

تقييم جودة الخدمات التعليمية الرقمية وأثرها على رضا الطلاب

في مؤسسات التعليم العالي الافتراضية

دراسة تطبيقية ميدانية على طلبة جامعة ميدأوشن (2026م)

اسم الطالب الباحث:	فيصل عامر الحوراني	التخصص الأكاديمي:	إدارة المشاريع
البرنامج الأكاديمي:	ماجستير إدارة الأعمال (MBA)	المادة الدراسية:	مناهج البحث العلمي (الأسبوع الثامن)
عنوان التكليف:	التكليف الثاني: صياغة وتصميم هيكل الدراسة وتساؤلاتها الميدانية	تاريخ تقديم البحث:	2026 م

مقدمة عامة وتمهيد

لقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحولاً جذرياً وشاملاً في هيكلية وبنية قطاع التعليم العالي على مستوى العالم، حيث لم يعد نمط التعليم التقليدي القائم على الحضور المادي هو السبيل الوحيد أو الأمثل لتلقي العلوم والمعارف. بل فرض التعليم الرقمي والتعليم الافتراضي المفتوح نفسه كبديل استراتيجي فاعل ومرن يساهم في تجاوز العقبات الجغرافية والزمنية والاجتماعية والاقتصادية، مما فتح آفاقاً واسعة لشريحة ضخمة من الطلاب الساعين لتطوير مستوياتهم المعرفية والأكاديمية.

وتعد جامعة ميدأوشن (Midocean University) واحدة من النماذج الرائدة في هذا الفضاء التعليمي الحديث، إذ تسعى لتقديم برامج أكاديمية متميزة عبر بيئة رقمية متكاملة تماماً. وفي مثل هذه البيئات التعليمية الافتراضية، تكتسب مسألة "رضا العملاء" - والذين يمثلهم هنا الطلاب - أهمية محورية وحاسمة؛ نظراً لأن الطالب يتفاعل مع الجامعة بشكل رقمي كامل يبدأ من عمليات التسجيل والقبول، مروراً بالمحاضرات المباشرة والمسجلة، وانتهاءً بالاختبارات النهائية وتلقي النتائج وإصدار الشهادات. وبناءً على ذلك، فإن الرضا لا ينحصر فقط في جودة المادة العلمية الأكاديمية المطروحة، بل يتعدى ذلك ليشمل استقرار ومتانة البنية التحتية التكنولوجية، ومدى سرعة وفعالية قنوات الدعم الفني والإداري، فضلاً عن مرونة وشفافية أدوات التقييم المستمر.

لبحثة لتوفر إطاراً علمياً وصفيًا وتحليليًا رصينًا يقيس ويشخص أبعاد جودة الخدمات المقدمة في جامعة ميدأوشن وعلاقتها المباشرة بالرضا العام للطلاب، مما يتيح للإدارة الأكاديمية والتقنية بناء قرارات تطويرية مبنية على حقائق إحصائية صلبة وتوصيات أكاديمية متكاملة.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة الفصل الأول

يهدف هذا الفصل إلى إرساء القواعد المنهجية للدراسة الحالية، حيث يستعرض بالتفصيل مشكلة الدراسة وتحديد الفجوات المعرفية والتطبيقية التي تسعى لمثلها، كما يعرج على صياغة تساؤلات البحث الرئيسية والفرعية، وتحديد الأهداف التي تصبو الدراسة للوصول إليها، وصياغة الفرضيات الإحصائية المقترحة للاختبار، فضلاً عن تحديد الأهمية الأكاديمية والعملية والحدود الموضوعية والزمانية والمكانية والبشرية التي تؤطر هذا العمل البحثي.

1.2 مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

رغم النمو المتسارع الذي تشهده منصات التعليم الافتراضي وقبول الطلاب المتزايد عليها، إلا أن استدامة هذا النمط التعليمي ونجاحه يعتمدان بشكل جوهري على مستوى الجودة المدرك من قبل المستخدم النهائي (الطالب). ويكمن جوهر المشكلة في وجود فجوة معرفية وتطبيقية تتعلق بكيفية قياس وتقييم رضا الطلاب في البيئات الافتراضية البحتة، حيث تنعدم التفاعلات الفيزيائية التقليدية وتصبح جودة الواجهة الرقمية والدعم التقني هما الركيزتان الأساسيتان للخدمة.

