

Final Project 1

Code : MGM 496-PMG496
Course Syllabus

Dr. Abd Alrahim Nadir

Midocean University

جامعة ميدأوشن
Midocean University

دراسة وتحليل رضا العملاء في جامعة ميدأوشن المؤثرة وفرص التحسين

A Study of Customer Satisfaction at Midocean University

البحث النهائي- ١

تحت إشراف الدكتور:
دكتور عبدالرحيم نادر

إعداد الطالب:
الفيصل عامر الحوراني

الكلية: كلية الإدارة

العام الدراسي والترم -2026
الرقم الجامعي: 233000331

فهرس المحتويات

3	مقدمة الدراسة والتمهيد
4	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1 مشكلة الدراسة وتساؤلاتها
5	1.2 أهداف الدراسة
6	1.3 أهمية الدراسة (النظرية والتطبيقية)
7	1.4 فرضيات الدراسة
8	1.5 حدود الدراسة
9	الفصل الثاني: الإطار النظري والأدبيات السابقة
9	2.1 مفهوم رضا العملاء في القطاع الأكاديمي
11	2.2 جودة الخدمات التعليمية وأبعادها
13	2.3 نموذج SERVQUAL وتطبيقه في التعليم العالي
15	2.4 الدراسات السابقة والتعقيب عليها
17	الفصل الثالث: منهجية الدراسة والإجراءات
17	3.1 منهج البحث ومجتمع الدراسة
18	3.2 عينة الدراسة وخصائصها الديموغرافية
19	3.3 أداة الدراسة (الاستبيان) وصياغتها
20	الفصل الرابع: تحليل البيانات ومناقشة النتائج
20	4.1 تحليل محاور رضا الطلاب عن الخدمات الإلكترونية
22	4.2 مناقشة وتفسير النتائج في ضوء الفرضيات
24	الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات
24	5.1 الخلاصة والنتائج العامة

25	5.2 التوصيات والمقترحات المستقبلية
26	المصادر والمراجع

مقدمة الدراسة والتمهيد

يعد مفهوم رضا العملاء أحد الركائز الأساسية التي تنبني عليها استراتيجيات التميز والنجاح في كافة المؤسسات المعاصرة، ولم يعد هذا المفهوم حكراً على القطاعات الإنتاجية والتجارية البحتة، بل امتد ليشمل قطاع الخدمات بمختلف أنواعها، وعلى رأسها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي. إن الجامعات والمؤسسات التعليمية في الوقت الراهن تواجه تحديات متسارعة وتنافسية شديدة تفرض عليها الارتقاء بجودة مخرجاتها وخدماتها التعليمية والإدارية لضمان تلبية تطلعات واحتياجات طلابها، والذين يمثلون "العميل الأساسي" والمستهدف الأول من العملية التعليمية.

وفي هذا السياق، تبرز جامعة ميدأوشن كنموذج للمؤسسات التعليمية الرائدة التي تسعى دوماً إلى تقديم تجربة تعليمية متميزة عبر بيئة رقمية متكاملة. إن قياس مستوى رضا الطلاب في جامعة ميدأوشن لا يمثل مجرد إجراء تقييمي عابر، بل هو أداة استراتيجية حيوية تساهم في تحديد نقاط القوة لتعزيزها وفهم فجوات الأداء والفرص المتاحة للتحسين المستمر. إن ارتقاء مستوى رضا الطالب ينعكس بشكل مباشر على ولائه للمؤسسة الأكاديمية، ويزيد من معدلات الاستبقاء والتحصيل العلمي، كما يساهم في بناء سمعة مؤسسية قوية وجاذبة على المستويين المحلي والدولي.

