال الإدارة الحديثة. إضافة إلى حرص إدارة الجامعة على السعي قدما نحو الاستفادة من تلك التقنيات في إدارة مرافقها، وتقديم خدماتها، وإتاحة معلوماتها إلكترونياً بأسرع الوسائل وأكثرها كفاءةً، إيماناً بأهمية مواكبة تطورات العصر في مختلف المجالات التي تخدم الطلبة، وتوفير لهم سبل الراحة.

ومن خلال وجود الباحثة في جامعة جرش كطالبة دراسات عليا، حيث لاحظت اكتظاظ أعداد كبيرة من الطلبة في فترة التسجيل للمقررات الدراسية وفي بداية العام الدراسي تحديداً، مما ولد لدى الباحثة رغبة في دراسة رضا الطلبة عن الخدمات الإلكترونية، وترى الباحثة بأنه بالرغم من وجود مؤشرات جودة في الخدمات الإلكترونية لا بد من توافر الرضا لدى الطلبة عن هذه الخدمات، ومن خلال إطلاع الباحثة أيضاً على الدراسات السابقة تم ملاحظة ندرة وجود الدراسات التي تربط جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل وعلاقتها برضا الطلبة - في حدود علم الباحثة - وأن الدراسات تناولت جودة الخدمات الإلكترونية في الجامعات بشكل عام ومن هذه الدراسات دراسة كل من أبو مالح والصدريقي (2018) ودراسة زين (2017) ودراسة العضائلة والمحارب (2017) حيث هدفت الدراسة الحالية التعرف إلى مستوى جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الطلبة .

وتتحدّد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

ما مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش وعلاقتها

برضا الطلبة من وجهة نظرهم؟

### أسئلة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة تمت صياغة أسئلتها على النحو الآتي:

1- ما مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش من

وجهة نظر الطلبة؟

2- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات

إجابات أفراد عينة الدراسة في تقديرهم لمستوى جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل

في جامعة جرش تعزى لمتغيرات: الجنس، والتخصص، والمرحلة الدراسية؟

3- ما مستوى رضا الطلبة بجامعة جرش عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة القبول

والتسجيل من وجهة نظر الطلبة أنفسهم؟

4- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات

إجابات أفراد عينة الدراسة في تقديرهم لمستوى رضا الطلبة بجامعة جرش عن الخدمات الإلكترونية

في دائرة القبول والتسجيل تعزى لمتغيرات: الجنس، والتخصص، والمرحلة الدراسية؟

5- هل هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.01$ ) بين مستوى

جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش ومستوى رضا الطلبة من

وجهة نظرهم؟

**أهداف الدراسة:**

هدفت الدراسة إلى الآتي:

1- التعرف إلى مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش لما

للخدمات الإلكترونية من أهمية كبيرة في تقديم المساعدة للطلاب وتسهيل عليه الوقت والجهد، ومن

أجل تحقيق أهداف العملية التعليمية التعلمية ومدى توظيفها بشكل فعال.

2- الكشف عما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين

متوسطات تقديرات إجابات أفراد عينة الدراسة في تقديرهم لمستوى جودة الخدمات الإلكترونية في

دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش تعزى لمتغيرات: الجنس، والتخصص، والمرحلة الدراسية.

3- التعرف إلى مستوى رضا الطلبة بجامعة جرش من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل، للعمل على التطوير والتحسين في جودة الخدمات الإلكترونية، والتي تنعكس إيجابيا على الأداء، ومعالجة السلبيات إن وجدت.

4-الكشف عما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات إجابات أفراد عينة الدراسة في تقديرهم لمستوى رضا الطلبة بجامعة جرش عند الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل تعزى لمتغيرات: الجنس، والتخصص، والمرحلة الدراسية.

5- الكشف عما إذا كان هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.01$ ) بين مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش وبين مستوى رضا الطلبة من وجهة نظرهم، من أجل تحسين مخرجات العملية التعليمية التعليمية.

### أهمية الدراسة:

تتلخص أهمية الدراسة في الآتي :

1- تناولت هذه الدراسة موضوع ذا أهمية كبيرة في الدراسات الإدارية الحديثة التي تخص جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش وعلاقتها برضا الطلبة من وجهة نظرهم.

2- تقديم معلومات عن واقع مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش.

3- من المؤمل أن تغيد الباحثين في مجال الإدارة التربوية، وفتح المجال أمامهم لإجراء بحوث مشابهة.

4- من المؤمل أن تسهم هذه الدراسة في تقديم توصيات لأصحاب القرار في جامعة جرش، تساعد في تحسين مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش وعلاقتها برضا الطلبة من وجهة نظرهم.

5- من المؤمل أن تفيد نتائج هذه الدراسة في إثراء الأدب التربوي بمزيد من المعلومات حول مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش وعلاقتها برضا الطلبة من وجهة نظرهم.

### حدود الدراسة:

تحدد الدراسة بالحدود التالية:

- الحد الموضوعي: اقتصرت الدراسة على التعرف إلى مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش وعلاقتها برضا الطلبة.
- الحد البشري: طبقت هذه الدراسة على الطلبة بجامعة جرش في مرحلتي البكالوريوس، والدراسات العليا، والبالغ عددهم (409) طالبا وطالبة.
- الحد المكاني: طبقت هذه الدراسة في الكليات الإنسانية والعلمية بجامعة جرش.
- الحد الزمني: أجريت هذه الدراسة خلال الفصل الثاني للعام الجامعي (2021 / 2022).

### مصطلحات الدراسة:

اشتملت الدراسة التعريف بالمصطلحات الآتية:

**جودة الخدمات الإلكترونية:** "تلك الخدمات التي تقدم عن بعد من قبل مؤسسات القطاع العام والخاص بهدف تسهيل تداولها بين المستفيدين من خارج تلك المؤسسات عن طريق إحدى الوسائل الإلكترونية كالبريد الإلكتروني والإنترنت" (العضايلة والمحارب، 2017، 310).

وتعرف جودة الخدمات الإلكترونية إجرائياً بأنها: الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل للطلبة من خلال الموقع الإلكتروني للجامعة والذي يسمح للطلاب بتسجيل المقررات والسحب والإضافة، والاطلاع على درجاته والخطط الدراسية وغيرها مما يسهل عليه الاستفادة منها عبر البريد الإلكتروني والإنترنت، وما تتمتع هذه الجودة من خصوصية، وموثوقية، وسهولة في الاستخدام لدى الطلبة.

**الرضا:** تقييم المستفيدين الشامل للخدمات التي تقدمها المؤسسات وتحقق الخدمة المقدمة رضا العميل عندما تستجيب لرغباته وتوفر الخدمات التي يحتاجها (Lenka, Suar, and Mohapatra, 2009, 50).

ويعرف الرضا إجرائياً بأنه: تقييم الطالب في جامعة جرش للخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل ودرجة استجابتها لرغباته واحتياجاته ودرجة توفير الوقت والجهد لديه.

وتعرف جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش وعلاقتها برضا الطلبة من وجهة نظرهم إجرائياً: بأنها الدرجة الكلية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على أدواتها التي تقيس مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش وعلاقتها بمستوى رضا الطلبة عن تلك الخدمات.

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

- الإطار النظري

- الدراسات السابقة

- التعقيب على الدراسات السابقة

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

تناول هذا الفصل عرضاً للإطار النظري والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، وتم تقسيم هذا الفصل إلى قسمين: أولاً: الإطار النظري، ثانياً: الدراسات السابقة والتي تم تقسيمها إلى قسمين: الدراسات العربية، والدراسات الأجنبية، وتم عرضها من الأحدث إلى الأقدم، وتم التعقيب عليها.

#### أولاً: الإطار النظري:

وفيه تم إلقاء الضوء على: جودة الخدمات الإلكترونية: مفهومها، الخدمات الإلكترونية مفهومها، وجودة الخدمات الإلكترونية مفهومها، ومعاييرها وفوائد جودة الخدمات وقياسها، الرضا: مفهومه ومحدداته، والنماذج والنظريات المفسرة للرضا، نظرية ماسلو للحاجات ونظرية التوقع.

#### ثانياً: الدراسات السابقة

وتم تقسيمها على النحو الآتي:

- الدراسات العربية.

- الدراسات الأجنبية، وتم إيرادها من الأحدث إلى الأقدم تسهيلاً لعرضها.

- التعقيب على الدراسات السابقة، وترتيبها.

## أولاً: الإطار النظري

### مقدمة

يعد موضوع جودة الخدمات الإلكترونية من الموضوعات الحديثة التي حظيت باهتمام الباحثين، وزاد الاهتمام بها بوجود التقنيات الحديثة، والتكنولوجيا المتطورة والبرامج الإلكترونية، نظراً لأهمية استخدامها ولأهمية استخدام التقنيات التكنولوجية في تيسير العمل بأقل وقت وجهد، وتقديم التسهيلات اللازمة للمستخدمين منها (الطلبة) من أجل تلبية رضاهم واحتياجاتهم وورغباتهم ولتحقيق الأهداف المنشودة من تلك الخدمات.

### مفهوم جودة الخدمات الجامعية:

يقصد بها كل صور الدعم والمساعدة والتسهيلات التي تقدمها الوحدات الأكاديمية والإدارية في الجامعة للطلبة فيما يتعلق بدراساتهم في الجامعة وتشمل: البنية التحتية، والمكتبة، والموظفين، وخدمات القبول والتسجيل، والخدمات العامة، والأنشطة الطلابية والصورة الذهنية للجامعة، التنمية الشخصية (برقعان، 2015).

مفهوم الجودة التعليمية: يرى الدرادكة (2006) "بأن مفهوم الجودة من أكثر المفاهيم ارتباطاً بما يحصل عليها جمهور من المستخدمين الذين يتعاملون مع مؤسسة ما؛ ذلك لأن الجودة ترتبط في الغالب برضا المستفيد عن السلعة أو الخدمة التي يتلقاها"، ومن وجهة نظر الظالمي (2012، 150) فإن الجودة في التعليم هي: "عملية استيفاء النظام التعليمي للمعايير والمستويات المتفق عليها لكفاءة النظام التعليمي وفاعليته بمختلف عناصره (المدخلات، والعمليات، والمخرجات، والبيئة) بما يحقق أعلى مستوى من القيمة والكفاءة والفاعلية لكل من أهداف النظام وتوقعات طالبي الخدمة التعليمية (الطلبة، المجتمع)".

وتعني الجودة التعليمية أيضاً مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على

تلبية متطلبات الطلبة، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة (الربيعي، 2011). "كما أن الطلبة هم حلقة الوصل بين المؤسسة التعليمية وبقية المستفيدين من الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعات من أولياء الأمور وأصحاب العمل والمجتمع ككل، ورضا هؤلاء جميعا يعتمد على رضا الطلبة، ولعل أهمية هذا الجانب تزداد ازديادا كبيرا عند الحديث عن التعليم الموازي، ففيه يتم التركيز على التعلم الذاتي، وعلى تقديم الوسائل المساعدة للطالب حتى يتم تحصيله العلمي" (البشري، 2012، 4).

ويرى السامرائي (2007، 75) "أن جودة التعليم تشمل تطوير كل عناصر العملية التعليمية، وما يتعلق بإدارة الجامعة وعلاقتها بالمحيط، ونظمها ولوائحها وتشريعاتها ووسائل التحويل والتسويق ثم المادة العلمية والمختبرات والمراجع وطرق التدريس والقاعات وأوقات التعلم، ثم التقييم لجميع العناصر ومقاييسه وإجراءاته". و"أن هناك مجموعة من الخصائص التي تعبر بدقة وشمولية عن التربية متضمنة الأبعاد المختلفة لعملية الجودة من مدخلات وعمليات ومخرجات والتي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة للمجتمع" (فله، 2007، 343).

ترى الباحثة بأن مقدمو الخدمات الإلكترونية بصفة عامة يسعون إلى الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات وتقنية الاتصالات في تقديم وتوفير الخدمات للمستفيدين، ولا أحد ينكر دور التكنولوجيا في التأثير وتسهيل الخدمات وتحويلها من خدمات تقليدية إلى خدمات إلكترونية. توفر الوقت والجهد للمستفيدين.

#### مفهوم الخدمات الإلكترونية:

وتعرّف الخدمات الإلكترونية بأنها "عبارة عن أفعال وجُهود وأداء يُنقل باستخدام تكنولوجيا المعلومات، ويشمل خدمات البيع وخدمة العملاء وخدمات التوصيل" (Zeithmal, Parasuraman, & Malhotra, 2000, 30).

وعرفت أيضا بأنها" تقديم الخدمات على الشبكات الإلكترونية مثل الانترنت والتي تقدم من قبل المؤسسات الخدمية والإنتاجية، ويعتمد نجاح هذه المؤسسات على جودة الخدمات المقدمة من قبلهم" (Sanayel and Jokar, 2013, 105).

وتعرف الخدمات الإلكترونية بأنها: "تلك الخدمات التي تقدم عن بعد من قبل مؤسسات القطاع العام والخاص بهدف تسهيل تداولها بين المستخدمين من خارج تلك المؤسسات عن طريق إحدى الوسائل الإلكترونية كالبريد الإلكتروني والانترنت" (العضايلة والمحارب، 2017، 310). وترى الباحثة من خلال هذه التعريفات بأنها تعكس ثلاثة عناصر رئيسية لمفهوم الخدمات الإلكترونية، ألا وهي مقدم الخدمة ومستلم الخدمة، وطريقة التوصيل، ويعد الإنترنت حالياً الوسيلة الرئيسية والأكثر أهمية في تقديم الخدمات الإلكترونية.

#### مفهوم جودة الخدمة الإلكترونية ومعاييرها

وتشير جودة الخدمة إلى المفهوم الذي يقيس الاختلاف ما بين توقعات متلقي الخدمة ومدركاته الفعلية نحو الخدمة (Purcarea, et al, 2013)، وعرف (Caceres & Paparoidamis, 2007) جودة الخدمة على أنها " المقارنة التي يعقدها متلقي الخدمة ما بين توقعاته لما ينبغي عليه أن تكون الخدمة والأداء الفعلي لمقدم الخدمة. وتعكس التوقعات رغبات وتفضيلات المستهلك لما ينبغي ان تكون عليه الخدمة، وبمجرد أن تتوافر هذه الرغبات والتفضيلات لديه، فإنه يعقد المقارنة بين توقعاته والأداء الفعلي للخدمة المقدمة (Petrescu, et al, 2013).

وتحظى جودة الخدمات باهتمام كل الأطراف المتعاملة مع المنظمة، وذلك لتأثيرها الكبير على المركز التنافسي للمنظمة وعلى رسم الصورة الذهنية للمنظمة لدى المستخدمين من خدماتها . وتعرف جودة الخدمات الإلكترونية بأنها" مقدرة الخدمة الإلكترونية على تحقيق المنفعة المستهدفة

للعمل وتحقيق الرضا لديه من هذه الخدمة في ضوء معايير محددة " (الشوادفي، 2010).

وتسهم الخدمات الإلكترونية في تقديم خدمات ممكن أن تساعد المديرين في اتخاذ القرارات وتعزيز الكفاءة من خلال جمع معلومات عن احتياجات العملاء . كما أنها تعمل على توفير الوقت، والراحة، وضمان الخصوصية والدقة وتلبية احتياجات المستخدمين ( Heidari and Rashidi, 2014).

وفي مجال تسويق الخدمة هناك نوعين من الجودة، هما : الجودة الفنية والجودة الوظيفية، وتعكس الجودة الفنية ما الذي يحصل عليه المستهلك فعلياً، في حين تشير الجودة الوظيفية إلى أسلوب تقديم الخدمة، وجودة الخدمة تعبر عن مدركات تميز أو تفوق الخدمة، وهذا ما يعرف بالسمة المميزة للنجاح (Gronroos, 2011).

لقد كان هناك محاولات عديدة من أجل تحديد أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية، منها أن الجودة تتحدد بعدة عوامل هي: الاعتمادية، والاستجابة، والكفاءة، والفورية، والقياسية، والاتصال، والثقة، والأمان، والفهم/ معرفة العميل، والجوانب الملموسة الإلكترونية، وتصميم الموقع، والثقة، والتسليم، وسهولة الاستعمال، والمتعة، والرقابة (العضائية والحروب، 2017).