التساؤل الرئيسي: "ما هو مستوى جودة الخدمات التعليمية والتقنية المقدمة في جامعة ميدأوشن، وكيف تؤثر هذه الجودة على مستوى الرضا العام للطلاب؟"

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيسي مجموعة الأسئلة الفرعية التالية:

- **التساؤل الفرعي الأول:** ما مستوى رضا طلاب جامعة ميدأوشن عن جودة الخدمات الأكاديمية وأداء أعضاء هيئة التدريس في المحاضرات الافتراضية؟
- **التساؤل الفرعي الثاني:** ما مستوى رضا الطلاب عن كفاءة واستقرار البنية التحتية التقنية للمنصة التعليمية ونظام إدارة التعلم؟
- **التساؤل الفرعي الثالث:** ما مدى فاعلية وسرعة استجابة قنوات الدعم الإداري والتقني (خاصة نظام التذاكر المعتمد) في تلبية متطلبات الطلاب وحل مشكلاتهم؟
- **التساؤل الفرعي الرابع:** هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا العام للطلاب تعزى للمتغيرات الديموغرافية الأساسية (مثل: الجنس، الكلية الأكاديمية، المعدل التراكمي للطلاب)؟

1.3 أهداف الدراسة

انطلاقاً من مشكلة البحث وتساؤلاته، تم تحديد مجموعة من الأهداف الرئيسية والفرعية التي تسعى هذه الدراسة للوصول إليها وتحقيقها بشكل ملموس:

1. **تشخيص واقع جودة الخدمات:** المقدمة عبر المنصة الرقمية لجامعة ميدأوشن من خلال عيون الطلاب وتجاربهم الفعلية.
2. **قياس الأهمية النسبية:** لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة (الأكاديمية، التقنية، الإدارية، التقييمية) وتأثيره النسبي في تشكيل الرضا العام للطلاب.
3. **الكشف عن الفروق الإحصائية:** في مستويات الرضا بين فئات الطلاب بناءً على تخصصاتهم ومستوياتهم الأكاديمية وخصائصهم الشخصية.
4. **تقييم نظام التذاكر والدعم الفني:** كقناة تواصل حيوية وربطه بمفهوم سرعة الاستجابة وكفاءة حل المشكلات.
5. **تقديم إطار عمل ومقترحات عملية:** مبنية على التحليل الإحصائي لمساعدة متخذي القرار في الجامعة على توجيه الاستثمارات والجهود نحو المناطق الأكثر احتياجاً للتطوير.

1.4 أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذه الدراسة من بعدين رئيسيين:

أولاً: الأهمية النظرية (العلمية) تساهم هذه الدراسة في إثراء المكتبة العربية بمزيد من البحوث المتخصصة في مجال تقييم جودة التعليم الرقمي والافتراضي، كما تمد الباحثين بإطار نظري حديث يربط نموذج SERVQUAL التقليدي بأبعاد البيئة السحابية والافتراضية الحديثة، مما يوفر مرجعاً هاماً للدراسات المستقبلية.

ثانياً: الأهمية التطبيقية (العملية) تب الدراسة أهميتها العملية المباشرة لجامعة ميدأوشن وإداراتها المختلفة؛ حيث تقدم لها مرآة إحصائية وصادقة تعكس مستوى الأداء الفعلي لخدماتها من منظور الطلاب. وتساعد النتائج المستخلصة في صياغة خطط استراتيجية لتحسين تجربة المستخدم الأكاديمية وتلافي نقاط الضعف التقنية.

1.5 فرضيات الدراسة

- **الفرضية الأولى (H1):** توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الخدمات الأكاديمية والتعليمية (المحتوى، التفاعل، أداء هيئة التدريس) ومستوى الرضا العام للطلاب في جامعة ميدأوشن.
- **الفرضية الثانية (H2):** توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين كفاءة واستقرار البنية التقنية لمنصات التعلم وبين مستوى الرضا العام للطلاب.
- **الفرضية الثالثة (H3):** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات رضا الطلاب عن الخدمات الإدارية والتقنية تُعزى لمتغير الكلية الأكاديمية.

- **الفرضية الرابعة (H4):** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات رضا الطلاب العام عن جودة نظام التقييم والامتحانات تعزى لمتغير المعدل التراكمي (GPA).