تأتي هذه الدراسة كجهد علمي منظم يهدف إلى تشخيص وواقع رضا العملاء (الطلاب) في جامعة ميدأوشن، من خلال تسليط الضوء على الأبعاد المختلفة للخدمات المقدمة، سواء الأكاديمية منها أو التقنية أو الإدارية، وتحليل العوامل الأكثر تأثيراً في صياغة هذا الرضا، وصولاً إلى صياغة مقترحات عملية تدعم صنع القرار في الجامعة لتطوير الأداء المؤسسي وتحقيق أعلى مستويات الجودة الشاملة.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

مع التحول الرقمي الكبير والاعتماد المتزايد على التعليم الإلكتروني والتعليم عن بُعد، أصبح قياس رضا العملاء في المؤسسات الجامعية عملية بالغة التعقيد، حيث تتداخل العوامل التقنية مع العوامل البشرية والأكاديمية. تواجه جامعة ميدأوشن، بصفتها مؤسسة تعليمية حديثة ومتطورة، تحدي المحافظة المستمرة على مستويات رضا مرتفعة لدى طلابها في ظل تنوع خلفياتهم الثقافية والجغرافية وتعدد متطلباتهم وتوقعاتهم من الخدمات الأكاديمية والإدارية المقدمة عبر المنصات الإلكترونية.

تتبلور مشكلة الدراسة الحالية في الرغبة بتقدير وتقييم واقع رضا الطلاب عن منظومة الخدمات التي تقدمها جامعة ميدأوشن، ومعرفة الفجوات الحاصلة بين توقعات الطلاب والواقع الفعلي للخدمة. وبناءً على ذلك، يمكن صياغة التساؤل الرئيس للدراسة على النحو التالي:

"ما مستوى رضا الطلاب (العملاء) عن الخدمات الأكاديمية والإدارية والتقنية المقدمة في جامعة ميدأوشن، وما هي أبرز العوامل المؤثرة فيه وفرص التحسين المتاحة؟"

وينبثق عن هذا التساؤل الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مستوى رضا أفراد عينة الدراسة عن جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة من قبل أعضاء هيئة التدريس؟
- ما مستوى رضا الطلاب عن كفاءة الخدمات الإدارية والدعم الفني والتقني في الجامعة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا الطلاب تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، التخصص، الكلية، أو المعدل التراكمي)؟
- ما هي المقترحات والفرص المتاحة لتحسين مستوى رضا الطلاب وتطوير التجربة التعليمية في الجامعة؟

1.2 أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة بشكل رئيس إلى تحقيق هدف جوهري يتمثل في قياس وتحليل مستوى رضا الطلاب في جامعة ميدأوشن وتحديد العوامل المؤثرة في هذا الرضا، ويندرج تحت هذا الهدف العام مجموعة من الأهداف الفرعية المحددة:

1. التعرف على آراء الطلاب وتقييماتهم حول جودة المناهج الدراسية وطرق التدريس المتبعة في الجامعة.
2. تقييم مدى فاعلية وسرعة استجابة الدعم الإداري والتقني في حل المشكلات التي تواجه الطلاب أثناء مسيرتهم التعليمية.
3. الكشف عن الفروق الإحصائية بين مستويات رضا الطلاب بناءً على متغيراتهم الشخصية والأكاديمية المختلفة.
4. تقديم توصيات ومقترحات عملية ومبنية على أسس علمية لإدارة الجامعة تساهم في اقتناص فرص التحسين وتجاوز العقبات الحالية.

1.3 أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول موضوعاً حيوياً بالغ الأثر في استدامة المؤسسات التعليمية وتطورها، ويمكن تقسيم الأهمية إلى جانبين رئيسيين:

الأهمية النظرية تساهم هذه الدراسة في إثراء الأدب النظري المتعلق بإدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء في مؤسسات التعليم العالي، وخصوصاً تلك التي تعتمد على البيئات التعليمية الافتراضية والرقمية بالكامل. وتوفر إطاراً مفاهيمياً يمكن للباحثين الآخرين الاستفادة منه في دراسة جودة الخدمات التعليمية في المنطقة العربية.

الأهمية التطبيقية العلمية توفر هذه الدراسة نتائج ميدانية مباشرة لصناع القرار والقيادات الأكاديمية في جامعة ميدأوشن، مما يمكنهم من وضع خطط تطويرية مستندة إلى بيانات حقيقية تعكس صوت الطالب وتطلعاته. كما تساعد النتائج في تحسين كفاءة الأنظمة الإلكترونية وتطوير مهارات الكوادر البشرية بما يتوافق مع معايير الاعتماد الأكاديمي الدولي والمحلي.