كما أشار شينق وآخرون (Sheng, Liu, 2010) أن جودة الخدمة الإلكترونية تشمل على خمسة أبعاد هي: سهولة الدخول إلى الموقع، وسرعة التعامل مع آلية الذاكرة، والتصميم الفني للموقع، وعوامل الجذب للدخول إلى هذا الموقع دون غيره، ومعدل الاستجابة للتفاعل الحاصل حتى لا يصاب المستخدم بالملل وينصرف لموقع آخر. لذا، فإن نموذج (SERVQUAL) والذي تم تطويره بواسطة زيثامل (Zeithaml, 2000)، هو الأكثر شيوعاً، وقد أشار هذا النموذج إلى أن عوامل الجودة الأكثر أهمية تتضمن تصميم المواقع الإلكترونية، وسرعة الاستجابة، وسهولة الاستخدام، والتفاعل البصري والأمن.

أما فيما يتعلق بمعايير جودة الخدمات في الجامعات فهناك العديد من المعايير التي بينها دليل الجودة لمؤسسات التعليم العالي العربية (2017) والمكاوي (2019) وتتمثل في:

**معايير جودة سهولة التعامل** ويمكن توضيحه من خلال بعض المؤشرات وهي: سهولة الدخول إلى الموقع الإلكتروني والخروج منه، والأيقونات مفهومة وتعطي معنى لوظيفتها الحقيقية، ويحتوي الموقع على عناصر تتيح التفاعلية بين المستخدمين والموقع، ويحتوي الموقع الإلكتروني على روابط تمكن المستخدم من سهولة الوصول إلى مبتغاه بأقل وقت ممكن وبأقل مجهود، والمعلومات يتم وضعها في فئات منظمة واثاحتها عبر خريطة الموقع، ووجود دليل بتعليمات الموقع الإلكتروني، والحفاظ على خصوصية المعلومات الشخصية للمستخدم، وتكييف محتوى الموقع حسب رغبة وحاجة مستخدم معين.

**معايير جودة الإبحار** ويمكن توضيحه من خلال بعض المؤشرات الآتية: مساعدة المستخدم على معرفة اتجاهات تجوله على الموقع، وجميع الارتباطات في الموقع تعمل بشكل صحيح، وعدم وضع معلومات كثيرة على نفس الصفحة، والاعتماد على النص في عملية التجول والإبحار، وهناك ارتباطات تشعبية تمكن المتصفح من العودة إلى الصفحة الرئيسية في أي وقت، واستخدام الأيقونات (مثل ايقونة البريد الإلكتروني - الاتصال مع الموقع.. إلخ)، ويلتزم الموقع بنمط واحد للارتباطات في جميع الصفحات من حيث اللون والشكل والحجم، والموقع يوفر الإبحار عبر محركات البحث.

**معايير جودة التصميم** ويمكن توضيحه من خلال بعض المؤشرات الآتية: الجاذبية عن طريق استخدام وسائل الجذب المختلفة من صور متحركة وأرضيات ملونة متباينة، والحفاظ على نمط واحد للتصميم على مستوى جميع صفحات الموقع، والتصميم جيد ويحقق الهدف والوظيفة التي أنشأ من أجله، وتجنب عرض الصور على أنها وصلات في الموقع الإلكتروني، والاستخدام الفعال

للمساحات البيضاء لإراحة عين المستخدم، وتقسيم الصفحة إلى أجزاء عبر استخدام الأعمدة والصفوف لإبراز الموضوعات المهمة، والعرض البسيط وغير المتشابك على الصفحات، والتأكيد على مناطق معينة من خلال استخدام الأحجام أو الأماكن أو الألوان، وتجنب استخدام الصور الصغيرة غير المفهومة.

**معايير جودة تصميم النص** ويمكن توضيحه من خلال الآتي: حجم النص مناسب للمستخدم ويتم استخدام خطوط سهلة القراءة على الشاشة، وتجنب استخدام الخطوط المائلة، وتلوين النصوص التشعبية وتميزها، واستخدام ألوان عالية التباين بين النص والخلفية، والنصوص واضحة القراءة على جميع المتصفحات، وتجنب تحريك النصوص على الموقع.

**معايير جودة المحتوى** ويمكن توضيحه من خلال: تحديث المحتوى الإخباري على الموقع، والتغطية المتعمقة للموضوعات، والموضوعية والخلو من التحريف والتحيز، والدقة في المعلومات وعدم وجود أخطاء قواعدية أو لغوية ظاهرة على الموقع، وملائمة المعلومات ودرجة مناسبتها للفئة المستهدفة.

**معايير جودة المعلومات الأكاديمية** ويمكن توضيحه من خلال بعض المؤشرات الآتية: تحديث المحتوى الخاص بالكليات والتخصصات أولاً بأول، ووجود معلومات مناسبة عن قواعد القبول والتسجيل والخطط الخاصة بالمساقات، وتضمين السير الذاتية لأعضاء الهيئة التدريسية بكل كلية بناء على الهيكل الوظيفي، والخدمات الإلكترونية موجودة بشكل فعال على الموقع (البلاك بورد – البانر – الإيميل)، والمكتبة الإلكترونية وقواعد البيانات متاحة إلكترونياً من خلال الموقع.

### فوائد جودة الخدمات الجامعية وقياسها

إن لجودة الخدمات الجامعية فوائد كثيرة ومتعددة تظهر نتائجها من خلال عملية التطبيق التي تقوم بها الجامعة أو المؤسسة التعليمية، مثل: تحسين وتطوير التعليم الجامعي والعملية

التربوية برمتها، والتركيز على تطوير وتنمية معارف العاملين في المؤسسة التعليمية أكثر من تحديد المسؤولية، ونشر أخلاقيات التقييم الذاتي والشفافية، والتحقق من انسجام أهداف البرامج التدريسية، مع مهارات الطلبة المكتسبة، وتطبيق واستخدام المعايير، وعدم ترك شيء للأحكام الشخصية، ودفع الأفراد في المؤسسة التعليمية الى تحمل المسؤولية، وزيادة الإخلاص في العمل والتأكيد على دور الأنشطة الطلابية الحرة في تهيئة الطالب للمشاركة (Thomas, 2009). وترشيد الإنفاق واستثمار الموارد، ومنح مصادقة للشهادات الممنوحة من المؤسسات التعليمية، ومع الاهتمام المتزايد بجودة الخدمات التعليمية في الجامعات، فإن الدول والمؤسسات التعليمية تتسابق فيما بينها لتقديم خدمات تعليمية أفضل، وعليه فقد أصبح من الضروري لهذه المؤسسات تبني المفاهيم التسويقية، وخاصة مفهوم الجودة، عندما تخطط من أجل التميز، أو حتى من أجل البقاء والاستمرار (عز الدين والعرموطي، 2016).

يؤكد المحيلاوي (2006) والحداوي وقشوة (2009) أنه لا يمكن وضع معايير ثابتة لقياس جودة الخدمات وتعميم تلك المعايير على كل المؤسسات الخدمية، بل هناك حاجة ماسة إلى أن يقوم كل قطاع من القطاعات الخدمية بتطوير المقاييس المناسبة لقياس جودة الخدمة المقدمة في ضوء الظروف المحيطة، ولكن لا يمنع من وجود معايير مشتركة يمكن تطبيقها على بعض المؤسسات الخدمية المتشابهة أو المتماثلة، ومن مداخل قياس جودة الخدمات الآتي:

**قياس جودة الخدمات من منظور الزبائن:** ومن الطرق الشائعة في إطار هذا المدخل مقياس عدد الشكاوي الذي يمثل عدد الشكاوي التي يتقدم بها الزبائن خلال فترة زمنية معينة.

**مقياس الرضا:** وهو أكثر المقاييس استخداما لقياس درجة رضا الزبائن نحو جودة الخدمات المقدمة، وذلك للكشف عن طبيعة شعور الزبائن نحو الخدمة المقدمة لهم وجوانب القوة والضعف.

**مقياس الفجوة:** مستوى جودة الخدمة يقاس بمدى التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة فعلاً للزبائن

وبين ما يتوقعه الزبائن لمنتجاتها، وبالتالي فإن جودة الخدمة تعني الدراسة والتحليل والتنبؤ بتوقعات الزبائن ومحاولة الارتقاء بها بشكل مستمر.

**مقياس القيمة:** تقوم الفكرة الأساسية لهذا المقياس على أن القيمة التي تقدمها منظمة خدمية للزبائن تعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة من جانبي الزبون والتكلفة للحصول على هذه الخدمات، فالعلاقة بين المنفعة والسعر هي التي تحدد القيمة فكلما زادت مستويات المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة، كلما زادت القيمة المقدمة للزبائن، كلما زاد إقبالهم على طلب تلك الخدمات والعكس صحيح.

**قياس الجودة المهنية:** في إطار هذا المفهوم يمكن التمييز بين المقاييس الآتية: قياس الجودة بدلالة المدخلات وقياس الجودة بدلالة العمليات، وقياس الجودة بدلالة المخرجات .

**مقياس الأداء الفعلي:** وقد جاء ذلك استمراراً للجهود المبذولة عالمياً للتوصل إلى نموذج علمي وعملي لقياس جودة الخدمة، ويتمتع هذا النوع من القياس بدرجة عالية من الثقة والمصداقية وإمكانية التطبيق فهو يركز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، باعتبار أن جودة هذه الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال وجهة نظر الزبائن، وأنه يمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية:  $\text{جودة الخدمة} = \text{الأداء الفعلي}$ .

### **الرضا مفهومه ومحدداته**

يُعد رضا المستفيدين من أهم مؤشرات النجاح في أي منظمة تقدم الخدمات، إذ إن رضا المستفيد هو موضوع بالغ الأهمية لتحقيق النجاح في كل الأعمال سواء التقليدية أو عبر الخدمات الإلكترونية (Abdul Kadir, Rahman & Masinaei, 2011)، والرضا هو الحكم على جودة الخدمة الناتجة من خلال المقارنة بين توقعات المستفيدين من الخدمة والأداء الفعلي لها، أي أنها

المعيار الذي يشير إلى درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات المستفيد (Bateson, Hoffman & 2011).

وتعددت تعاريف رضا متلقي الخدمة ومنها أنها "تقييم المستفيد الشامل للخدمات التي تقدمها المؤسسات، وتحقق الخدمة المقدمة رضا الزبون عندما تستجيب لرغباته وتوفر الخدمات التي يحتاجها (Lenka, et al, 2009)

ويعرف كوتلر (Kotler, 2009, 36) الرضا بأنه: "دالة على الأداء المدرك والمتوقع من قبل متلقي الخدمة، ففي حالة عجز الأداء المتوقع فان متلقي الخدمة يكون في حالة عدم السرور أو الاستياء، وفي حالة تطابق هذا الأداء مع المتوقع فان متلقي الخدمة يكون في حالة شعور بالسعادة والرضا".

ويعرف الرضا بأنه: "الشعور بالسعادة والابتهاج الذي يحصل عليهما الإنسان نتيجة إشباع حاجة أو رغبة عنده، فالإشباع في مجال الأعمال والخدمات، فرضا المستهلك هو ما يحققه من منفعة من خلال استهلاكه لسلعة ما أو انتفاعه من خدمة ما، ويمكن أن يعرف رضا الزبون بأنه درجة إدراكه لمدى فاعلية المنظمة، في تقديم المنتجات أو تلبية توقعاته وحاجاته (عله والود، 2017، 9)، ويقصد بالرضا أيضا الحالة التي يشعر بها الطالب تجاه الخدمة التي تقدمها الجامعة (أمين، 2013، 261).

كما يقصد برضا الطالب اقتناعه بجودة الخدمات التعليمية المقدمة له في البيئة الجامعية، وثقته بها وتفاعله معها واستجابته لها على الوجه الذي يحقق الكثير من النتائج والإيجابيات، على المستوى الأكاديمي والنفسي، كما يمكن أن تعني توقعات الطالب حول شكل ونوع وجودة الخدمات التعليمية التي سيحظى بها في الجامعة، فحين كانت الخدمات الجامعية المتوفرة متوافقة إلى حد ما مع تصورات الطالب وتوقعاته فإنه سيشعر بالرضا وسينعكس رضاه

على تفاعلهم الجامعي وتحصيلهم الأكاديمي ويعد رضا الطلبة من أهم العوامل التي تقيس وتقيم تطورهم ونموهم الأكاديمي، والتي تقيم أيضا مستوى الجامعة ومستوى الخدمات المقدمة فيها، وتختلف معايير رضا الطلبة من جامعة لأخرى ومن طالب لآخر ومن نمط تعليمي لنمط تعليمي آخر، حيث أن الرضا عند بعض الطلبة يرتبط ارتباطا وثيقا بالنمط التعليمي، فالبعض يفضل النمط التعليمي التقليدي، ويشعر بالرضا بشكل أكبر حين يكون هناك تواصل مباشر بين الطالب ومعلمه، بينما يتحقق الرضا عند طلبة آخرين بتطبيق التعليم الإلكتروني ورضا الطالب يعني تفاعله مع مجموعة عوامل أهمها الجامعة ككل، وكليته، ومواده، والأدوات التعليمية المستخدمة، وعضو هيئة التدريس والطلبة الآخرين (Bolliger &, Martindale, 2004).

ونظرا لأهمية رضا الطلبة ينبغي على الجامعات الحرص والعمل لتحقيق هذا الرضا، وذلك لتمكين الجامعة من اكتساب أكبر عدد من الطلبة والمحافظة على وجودهم، مما يؤدي إلى تطورها ونموها في مختلف المجالات الأكاديمية، ولهذا فإن قياس رضا الطلبة يحدد بموضوعية مدى إدراك الطلبة لما تقدمه الجامعة من خدمات تعليمية وإدارية، ويفسح المجال أمامها لاتخاذ القرارات المناسبة لإغلاق الفجوة الحاصلة بين إدراك الطلبة لجودة الخدمات وبين واقع الخدمات الحقيقي، فالمعلومات المتأتية من البحوث هي الوقود الفعلي للخيارات المستقبلية (البشري، 2012).

### محددات الرضا

توجد بعض العوامل التي تؤثر على رضا الطلبة في البيئة الجامعية عن الخدمات الإلكترونية، وهي تتمثل في الدعم اللوجستي ويقصد به الاستجابة السريعة لاحتياجات الطلبة، وتوفير قنوات الاتصال مثل البريد الإلكتروني، والخصائص التكنولوجية والتي تشير إلى وجود حاسبات آلية سريعة وتسهيلات الشبكة ونظم المعلومات المصممة جيدا، وخصائص المعلومات

ويقصد بها المعلومات التي يمكن الاعتماد عليها، وطريقة عرض الصفحة الرئيسية ومدى وضوح المعلومات الموجودة فيها وسهولة استخدامها للوصول إلى الخدمة المطلوبة، وتعدد الخدمات التي يمكن الحصول عليها (العضايلة والحروب، 2017).

وعادة يكون مصدر الرضا للمستخدم من الخدمة الإلكترونية هو جودة معلومات محتوى الموقع، والرضا عن أداء نظام الموقع عند استلام المعلومات ويتأثر رضا المستخدمين عن جودة معلومات الموقع وعن جودة النظام بتوقعاتهم السابقة، كما يؤثر كل من التغذية المرتدة، وإتاحة الخدمة، وتأكيد طلب الخدمة، وخصوصية الموقع، ومستوى الأمن فيه، وسرعة استجابته على رضا المستخدمين من الخدمات الإلكترونية (حسان، 2006).

#### النماذج والنظريات المُفسرة للرضا:

"هناك العديد من النظريات التي تفسر ظاهرة الرضا، وتُعد النظريات التي تناولت موضوع الدافعية والحوافز نظريات مُفسرة للرضا حيث يوضح البشري أن كلا من الرضا والدوافع والحوافز تعد عملية واحدة متداخلة الأبعاد لارتباطها جميعا بمشاعر الفرد وميوله وتوقعاته" (البشري، 2012، 33).

ومن أهم هذه النظريات التي سيتم عرضها على النحو الآتي:

نظرية ماسلو الحاجات (Maslow s Need Herarchy Theory) لقد ركزت نظرية ماسلو

على الحاجات الانسانية مرتبة هرميا حسب أهميتها وهي :

1/ الحاجات الفسيولوجية .

2/ حاجات الأمن والحماية .

3/ الحاجات الاجتماعية ( أو الحاجة إلى الانتماء والحب) .

4/ حاجات التقدير والاحترام .

## 5/ حاجات تقدير الذات.

وتستند هذه الهرمية أو تدرج الحاجات الى افتراضين أساسيين هما :

"الحاجة غير المشبعة هي التي تدفع السلوك، وعندما يتم إشباع الحاجة فإنها تكون دافعه للسلوك، ولهذا فإن الحاجات العليا عند غالبية الناس تكون هي الأقل اشباعا بالمقارنة مع الحاجات الدنيا" (سلامة، 2003، 34).