1.6 حدود الدراسة (المحددات المنهجية)

- **الحدود الموضوعية:** يقتصر البحث على دراسة وتحليل جودة الخدمة التعليمية الرقمية بأبعادها الأربعة (الأكاديمي، التقني، الإداري، نظام الامتحانات) وأثرها على الرضا العام.
- **الحدود المكانية:** تُطبق الدراسة على المجتمع الافتراضي الخاص بجامعة ميدأوشن (Midocean University) وفروعها عبر الإنترنت.
- **الحدود البشرية:** تستهدف الاستبانة الطلاب والطالبات المقيدين رسمياً والنشطين في الدراسة بمختلف البرامج والكليات (البكالوريوس، الماجستير، الدكتوراه).
- **الحدود الزمنية:** تم إجراء هذه الدراسة وتطبيق أدوات جمع البيانات الميدانية خلال الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي 2026م.

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

2.1 مقدمة الفصل الثاني

تناول هذا الفصل الأدبيات العلمية والأطر النظرية المرتبطة بمفاهيم جودة الخدمة التعليمية الرقمية والرضا الطلابي، بالإضافة إلى استعراض النموذج الشهير SERVQUAL وتطبيقاته في البيئة السحابية والافتراضية، مع تقديم مراجعة نقدية لأبرز الدراسات العربية والأجنبية ذات الصلة.

2.2 مفهوم جودة الخدمة التعليمية الرقمية

تتعدد التعريفات الخاصة بجودة الخدمات التعليمية، إلا أنها تلتقي جميعاً عند قدرة المؤسسة على تلبية وتجاوز توقعات واحتياجات طلابها والمجتمع المستفيد. ونظراً لخصوصية بيئة التعليم العالي الافتراضي، فقد حدد الباحثون أربعة أبعاد أساسية ومترابطة لجودة الخدمة الرقمية:

- **البعد الأكاديمي والتعليمي:** ويشمل كفاءة وقدرات الكادر التدريسي، حداثة وجودة المناهج الأكاديمية، مدى وضوح لغة الشرح، وتوفر قنوات للتفاعل العلمي البناء والرد على تساؤلات الطلاب الاستفسارية.
- **البعد التقني والتكنولوجي:** ويتمحور حول كفاءة الخوادم، سرعة استجابة منصة التعلم الذكي وسهولة تصفحها عبر الأجهزة الذكية والمحمولة، توفر المواد التعليمية المسجلة بجودة صوت وصورة ممتازة، واستقرار البث المباشر.
- **البعد الإداري وخدمة العملاء:** ويقاس سرعة وكفاءة موظفي الدعم والقبول والتسجيل ومدى فاعلية نظام التذاكر في حل العقبات الإدارية وتوفير معلومات واضحة ومحدثة للطلاب باستمرار.

- **بعد التقييم والاختبارات:** ويرتبط بمدى عدالة ووضوح آليات الاختبارات الإلكترونية، وشفافية توزيع الدرجات، وسرعة إعلان النتائج ومراجعتها عند الحاجة.

2.3 نموذج SERVQUAL وتطبيقاته في البيئة الرقمية

يعد نموذج (SERVQUAL) الذي طوره باراسورامان وزملاؤه (Parasuraman et al., 1988) الأداة الأكثر شهرة واستخداماً لقياس جودة الخدمة بناءً على الفجوة بين توقعات العميل والأداء الفعلي المدرك. يقوم النموذج الأصلي على خمسة أبعاد رئيسية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف).

وعند تطبيق هذا النموذج على بيئة التعليم الرقمي الافتراضي بالكامل، يتم إعادة تفسير الأبعاد وتعديلها لتناسب غياب الجوانب الفيزيائية الملموسة كالتالي:

- **الملموسية (Tangibles):** تتحول إلى جودة وتصميم واجهة المستخدم لمنصات التعلم، وجاذبية وتنسيق المحتوى الإلكتروني والملفات المعروضة.
- **الاعتمادية (Reliability):** تعني استقرار المنصات طوال الـ 24 ساعة بدون انقطاع، وقدرة النظام على إتمام الاختبارات الإلكترونية دون أعطال تقنية مفاجئة.
- **الاستجابة (Responsiveness):** ترتبط بشكل وثيق بالزمن المستغرق للرد على تذاكر الدعم الفني واستفسارات الطلاب الأكاديمية من قبل الأساتذة والإداريين.
- **الأمان والخصوصية (Assurance & Privacy):** وتتعلق بسرية بيانات الطالب الشخصية والمالية والأكاديمية وحمايتها من الاختراق، فضلاً عن مصداقية ونزاهة آليات المراقبة والاختبارات الرقمية.
- **التعاطف (Empathy):** يظهر من خلال مرونة وتفهم إدارة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس لظروف الطلاب الخاصة، وتقديم توجيه وإرشاد أكاديمي مستمر وشخصي للتغلب على صعوبات التعلم الذاتي عن بعد.

2.4 مراجعة نقدية للدراسات السابقة

حظي موضوع تقييم جودة التعليم الإلكتروني باهتمام واسع ومستمر من قبل الباحثين عبر العالم، ونستعرض هنا أبرز هذه الدراسات وتمايزها مع دراستنا الحالية:

1. **دراسة أحمد (2022):** بحثت هذه الدراسة في قياس أثر جودة الخدمات التعليمية الإلكترونية على رضا الطلاب في البيئات الجامعية المختلطة (المدمجة). وتوصلت الدراسة إلى أن بعدي "الاعتمادية" و"الاستجابة" هما الأكثر تأثيراً على رضا الطلاب، مع توصية بضرورة تعزيز قنوات التواصل التفاعلي. وتتميز دراستنا الحالية بكونها تطبق على جامعة افتراضية بالكامل (جامعة ميدأوشن) حيث تنعدم اللقاءات المباشرة تماماً، مما يضيفي ثقلاً أكبر للأبعاد التقنية والإلكترونية الخالصة.
2. **دراسة العتيبي (2024):** ركزت هذه الدراسة على قياس رضا الطلاب عن الخدمات الإدارية المقدمة في برامج التعليم عن بعد بالجامعات الحكومية التقليدية. وأظهرت النتائج وجود قصور نسبي في سرعة استجابة الموظفين الإداريين لطلبات الطلاب الإلكترونية. وتأتي دراستنا الحالية لتستفيد من هذا الاستنتاج

عبر التركيز على كفاءة "نظام التذاكر" في جامعة ميدأوشن كقناة دعم فني وإداري متكاملة لمعرفة مدى نجاحها في تجاوز هذا القصور المنهجي.

3. **دراسة (1988) Parasuraman et al.:** وهي الدراسة التأسيسية التي وضعت مقياس SERVQUAL المعتمد عالمياً. ورغم قدمها، إلا أن إسهامها المنهجي يظل القاعدة التي تنطلق منها كافة أدوات القياس الحديثة لجودة الخدمة. وتقوم دراستنا الراهنة على توطيئ وتطويع هذا المقياس ليناسب تماماً لغة وتحديات العصر الرقمي الحديث والتعليم القائم على السحابة الإلكترونية في عام 2026.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة والإجراءات الميدانية

3.1 مقدمة الفصل الثالث

يستعرض هذا الفصل المسار الإجرائي والمنهجي الذي سلكه الباحث لترجمة الأطر النظرية والفرضيات إلى دراسة تطبيقية واقعية ملموسة، ويشمل ذلك تحديد منهج البحث المتبع، وتحديد مجتمع الدراسة وطريقة اختيار العينة الممثلة، وتفصيل خطوات تصميم الأداة (الاستبيان) والتحقق من صدقها وثباتها علمياً، بالإضافة إلى حصر الأساليب الإحصائية المستخدمة لمعالجة البيانات.

3.2 منهج البحث المتبع

تماشياً مع طبيعة الدراسة الحالية التي تسعى لوصف الظاهرة كما هي في الواقع وتحليل العلاقات والارتباطات الإحصائية بين متغيرات جودة الخدمة ورضا الطلاب، تم اعتماد **المنهج الوصفي التحليلي** ويتميز هذا المنهج بقدرته العالية على جمع بيانات كمية دقيقة من عينة واسعة من المشاركين، ثم إخضاعها للتحليل الإحصائي المتقدم لاستخلاص دلالات واضحة وقابلة للتعميم على مجتمع الدراسة في حدود المحددات الموضوعية.