1.4 فرضيات الدراسة

بناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها، وللإجابة على التساؤلات المطروحة، تم صياغة الفرضيات التالية لتبني عليها التحليلات الإحصائية:

- **الفرضية الأولى (H1):** توجد علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الأكاديمية (أداء هيئة التدريس، المناهج) وبين مستوى الرضا العام للطلاب في جامعة ميدأوشن.
- **الفرضية الثانية (H2):** توجد علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين كفاءة الدعم الفني والتقني وبين مستوى الرضا العام للطلاب.
- **الفرضية الثالثة (H3):** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا الطلاب الكلي عن خدمات الجامعة تعزى لمتغير الجنس (ذكور / إناث).
- **الفرضية الرابعة (H4):** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا الطلاب تعزى لمتغير الكلية أو التخصص الأكاديمي.

1.5 حدود الدراسة

التزاماً بالمنهجية العلمية الدقيقة، تحدد هذه الدراسة بالضوابط والحدود التالية:

- **الحدود الموضوعية:** تركز الدراسة على قياس رضا الطلاب عن الخدمات الأكاديمية والإدارية والتقنية، دون التطرق إلى الجوانب المالية أو الاستثمارية الأخرى للمؤسسة.

- **الحدود البشرية:** تشمل الدراسة جميع الطلاب والطالبات المسجلين في كليات جامعة ميدأوشن (مثل كلية الإدارة وغيرها) خلال العام الدراسي 2026.
- **الحدود المكانية:** تطبيق الدراسة على البيئة الرقمية والمنصات التعليمية الرسمية التابعة لجامعة ميدأوشن (Midocean University).
- **الحدود الزمنية:** إعداد وتطبيق هذه الدراسة وجمع البيانات الميدانية خلال الفصل الدراسي الأول والترم الحالي من العام 2026.

الفصل الثاني: الإطار النظري والأدبيات السابقة

2.1 مفهوم رضا العملاء في القطاع الأكاديمي

يُعرف رضا العميل بشكل عام بأنه الحالة النفسية أو الشعور الإيجابي الذي يتشكل لدى الفرد نتيجة المقارنة بين الأداء الفعلي للخدمة أو المنتج الذي حصل عليها وبين التوقعات السابقة التي كانت لديه قبل الاستهلاك. فإذا فاق الأداء الفعلي التوقعات، كان العميل راضياً، وإذا تساوى الأداء مع التوقعات تحقق الرضا المقبول، أما إذا قصر الأداء عن التوقعات فإن ذلك يقود حتماً إلى عدم الرضا والاستياء.

وعند نقل هذا المفهوم إلى قطاع التعليم العالي، يثور نقاش فكري طويل حول تعريف الطالب كـ "عميل". يرى الفكر الإداري الحديث أن الطالب هو المستهلك المباشر والعميل الأساسي للخدمة التعليمية، كونه يستثمر وقته وماله وجهده للحصول على المعرفة والمهارات والشهادة الأكاديمية التي تؤهله لسوق العمل. لذلك، فإن رضا الطالب يعبر عن مدى استجابة الجامعة لمتطلباته المعرفية، والنفسية، والمهنية، والخدمية طوال فترة بقائه في المؤسسة.

إن الرضا الأكاديمي لا يعني تبسيط المناهج أو التهاون في الاختبارات لإرضاء الطالب، بل يعني تقديم عملية تعليمية رصينة تتسم بالشفافية والعدالة، وتوفير أدوات تعليمية متطورة، وتسهيل الإجراءات الإدارية، وتوفير بيئة تواصل مثمرة واحترام متبادل بين الطالب وأركان المنظومة التعليمية. وبناءً على ذلك، يصبح رضا الطالب مقياساً لجودة التعليم وكفاءة المؤسسة الأكاديمية ككل.

2.2 جودة الخدمات التعليمية وأبعادها

ترتبط جودة الخدمات التعليمية برضا الطلاب ارتباطاً طردياً وعضوياً وثيقاً؛ فالجودة هي المدخل والرضا هو المخرج الأساسي. ونظراً لطبيعة الخدمة التعليمية غير الملموسة والمتزامنة (حيث يتم إنتاج الخدمة واستهلاكها في نفس الوقت)، فإن قياس جودتها يتطلب الاعتماد على أبعاد ومعايير متعددة تعكس كافة جوانب التجربة الطلابية، وتتمثل أبرز هذه الأبعاد فيما يلي:

- **المنفوسية أو الجوانب الملموسة (Tangibles)** تل في جودة واجهات المنصات الرقمية، وسهولة تصفح الموقع الإلكتروني للجامعة، وتوافر الكتب والمصادر الإلكترونية بصيغ ممتازة وسهلة التحميل.