"وقام عالم النفس ابراهام ماسلو بتفسير سلوك الانسان على أساس حاجاته الانسانية وطبقا لهذه النظرية فان الحاجات غير المشبعة تصبح المحدد الرئيسي للسلوك الفردي لحين إشباعها، فهي تؤدي إلى عدم اتزان الفرد وتدفعه إلى الاتيان بسلوك يؤدي إلى خفض حالة التوتر هذه وإعادة حالة التوازن الداخلي والجسمية؛ ولا يزول التوتر إلا من خلال إشباع الحاجة، والحاجات المهمة في أي وقت من الأوقات تكون تلك الحاجات غير المشبعة ولا يستطيع أحد أن يرقى لإشباع حاجة من الحاجات الأخرى إلا عن طريق اشباع الحاجات الأهم ثم الأقل أهمية وفقا للتسلسل الهرمي؛ فمثلا عدم اشباع الحاجات الجسمية يجعلها الأهم من الحاجات العليا حتى يتم إشباعها ثم يرتقي الفرد علي درجات سلم الحاجات ليصبح الحاجات تبعا لتسلسلها" (المشعان، 2012، 58) .

### نظرية التوقع لفروم : (Vroom s Expectancy Theory)

طور فروم هذه النظرية عام (1964) وهي تفسر قيام الفرد باختيار سلوك معين دون غيره، أي أن سلوك الفرد يكون نتيجة اختيار واع بين عدة بدائل، وترى هذه النظرية أن دافعية الفرد لاختيار سلوك معين تتحدد باعتقاد الفرد أن لديه القدرة على القيام بذلك السلوك، وأن القيام به سيؤدي إلى نتيجة معينة، وأن هذه النتيجة ذات أهمية للفرد وهذا يعني أن حفز الفرد يعتمد على توقعات الفرد والتوقع يكون كالآتي:

الأول : أن الجهد المبذول سيؤدي إلى الانجاز المطلوب .

**الثاني :** أن الانجاز المطلوب سيحقق المكافأة المرغوبة من قبل الفرد التي بدورها تشبع حاجاته وبالتالي تحقق الرضا، وهذا يعني أن الفرد لن يختار سلوكا يتوقع أن له مكافأة منخفضة، كما أنه لن يختار سلوكا يحقق له مكافأة لا تشبع حاجاته (الصليبي، 2008، 119) .

وتتضمن نظرية التوقع كما أوردتها (المشعان، 2012) العناصر الآتية:

**التوقع (Expectancy):** هو اعتقاد الفرد أن اتجاها أو سلوكا معيناً في العمل سيتبعه نتيجة إيجابية.

**القيمة (Valence):** هي درجة الجاذبية التي يعطيها الفرد للمكافأة .

**النفع (Instrumentality):** هو الاعتقاد بأن تحقيق أداء معين يعد أساساً للحصول على مكافأة ما، أي أن مبدأ النفع هو الارتباط المتصور بين القيام بعمل جيد والحصول على المكافأة.

**ثانياً: الدراسات السابقة:**

تناول هذا الجزء عرضاً للدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، حيث تم عرضها من الأحدث إلى الأقدم، ثم عرض التعقيب على الدراسات السابقة، وأوجه الشبه والتميز بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة التي تم عرضها، وكما هو مبين تالياً:

**الدراسات العربية:**

دراسة صفر (2021) هدفت إلى قياس درجة الرضا لدى طلبة جامعة الكويت نحو تجربة التعليم والتعلم عن بُعد خلال جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد، 19) من وجهة نظرهم؛ إضافة إلى الكشف عن أثر متغيرات الجنس، ونوع التخصص، والمرحلة الدراسية الجامعية على مستوى درجة رضاهم لهذه التجربة الاستثنائية. وتبنت الدراسة المنهج البحثي المختلط مزيج من البحث الكمي والنوعي، واستخدمت أداة الاستبانة، وأساليب المقابلات الشخصية شبه المنظمة غير الرسمية، وحلقات النقاش في المجموعات المركزة، لجمع البيانات، وتكونت عينتها من (2035)

مشاركًا؛ حيث تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية، وبصورة آلية/إلكترونية. أشارت النتائج إلى أنّ درجة الرضا لدى طلبة جامعة الكويت نحو تجربة التعليم والتعلم عن بُعد جاءت بشكل عام بدرجة "متوسطة في جميع مؤشرات الدراسة. وكشفت نتائج الدراسة أيضًا عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات طلبة جامعة الكويت فيما يتعلق بدرجة رضاهم نحو تجربة التعليم والتعلم عن بُعد تُعزى لمتغيرات الجنس لصالح فئة الذكور، ونوع التخصص لصالح فئة التخصصات الأدبية، والمرحلة الجامعية لصالح فئة طلبة الدراسات العليا، وكما أشارت النتائج، أن من أبرز المشكلات التي واجهت الطلبة هي المشكلات التقنية المتعلقة بالإنترنت وشبكات الاتصال والبرمجيات والمعدات، وعدم اكتراث ومراعاة وتقدير وتفهم مشكلات الطلبة التقنية وظروفهم وأحوالهم ومحاسبتهم عليها.

دراسة الكساسبة (2019) هدفت التعرف إلى أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة في جامعة مؤتة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة خاصة وزعت على عينة من طلبة جامعة مؤتة؛ حيث تم استرجاع (412) استبانة صالحة للاستعمال من أصل (470) استبانة تم توزيعها، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتحليل البيانات واختبار الفرضيات، تم استخدام مجموعة من الاختبارات الإحصائية بالاعتماد على البرنامج الإحصائي (SPSS). وبالاستناد إلى ذلك، توصلت الدراسة إلى أن هناك تأثير لكل بعد من أبعاد جودة الخدمات التعليمية ( جودة المرافق، وجودة المكتبة، وجودة المختبرات، وجودة الخدمات التعليمية والأكاديمية، وجودة العلاقات الخارجية) على رضا طلبة جامعة مؤتة .

دراسة مكايي (2019) حيث هدفت التعرف إلى درجة توافر معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني للجامعة القاسمية وعلاقتها بتحقيق رضا الطلبة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي

التحليلي ذا العلاقة الارتباطية تم تطبيق الاستبانة كأداة قياس، بعد التحقق من الخصائص السيكومترية لها، وقد طبقت على عينة من الطلبة بلغ عددهم (100) طالب وطالبة تم اختيارهم بطريقة قصدية، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود انطباع ايجابي لدى عينة الدراسة على كل من معيار جودة النص، وجودة التصميم، وجودة المحتوى، وجودة الإنجاز، وجودة سهولة التعامل، في حين أظهرت النتائج وجود انطباع متوسط - إن لم يكن سلبي - لمعيار جودة المعلومات الأكاديمية.

دراسة رقاد ولعكيكزة وبومية (2018) حيث هدفت التعرف إلى مدى توافر معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سطيف - الجزائر - ودورها في تحقيق رضا الطالب، وقد استخدمت الدراسة استبانة وزعت على عينة من الطلبة، بلغ عددهم (257) طالبا، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج، كان من أهمها؛ وجود انطباع ايجابي لدى عينة الدراسة على كل من معيار محتوى الموقع والتنظيم وسهولة التعامل على الترتيب، في حين وجد انطباع متوسط - إن لم يكن سلبي - لمعيار التصميم.

دراسة كل من أبو مالح والصدريقي (2018) والتي هدفت التعرف إلى جودة الخدمات في جامعة الطائف بالسعودية، وأثرها على رضا الطلبة، ودرجة ولائهم. وقد تم استخدام منهجية المسح الوصفي، والاستبانة لجمع البيانات، وبلغ حجم عينة الدراسة (534) من طلبة كلية العلوم الإدارية والمالية بجامعة الطائف، منهم (305) طالبا، (229) طالبة، وقد تم استخدام التحليل الإحصائي Structural Equation Models (SEM) من خلال برنامج أموس (AMOS) لتحليل البيانات، وتقييم النموذج، واختبار الفرضيات. وأشارت النتائج إلى أن مستوى جودة الخدمات بالكلية

من وجهة نظر الطلبة حصل على متوسط عام (3.2)، وجاء (بُعد إدارة الجامعة، وُبعد أعضاء هيئة التدريس)، في المرتبة الثانية، وكان متوسطهما الحسابي (2.7)، وكلاهما بدرجة متوسطة، أما بُعد مرافق الجامعة فحصل على متوسط (2.59) بتقدير (غير موافقين)، وحصل بعد رضا الطلبة على متوسط (2.7)، وحل أخيراً بُعد ولاء الطلاب، حيث حصل على أدنى متوسط، وهو (1.59)، بتقدير (ضعيف جداً) بأن ليست هناك علاقة بين رضا الطلبة، وولائهم. كما بينت الدراسة أن رضا الطلبة له تأثير جزئي partial mediation على جودة الخدمات المقدمة من جامعة الطائف، وولاء الطلبة بلغ (-0.39).1.

دراسة زين (2017) حيث هدفت إلى قياس جودة خدمات المعلومات في مكتبات جامعة إفريقيا العالمية من وجهة نظر المستخدمين وذلك باستخدام استبانة الأداء الفعلي (Servperf) الذي يحتوي على خمسة متغيرات تعبر عن أبعاد جودة الخدمات في المكتبات، كما اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، ولتنفيذ هذه الدراسة تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد شملت الدراسة (50) مستفيداً. وأشارت النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى التقييم الإيجابي عن مستوى جودة الخدمات المقدمة لهم في مجالات الاستجابة، والاعتمادية، والسلامة أو (الأمان). أما في مجال الجوانب الملموسة، والتعاطف فقد كان التقييم إيجابياً ولكن بدرجة أقل من الأبعاد الأخرى.

دراسة العضايلة والمحارب (2017) حيث هدفت التعرف إلى أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا طالبات جامعة الأميرة نورة بالمملكة العربية السعودية والمقدمة لهن عن طريق موقع الجامعة على الشبكة العنكبوتية (الانترنت). استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، حيث تم توزيع (500) استبانته

على طالبات الجامعة بمختلف التخصصات والمستويات الدراسية وذلك من خلال عينة ملائمة، وقد استعيد منها (306) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة بلغت (61.2%)، توصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها جامعة الأميرة نوره من وجه نظر الطالبات كان بمستوى ضعيف، وأشارت النتائج أيضا أن مستوى رضا الطالبات عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من الجامعة ضعيف، كما بينت نتائج الدراسة أيضا إلى وجود اثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق معايير جودة الخدمة الإلكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نوره على مستوى رضا الطالبات عن هذه الخدمات.

دراسة علة والود (2017) هدفت إلى قياس رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية بجامعة زيان عاشور وجامعة عمار ثليجي في الجزائر، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد أجريت الدراسة على عينة قوامها (347) طالب موزعين كالتالي (172) طالب (175) طالبة، والاستبانة كأداة للدراسة، وأظهرت النتائج أن: مستوى الرضا عن الخدمات التعليمية متوسط لدى طلبة جامعتي زيان عاشور وعمار ثليجي. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) لمستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية تعزى لمتغير النوع لصالح الذكور. وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) لمستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية تعزى لمتغير نوع الجامعة لصالح جامعة عمار ثليجي.

دراسة القضاة والخليفات (2013) هدفت الدراسة إلى تقصي درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق ذلك تم إعداد استبانة وزعت على عينة من (449) طالباً وطالبة. وللإجابة عن أسئلة الدراسة تم حساب

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الثلاثي المتعدد. وأظهرت الدراسة درجة رضا متوسطة للطلبة على أداة الدراسة ومجالاتها، وكشفت النتائج عن فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية في جامعة مؤتة على مجال الخدمات المكتبية تعزى لمتغير الكلية ولصالح الكليات الإنسانية، ولتفاعل الكلية مع المعدل التراكمي لصالح الكليات الإنسانية عند ذوي المعدل التراكمي ممتاز وجيد جداً، ولصالح الكليات العلمية عند ذوي المعدل التراكمي مقبول. وظهرت فروق ذات دلالة إحصائية على الأداة ككل تعزى لتفاعل الكلية مع المعدل التراكمي لصالح طلبة الكليات الإنسانية ممن ممتاز، ولصالح طلبة الكليات العلمية ممن معدلهم جيد ومقبول. ولم تظهر الدراسة فروقاً ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس.

دراسة عبده (2012) هدفت الدراسة التعرف إلى الجودة المدركة لخدمات المواقع الإلكترونية وأثرها في تحقيق القيمة المضافة من وجهة نظر طلبة الجامعات الخاصة في العاصمة الأردنية عمان والبالغ عددها (8) جامعات، وقد قام الباحث بتوزيع أستاذة على (500) طالب وطالبة في الجامعات المبحوثة استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد بينت نتائج الدراسة وجود علاقة طردية وقوية بين الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني في تحقيق القيمة المضافة. كما أوضح التحليل الإحصائي مدى إسهام جودة الخدمات الإلكترونية في تفسير التباين الحاصل في القيمة المضافة وأبعادها، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمات المواقع الإلكترونية بأبعادها (سرعة الوصول، سهولة الاستخدام، كفاية وشمول المعلومات، شكل وتصميم الموقع) على القيمة المضافة (القيمة المالية، القيمة المنفعية) عند مستوى الدلالة الإحصائية، ودلت النتائج على أن بعد شكل وتصميم الموقع له الأثر الأكبر على تحقيق القيمة المضافة بأبعادها.

## الدراسات الأجنبية

وقام بالي ومامبلا (Palli & Mamilla, 2012) بدراسة للتعرف إلى العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة ومستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمة المقدمة في قطاع التعليم العالي العام والخاص في الهند من حيث الموثوقية، والسلامة والأمن، والعوامل المادية والتعاطف والاستجابة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ذا العلاقة الارتباطية، تم استخدام الاستبيان في هذه الدراسة لجمع البيانات ذات الصلة لتأسيس العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الطلاب في مؤسسات التعليم العالي. تكونت العينة من (65) طالبا في الآداب و (20) طالبا في العلوم و (35) طالبا في الإدارة. أظهرت النتائج أن الطلبة راضون عن الخدمات من حيث الموثوقية والسلامة والأمن، والتعاطف ولكنهم غير راضين كثيراً عن الاستجابة. وكشفت الدراسة أن المبحوثين الذين درسوا دورة الدعم الذاتي كانوا أكثر رضا من المبحوثين الذين درسوا دورات مختلفة. وحالة الرضا العام، كانت الإناث المستجيبات أكثر رضاً عن سمات جودة الخدمة في الجامعات من المستجيبين الذكور.

وهدفت دراسة ميبرات (Mebrate, 2010) إلى تصميم إطار تقييم جودة موقع الويب المحسن للمواقع الأكاديمية من منظور الطلبة. لهذا الغرض، تم إجراء دراسة كمية مستفيضة للأدبيات المتعلقة بنماذج تقييم الجودة الحالية وعوامل ومعايير نجاح موقع الويب الأساسية لتحديد عوامل الجودة والعوامل الفرعية والمعايير الضرورية. تم تصميم إطار تقييم جودة جديد ومحسن يتكون من خمسة عوامل جودة عالية المستوى (المحتوى، وقابلية الاستخدام، والموثوقية، والكفاءة، والوظيفة)، مرتبة بشكل هرمي في عوامل الجودة الفرعية ومعاييرها. تم تطبيق الإطار المقترح على موقع ويب أكاديمي لدراسة الحالة (موقع جامعة TU-Delft في هولندا) لتقييم فعاليته وفي نفس

الوقت لتقييم جودة الموقع. ويلاحظ من نتائج دراسة الحالة التي أجريت لتقييم الإطار المقترح، أن الإطار الجديد يحتوي على بنية أفضل لعوامل الجودة والعوامل الفرعية مقارنة بنموذج التقييم ( ISO 9126-1). ومع ذلك، يجب إجراء مزيد من الدراسة حول بعض العوامل الفرعية مثل الهوية والسلطة ودعم اللغات المتعددة والوظائف. أظهرت نتائج تقييم موقع TU-Delft أن موقع الويب بشكل عام يتمتع بجودة جيدة من الموثوقية وخصائص الكفاءة، بينما يتمتع بجودة معتدلة في محتواه وقابليته للاستخدام وميزات وظيفية.

وفي دراسة قامت بها ارقبوليز وكاستان وإنجل ( Argüelles, Castán & Angel, 2010) والتي تناولت درجة إدراك طلبة جامعة كتلونيا المفتوحة في اسبانيا لجودة الخدمات الإلكترونية في التعليم عن بعد (e-learning) والتي أجريت على عينة من طلبة الجامعة، تم استخدام الأساليب النوعية والكمية لجمع البيانات وتحليلها. من (1715) طالبًا شاركوا في الاستطلاع وتصورات (30) طالبًا تمت مقابلتهم بشكل فردي، أظهرت النتائج تقييمات إيجابية فيما يتعلق بتكامل وتبني الكفاءات التكنولوجية، وأيضًا أن التعليم عبر الإنترنت يعمل عمومًا كنموذج مستجيب لاحتياجات المتعلم، وأظهرت النتائج أيضًا أن الطلبة لديهم مخاوف مهمة فيما يتعلق بالدعم التربوي والمؤسسي المقدم. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن (52%) من عينة الدراسة ينظرون بإيجابية إلى مستوى الخدمات الإلكترونية في التعليم عن بعد.