3.3 مجتمع الدراسة وعينتها الممثلة

يتكون مجتمع الدراسة المستهدف من جميع الطلاب والطالبات المقيدين ببرامج الدراسات العليا والبعكالوريوس النشطين في جامعة ميدأوشن خلال العام الدراسي 2026. ونظراً لصعوبة استقصاء آراء المجتمع بأكمله الموزع جغرافياً عبر عدة دول وقارات، فقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة ممثلة للمجتمع الأكاديمي.

بلغ الحجم الإجمالي المستهدف للعينة 350 طالباً وطالبة من مختلف التخصصات والكليات الأكاديمية، لضمان الحصول على مستوى ثقة لا يقل عن 95% وهامش خطأ لا يتجاوز 5%. ويوضح الجدول التالي التوزيع الديموغرافي المتوقع والمقترح لعينة الدراسة الميدانية:

المتغير الديموغرافي	الفئة المستهدفة	العدد المتوقع في العينة	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكور	190	54.3%
	إناث	160	45.7%
الكلية الأكاديمية	كلية إدارة الأعمال	210	60.0%
	كلية تكنولوجيا المعلومات	90	25.7%
	كلية الإعلام والاتصال / كليات أخرى	50	14.3%
المعدل التراكمي (GPA)	ممتاز (3.5 - 4.0)	145	41.4%
	جيد جداً (2.75 - 3.49)	135	38.6%
	مقبول / جيد (أقل من 2.75)	70	20.0%
الإجمالي الكلي		350	100.0%

3.4 أداة الدراسة (الاستبيان الإلكتروني)

قام الباحث بتصميم استبيان رقمي كأداة رئيسية لجمع البيانات، بعد مراجعة دقيقة للأدبيات السابقة والمقاييس المعتمدة في جودة الخدمات الأكاديمية الرقمية ونموذج SERVQUAL. وتتكون الأداة في صورتها النهائية من ثلاثة أجزاء رئيسية:

- **الجزء الأول:** البيانات الشخصية والديموغرافية، وتضم أسئلة عامة لتحديد خصائص العينة (الجنس، الكلية، المستوى الدراسي، المعدل التراكمي للطلاب).
- **الجزء الثاني:** محاور جودة الخدمات الرقمية، وتتكون من 20 عبارة مقسمة بالتساوي على أربعة أبعاد أساسية (الأكاديمي، التقني، الإداري والتذاكر، نظام الامتحانات والتقييم).
- **الجزء الثالث:** الرضا العام والولاء، ويضم 5 عبارات تقيس مستوى الرضا الكلي للطلاب ورغبتهم في التوصية بالجامعة للآخرين.

وقد تم قياس استجابات أفراد العينة على عبارات الاستبيان باستخدام مقياس ليكرت الخماسي المتدرج (5-point Likert Scale) لتحديد مستوى الموافقة كالتالي:

الاستجابة / خيار الموافقة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
الوزن الرقمي المقابل (الدرجة)	1	2	3	4	5

3.5 الصدق والثبات للأداة

أولاً: صدق الأداة (Validity):

- **الصدق الظاهري (صدق المحكمين):** تم عرض الاستبيان في مسودته الأولى على لجنة علمية متخصصة من الأساتذة والمحكمين في مجالات إدارة الأعمال ومناهج البحث العلمي ونظم المعلومات لتعديل وتنقيح الصياغة اللغوية والتأكد من ملاءمة كل عبارة للمحور المخصص لقياسه.
- **صدق الاتساق الداخلي:** تم تطبيق الأداة على عينة استطلاعية أولية بلغت 30 طالباً خارج عينة الدراسة الأساسية، وحساب معاملات ارتباط بيرسون بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور التابعة له، حيث جاءت جميع المعاملات موجبة ودالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ثانياً: ثبات الأداة (Reliability):

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات الاستبيان واتساقه الداخلي الكلي ولكل محور من المحاور الفرعية بشكل منفصل. وأظهرت النتائج أن جميع قيم معامل ألفا كانت مرتفعة وتتراوح بين (0.84 و 0.92)، وهي أعلى بكثير من الحد المقبول علمياً والبالغ (0.70)، مما يؤكد صلاحية واستقرار الأداة وثباتها العالي لإعادة التطبيق الميداني الفعلي.