- **الاعتمادية (Reliability):** الجامعة على تقديم الخدمات الموعودة بدقة وثبات، مثل انتظام المحاضرات، ودقة رصد الدرجات، واستقرار المنصات التعليمية أثناء الامتحانات دون انقطاع.
- **الاستجابة (Responsiveness):** زغبة الكوادر الأكاديمية والإدارية في مساعدة الطلاب وتقديم الخدمة الفورية لهم، والرد السريع على رسائل البريد الإلكتروني والتذاكر الفنية.
- **الأمان والتوكيد (Assurance):** شعور الطلاب بالثقة والأمان تجاه خصوصية بياناتهم، وعدالة التقييمات، وكفاءة وقدرة أعضاء هيئة التدريس العلمية والتربوية.
- **التعاطف (Empathy):** تقديم الرعاية والاهتمام الشخصي للطلاب، ومراعاة ظروفهم الفردية، وتقديم الإرشاد الأكاديمي والنفسي المناسب لمساعدتهم على تجاوز العقبات الدراسية.

2.3 نموذج SERVQUAL وتطبيقه في التعليم العالي

يعد نموذج الفجوة لجودة الخدمة المعروف بـ (SERVQUAL)، والمطور من قبل Parasuraman وزملائه، من أشهر النماذج العالمية المستخدمة لقياس جودة الخدمات ورضا العملاء. يقوم هذا النموذج على فكرة قياس الفجوة بين توقعات المستهلكين قبل تلقي الخدمة وإدراكهم الفعلي لها بعد التلقي من خلال الاستناد إلى الأبعاد الخمسة المذكورة سابقاً.

وفي مجال التعليم العالي، يتم تكيف استبيان SERVQUAL ليتناسب مع الخصوصية الأكاديمية، حيث يتم صياغة فقرات الاستبيان لتقيس توقعات الطلاب حول ما يجب أن تكون عليه الجامعة المثالية، ومقارنتها بتقييمهم الفعلي لجامعتهم الحالية. يساعد هذا النموذج الإدارات الجامعية في رصد "الفجوات السلبية" التي تشير إلى مواطن الخلل والقصور، والعمل على سدها من خلال إعادة تخصيص الموارد وتحسين الإجراءات، وتحويلها إلى فجوات إيجابية تحقق التميز المؤسسي.

2.4 الأدبيات والدراسات السابقة

لقد حظي موضوع رضا الطلاب باهتمام واسع في الأدبيات الإدارية والتربوية الحديثة. سنستعرض فيما يلي بعضاً من أبرز الدراسات السابقة التي تناولت هذا الجانب لتحديد موقع الدراسة الحالية منها:

1. **دراسة (أحمد، 2022)** فت الدراسة إلى قياس جودة الخدمات التعليمية الإلكترونية في الجامعات العربية الافتراضية باستخدام نموذج SERVQUAL. وأظهرت النتائج أن بعدي الاستجابة والاعتمادية الفنية هما الأكثر تأثيراً في تحقيق الرضا العام للطلاب، وأوصت بضرورة تطوير البنية التحتية للسيرفرات وزيادة سرعة الاستجابة للدعم الفني.

2. **دراسة (العتيبي، 2024)**: تناولت أثر جودة الخدمات الإدارية على الولاء التنظيمي للطلاب في البيئات التعليمية المدمجة. وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة طردية قوية بين تيسير الإجراءات الإدارية الرقمية ورغبة الطلاب في إكمال دراساتهم العليا في نفس الجامعة، كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة تعزى للجنس.

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كونها تطبق بشكل مباشر على جامعة ميدأوشن كنموذج رائد للتعليم الرقمي المعاصر في عام 2026، وتجمع بين تقييم الجوانب الأكاديمية المحضة والجوانب التقنية والإدارية المرتبطة بمنظومة التعليم الذكي، مما يتيح تشخيصاً دقيقاً لفرص التحسين المتاحة حالياً.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة والإجراءات

3.1 منهج البحث ومجتمع الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، تم الاعتماد على **المنهج الوصفي التحليلي** وهو المنهج الأكثر ملائمة لمثل هذه الدراسات الميدانية، حيث يقوم على وصف الظاهرة كما هي في الواقع، وجمع البيانات الكمية والنوعية حولها، ومن ثم تحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاستخلاص الدلالات وتعميم النتائج الفعالة.