الدراسة التي أجراها (Douglas, Douglas & Barnes, 2006) حيث هدفت إلى تقديم تقرير حول المنافع التي تقدمها الخدمات الجامعية للطلبة وقياس رضا الطلبة في جامعة ليفربول جون موريس كلية إدارة الأعمال والقانون في بريطانيا. وقد قامت الدراسة بتصميم استبانة تضمنت (60) سؤالاً معتمدة على دراسات سابقة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي،

وتألفت عينة الدراسة من (865) طالبا، وأوضحت الدراسة أن الجامعات تقدم حزمة من المنافع لطلبتها وتتكون من العناصر التالية: الخدمات والتسهيلات (مثل المحاضرات، عرض الشرائح، الوثائق التكميلية المقدمة) أو المادية (مثل القاعات الدراسية، الإضاءة، المطاعم، والمرافق الترفيهية)، والخدمة الصريحة أو الحسية (مثل مستويات المعرفة من أعضاء هيئة التدريس والموظفين، سهولة تحديد موعد مع أعضاء هيئة التدريس)، والخدمة النفسية أو الخدمة الضمنية (مثل طريقة التعامل مع الطلبة من قبل أعضاء هيئة التدريس والموظفين، احترام مشاعر وآراء الطلبة، مقدرة الجامعة على توفير بيئة مناسبة تشعر الطلبة بالراحة منها الكفاءة والثقة والكفاءة المهنية أثناء المحاضرات، والشعور بأن النتائج المتحصل عليها تتساوى مع الجهود المبذولة)، وأظهرت نتائج الدراسة عدم أهمية بعض الجوانب المادية في الخدمات الجامعية بالنسبة لرضا الطلبة، وأفادت الدراسة بأن من أهم جوانب الخدمات المقدمة من الجامعة هي الخدمة الأساسية والمتمثلة في جودة التعليم والتعلم.

دراسة (Petruzzellis, D'Uggento & Romanazzi, 2006) حيث هدفت التعرف إلى درجة رضا الطلبة وجودة الخدمة في الجامعات الإيطالية وطبقت الدراسة في جامعة باري (Bari of University)، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت المقابلة الشخصية أداة لجمع البيانات من عينة عشوائية من الطلبة وعددهم (1500) طالبا، لاختبار درجة رضاهم بشأن الخدمات المقدمة لهم والجودة المدركة. ومعرفة أسباب التحاقهم بالجامعة. وقد أوضحت الدراسة أن التحول من مجتمع صغير، لعدد قليل من الطلبة إلى نظام جامعي كبير قد يرافقه فقدان الكفاءة، وقد اتضح ذلك من خلال ارتفاع معدلات التسرب بين الطلبة والحاجة إلى وقت أطول لاستكمال متطلبات التخرج، وأشارت الدراسة أن هناك مجالين رئيسيين على الجامعات الإهتمام بهما: حاجة الجامعات إلى تحسين جودة التدريس، وإقامة علاقة قوية مع الاقتصاديات

المحلية والنظم الإنتاجية، وذلك من خلال الاستجابة لاحتياجات الطلب على التخصصات والتدريب . وبصفة عامة أكد بعض الطلبة وجود فجوات ليس من السهل التوصل إلى حلول فورية لها وخاصة فيما يتعلق بموضوع العلاقة بين الجامعة وسوق العمل . كما أفادت الدراسة بوجود تهديدات داخلية مرتبطة بسوء التنظيم، وعدم الرضا عن العلاقة بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، وعدم الاستغلال الأمثل للموارد المحدودة.

### التعقيب على الدراسات السابقة

تعددت الدراسات السابقة العربية، والأجنبية التي تناولت موضوع الدراسة، تميزت الدراسة من حيث أداة الدراسة التي استخدمت في جمع البيانات، وهي الاستبانة، مع دراسة الكساسبية (2019)، ودراسة مكاوي (2019)، ودراسة رقاد وآخرون (2018)، وتميزت مع دراسة صفر (2021) حيث استخدمت أداة الاستبانة، وأسلوب المقابلات الشخصية شبه المنظمة غير الرسمية، وحلقات النقاش في المجموعات المركزة، لجمع البيانات، وانتقلت مع دراسة كل من أبو مالح والصدريقي (2018) ودراسة زين (2017)، من حيث استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

كما تميزت مع الدراسات الآتية من حيث المنهج وعينة الدراسة كدراسة صفر (2021) حيث استخدم المنهج البحثي المختلط مزيج من منهج البحث الكمي والنوعي الذي يعتمد الأسلوب الوصفي التحليلي التقييمي باعتبارها المنهجية البحثية المنوط بها إتمام أهدافها البحثية الاستقصائية. ودراسة ميبرات (Mebrate, 2010) استخدم المنهج الوصفي وإدارة تحليل المضمون للأدبيات السابقة.

استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في عدة أمور منها :

1: الاستفادة من المنهج الوصفي التحليلي، كدراسة كل من أبو مالح والصدريقي (2018).

2: أداة الدراسة وهي الاستبانة، وتطويرها وتحديد مجالاتها وفقراتها، كدراسة مكاوي (2019)،

ودراسة رقاد وآخرون (2018)،.

3: بناء الإطار النظري للدراسة.

4: التعرف على نوع المعالجات الإحصائية المناسبة للدراسة.

5: الإجراءات المناسبة للدراسة.

**ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:**

أنها تناولت موضوعا جديدا في الإدارة التربوية وهو جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة

القبول والتسجيل في جامعة جرش وعلاقتها برضا الطلبة من وجهة نظرهم، واختلفت الدراسة عن

الدراسات السابقة في مجتمع الدراسة، وعينتها حيث طبقت على طلبة جامعة جرش. وتأتي الدراسة

الحالية مع التوجه الحديث لجودة الخدمات الإلكترونية في الجامعات ورضا الطلبة.

## الفصل الثالث

### الطريقة والإجراءات

\_ منهجية الدراسة

\_ مجتمع الدراسة

\_ عينة الدراسة

\_ أداة الدراسة

\_ صدق أداة الدراسة

\_ ثبات أداة الدراسة

\_ إجراءات تطبيق أداة الدراسة

\_ إجراءات تصحيح أداة الدراسة

\_ متغيرات الدراسة

\_ المعالجات الإحصائية

## الفصل الثالث

### الطريقة والإجراءات

تناول هذا الفصل وصفا للإجراءات التي اتبعت في تنفيذ الدراسة، من حيث تعريف منهج الدراسة، ووصف مجتمعها، وتحديد عينتها، وإعداد أدواتها (الاستبانة)، والتأكد من صدقها وثباتها، وبيان إجراءاتها، ومتغيراتها، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة النتائج، وفيما يأتي وصفا لهذه الإجراءات.

#### منهجية الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ذا العلاقة الارتباطية والذي يعد مناسباً لهذه الدراسة.

#### مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الطلبة في جامعة جرش، للعام الدراسي (2022/2021)، والبالغ عددهم (5028) طالبا وطالبة، منهم (4406) طالبا وطالبة من مرحلة البكالوريوس، و(622) طالبا وطالبة من مرحلة الدراسات عليا، حسب إحصائيات دائرة الموارد البشرية في جامعة جرش لعام (2022 /2021).

#### عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (409) طالبا وطالبة، منهم (190) طالبا، و(219) طالبة من مجتمع الدراسة الكلي، وتم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة.

والجدول (1) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيراتها.

**جدول (1)**  
**توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيراتها**

المتغيرات	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	190	%46.5
	أنثى	219	%53.5
المجموع		409	%100.0
التخصص	علمي	193	%47.2
	إنساني	216	%52.8
المجموع		409	%100.0
المرحلة الدراسية	بكالوريوس	296	%72.4
	دراسات عليا	113	%27.6
المجموع		409	%100.0

#### أداة الدراسة:

استخدمت الاستبانة أداة للدراسة إذ تم تطوير فقراتها من خلال الخطوات الآتية:

1- الاطلاع على البحوث والدراسات التي لها علاقة بموضوع الدراسة، كدراسة العضائيلة والمحارب

(2017) دراسة كل من أبو مالح والصدقي (2018).

2- الاطلاع على الأدب النظري المتعلق بموضوع الدراسة.

3- تحديد المجالات الرئيسية للاستبانة.

4- صياغة الفقرات التي تضمنها كل مجال.

5- إعداد الاستبانة بصورتها الأولية، وكانت بدون مجالات الملحق (1).

6- عرض الاستبانة على المشرف للتأكد من ملاءمتها لجمع البيانات.

7- عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين التربويين، الملحق (2)، وقد تم العمل

بتوجيهاتهم.

8- تجهيز الاستبانة بصورتها النهائية الملحق (3) إذ اشتملت على جزأين:

**الجزء الأول:** البيانات الأولية لمجتمع الدراسة تكون من (3) متغيرات هي: الجنس، والتخصص، والمرحلة الدراسية.

**الجزء الثاني:** تكون من قسمين:

**القسم الأول:** اشتمل على مجموعة من المجالات تقيس جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش، وبلغ عدد الفقرات (28) فقرة، تمت صياغتها وتوزيعها على أربعة مجالات على نحو الآتي:

**المجال الأول:** الخصوصية، وتكون من (6) فقرات وهي ذوات الأرقام (1-6).

**المجال الثاني:** الموثوقية، وتكون من (8) فقرات ذوات الأرقام (7-14).

**المجال الثالث:** سهولة الاستخدام، وتكون من (6) فقرات ذوات الأرقام (15-20).

**المجال الرابع:** الكفاءة، وتكون من (8) فقرات ذوات الأرقام (21-28).

**القسم الثاني:** اشتمل على مجموعة من الفقرات تقيس مستوى رضا الطلبة عن الخدمات الإلكترونية، وبلغ عدد الفقرات (12) فقرة.

### **صدق أداة الدراسة:**

تم التحقق من صدق الأداة بطريقتين هما:

### **صدق الاستبانة الظاهري:**

تم التحقق من صدق المحتوى للاستبانة في صورتها الأولية ملحق (1) من خلال عرضها على (11) محكماً من أساتذة الجامعات الملحق (2) من ذوي الاختصاص في مجال الإدارة التربوية والقيادة التربوية، وأصول التربية، ومناهج وأساليب التدريس، من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة، وطُلب إليهم دراسة الأداة، وإبداء الرأي فيها من حيث عدد الفقرات، وشموليتها، وتنوع محتواها، أو أية ملاحظات يرونها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل، أو

التغيير، أو الحذف وفق ما يراه المحكم لازماً. وتمت دراسة ملاحظات المحكمين، واقتراحاتهم، إذ تم اعتماد الفقرات التي حصلت على اتفاق بنسبة (80%) عن كل فقرة مقياساً لقبولها، وأجريت التعديلات في ضوء توصيات وآراء هيئة التحكيم وبالتشاور مع المشرف، وتمت إضافة مجالات للاستبانة.

### صدق البناء:

لاستخراج دلالات صدق البناء لمقياس جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش، استخرجت معاملات الارتباط بين الفقرة والدرجة الكلية والمجال الذي تنتمي إليه من خلال عينة استطلاعية من خارج مجتمع الدراسة تكونت من (30) طالبا وطالبة من خارج عينة الدراسة، حيث أن معامل الارتباط هنا يمثل دلالة للصدق بالنسبة لكل فقرة في صورة معامل ارتباط بين كل فقرة وبين الدرجة الكلية والمجال الذي تنتمي إليه، وقد تراوحت معاملات ارتباط الفقرات مع الأداة ككل، ما بين (0.37-0.67)، ومع المجال (0.50-0.83) والجدول (2) يبين ذلك.

### جدول (2)

معاملات الارتباط بين الفقرة والدرجة الكلية والمجال التي تنتمي إليه لمقياس جودة الخدمات الإلكترونية

معامل الارتباط مع المجال	معامل الارتباط مع المجال	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع الأداة	معامل الارتباط مع المجال	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع الأداة	معامل الارتباط مع المجال	رقم الفقرة
.37*	.53**	21	.62**	.54**	11	.47**	.63**	1
.55**	.73**	22	.66**	.71**	12	.67**	.83**	2
.52**	.59**	23	.60**	.61**	13	.49**	.56**	3
.46*	.72**	24	.48**	.50**	14	.52**	.62**	4
.49**	.56**	25	.55**	.63**	15	.50**	.62**	5
.65**	.59**	26	.54**	.66**	16	.51**	.63**	6
.66**	.68**	27	.61**	.76**	17	.54**	.67**	7
.51**	.53**	28	.59**	.57**	18	.53**	.54**	8
			.47**	.50**	19	.48**	.57**	9
			.48**	.53**	20	.59**	.64**	10

\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

\*\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01).

وتجدر الإشارة أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائية،

ولذلك لم يتم حذف أي من هذه الفقرات.

كما تم استخراج معامل ارتباط المجال بالدرجة الكلية، ومعاملات الارتباط بين المجالات

ببعضها لمقياس جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش، والجدول

(3) يبين ذلك.

### جدول (3)

معاملات الارتباط بين المجالات ببعضها وبالدرجة الكلية لمستوى جودة الخدمات الإلكترونية

المجال	الخصوصية	الموثوقية	سهولة الاستخدام	الكفاءة	جودة الخدمات الإلكترونية
الخصوصية	1				
الموثوقية	**0.695	1			
سهولة الاستخدام	**0.663	**0.801	1		
الكفاءة	**0.500	**0.727	**0.668	1	
جودة الخدمات الإلكترونية	**0.810	**0.931	**0.886	**0.850	1

\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

\*\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01).

وتجدر الإشارة إلى أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائية،

ولذلك لم يتم حذف أي من هذه الفقرات. ويتضح من الجدولان (2، و3) أن جميع معاملات ارتباط

مجالات أداة الدراسة، والأداة ككل مرتفعة، ومناسبة لأغراض الدراسة، ويدل ذلك على قوة التماسك

الداخلي لفقرات كل مجال من مجالات أداة الدراسة.

ولاستخراج دلالات صدق البناء لمقياس مستوى رضا الطلبة عن الخدمات الإلكترونية،

استخرجت معاملات ارتباط الفقرة مع الدرجة الكلية للمقياس في عينة استطلاعية من خارج عينة

الدراسة تكونت من (30) طالبا وطالبة، وقد تراوحت معاملات ارتباط الفقرة مع الدرجة الكلية

للمقياس ما بين (0.55-0.75)، والجدول (4) يبين ذلك.

**جدول (4)**  
معاملات الارتباط بين الفقرة والدرجة الكلية للمقياس (رضا الطلبة)

معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة
** .63	9	** .75	5	** .63	1
** .63	10	** .62	6	** .59	2
** .70	11	** .66	7	** .63	3
** .55	12	** .65	8	** .61	4

\*\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01).

وتجدر الإشارة أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائية،

ولذلك لم يتم حذف أي من هذه الفقرات.

#### ثبات أداة الدراسة:

للتأكد من ثبات أداة الدراسة، تم التحقق بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (Test-Retest)

لتطبيق أداة الدراسة الاستبانة على عينة استطلاعية مؤلفة من (30) طالباً وطالبة من خارج عينة

الدراسة، وبعد مضي أسبوعين تم تطبيق الاستبانة على العينة ذاتها وبعد ذلك تم حساب معاملات

ارتباط بيرسون بين تقديراتهم في المرتين، وتم أيضاً حساب معامل ثبات أداة الدراسة بطريقة

كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، وتعد جميع معاملات ثبات مجالات أداة الدراسة مرتفعة

ومناسبة لأغراض الدراسة والجدول (5) يبين معامل الاتساق الداخلي وفق معادلة كرونباخ ألفا

وثبات الإعادة للمجالات والدرجة الكلية لمقياس جودة الخدمات الإلكترونية واعتبرت هذه القيم

ملائمة لغايات هذه الدراسة:

#### جدول (5)

معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا وثبات الإعادة للمجالات والدرجة الكلية لجودة الخدمات الإلكترونية

المجال	ثبات الإعادة	الاتساق الداخلي
الخصوصية	0.84	0.81
الموثوقية	0.80	0.71
سهولة الاستخدام	0.83	0.77
الكفاءة	0.82	0.80
جودة الخدمات الإلكترونية	0.86	

وللتأكد من ثبات أداة الدراسة لمقياس رضا الطلبة عن الخدمات الإلكترونية، فقد تم التحقق بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (test-retest) بتطبيق المقياس، وإعادة تطبيقه بعد أسبوعين على مجموعة من خارج عينة الدراسة مكونة من (30) طالبا وطالبة، ومن ثم تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين تقديراتهم في المرتين إذا بلغ (0.88). وتم أيضاً حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا، إذا بلغ (0.83)، واعتبرت هذه القيم ملائمة لغايات هذه الدراسة.