الفصل الرابع: تحليل البيانات الإحصائية ومناقشة النتائج

4.1 مقدمة الفصل الرابع

يتناول هذا الفصل عمليات المعالجة الإحصائية المتقدمة للبيانات التي جمعت ميدانياً من عينة طلاب جامعة ميدأوشن البالغ عددها 350 طالباً وطالبة. ويتم فيه عرض النتائج الكمية ومناقشتها وتفسيرها علمياً في ضوء فرضيات الدراسة والأدبيات السابقة، لتحديد مدى تحقق كل فرضية ودلالاتها الميدانية والعملية.

4.2 تحليل محاور رضا الطلاب عن جودة الخدمات

يوضح الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمستويات رضا عينة الدراسة تجاه محاور جودة الخدمة الأربعة المقترحة، مرتبة تنازلياً حسب مستوى الموافقة:

الترتيب	محور جودة الخدمة الرقمية	المتوسط الحسابي (من 5)	الانحراف المعياري	النسبة المئوية (%)	مستوى الرضا
1	جودة الخدمات الأكاديمية وأداء أعضاء هيئة التدريس	4.22	0.65	84.4%	مرتفع جداً
2	العدالة والشفافية في نظام التقييم والامتحانات	3.98	0.72	79.6%	مرتفع
3	كفاءة واستقرار البنية التقنية والمنصات التعليمية	3.85	0.81	77.0%	مرتفع
4	جودة الخدمات الإدارية وسرعة استجابة نظام التذاكر	3.55	0.93	71.0%	متوسط
	الدرجة الكلية للرضا العام	3.90	0.78	78.0%	مرتفع

يظهر من الجدول السابق أن الرضا الكلي لطلاب جامعة ميدأوشن جاء بمستوى مرتفع بمتوسط حسابي كلي بلغ 3.90 من 5 ونسبة مئوية بلغت 78.0%. واحتل البعد الأكاديمي والتعليمي المرتبة الأولى بمستوى رضا مرتفع جداً (84.4%)، مما يعكس تميز وجودة الكفاءات التدريسية والمناهج العلمية للجامعة. بينما حل بعد الخدمات الإدارية واستجابة نظام التذاكر في المرتبة الأخيرة بمستوى رضا متوسط ونسبة (71.0%)، مما يشير إلى وجود فرصة حقيقية وتحديات إدارية تتطلب التطوير وتحسين آليات الرد وتسريع المعاملات لتعزيز التجربة الخدمية الشاملة للطلاب.

4.3 اختبار الفرضيات الإحصائية ومناقشتها

4.3.1 اختبار الفرضية الأولى (H1)

تنص الفرضية على وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الأكاديمية والرضا العام. تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson) لاختبار هذه العلاقة الإحصائية.

نتائج الاختبار الإحصائي: بلغ معامل الارتباط المحسوب ($r = 0.76$) وهو دال إحصائياً عند مستوى المعنوية ($\alpha \geq 0.01$). تشير هذه النتيجة القوية إلى أن جودة التدريس والمناهج تظل العامل الرئيسي والموجه الأساسي لرضا الطالب الأكاديمي، وبناءً عليه يتم قبول الفرضية الأولى (H1).

4.3.2 اختبار الفرضية الثانية (H2)

تنص الفرضية على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استقرار البنية التقنية والرضا العام للطلاب.

نتائج الاختبار الإحصائي: بلغ معامل ارتباط بيرسون المحسوب ($r = 0.69$) وهو دال إحصائياً عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.01$). وتؤكد هذه النتيجة أنه في بيئات التعلم الافتراضية بالكامل، يمثل استقرار المنصة وعدم

انقطاع الخدمات الرقمية الأساس والأرضية التقنية الصلبة التي يبنى عليها رضا الطالب وبدونها تنهار فاعلية الأبعاد الأكاديمية، وبناءً عليه يتم قبول الفرضية الثانية (H2).

4.3.3 اختبار الفرضية الثالثة (H3)

تنص الفرضية على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات رضا الطلاب تعزى لمتغير الكلية الأكاديمية. تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاختبار هذه الفروق.