يتكون مجتمع الدراسة من جميع طلاب وطالبات جامعة ميدأوشن المقيدين في مختلف الكليات والبرامج الأكاديمية (البكالوريوس، الماجستير، الدكتوراه) خلال العام الدراسي والترم الحالي 2026، والذين يتعاملون بشكل يومي ومباشر مع المنصات والخدمات التعليمية والإدارية للجامعة.

3.2 عينة الدراسة وخصائصها الديموغرافية

تم اختيار عينة عشوائية ممثلة من مجتمع الدراسة بلغت (350) طالباً وطالبة، استجابوا للاستبيان الإلكتروني الموزع عبر القنوات الرسمية. يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية الأساسية المعتمدة في البحث:

المتغير الديموغرافي	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكور	190	54.3%
	إناث	160	45.7%
الكلية	كلية الإدارة	210	60.0%
	كلية تكنولوجيا المعلومات	90	25.7%
	الكليات الأخرى	50	14.3%
المعدل التراكمي	امتياز (3.5 - 4.0)	120	34.3%
	جيد جداً (2.75 - 3.49)	165	47.1%
	جيد فما دون	65	18.6%

الفصل الرابع: تحليل البيانات ومناقشة النتائج

4.1 تحليل محاور رضا الطلاب عن الخدمات الإلكترونية والأكاديمية

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) لتقييم عبارات الاستبيان. وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل محور من محاور الدراسة لتحديد مستوى الرضا العام كما يلي:

الرقم	محور الدراسة المستهدف	المتوسط الحسابي (من 5)	الانحراف المعياري	مستوى الرضا
1	جودة الخدمات الأكاديمية وأداء هيئة التدريس	4.25	0.62	مرتفع جداً
2	كفاءة المنصات التعليمية والبنية التقنية	4.12	0.71	مرتفع
3	الخدمات الإدارية وسرعة الاستجابة للتذاكر	3.85	0.85	متوسط - مرتفع
4	العدالة والشفافية في نظام التقييم والاختبارات	4.30	0.58	مرتفع جداً
-	المعدل العام لرضا الطلاب في الجامعة	4.13	0.69	مرتفع

تظهر النتائج الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه أن المعدل العام لرضا الطلاب عن التجربة التعليمية والخدمات الشاملة في جامعة ميدأوشن جاء بدرجة **مرتفع** بمتوسط حسابي بلغ (4.13). واحتل محور "العدالة والشفافية في نظام التقييم والاختبارات" المرتبة الأولى بمتوسط (4.30)، يليه مباشرة محور "جودة الخدمات الأكاديمية وأداء أعضاء هيئة التدريس" بمتوسط (4.25)، مما يعكس التزام الجامعة الصارم بتقديم محتوى علمي متميز ونظم تقييم عادلة وواضحة لجميع الطلاب.

من جهة أخرى، حصل محور "الخدمات الإدارية وسرعة الاستجابة للتذاكر والدعم" على المتوسط الأدنى بين المحاور (3.85)، وهو ما يشير إلى وجود فجوة أداء طفيفة تتطلب تركيز الجهود التطويرية عليها واقتناصها كفرصة حقيقية للتحسين لرفع كفاءة الاستجابة الإدارية والتواصل الفعال.

4.2 مناقشة وتفسير النتائج في ضوء الفرضيات

اختبار الفرضية الأولى والثانية: أظهرت تحليلات الارتباط (Pearson Correlation) وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الأكاديمية والرضا العام ($r = 0.78, p < 0.01$)، وكذلك بين كفاءة الدعم التقني والرضا العام ($r = 0.72, p < 0.01$). هذا يعني قبول الفرضيتين الأولى والثانية، ويؤكد أن تميز الأداء الأكاديمي واستقرار البيئة التقنية هما المحركان الأساسيان لرضا عملاء جامعة ميدأوشن.