### إجراءات تطبيق أداة الدراسة:

- 1- إعداد الأداة بصورتها النهائية كما هو مبين في الملحق (3).
- 2- تم الحصول على كتاب من عميد كلية العلوم التربوية موجه إلى رئيس جامعة جرش يتضمن طلب تسهيل مهمة، كما هو مبين في الملحق (4).
- 3- بعد الحصول على التوجيهات، والتسهيلات تم توزيع (30) استبانة إلكترونية، ولمرتين، على العينة الاستطلاعية للتأكد من صدق محتوى الأداة والثبات.
- 4- تم توزيع أداة الدراسة الاستبانة على عينة الدراسة إلكترونية، والبالغ عددهم (409) طالبا وطالبة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي (2022/2021).
- 5- الحصول على إجابات عينة الدراسة إلكترونياً على جدول إكسل، ثم تم إجراء المعالجات الإحصائية، واستخراج النتائج، وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

### إجراءات تصحيح أداة الدراسة:

تم اعتماد سلم ليكرت الخماسي لتصحيح أداة الدراسة، بإعطاء كل فقرة من فقراتها درجة واحدة من بين درجاته الخمس (أوافق بشدة ولها خمس درجات، أوافق ولها أربع درجات، أوافق

بدرجة متوسطة ولها ثلاث درجات، لا أوافق ولها درجتان، لا أوافق بشدة ولها درجة واحدة)، ولتحقيق قدر أكبر للتعامل مع النتائج فقد تم تحويل سلم الإجابة الخماسي إلى سلم ثلاثي وفقا للمعادلة الآتية:

الحد الأعلى للمقياس (5) - الحد الأدنى للمقياس (1)

عدد الفئات المطلوبة (3)

$$1.33 = \frac{1-5}{3}$$

ومن ثم إضافة الجواب (1.33) إلى نهاية كل فئة.

وبذلك تكون تقديرات الإجابة على النحو الآتي:

من (2.33-1.00) منخفضة.

من (3.67-2.34) متوسطة.

من (5.00-3.68) مرتفعة.

**متغيرات الدراسة:**

- المتغير المستقل: مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش.

**المتغيرات المستقلة الثانوية:**

- الجنس: وله فئتان (ذكر وأنثى).

- التخصص: وله نوعان (علمي، إنساني).

- المرحلة الدراسية وله مستويان: (بكالوريوس، دراسات عليا).

**المتغير التابع:** رضا الطلبة بجامعة جرش.

## المعالجة الإحصائية:

تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية لتحليل البيانات

- أستخدم برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات ومعالجتها كآلاتي:

1- للتأكد من صدق الاتساق الداخلي، وثبات أداة الدراسة، ووصف عينة الدراسة استخدمت

المعالجات الإحصائية:

- معامل ارتباط بيرسون (Pearson) للتأكد من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة ذلك بإيجاد

معامل ارتباط بيرسون بين الفقرات، والمتغيرات، والدرجة الكلية للاستبانة.

- معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للتأكد من ثبات أداة الدراسة.

- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة.

2- استخدمت المعالجات الإحصائية الآتية لتحليل نتائج الدراسة:

- المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، للإجابة عن السؤال الأول والثالث.

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب متغيرات الجنس، والتخصص، المرحلة

الدراسية، ولبيان الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار "ت" للإجابة عن

السؤال الثاني والرابع.

- معامل ارتباط بيرسون بين مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في

جامعة جرش ومستوى رضا الطلبة للإجابة عن السؤال الخامس.

## الفصل الرابع

### عرض نتائج الدراسة

- عرض نتائج السؤال الأول
- عرض نتائج السؤال الثاني
- عرض نتائج السؤال الثالث
- عرض نتائج السؤال الرابع
- عرض نتائج السؤال الخامس

## الفصل الرابع

### عرض نتائج الدراسة

تناول هذا الفصل نتائج الدراسة من خلال عرض استجابات أفراد عينة الدراسة عن أسئلتها، ومعالجتها إحصائياً باستخدام الأساليب الإحصائية وصولاً إلى النتائج، وتحليلها، وتفسيرها.

#### عرض نتائج السؤال الأول:

نص السؤال الأول للدراسة على: ما مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش، والجدول (6) يوضح ذلك.

#### جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	1	الخصوصية	3.74	0.67	مرتفع
2	2	الموثوقية	3.63	0.64	متوسط
2	3	سهولة الاستخدام	3.63	0.65	متوسط
4	4	الكفاءة	3.60	0.64	متوسط
		جودة الخدمات الإلكترونية	3.64	0.56	متوسط

يتبين من الجدول (6) أن تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمات الإلكترونية

التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش جاءت بمستوى متوسط، بمتوسط حسابي بلغ (3.64) وبانحراف معياري بلغ (0.56).

أما فيما يتعلق بالمجالات فقد تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.60-3.74)، حيث

جاء في المرتبة الأولى مجال الخصوصية بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.74) وبانحراف معياري بلغ (0.67) وبمستوى مرتفع، بينما جاء مجال الكفاءة في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.60) وبانحراف معياري بلغ (0.64) وبمستوى متوسط.

وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على

فقرات كل مجال على حدة، حيث كانت على النحو الآتي:

#### أولاً: مجال الخصوصية

وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على

فقرات مجال الخصوصية، على النحو الآتي:

#### جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال الخصوصية مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	3	توفر لي خصوصية التعامل مع الموقع الإلكتروني في دائرة القبول والتسجيل من خلال (كلمة السر واسم المستخدم).	3.84	1.10	مرتفع
2	6	يمنع بموجب الخدمة الإلكترونية إطلاع الآخرين على معلوماتي الشخصية.	3.83	1.10	مرتفع
3	2	أشعر بالأمان في التعامل مع الموقع الإلكتروني في دائرة القبول والتسجيل.	3.79	1.08	مرتفع
4	1	تحافظ دائرة القبول والتسجيل على سرية المعلومات الخاصة بي.	3.71	1.13	مرتفع
5	5	توفر لخدمة الإلكترونية التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل الحماية العالية لمعلوماتي الشخصية.	3.65	1.19	متوسط
6	4	تحد الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل من تأثير العلاقات الشخصية في تقديم الخدمة.	3.60	1.14	متوسط
		الخصوصية	3.74	0.67	مرتفع

يتبين من الجدول (7) أن تقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال الخصوصية

جاءت بمستوى مرتفع، بمتوسط حسابي بلغ (3.74) وبانحراف معياري بلغ (0.67). أما فيما

يتعلق بالفقرات فقد جاءت الفقرة (3) التي تنص على "توفر لي خصوصية التعامل مع الموقع الإلكتروني في دائرة القبول والتسجيل من خلال (كلمة السر واسم المستخدم)" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.84) وبانحراف معياري بلغ (1.10) وبمستوى مرتفع، بينما جاءت الفقرة (4) ونصها "تحد الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل من تأثير العلاقات الشخصية في تقديم الخدمة" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.60) وبانحراف معياري بلغ (1.14) وبمستوى متوسط.

### ثانياً: مجال الموثوقية

وقد تم حساب المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على

فقرات الموثوقية، على النحو الآتي:

#### جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال الموثوقية مرتبة تنازلياً

المرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	8	توفر دائرة القبول والتسجيل خدمات إلكترونية دقيقة كما أعلنت.	3.74	1.05	مرتفع
2	14	تحرص دائرة القبول والتسجيل على تقديم الخدمات الإلكترونية في الموعد المحدد لها.	3.72	1.02	مرتفع
3	7	تقدم دائرة القبول والتسجيل معلومات وخدمات إلكترونية أثق بها.	3.68	1.15	مرتفع
4	9	موظفو دائرة القبول والتسجيل مستعدون دائماً لمساعدة الطلبة عندما يواجهون أية تحديات.	3.66	1.18	متوسط
5	13	تتوافر الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل بشكل مستمر.	3.62	1.14	متوسط
6	11	تؤدي الخدمات الإلكترونية على الموقع إلى تقليل الأخطاء لدى العاملين.	3.60	1.16	متوسط
7	10	تراعي دائرة القبول والتسجيل مصالح الطلبة عند اتخاذ القرارات.	3.53	1.163	متوسط
8	12	تتميز الخدمات الإلكترونية بدائرة القبول والتسجيل بخلوها من الأخطاء.	3.48	1.13	متوسط
		الموثوقية	3.63	0.64	متوسط

يتبين من الجدول (8) أن تقديرات استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال الموثوقية جاءت بمستوى متوسط، بمتوسط حسابي بلغ (3.63) وبانحراف معياري بلغ (0.64). أما فيما يتعلق بالفقرات فقد جاءت الفقرة (8) التي تنص على "توفر دائرة القبول والتسجيل خدمات إلكترونية دقيقة كما أعلنت" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.74) وبانحراف معياري بلغ (1.05) وبمستوى مرتفع، بينما جاءت الفقرة (12) ونصها "تتميز الخدمات الإلكترونية بدائرة القبول والتسجيل بخلوها من الأخطاء" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.48) وبانحراف معياري بلغ (1.13) وبمستوى متوسط.

### ثالثاً: مجال سهولة الاستخدام

وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات سهولة الاستخدام، على النحو الآتي:

#### جدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال سهولة الاستخدام مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	16	يتم الحصول على الخدمة الإلكترونية من خلال وسائل الاتصال المتعددة مثل الهاتف.	3.75	1.14	مرتفع
2	17	تتميز اللغة المستخدمة في الموقع الإلكتروني بالوضوح.	3.74	1.10	مرتفع
3	15	يتم الوصول للموقع الإلكتروني بسهولة عند استخدام الإنترنت.	3.67	1.15	متوسط
4	20	يتميز الموقع الإلكتروني بالبساطة في التصميم والإخراج الفني الجيد.	3.65	1.13	متوسط
5	18	تتوافر في الموقع الإلكتروني خريطة توضح الخدمات المتوفرة.	3.59	1.10	متوسط
6	19	يتطلب الموقع الإلكتروني لدائرة القبول والتسجيل مهارات إلكترونية عالية.	3.38	1.18	متوسط
		سهولة الاستخدام	3.63	0.65	متوسط

يتبين من الجدول (9) أن تقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال سهولة الاستخدام

جاءت بمستوى متوسط، (3.63) وبانحراف معياري بلغ (0.645). أما فيما يتعلق بالفقرات فقد

جاءت الفقرة (16) التي تنص على "يتم الحصول على الخدمة الإلكترونية من خلال وسائل الاتصال المتعددة مثل الهاتف" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.75) وبانحراف معياري بلغ (1.14) وبمستوى مرتفع، بينما جاءت الفقرة (19) ونصها "يتطلب الموقع الإلكتروني لدائرة القبول والتسجيل مهارات إلكترونية عالية" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.38) وبانحراف معياري بلغ (1.18) وبمستوى متوسط.

#### رابعاً: مجال الكفاءة

وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على

فقرات مجال الكفاءة، على النحو الآتي:

#### جدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال الكفاءة مرتبة تنازلياً

المرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	26	يمتلك موظف دائرة القبول والتسجيل مهارة كافية في التعامل مع التكنولوجيا المستخدمة.	3.66	1.19	متوسط
2	24	تلتزم دائرة القبول والتسجيل بتوعية الطلبة وتوجيههم للاستفادة من الخدمات الإلكترونية.	3.64	1.10	متوسط
3	27	تسهم الخدمات الإلكترونية على الموقع الإلكتروني في اختصار الوقت والجهد لدى الطلبة.	3.64	1.15	متوسط
4	28	تتصف المعلومات على موقع دائرة القبول والتسجيل بأنها منظمة تنظيماً جيداً.	3.64	1.09	متوسط
5	23	تساعد الموظفين على اكتساب طرق حديثة في العمل من خلال الخدمات الإلكترونية.	3.62	1.08	متوسط
6	22	تقوم دائرة القبول والتسجيل بالتعرف على احتياجات الطلبة من الخدمات الإلكترونية.	3.60	1.14	متوسط
7	25	يوفر الموقع الإلكتروني المعلومات الكافية حول طرق السحب والإضافة للمقررات.	3.57	1.17	متوسط
8	21	تحرص دائرة القبول والتسجيل على تدريب الطلبة لتمكينهم إلكترونياً.	3.47	1.13	متوسط
		الكفاءة	3.60	0.64	متوسط

يتبين من الجدول (10) أن تقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال الكفاءة جاءت بمستوى متوسط، بمتوسط حسابي بلغ (3.60) وبانحراف معياري بلغ (0.64). أما فيما يتعلق بالفقرات فقد جاءت الفقرة (26) التي تنص على "يملك موظف دائرة القبول والتسجيل مهارة كافية في التعامل مع التكنولوجيا المستخدمة" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.66) وبانحراف معياري بلغ (1.19) وبمستوى متوسط، بينما جاءت الفقرة (21) ونصها "تحرص دائرة القبول والتسجيل على تدريب الطلبة لتمكينهم إلكترونياً" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.47) وبانحراف معياري بلغ (1.13) وبمستوى متوسط.

#### عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

نص السؤال الثاني على: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات إجابات أفراد عينة الدراسة في تقديرهم لمستوى جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش تعزى لمتغيرات: الجنس والتخصص والمرحلة الدراسية؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش تعزى لمتغيرات: الجنس، والتخصص، والمرحلة الدراسية، ولبيان الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار "ت"، والجدول (11، و12، و13) توضح ذلك.

## أ: الجنس

## جدول (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لمتغير الجنس على مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش

الدلالة الإحصائية	درجات الحرية	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس	
.045	407	-2.015	.607	3.66	190	ذكر	الخصوصية
			.716	3.80	219	أنثى	
.889	407	-.140	.569	3.62	190	ذكر	الموثوقية
			.691	3.63	219	أنثى	
.873	407	-.160	.588	3.62	190	ذكر	سهولة الاستخدام
			.691	3.63	219	أنثى	
.700	407	.385	.586	3.62	190	ذكر	الكفاءة
			.688	3.59	219	أنثى	
.634	407	-.477	.499	3.63	190	ذكر	جودة الخدمات الإلكترونية
			.601	3.66	219	أنثى	

يتبين من الجدول (11) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) 0

$\alpha \leq$  بين متوسطات إجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس في جميع المجالات وفي الدرجة

الكلية باستثناء الخصوصية وجاءت الفروق لصالح الإناث.

## ب: التخصص

## جدول (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لمتغير التخصص على مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش

الدلالة الإحصائية	درجات الحرية	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	التخصص	
.600	407	.524	.669	3.75	193	علمي	الخصوصية
			.673	3.72	216	إنساني	
.181	407	1.339	.618	3.67	193	علمي	الموثوقية
			.651	3.59	216	إنساني	
.713	407	.369	.649	3.64	193	علمي	سهولة الاستخدام
			.642	3.62	216	إنساني	
.855	407	-.183	.674	3.60	193	علمي	الكفاءة
			.613	3.61	216	إنساني	
.546	407	.604	.559	3.66	193	علمي	جودة الخدمات الإلكترونية
			.554	3.63	216	إنساني	

يتبين من الجدول (12) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) 0

$\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات إجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير التخصص في جميع المجالات وفي الدرجة الكلية.

ج: المرحلة الدراسية

### جدول (13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لمتغير المرحلة الدراسية على مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش

الدلالة الإحصائية	درجات الحرية	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المرحلة الدراسية	
.047	407	1.994	.632	3.78	296	بكالوريوس	الخصوصية
			.754	3.63	113	دراسات عليا	
.673	407	.423	.609	3.64	296	بكالوريوس	الموثوقية
			.706	3.61	113	دراسات عليا	
.657	407	.445	.619	3.64	296	بكالوريوس	سهولة الاستخدام
			.710	3.61	113	دراسات عليا	
.571	407	.568	.618	3.61	296	بكالوريوس	الكفاءة
			.703	3.57	113	دراسات عليا	
.343	407	.950	.521	3.66	296	بكالوريوس	جودة الخدمات الإلكترونية
			.640	3.60	113	دراسات عليا	

يتبين من الجدول (13) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين

متوسطات إجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير المرحلة الدراسية في جميع المجالات وفي الدرجة

الكلية باستثناء الخصوصية وجاءت الفروق لصالح البكالوريوس.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

نص السؤال الثالث على: ما مستوى رضا الطلبة بجامعة جرش عن الخدمات الإلكترونية التي

تقدمها دائرة القبول والتسجيل من وجهة نظر الطلبة أنفسهم؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية

لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مستوى رضا الطلبة بجامعة جرش عن الخدمات الإلكترونية

التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل من وجهة نظرهم، والجدول (14) يوضح ذلك.