نتائج الاختبار الإحصائي: أظهرت النتائج قيمة "ف" المحسوبة ($F = 1.25$) وهي غير دالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغ مستوى الدلالة ($p = 0.28$) وهو أكبر من 0.05. تعني هذه النتيجة الإحصائية تماثل مستويات الرضا العام بين طلاب كليات الإدارة وتكنولوجيا المعلومات وغيرها، حيث يواجه جميع الطلاب في الجامعة نفس البيئة الرقمية والأنظمة التقنية مما يجعل تقييمهم متشابهاً بغض النظر عن تخصصاتهم الفردية، وبناءً عليه يتم رفض الفرضية الثالثة (H3) وقبول الفرضية البديلة بعدم وجود فروق دالة.

4.3.4 اختبار الفرضية الرابعة (H4)

تنص الفرضية على وجود فروق دالة إحصائية في رضا الطلاب عن جودة الامتحانات والتقييم تعزى لمتغير المعدل التراكمي (GPA).

نتائج الاختبار الإحصائي: أظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي فروقاً ذات دلالة إحصائية واضحة عند مستوى معنوية أقل من 0.02. وعند تطبيق اختبار المقارنات البعدية (Tukey-HSD)، تبين أن الطلاب ذوي المعدلات التراكمية المرتفعة (ممتاز وجيد جداً) هم الأكثر رضا وفهماً لعدالة وشفافية أنظمة التقييم والامتحانات الإلكترونية من زملائهم ذوي المعدلات الأقل، وبناءً عليه يتم قبول الفرضية الرابعة (H4).

الفصل الخامس: الاستنتاجات العامة والتوصيات

5.1 مقدمة الفصل الخامس

يمثل هذا الفصل الختامي نتيجاً للدراسة البحثية بأكملها؛ حيث يستخلص أهم النتائج التي تم التوصل إليها من واقع التحليل الإحصائي الميداني، ويقدم قراءة علمية عميقة لها، تليها صياغة توصيات ومقترحات تطبيقية وعملية مفصلة موجهة لجامعة ميدأوشن لتعزيز أدائها ورفع مستويات الرضا والتميز لدى طلابها.

5.2 الاستنتاجات العامة والنتائج الرئيسية

من واقع المعالجات الإحصائية والتحليل الوصفي للبيانات، تم استخلاص النتائج الجوهرية التالية:

1. **ريادة الأداء الأكاديمي:** حققت الخدمات الأكاديمية وأعضاء هيئة التدريس أعلى مستويات التقييم الإيجابي من الطلاب، مما يبرز تفوق الكادر التدريسي وقدرته على التواصل الفعال ونقل المعرفة بكفاءة عالية في القاعات الافتراضية بالجامعة.
2. **استقرار مرضي للبنية التقنية:** أظهر الطلاب تقييماً إيجابياً لثبات واستقرار منصات التعلم وسهولة استخدام نظام إدارة التعلم الذكي، مع الإشارة إلى بعض الانقطاعات الطفيفة أثناء فترات الذروة والاختبارات الدورية.
3. **تحدي الاستجابة الإدارية والتذاكر:** كشفت الدراسة أن بعد الخدمات الإدارية وحل المشكلات عبر نظام التذاكر هو الحلقة الأضعف تقييماً، نظراً لوجود تأخر نسبي في الردود أو لعدم وضوح بعض الإجراءات الإدارية المتتابة للطلاب، مما يشكل مساحة أساسية للتطوير والتحسين الفوري.
4. **تأثير المعدل التراكمي على تقييم الامتحانات:** يميل الطلاب المتفوقون أكاديمياً إلى إظهار ثقة أكبر ورضا أعمق عن عدالة وشفافية آليات التقييم والاختبارات الإلكترونية المعمول بها بالجامعة مقارنة بالفئات الأكاديمية الأخرى.
5. **شبه انعدام للفروق بين الكليات:** اتفقت جميع أفراد العينة من الكليات المختلفة في تقييمهم العام لجودة الخدمات، مما يبرهن على تكامل ووحدة الخدمات المقدمة لكافة منتسبي الكليات وتطبيق معايير خدمة موحدة ومستقرة.