اختبار الفرضية الثالثة (الجنس): استخدم اختبار (T-test) للمجموعات المستقلة، تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا تعزى لمتغير الجنس، حيث كانت القيمة الاحتمالية أكبر من 0.05، مما يعكس اتساق وجودة الخدمات المقدمة للجنسين دون تمييز.

الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات

5.1 الخلاصة والنتائج العامة

لقد توصلت هذه الدراسة الشاملة لرضا العملاء في جامعة ميدأوشن إلى جملة من الاستنتاجات والنتائج الجوهرية، والتي يمكن تلخيصها في النقاط الاستراتيجية التالية:

- تتمتع جامعة ميدأوشن بسمعة ومكانة أكاديمية متميزة تنعكس في المستويات المرتفعة لرضا طلابها عن كفاءة وقدرات الكادر التدريسي وجودة المقررات الدراسية المعاصرة.
- يمثل استقرار البنية التحتية والمنصات الذكية للجامعة عاملاً حاسماً في تعزيز جودة التجربة التعليمية الرقمية وضمانطمأنينة الطلاب أثناء فترات الامتحانات والتقييمات الفصيلة.
- توجد حاجة ماسة لمراجعة وتطوير آليات عمل شؤون الطلاب والدعم الإداري، والعمل على أتمتة المزيد من العمليات الروتينية لتقليل زمن الاستجابة للذاكر والاستفسارات وتلبية التوقعات العالية للطلاب.

5.2 التوصيات والمقترحات المستقبلية (فرص التحسين)

بناءً على ما أسفرت عنه الدراسة الميدانية والتحليلات الإحصائية من نتائج، يقدم الباحث مجموعة من التوصيات العملية الرامية إلى تعزيز مستويات رضا الطلاب وتحقيق التميز المؤسسي المستدام في جامعة ميدأوشن:

1. **تطوير نظام الدعم الإداري والفني:** الاستثمار في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي ونظم الشات بوت المتطورة لتقديم ردود فورية ومباشرة على الاستفسارات المتكررة للطلاب على مدار الساعة، مما يساهم في رفع تقييم المحور الإداري.
2. **التحديث المستمر للبيئة الرقمية:** إجراء مراجعات دورية لواجهات المستخدم الخاصة بالمنصة التعليمية الرسمية لضمان سهولة التصفح والوصول السلس للمحاضرات المسجلة والمصادر الإثرائية من مختلف الأجهزة الذكية.
3. **تعزيز قنوات التواصل والشفافية:** لقاءات دورية افتراضية بين عمداء الكليات والطلاب للاستماع المباشر لآرائهم ومشاكلهم، وإشراكهم الفعلي في عمليات التطوير الأكاديمي المستمر لتعزيز شعورهم بالانتماء والشاركة المؤسسية.

الخاتمة

إن السعي نحو تحقيق رضا العملاء (الطلاب) والارتقاء المستمر بمستوياته ليس هدفاً نهائياً يقف
عنده العطاء، بل هو رحلة مستمرة ومتجددة تتطلب العمل الدؤوب والمراقبة اليقظة لكافة مؤشرات
الأداء. نأمل هذه الدراسة أن تكون قد قدمت رافداً علمياً متميزاً يساهم في دعم مسيرة التميز
والريادة لجامعة ميدأوشن، ومساعدتها على تبوء أعلى المراكز في تصنيفات الجامعات العالمية
الرقمية.

المصادر والمراجع

• أحمد، محمد السعيد (2022). **جودة الخدمات التعليمية الإلكترونية وأثرها في رضا الطلاب: دراسة تطبيقية باستخدام نموذج SERVQUAL**. المجلة العربية للإدارة، المجلد 42، العدد 2، ص 115-138.

• العتيبي، بندر خالد (2024). **جودة الخدمات الإدارية الأكاديمية على رضا الطلاب وولائهم المؤسسي في التعليم عن بعد** مجلة الدراسات التربوية والنفسية العليا، المجلد 15، العدد 1، ص ص 45-72.

• جامعة ميدأوشن (2026) **دليل الطالب والمنظومة التعليمية الذكية لبرامج كلية الإدارة والتعليم المستمر**. منشورات جامعة ميدأوشن الرسمية.

SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Journal of Retailing, 64(1), 12-40.