## جدول (14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مستوى رضا الطلبة بجامعة جرش عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل من وجهة نظرهم مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	1	أشجع زملائي الطلبة على الاستفادة من الخدمات الإلكترونية المقدمة من دائرة القبول والتسجيل.	3.80	1.07	مرتفع
2	2	أرى بأن الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل دائرة القبول والتسجيل تتوافق مع توقعاتي.	3.75	1.07	مرتفع
3	12	أرى بأن النظام الإلكتروني في دائرة القبول والتسجيل يواكب أنظمة الخدمات الإلكترونية الحديثة.	3.69	1.07	مرتفع
4	10	أرى إمام الموظفين في دائرة القبول والتسجيل بالمعلومات الكافية عن طبيعة عملهم.	3.65	1.09	متوسط
5	3	أشعر بالارتياح بتعاملي مع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل.	3.60	1.08	متوسط
5	6	يجيب القائمون في الموقع الإلكتروني على استفسارات الطلبة بلطف وكياسة واحترام.	3.60	1.18	متوسط
7	7	أشعر باهتمام القائمين على الموقع الإلكتروني عند مخاطبتهم إلكترونياً من خلال الرد على الملاحظات والاستفسارات.	3.58	1.11	متوسط
7	9	سلوك الموظفين بالجامعة يعزز الشعور بالثقة لدى الطلبة.	3.58	1.09	متوسط
9	8	أنا مسرور جداً لما تقدم دائرة القبول والتسجيل من خدمات إلكترونية للطلبة.	3.50	1.16	متوسط
10	5	يمتلك العاملون في الموقع الإلكتروني المعرفة الكافية للإجابة عن أسئلة الطلبة.	3.49	1.19	متوسط
10	11	تعالج دائرة القبول والتسجيل مشكلات التسجيل للمواد بشكل مناسب.	3.49	1.12	متوسط
12	4	يستجيب العاملون على الموقع الإلكتروني بالتعامل مع كافة الملاحظات بعدالة.	3.45	1.13	متوسط
		رضا الطلبة عن الخدمات الإلكترونية	3.60	0.63	متوسط

يتبين من الجدول (14) أن تقديرات أفراد عينة الدراسة على مستوى رضا الطلبة بجامعة

جرش عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل من وجهة نظرهم جاءت بمستوى

متوسط، بمتوسط حسابي بلغ (3.60) وبانحراف معياري بلغ (0.63). أما فيما يتعلق بالفقرات فقد

جاءت الفقرة (1) التي تنص على "أشجع زملائي الطلبة على الاستفادة من الخدمات الإلكترونية المقدمة من دائرة القبول والتسجيل." في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.80) وبانحراف معياري بلغ (1.07) وبمستوى مرتفع، بينما جاءت الفقرة (4) ونصها "يستجيب العاملون على الموقع الإلكتروني بالتعامل مع كافة الملاحظات بعدالة" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.45) وبانحراف معياري بلغ (1.13) وبمستوى متوسط.

#### السؤال الرابع:

نص السؤال الرابع على: " هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $(0.05) \leq \alpha$  بين متوسطات تقديرات إجابات أفراد عينة الدراسة في تقديرهم لمستوى رضا الطلبة بجامعة جرش عن الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل تعزى لمتغيرات: الجنس، والتخصص، والمرحلة الدراسية؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى رضا الطلبة بجامعة جرش عن الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل حسب متغيرات الجنس، والتخصص، المرحلة الدراسية، ولبيان الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار "ت"، والجداول (15، و16، و17) توضح ذلك.

#### أ. الجنس

#### جدول (15)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لمتغير الجنس على مستوى رضا الطلبة بجامعة جرش عن الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
ذكر	190	3.57	.578	-.884	407	.377
أنثى	219	3.62	.679			

يتبين من الجدول (15) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين

متوسطات إجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس.

ب: التخصص

#### جدول (16)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لمتغير التخصص على مستوى رضا الطلبة بجامعة جرش عن الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل

التخصص	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
علمي	193	3.60	.666	.125	407	.901
إنساني	216	3.59	.605			

يتبين من الجدول (16) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين

متوسطات إجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير التخصص.

ج: المرحلة الدراسية

#### جدول (17)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لمتغير المرحلة الدراسية على مستوى رضا الطلبة بجامعة جرش عن الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل

المرحلة الدراسية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
بكالوريوس	296	3.59	.608	-.193	407	.847
دراسات عليا	113	3.61	.700			

يتبين من الجدول (17) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين

متوسطات إجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير المرحلة الدراسية.

### النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس:

نص السؤال الخامس على: هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $0.05 \leq \alpha$  بين مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش ومستوى رضا الطلبة من وجهة نظرهم؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش ومستوى رضا الطلبة من وجهة نظرهم، والجدول (18) يوضح ذلك.

#### جدول (18)

معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش ومستوى رضا الطلبة من وجهة نظرهم

المجال	معامل الارتباط الدلالة الإحصائية العدد	رضا الطلبة عن الخدمات الإلكترونية
الخصوصية	معامل الارتباط الدلالة الإحصائية العدد	** .590 .000 409
الموثوقية	معامل الارتباط الدلالة الإحصائية العدد	** .722 .000 409
سهولة الاستخدام	معامل الارتباط الدلالة الإحصائية العدد	** .673 .000 409
الكفاءة	معامل الارتباط الدلالة الإحصائية العدد	** .718 .000 409
جودة الخدمات الإلكترونية	معامل الارتباط الدلالة الإحصائية العدد	** .793 .000 409

\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).  
\*\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01).

يتبين من الجدول (18) وجود علاقة ارتباطية إيجابية دالة إحصائية بين مستوى جودة

الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش ومستوى رضا الطلبة من وجهة

نظرهم

## الفصل الخامس

### مناقشة النتائج والتوصيات

- مناقشة نتائج الإجابة عن السؤال الأول

- مناقشة نتائج الإجابة عن السؤال الثاني

- مناقشة نتائج الإجابة عن السؤال الثالث

- مناقشة نتائج الإجابة عن السؤال الرابع

- مناقشة نتائج الإجابة عن السؤال الخامس

- التوصيات

## الفصل الخامس

### مناقشة النتائج والتوصيات

تناول هذا الفصل مناقشة نتائج الدراسة المتعلقة بجودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش وعلاقتها برضا الطلبة من وجهة نظرهم والتوصيات المقترحة في ضوء النتائج التي خرجت بها الدراسة.

### مناقشة نتائج الإجابة عن السؤال الأول:

نص السؤال الأول للدراسة على: "ما مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها

دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش، وتبين من الجدول (6) أن تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش جاءت بمستوى متوسط، وقد يعزى ذلك أن أفراد عينة الدراسة يرون ضرورة العمل على زيادة جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش. من حيث توفير حماية أكثر للمعلومات الشخصية، وزيادة الحرص على تدريب الطلبة لتمكينهم إلكترونياً من خلال دورات تدريبية بالبرامج التدريبية عن بعد.

أما فيما يتعلق بالمجالات فقد جاء في المرتبة الأولى مجال الخصوصية بأعلى متوسط حسابي وبمستوى مرتفع، وقد يعزى ذلك إلى توفر الخصوصية للطلبة في تعاملهم مع الموقع الإلكتروني من خلال وجود كلمة السر واسم المستخدم وشعورهم بالأمان في التعامل مع الموقع

الإلكتروني في دائرة القبول والتسجيل، وهذه النتيجة قد اختلفت مع نتيجة دراسة العضائية والمحارب (2019) والتي أشارت إلى أن مستوى جودة الخدمات التي تقدم للطلبة أنه ضعيف. بينما جاء مجال الكفاءة في المرتبة الأخيرة وبمستوى متوسط، وقد يعزى ذلك إلى أن أفراد عينة الدراسة يرون أن كفاءة الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل دائرة القبول والتسجيل جيدة ولكن لديهم طموح ورغبة في الحصول على كفاءة أفضل مما هو موجود من حيث تقديم إرشادات وتوعية وتوجيه للطلبة للاستفادة من الخدمات الإلكترونية، وزيادة حرص دائرة القبول والتسجيل على تدريب الطلبة على كيفية التعامل مع الخدمات الإلكترونية التي تقدم لهم.

وفيما يلي مناقشة فقرات كل مجال على النحو الآتي:

#### أولاً: مجال الخصوصية

لقد أشار الجدول (7) بأن تقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال الخصوصية جاءت بمستوى مرتفع، أما فيما يتعلق بالفقرات فقد جاءت الفقرة (3) التي تنص على "توفر لي خصوصية التعامل مع الموقع الإلكتروني في دائرة القبول والتسجيل من خلال (كلمة السر واسم المستخدم)" في المرتبة الأولى وبمستوى مرتفع، وقد يعزى ذلك إلى أن الموقع الإلكتروني قوي ولا يمكن اختراقه أو التعرف على اسم المستخدم من أي شخص آخر. بينما جاءت الفقرة (4) ونصها "تحد الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل من تأثير العلاقات الشخصية في تقديم الخدمة" بالمرتبة الأخيرة وبمستوى متوسط، وقد يعزى ذلك إلى أن التعاملات الإلكترونية تقلل من تأثير الضغوطات الشخصية في تقديم الخدمات الإلكترونية التي قد يتعرض لها موظف دائرة القبول والتسجيل ويعد ذلك مؤشراً إيجابياً إلى حد ما في الحيادية والشفافية.

#### ثانياً: مجال الموثوقية

لقد أشار الجدول (8) بأن تقديرات استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال

الموثوقية جاءت بمستوى متوسط، أما فيما يتعلق بالفقرات فقد جاءت الفقرة (8) التي تنص على "توفر دائرة القبول والتسجيل خدمات إلكترونية دقيقة كما أعلنت" في المرتبة الأولى وبمستوى مرتفع، وقد يعزى ذلك إلى أن أفراد عينة الدراسة لم يواجهوا أي مشكلة تتعلق بدقة البيانات والمعلومات التي قدمت إلكترونياً. بينما جاءت الفقرة (12) ونصها "تتميز الخدمات الإلكترونية بدائرة القبول والتسجيل بخلوها من الأخطاء" بالمرتبة الأخيرة وبمستوى متوسط وقد يعزى ذلك إلى أن أفراد عينة الدراسة يرون بأن هناك أخطاء بسيطة لا تؤثر عليهم وأن واقع الخدمات الإلكترونية التي تقدم للطلبة تكاد تكون خالية من أي خطأ وذلك نظراً لوجود برامج إلكترونية رقمية دقيقة مبرمجة لا يمكن تغييرها.

### ثالثاً: مجال سهولة الاستخدام

لقد أشار الجدول (9) بأن تقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال سهولة الاستخدام جاءت بمستوى متوسط، أما فيما يتعلق بالفقرات فقد جاءت الفقرة (16) التي تنص على "يتم الحصول على الخدمة الإلكترونية من خلال وسائل الاتصال المتعددة مثل الهاتف" في المرتبة الأولى وبمستوى مرتفع، وقد يعزى ذلك في تقديرات الطلاب والطالبات إلى سهولة وصول المستخدم للخدمات الإلكترونية من خلال الهواتف الذكية، وكون غالبية عينة الدراسة يستخدمون الهواتف الذكية، لذا يمكن لهم الدخول إلى الموقع الإلكتروني للقبول والتسجيل في أي وقت يرونه مناسباً. بينما جاءت الفقرة (19) ونصها "يتطلب الموقع الإلكتروني لدائرة القبول والتسجيل مهارات إلكترونية عالية" بالمرتبة الأخيرة وبمستوى متوسط، وقد يعزى ذلك إلى أن استخدام الموقع سهل وسلس ومتوفر لكافة الطلبة، ويمكن لهم الدخول للموقع الإلكتروني لدائرة القبول والتسجيل دون توفر مهارات في كيفية التعامل مع الموقع الإلكتروني، وهذه النتيجة توافقت مع دراسة مكايي (2019)، ورقاد وآخرون (2018).

#### رابعاً: مجال الكفاءة

لقد أشار الجدول (10) بأن تقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال الكفاءة جاءت بمستوى متوسط، أما فيما يتعلق بالفقرات فقد جاءت الفقرة (26) التي تنص على "يملك موظف دائرة القبول والتسجيل مهارة كافية في التعامل مع التكنولوجيا المستخدمة" في المرتبة الأولى وبمستوى متوسط، وقد يعزى ذلك في تقديرات عينة الدراسة إلى أن موظفي القبول والتسجيل لديهم الإلمام الكافي في كيفية التعامل مع التكنولوجيا ولكن لدى عينة الدراسة طموح ورغبة في أن يمتلك موظفي القبول والتسجيل المهارات العالية في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة. بينما جاءت الفقرة (21) ونصها "تحرص دائرة القبول والتسجيل على تدريب الطلبة لتمكينهم إلكترونياً" بالمرتبة الأخيرة وبمستوى متوسط، وقد يعزى ذلك إلى أن التحول للخدمات الإلكترونية جاء مفاجئاً جراء جائحة كورونا مما ساهم بعقد دورات تدريبية للطلبة بشكل مستعجل، ولدى الطلبة رغبة في أن تعقد دورات تدريبية لهم بطبيعة الخدمات الإلكترونية المعتمدة التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل في الجامعة.

#### مناقشة نتائج الإجابة عن السؤال الثاني:

نص السؤال الثاني على: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات إجابات أفراد عينة الدراسة في تقديرهم لمستوى جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش تعزى لمتغيرات: الجنس، والتخصص، والمرحلة الدراسية؟" للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش تعزى لمتغيرات: الجنس، والتخصص، والمرحلة الدراسية، ولبيان الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار "ت".

### أولاً: الجنس

تبين من الجدول (11) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) تعزى لمتغير الجنس في جميع المجالات وفي الدرجة الكلية باستثناء الخصوصية وجاءت الفروق لصالح الإناث. وقد يعزى ذلك إلى أن استجابات أفراد عينة الدراسة في تقديراتهم بأن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل تمتاز بالموثوقية من حيث دقتها، والثقة بموظف القبول والتسجيل والتعامل الحسن وسهولة الاستخدام للموقع الإلكتروني، ونظرتهم للخدمات الإلكترونية وكفاءتها في تقليل المجهود والوقت بغض النظر أكان طالبا أم طالبة، فالخدمات الإلكترونية تقدم للجميع، بينما في مجال الخصوصية فالتالبات يرين بأن مجال الخصوصية في تقديراتهن قد نال على موافقة بمستوى عال من حيث خصوصية التعامل مع الموقع الإلكتروني والحماية الكاملة والسرية الكاملة للمعلومات والحماية العالية للمعلومات الشخصية، ونظرتهن إلى إيجابيات الخدمات الإلكترونية في أنها تحد من تأثير العلاقات الشخصية وتمتاز بالحيادية بشكل تام.

### ثانياً: التخصص

تبين من الجدول (12) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) تعزى لمتغير التخصص في جميع المجالات وفي الدرجة الكلية. وقد يعزى ذلك إلى أن استجابات أفراد عينة الدراسة لم تتغير بتغير التخصص، فالخدمات المقدمة واحدة لكل التخصصات، سواء أكانت تخصصات إنسانية أم علمية.

### ثالثاً: المرحلة الدراسية

تبين من الجدول (13) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (0.05) تعزى لمتغير المرحلة الدراسية في جميع المجالات وفي الدرجة الكلية باستثناء الخصوصية وجاءت الفروق

لصالح البكالوريوس. وقد يعزى ذلك إلى أن استجابات أفراد عينة الدراسة لم تتغير بتغير المرحلة في جميع المجالات: الموثوقية، وسهولة الاستخدام، والكفاءة، أما مجال الخصوصية يعزى ذلك بأن طلبة البكالوريوس لديهم معرفة بالخدمات الإلكترونية وجودتها بالقدر الكافي وبمستوى عال مقارنة بطلبة الدراسات العليا.