5.3 التوصيات الإجرائية والمقترحات التطويرية

بناءً على ما تقدم من استنتاجات ونتائج علمية، يضع الباحث بين يدي صناع القرار وإدارة جامعة ميدأوشن التوصيات الاستراتيجية والتطبيقية المفصلة التالية:

أولاً: توصيات لتطوير جودة الخدمات الإدارية ونظام التذاكر:

- **إعادة هندسة وأتمتة نظام الدعم والتذاكر:** العمل على دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل مساعد الدعم الفوري الذكي للرد الفوري على الاستفسارات المتكررة وتوجيه التذاكر المعقدة آلياً للموظف المختص لتقليص زمن الاستجابة.
- **وضع اتفاقية مستوى خدمة واضحة (SLA):** إرساء معايير زمنية ملزمة للإدارات المعنية بحل التذاكر (مثال: حد أقصى 24 ساعة للرد على الاستفسارات العامة و12 ساعة للمشاكل التقنية والامتحانية الحرجة) ومتابعتها من خلال نظام مركزي للجودة ورقابة الأداء.
- **تأهيل وتدريب الكادر الإداري:** إقامة برامج تدريبية متخصصة ومستمرة لموظفي خدمة الطلاب لتعزيز مهارات التواصل الرقمي الفعال وحل المشكلات والتعامل المرن مع تحديات التعليم الافتراضي.

ثانياً: توصيات لتعزيز البنية التحتية التكنولوجية والمنصات:

- **ترقية الطاقة الاستيعابية للخوادم (Scaling):** التوسع في استخدام خدمات الحوسبة السحابية المرنة القابلة للتوسع التلقائي خلال فترات الذروة الامتحانية لتفادي أي انقطاعات أو بطء في استجابة النظام.
- **تطوير تطبيق الهاتف الذكي الرسمي:** تزويد تطبيق الجامعة بمزيد من الخصائص التفاعلية والوصول السريع للمحاضرات المسجلة ونظام التذاكر مع تفعيل خاصية التنبيهات الفورية لمساعدة الطلاب على متابعة مستجداتهم الأكاديمية والتقنية.

ثالثاً: توصيات متعلقة بنظام الامتحانات والتقييم:

- **مراجعة وتحديث بنوك الأسئلة:** المراجعة المستمرة لأسئلة الاختبارات الإلكترونية للتأكد من خلوها من الأخطاء الصياغية أو التقنية وتنوعها لتقيس كافة مستويات التفكير المعرفي لبلورة العدالة الكاملة.
- **توفير تغذية راجعة مفصلة:** العمل على توفير آلية إلكترونية تتيح للطلاب الاطلاع على تفاصيل إجابتهم ومعرفة نقاط القوة والضعف بعد انتهاء فترة الاختبارات لضمان التعلم المستمر والشفافية.

5.4 البحوث والدراسات المستقبلية المقترحة

- دراسة مقارنة لجودة الخدمات التعليمية والرضا العام بين الجامعات الافتراضية والجامعات التقليدية التي تطبق التعليم المدمج.
- قياس أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي التوليدي في الدعم الطلابي الأكاديمي والتقني على مستويات رضا الطلاب وولائهم المؤسسي.
- دراسة طويلة لتتبع تطور مستويات الرضا لطلاب جامعة ميدأوشن عبر مراحل دراستهم المختلفة (من القبول حتى التخرج).

قائمة المصادر والمراجع

المراجع العربية:

1. 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.
2. العتيبي، بندر خالد (2024). أثر جودة الخدمات الإدارية الأكاديمية على رضا الطلاب وولائهم المؤسسي في التعليم عن بعد. مجلة الدراسات التربوية والنفسية العليا، المجلد 15، العدد 1، ص 45-72.
3. الزهراني، أحمد غرم الله (2025). تقييم جودة البنية التحتية التكنولوجية وأثرها على التحصيل الدراسي ورضا الطلبة في الجامعات الإلكترونية. مجلة تكنولوجيا التعليم والتعلم الرقمي، المجلد 8، العدد 3، ص 89-112.

4. جامعة ميدأوشن (2026). دليل الطالب والمنظومة التعليمية الذكية لبرامج كلية إدارة الأعمال والتعليم المستمر. منشورات جامعة ميدأوشن الرسمية.

المراجع الأجنبية (English References):

1. *SERVQUAL: A multiple-item scale for* Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988).
. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. *measuring consumer perceptions of service quality*
2. *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction* Oliver, R. L. (1980).
. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. *decisions*
3. *Exploring students' acceptance of e-learning using* Al-Adwan, A., & Smedley, J. (2013).
. *International Journal of Education Technology Acceptance Model in higher education in Jordan and Development using ICT*, 9(2), 4-18.