### مناقشة نتائج الإجابة عن السؤال الثالث:

نص السؤال الثالث على: ما مستوى رضا الطلبة بجامعة جرش عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل من وجهة نظر الطلبة أنفسهم؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مستوى رضا الطلبة بجامعة جرش عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل من وجهة نظرهم، وتبين من الجدول (14) أن تقديرات أفراد عينة الدراسة على مستوى رضا الطلبة بجامعة جرش عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل من وجهة نظرهم جاءت بمستوى متوسط، وقد يعزى ذلك في تقديرات الطلبة والطالبات بأنهم يرون أن بإمكان الجامعة العمل على تحسين الخدمات المقدمة إلى الأفضل مما عليه الآن، ويطمحون إلى الأحسن والأفضل، وهذه النتيجة قد توافقت مع نتيجة دراسة صفر (2021) والتي أشارت إلى أن درجة الرضا لدى الطلبة عن الخدمات الإلكترونية في جامعة الكويت متوسطة. وتخالفت النتيجة مع دراسة العضايلة والمحارب (2017) والتي أشارت إلى أن مستوى رضا الطالبات عن الخدمات الإلكترونية كان ضعيفاً.

أما فيما يتعلق بالفقرات فقد جاءت الفقرة (1) التي تنص على "أشجع زملائي الطلبة على الاستفادة من الخدمات الإلكترونية المقدمة من دائرة القبول والتسجيل." في المرتبة الأولى وبمستوى مرتفع، وقد يعزى ذلك لسهولة الاستخدام وتوفره في أي زمان ومكان. بينما جاءت الفقرة (4)

ونصها "يستجيب العاملون على الموقع الإلكتروني بالتعامل مع كافة الملاحظات بعدالة" بالمرتبة الأخيرة وبمستوى متوسط، وقد يعزى ذلك إلى شعور الطلبة بأن استجابة العاملون في دائرة القبول والتسجيل وتعاملهم مع ملاحظات الطلبة جيدة، كما أنهم يرغبون في أن يكون تعامل الموظفين أفضل مما هو عليه في التعامل مع الطلبة لوجود علاقات شخصية أو معرفة سابقة بالطلاب.

#### مناقشة نتائج الإجابة عن السؤال الرابع:

نص السؤال الرابع على: " هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $(0.05 \leq \alpha)$  بين متوسطات تقديرات إجابات أفراد عينة الدراسة في تقديرهم لمستوى رضا الطلبة بجامعة جرش عن الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل تعزى لمتغيرات: الجنس، والتخصص، والمرحلة الدراسية؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى رضا الطلبة بجامعة جرش عن الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل حسب متغيرات الجنس، والتخصص، والمرحلة الدراسية، ولبيان الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار "ت".

#### أولاً: الجنس

تبين من الجدول (15) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس في جميع المجالات وفي الدرجة الكلية. وقد يعزى ذلك إلى أن إجابات أفراد عينة الدراسة لم تختلف باختلاف الجنس، وذلك لأن الخدمات الإلكترونية تقدم لجميع الطلبة بغض النظر عن جنس الطالب ذكر أم أنثى فهي برامج وخدمات إلكترونية رقمية، كما أن لدى الطلبة (ذكوراً وإناثاً) رضا عن تلك الخدمات لأنها تتوافق مع توقعاتهم واحتياجاتهم ورغباتهم كما أنها تواكب التطورات التكنولوجية الحديثة، وتوافقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة القضاة والخلفيات (2013) والتي لم

تظهر فروق في متغير الجنس فيما يتعلق برضا الطلبة عن الخدمات الجامعية.

### ثانيا: التخصص

تبين من الجدول (16) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير التخصص. وقد يعزى ذلك إلى أن إجابات أفراد عينة الدراسة لم تختلف باختلاف التخصص، فالخدمات موحدة لجميع الطلبة ولجميع الكليات سواء الكليات الإنسانية أم الكليات العلمية في الجامعة لذا فإن تقديرات عينة الطلبة فيما يتعلق برضاهم حول الخدمات الإلكترونية لم يتغير بتغير التخصص.

### ثالثا: المرحلة الدراسية

تبين من الجدول (17) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المرحلة الدراسية. وقد يعزى ذلك إلى أن إجابات أفراد عينة الدراسة لم تختلف باختلاف المرحلة الدراسية، وذلك لأن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل في الجامعة تكاد تكون متشابهة لجميع الطلبة في مختلف مراحلهم الدراسية (بكالوريوس، ودراسات عليا) لذا لم يوجد أي اختلاف في رضاهم عن الخدمات الإلكترونية التي يتلقونها، وهذه النتيجة خالفت نتيجة دراسة صفر (2021) والتي أشارت إلى وجود فروق لصالح الدراسات العليا.

### مناقشة نتائج الإجابة عن السؤال الخامس:

نص السؤال الخامس على: هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $0.05 \leq \alpha$  بين مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش ومستوى رضا الطلبة من وجهة نظرهم؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش ومستوى رضا الطلبة من وجهة نظرهم، وقد تبين من الجدول (18) وجود علاقة ارتباطية ايجابية دالة إحصائيا بين مستوى جودة الخدمات

الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش ومستوى رضا الطلبة من وجهة نظرهم. وقد يعزى ذلك إلى أن أفراد عينة الدراسة يرون أنه كلما توفر مستوى عالٍ في تقديم الخدمات الإلكترونية كلما ارتفع مستوى رضا الطلبة عن تلك الخدمات، واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الكساسبة (2019) والتي أشارت إلى أن هناك تأثير بين أبعاد الخدمات التعليمية على رضا طلبة جامعة مؤتة. بينما خالفت نتيجة الدراسة دراسة أبو مالح والصادقي (2018) حيث بينت بأن رضا الطلبة له تأثير جزئي على جودة الخدمات المقدمة في جامعة الطائف.

### التوصيات:

بناءً على نتائج الدراسة توصي الباحثة بالآتي:

- 1- أن تعمل دائرة القبول والتسجيل على توفير الحماية العالية للمعلومات الشخصية للخدمة الإلكترونية التي تقدمها.
- 2- حرص دائرة القبول والتسجيل على أن تراعي مصالح الطلبة عند اتخاذ القرارات..
- 3- أن تتوافر في الموقع الإلكتروني خريطة توضح الخدمات المتوفرة..
- 4- اهتمام القائمين على الموقع الإلكتروني عند مخاطبتهم إلكترونياً من خلال الرد على الملاحظات والاستفسارات التي يقدمها الطلبة.
- 5- العمل على زيادة الاهتمام بمجالات جودة الخدمات الإلكترونية وخاصة الموثوقية، وسهولة الاستخدام، والكفاءة.
- 6- بأن تحرص دائرة القبول والتسجيل على تدريب الطلبة لتمكينهم إلكترونياً.

المراجع

## قائمة المراجع

- أحمد إبراهيم أحمد (2009). *الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية*. الاسكندرية، مصر. دار الوفاء.
- أبو مالح، عوض بن عمر والصدريقي، عبد الرحمن غسان. (2018). *جودة الخدمات في التعليم العالي و أثرها على رضا الطلبة و درجة ولائهم : دراسة على طلبة كلية العلوم الإدارية و المالية بجامعة الطائف*. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، 2 (13) 1-34.
- أمين محمد (2013) *درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم*. *مجلة المنارة*، 19(1)؛ جامعة مؤتة، 257-294.
- برقعان، أحمد محمد (2015). *تقييم جودة الخدمة الجامعية بجامعة الأندلس للعلوم والتقنية من وجهة نظر الطلبة عمادة البحث العلمي، مجلة العلوم الإنسانية*، 16 (2)، جامعة الأندلس للعلوم والتقنية، اليمن. 70-90.
- البشري، سهام بنت سالم بن حمدان (2012). *تقويم جودة الخدمة التعليمية المقدمة في برنامج التعليم الموازي دراسة ميدانية على جامعة أم القرى*. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم القرى، مكة المكرمة. السعودية.
- البوقري، نعيمة بكر عمر والسقاف، سمر محمد عمر (2015). *جودة الخدمة وأثرها على رضا الطالبات في مؤسسات التعليم العالي دراسة تطبيقية لكليات مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية* *المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة - جامعة الأزهر العدد (13)*.
- الحدابي، داوود وقشوة، هدى (2009) *جودة الخدمات التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، 2 (4) 1-31.
- حسان، محمد عبد الله عبد المقصود (2006). *العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العميل في بيئة التجارة الإلكترونية اطار مفاهيمي مقترح مجلة البحوث التجارية*، 29، (1-2) 17-63.
- الدراركة، مأمون (2006)، *إدارة الجودة الشاملة*، عمان، الأردن، دار صفاء للنشر والتوزيع.
- الربيعي، ليث وآخرون (2011) *أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة، مؤتمر الجودة المؤتمر العربي الدولي*

الأول لضمان جودة التعليم العالي، الجزء الثاني. 1446 -1432، جامعة الزرقاء المملكة الأردنية الهاشمية.

رقاد، صليحة ولعكيكة، ياسين وبوينة، أنور (2018). مدى توافر معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني للجامعة ودورها في تحقيق رضى الطالب دراسة حالة للموقع الإلكتروني لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سطيح 1-الجزائر. *المجلة العربية لضمان الجودة في التعليم العالي*، 11(1)، 3-23.

زين، عمار عبدالله محمد (2017). قياس جودة خدمات المعلومات في مكتبات جامعة إفريقيا العالمية دراسة تقويمية من وجهة نظر المستفيدين. *حولية المكتبات و المعلومات - العدد (1)*.

السامرائي، مهدي صالح (2007). *إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي*. عمان، الأردن، دار الجبير.

سلامة، رتيبة محمد (2003). *الممارسات الادارية لمديري المدارس الثانوية العامة في الاردن وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للمعلمين (أطروحة دكتوراه غير منشوره)*. جامعة عمان العربية. عمان، الأردن. ,

الشوافي، محمد غمري. (2010). *الأداء الإلكتروني للخدمات وعلاقته بالولاء للمنظمة*. مجلة *التجارة والتمويل* (3) 172-221.

صفر، حسن عمار (2021). *درجة رضا الطلبة نحو تجربة التعليم والتعلم عن بعد خلال جائحة كورونا: دراسة حالة على جامعة الكويت*. *المجلة التربوية*. ج3. 93. جامعة سوهاج كلية التربية.

الصليبي، محمود عبد السلام (2008). *الجودة الشاملة وأنماط القيادة التربوية وفقا لنظرية هيرسي وبلا تشارد وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لمعلميهم وأدائهم*. عمان، الاردن. دار الحامد للنشر والتوزيع.

الظالمي، محسن (2012) *قياس جودة مخرجات التعليم العالي من وجهة نظر الجامعات وبعض مؤسسات سوق العمل (دراسة تحليلية في منطقة الفرات الأوسط)*. *مجلة الإدارة والاقتصاد*

عبد، ماجدة عزت (2012). الجودة المدركة لخدمات المواقع الإلكترونية في تحقيق القيمة المضافة من وجهة نظر طلبة الجامعات الخاصة. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

عز الدين، مدثر حسن و العرموطي أيمن مصطفى (2016). درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية دراسة حالة على جامعة أبو ظبي - فرع العين. دراسات العلوم التربوية، 43 (3).

علة، عيشة والود نوري (2017). رضا الطلبة الجامعيين عن جودة الخدمات التعليمية دراسة ميدانية بجامعة الجلفة والأغواط . (5).

العضايلة، علي محمد والمحارب، نهي خالد (2017). أثر تطبيق معايير جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا طالبات جامعة الأميرة نورة بالمملكة العربية السعودية: دراسة حالة. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 13(5).

فله فاروق عبده (2007). اقتصاديات التعليم مبادئ راسخة واتجاهات حديثة. دار المسيرة. عمان، الأردن.

القضاة، محمد أمين حامد عبد الله والخليفات، عبد الفتاح صالح موسى. (2013). درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم. المنارة للبحوث والدراسات، 19، (1) 257-294.

الكساسبه عماد (2019). أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة في جامعة مؤتة. مجلة علوم الإنسان والمجتمع، 8(4) 189-210.

اللوزي، موسى (2010). الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية كما يراها العاملون في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال. 6(1).

المحياوي، قاسم (2006). إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم عمليات تطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

المشعان، عويد، سلطان. (2012). دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا الوظيفي. دار القلم، الكويت، الكويت.

المكاوي، بسام عطية (2019). معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني للجامعة وعلاقتها بتحقيق رضا الطلبة دراسة ميدانية على عينة من طلبة الجامعة القاسمية. *المجلة العربية لبحوث الصحافة*. (17). 361-325.

### المراجع الأجنبية

Abdul Kadir, Hazlina, Rahman, Nasim, Masinaei, Reza(, 2011), Impacts of service quality on customer satisfaction: Study of Online banking and ATM services in Malaysia, **International Journal of Trade, Economics and Finance** 920 (1).

Argüelles , M., Castán,J. and Angel J. (2010 ). How do Students Measure Service Quality in e-Learning? A Case Study Regarding an Internet-based University. **Electronic Journal of e-Learning** , 8 2:(151 - 160) .

Bolliger, D. & Martindale, T. (2004), "Key Factors for Determining Student Satisfaction in Online Courses", **International journal of E-Learning**. 3, 1: 61-67

Caceres, R. C., & Paparoidamis, N. G. (2007). Service quality, relationship satisfaction, trust, commitment and business-to-business loyalty. **European Journal of Marketing**, 41 (7/8): 836-867.

Douglas, J., Douglas, A. and Barnes, B. (2006), "Measuring Student Satisfaction at a UK University", **Quality Assurance in Education**, . 14 (3) 251-67.

Gronroos, C. (2011). Strategic Management and Marketing in the Service Sector. **Boston: European journal of Marketing**.

- Heck, R. and Johnsrud , L. (2011) "Administrative Effectiveness in Higher Education: Improving Assessment Procedures", **Research in Higher Education**, 41 (6), 663– 685.
- Heidari,H., Mousakhani M. and Rashidi, H. (2014). The Impact of Traditional and Electronic Service Quality on Customer Satisfaction, Trust and Loyalty in Banking Industry. **International Journal of Scientific Management and Development** ,2(11): 614–620.
- Hoffman, K. and Bateson, J ( 2011) **Service, Marketing Concepts and Strategies** ,South –Western cengage USA.
- Kassim, Norizan M., Bogari, Naima and Zain, Mohamed, (2013), "Service Quality of a Public University in Saudi Arabia", **Journal of e– Learning and Higher Education**, 2013, ID 954273.
- Kotler,P.,(2009), **Marketing Management Analysis Planning** ,Implement and control , India , prentice Hall ,Inc.
- Lenka, U., D. Suar, and P.K. Mohapatra,(2009). Service quality, customer satisfaction, and customer loyalty in Indian commercial banks. **Journal of Entrepreneurship**, 18(1): 47–64.
- Mebrate. T.W (2010). A framework for evaluating Academic Website quality From students’ perspective. **THESIS Submitted in partial fulfilment of the requirements for the degree** of master of science in computer science track information architecture. Tu– delft.
- Palli, J. G & Mamilla, R. (2012) "Students" Opinions of Service Quality in the Field of Higher Education", **Creative Education**, 3 (4): 430–438, Retrieved from <http://dx.doi.org/10.4236/ce.2012.34067>.

- Petruzzellis, L., D'Uggento, A. M, Romanazzi, S. (2006). "Student Satisfaction and Quality of Service in Italian Universities", **Managing Service Quality**, 16(4) 349–364 .
- Purcarea V. L., Gheorghe I. R. and , Petrescu C. M.(2013). The assessment of perceived service quality of public health care. **Procedia Economics and Finance**.(6): 573–585.
- Sanayel ,a. and Jokar, A. (2013 ) , Determining the Effect of Electronic Services Quality on Satisfaction. **International Journal of Academic research**, 3(4):103–111.
- Sheng, Tianxiang , and Liu, Chunlin. (2010). An empirical study on the effect of e–service quality on online customer satisfaction and loyalty. **Nankai Business Review International**, 1(3):273–283.
- Thomas, N.L. (2009) community Perceptions: **What Higher Education can Learn by listening to communities**: 17.
- Zeithmal, V.A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2000). A Conceptual framework for understanding e–service quality: Implications for future research and managerial practice, Marketing Science Institute, **Working Paper report**. 115.

## الملحقات

## الملحق (1)

### الاستبانة بصورتها الأولى

جامعة جرش (تحكيم استبانة)

كلية العلوم التربوية

قسم الإدارة التربوية

الأستاذ الدكتور/ة:.....المحترم/ة

تقوم الباحثة بإجراء دراسة ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية تخصص الإدارة التربوية بعنوان (جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش وعلاقتها برضا الطلبة من وجهة نظرهم).

ونظرا لما نتوسمه فيكم من خبرة في هذا المجال، فإنني أتطلع لمساهمتكم في إثراء أداة الدراسة، والاستفادة من آرائكم حول كل فقرة من الفقرات ودرجة وضوح صياغة العبارة ودقتها، ودرجة ملاءمتها للمجال الذي تقيسه واقتراح الصياغة المناسبة وتقديم أي ملاحظات أخرى حول الاستبانة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحثة

علا أحمد النسور

معلومات المحكم :

الاسم	الدرجة العلمية	الجامعة	التخصص الدقيق

أجزاء الاستبانة الخاصة بعينة الدراسة:

الجزء الأول : البيانات الأولية عن عينة الدراسة :

\_ الجنس وله فئتان (الذكر، الأنثى).

-العمر: وله فئتان، ( أقل من 22، 22 فأكثر).

-التخصص وله فئتان: (انساني، وعلمي).

الجزء الثاني: ويشتمل على قسمين:  
القسم الأول: يشتمل على مجموعة من الفقرات تقيس جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة  
القبول والتسجيل في جامعة جرش

ملاحظات	الانتماء للمجال		الصياغة		الفقرة	الرقم
	لا تنتمي	تنتمي	واضحة غير واضحة	واضحة		
					توفر الجامعة كتيبات ارشادية لمساعدة الطلبة الجدد في اجراءات قبولهم في الجامعة	1
					يحرص الموظفون على ارشاد الطلبة الجدد بإجراءات القبول في الجامعة	2
					تتميز اجراءات قبول الطلبة الجدد في الجامعة باليسر والسهولة	3
					تتم اجراءات قبول الطلبة الجدد في وقت مناسب	4
					لا توجد تعقيدات في اجراءات قبول الطلبة الجدد في الجامعة	5
					تتوفر الدقة في انجاز الخدمات من قبل موظفي وحدة القبول في الجامعة	6
					تحرص الجامعة على تعريف الطلبة الجدد بأنظمتها عندما يلتحقون بها	7
					تحافظ الجامعة على إعلام الطلبة بما يخصهم في الأوقات المناسبة	8
					تعلم الجامعة باستمرار عن مواعيد التسجيل الإلكتروني والسحب والاضافة والانسحاب من المواد	9
					تطرح الجامعة الجدول الدراسي بأسماء المواد المطروحة من الاقسام الاكاديمية والكليات وتعلنها للطلبة من خلال موقع الجامعة بمواعيد مناسبة نوعا ما	10
					الجدول الدراسي يتناسب عادة مع الطلبة ويخلو من التعارضات	11
					تتم عملية طرح المواد بشكل يتناسب مع الخطة الدراسية	12
					لا تواجهني مشاكل اثناء عملية التسجيل الإلكتروني	13
					أجد التعاون من موظفي الجامعة لحل المشاكل التي تواجهني اثناء عملية التسجيل	14
					موقع الجامعة الإلكتروني يفي باحتياجاتي اثناء عملية التسجيل الإلكتروني	15
					عمليات التسجيل الإلكتروني والسحب والاضافة والامتحانات النهائية تكون وفق	16

					التقويم الجامعي	
					تعلم الجامعة عن مواعيد الاختبارات النهائية واماكنها بموعد مسبق ودون أخطاء	17
					أجد الخطط الدراسية لتخصصي على موقع الجامعة الإلكتروني	18
					الجامعة تتابع أمور الطلبة المفصولين والمندرين من التخصص في الجامعة	19
					تتم عملية اصدار الوثائق للطلبة وتصديقها ببسر وسهولة	20
					يتمتع موظفو وحدة القبول والتسجيل باللطف وحسن المعاملة مع الطلبة	21
					تتم عملية تقديم الخدمات في وحدة القبول والتسجيل بعدالة وموضوعية دون وجود الواسطة والمحسوبية	22
					تهتم وحدة القبول والتسجيل بقياس رضا الطلاب عن الخدمات التي تقدمها	23
					تحافظ وحدة القبول والتسجيل على اتصال دائما مع الطلبة	24
					يتم الاستجابة على طلبات توسعة الشعب الدراسية وايجاد الحلول المناسبة	25
					تحافظ وحدة القبول والتسجيل على اتصال دائم مع اهالي الطلبة	26
					يوجد تنسيق بين وحدة القبول والتسجيل والاقسام الاكاديمي المختلفة	27
					اشعر بالرضا عن جميع خدمات القبول والتسجيل عموما	28
					تحافظ وحدة القبول والتسجيل على اتصال مع طلبة المؤجلين	29
					تقدم وحدة القبول والتسجيل للإرشاد الاكاديمي للطلبة	30

### القسم الثاني: يشتمل على مجموعة من الفقرات تقيس مستوى رضا الطلبة

ملاحظات	الانتماء للمجال		الصياغة		الفقرة	الرقم
	لا تنتمي	تنتمي	واضحة	غير واضحة		
					سلوك الموظفين بالجامعة يعزز الشعور بالأمان والثقة لدى الطلبة	1
					المام الموظفين بالجامعة بالمعلومات الكافية وحسن توصيلها	2
					الروح المرحة والصداقة واضحة في التعامل داخل الجامعة	3

					4 معالجة مشكلات التسجيل للمواد بشكل مناسب
					5 تحرص الجامعة على سلامة الطلبة داخل الحرم الجامعي
					6 توفر دليل الطلبة بكليني
					7 تميز الاساتذة بالقدرة على ادارة النقاش
					8 توفر الكتب والمراجع بالمكتبة الجامعية
					9 الاستجابة الفورية لحل مشاكل الطلبة
					10 ترحيب الاساتذة باختلاف وجهات النظر
					11 توفر وحدة شؤون الطلاب في الجامعة
					12 توفر اماكن للقراءة والاطلاع بالمكتبة الجامعية
					13 العاملون في الكلية اهل الثقة
					14 يتم اداء الخدمة في الوقت المتفق عليه
					15 الدقة وعدم الاخطاء في تقديم الخدمات
					16 الوفاء بتقديم الخدمة التعليمية في موعدها المحدد
					17 يتم تحقيق ابعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة
					18 يوجد لدى العاملين سلوك مهذب
					19 يعامل الموظفون الطلبة بلطف ومودة
					20 يمتاز للعاملين بالابتنسامة التي تظهر على وجوههم
					21 لدى العاملين المعلومات الاساسية التي احتاجها
					22 يتميز مظهر الجامعة الداخلي بالجمال
					23 يتم نقل المشاكل التي تواجه الطلبة الى الادارة مباشرة
					24 تتميز الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة بالجودة

## الملحق (2)

قائمة بأسماء الأساتذة أعضاء هيئة التدريس المحكمين لأداة الدراسة

الرقم	الإسم	الرتبة الأكاديمية	التخصص	مكان العمل/ الجامعة
1	أحمد فتحي أبو كريم	أستاذ	إدارة تربوية	جامعة جرش
2	أحمد محمد بدح	أستاذ	الإدارة التربوية	البلقاء التطبيقية
3	عايد خوالده	أستاذ	الإدارة التربوية	جامعة مؤتة
4	محمد عبود الحراحشة	أستاذ	الإدارة التربوية	أل البيت
5	عمر محمد الخرابشة	أستاذ	الإدارة التربوية	البلقاء التطبيقية
6	محمد سليم الزبون	أستاذ	أصول التربية	الجامعة الأردنية
7	نوار قاسم الحمد	أستاذ	إدارة تربوية	اليرموك
8	تماره حمزة العمدة	أستاذ مشارك	إدارة تربوية	جامعة جرش
9	كاظم عادل الغول	أستاذ مشارك	إدارة تربوية	الشرق الأوسط
10	خالد محمد الحمادين	أستاذ مساعد	قيادة تربوية	جامعة جرش
11	حمزه محمد القيام	أستاذ مساعد	مناهج وأساليب تدريس	جامعة جرش

### الملحق (3)

#### الاستبانة بصورتها النهائية

جامعة جرش  
كلية العلوم التربوية  
قسم الإدارة التربوية

عزيزي الطالب /ة: .....المحترم/ة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم الباحثة بإجراء دراسة ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية تخصص الإدارة التربوية بعنوان (جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش وعلاقتها برضا الطلبة من وجهة نظرهم).

لذا فإن الباحثة ترحو منكم التكرم بالإجابة على فقرات هذه الاستبانة بكل جدية وموضوعية وصدق، وذلك بوضع إشارة (√) أمام الإشارة التي تمثل رأيك، علماً بأن المعلومات الواردة ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط شاكرين لكم حسن تعاونكم.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحثة

**ملاحظة:** تعني الباحثة بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل ما يلي:

قبول الطلبة المستجدين إلكترونياً، تسجيل وحذف وإضافة المواد الدراسية للطلبة إلكترونياً، الإعلان عن حالات الإنذار، والفصل والحرمان وغيرها إلكترونياً، الإعلان عن شروط وإجراءات التسجيل ومتطلباته ومواعيده، تحديد متطلبات التخرج في كل تخصص إلكترونياً، الرد على استفسارات الطلبة وشكواهم إلكترونياً، الإعلان عن نتائج الطلبة في المقررات الدراسية إلكترونياً، إعداد الجداول الدراسية وجداول الاختبارات ونشرها إلكترونياً، استخراج المعدلات الفصلية والتراكمية للطلبة إلكترونياً، .....

الجزء الأول: البيانات الأولية

ويتمثل في هذا الجزء مجموعة من المتغيرات التي سوف تعتمد عليها الدراسة.

- الجنس ( ) ذكر ( ) أنثى
- التخصص / وله فئتان ( ) إنساني ( ) علمي
- المرحلة الدراسية ( ) البكالوريوس ( ) الدراسات العليا

### الجزء الثاني ويشمل على قسمين:

القسم الأول: مجموعة من الفقرات تقيس جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش

الرقم	الفقرة	درجة الموافقة			
		أوافق بشدة	أوافق	أوافق بدرجة متوسطة	لا أوافق بشدة
<b>المجال الأول: الخصوصية</b>					
1	تحافظ دائرة القبول والتسجيل على سرية المعلومات الخاصة بي.				
2	أشعر بالأمان في التعامل مع الموقع الإلكتروني في دائرة القبول والتسجيل.				
3	توفر لي خصوصية التعامل مع الموقع الإلكتروني في دائرة القبول والتسجيل من خلال (كلمة السر واسم المستخدم).				
4	تحد الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل من تأثير العلاقات الشخصية في تقديم الخدمة.				
5	توفر لخدمة الإلكترونية التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل الحماية العالية لمعلوماتي الشخصية.				
6	يمنع بموجب الخدمة الإلكترونية إطلاع الآخرين على معلوماتي الشخصية.				
<b>المجال الثاني: الموثوقية</b>					
7	تقدم دائرة القبول والتسجيل معلومات وخدمات إلكترونية أثق بها.				

					توفر دائرة القبول والتسجيل خدمات إلكترونية دقيقة كما أعلنت.	8
					موظفو دائرة القبول والتسجيل مستعدون دائماً لمساعدة الطلبة عندما يواجهون أية تحديات.	9
					تتوافق دائرة القبول والتسجيل مصالح الطلبة عند اتخاذ القرارات.	10
					تؤدي الخدمات الإلكترونية على الموقع إلى تقليل الأخطاء لدى العاملين.	11
					تتميز الخدمات الإلكترونية بدائرة القبول والتسجيل بخلوها من الأخطاء.	12
					تتوافر الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل بشكل مستمر.	13
					تحرص دائرة القبول والتسجيل على تقديم الخدمات الإلكترونية في الموعد المحدد لها.	14
<b>المجال الثالث: سهولة الاستخدام</b>						
					يتم الوصول للموقع الإلكتروني بسهولة عند استخدام الإنترنت.	15
					يتم الحصول على الخدمة الإلكترونية من خلال وسائل الاتصال المتعددة مثل الهاتف.	16
					تتميز اللغة المستخدمة في الموقع الإلكتروني بالوضوح.	17
					تتوافر في الموقع الإلكتروني خريطة توضح الخدمات المتوفرة.	18
					يتطلب الموقع الإلكتروني لدائرة القبول والتسجيل مهارات إلكترونية عالية.	19
					يتميز الموقع الإلكتروني بالبساطة في التصميم والإخراج الفني الجيد.	20
<b>المجال الرابع: الكفاءة</b>						
					تحرص دائرة القبول والتسجيل على تدريب الطلبة لتمكينهم إلكترونياً.	21

					22	تقوم دائرة القبول والتسجيل بالتعرف على احتياجات الطلبة من الخدمات الإلكترونية.
					23	تساعد الموظفين على اكتساب طرق حديثة في العمل من خلال الخدمات الإلكترونية.
					24	تلتزم دائرة القبول والتسجيل بتوعية الطلبة وتوجيههم للاستفادة من الخدمات الإلكترونية.
					25	يوفر الموقع الإلكتروني المعلومات الكافية حول طرق السحب والإضافة للمقررات.
					26	يملك موظف دائرة القبول والتسجيل مهارة كافية في التعامل مع التكنولوجيا المستخدمة.
					27	تسهم الخدمات الإلكترونية على الموقع الإلكتروني في اختصار الوقت والجهد لدى الطلبة.
					28	تتصف المعلومات على موقع دائرة القبول والتسجيل بأنها منظمة تنظيماً جيداً.

القسم الثاني: مجموعة من الفقرات تقيس مستوى رضا الطلبة عن الخدمات الإلكترونية

درجة الموافقة					الفقرة	الرقم
لا أوافق بشدة	لا أوافق	أوافق بدرجة متوسطة	أوافق	أوافق بشدة		
					1	أشجع زملائي الطلبة على الاستفادة من الخدمات الإلكترونية المقدمة من دائرة القبول والتسجيل.
					2	أرى بأن الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل دائرة القبول والتسجيل تتوافق مع توقعاتي.
					3	أشعر بالارتياح بتعاملي مع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل.
					4	يستجيب العاملون على الموقع الإلكتروني

					بالتعامل مع كافة الملاحظات بعدالة.
					<b>5</b> يمتلك العاملون في الموقع الإلكتروني المعرفة الكافية للإجابة عن أسئلة الطلبة.
					<b>6</b> يجيب القائمون في الموقع الإلكتروني على استفسارات الطلبة بلطف وكياسة واحترام.
					<b>7</b> أشعر باهتمام القائمين على الموقع الإلكتروني عند مخاطبتهم إلكترونياً من خلال الرد على الملاحظات والاستفسارات.
					<b>8</b> أنا مسرور جداً لما تقدم دائرة القبول والتسجيل من خدمات إلكترونية للطلبة.
					<b>9</b> سلوك الموظفين بالجامعة يعزز الشعور بالثقة لدى الطلبة.
					<b>10</b> أرى إمام الموظفين في دائرة القبول والتسجيل بالمعلومات الكافية عن طبيعة عملهم.
					<b>11</b> تعالج دائرة القبول والتسجيل مشكلات التسجيل للمواد بشكل مناسب.
					<b>12</b> أرى بأنّ النظام الإلكتروني في دائرة القبول والتسجيل يواكب أنظمة الخدمات الإلكترونية الحديثة.

## الملحق (4)

كتاب من عميد كلية العلوم التربوية موجه إلى رئيس جامعة جرش يتضمن طلب تسهيل مهمة



**Jerash University**  
Faculty of Educational Sciences



وتستمر المسيرة



**جامعة جرش**  
كلية العلوم التربوية

الرقم: ع ت ١٤٦ / 26/3/4  
التاريخ: 2022/9/19

**عطوفة الأستاذ الدكتور رئيس الجامعة الأكرم**  
تحية طيبة وبعد ...

أرجو العلم بأن الطالبة " علا أحمد عبد الكريم النصور " تخصص ماجستير " الإدارة التربوية " في كلية العلوم التربوية في جامعة جرش ترغب بتوزيع أداة دراسة (استبانة) ليحتمل الموسوم بـ " جودة الخدمات الإلكترونية في دائرة القبول والتسجيل في جامعة جرش وعلاقتها برضا الطلبة من وجهة نظرهم " للحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية.

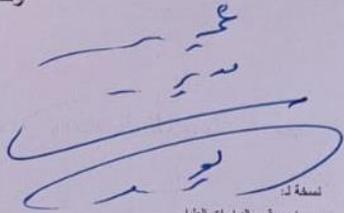
أرجو التكرم بتسهيل مهمتها في ذلك.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

**عميد كلية العلوم التربوية**  
أ. د. يوسف الجرايدة



لمنحة لـ  
- رئيس قسم الدراسات العليا  
- المشرف  
- ملف الطالب



*malak*

الرمز البريدي 26150 هاتف 6350521 - 6350522 - فاكس 6350520 - جرش - المملكة الأردنية الهاشمية  
Post Code 26150 Tel. 6350521 - 6350522 - Fax. 6340520 Jerash - The Hashemite Kingdom Of Jordan  
Website: www.jpu.edu.jo E-mail: ju@go.com.jo