

تقييم جودة الخدمات التعليمية الرقمية وأثرها على رضا الطلاب

في مؤسسات التعليم العالي الافتراضية

دراسة تطبيقية ميدانية على طلبة جامعة ميدأوشن (2026م)

اسم الطالب: **الفصل عامر الحوراني** التخصص: **إدارة المشاريع** الباحث:

البرنامج الأكاديمي: **ماجستير إدارة الأعمال (MBA)** المادة الدراسية: **مناهج البحث العلمي (الأسبوع الثامن)**

تاريخ تقديم البحث: 2026/8/14

عنوان التكليف: **التكليف 3**
١. كتابة فصل الدراسات السابقة
٢. استكمال قائمة المراجع

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.

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

تمهيد

يركز هذا الفصل على بناء الأساس النظري والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة: تقييم جودة الخدمات التعليمية الرقمية وأثرها على رضا الطلاب في مؤسسات التعليم العالي الافتراضية. ويستند العرض إلى المفاهيم والنماذج والمراجع الواردة في الملفات الأصلية، مع تنظيمها في تسلسل يساعد على الانتقال من مفهوم رضا العملاء إلى جودة الخدمة التعليمية، ثم إلى نموذج SERVQUAL، وأخيرًا إلى نتائج الدراسات السابقة والفجوة البحثية التي تنطلق منها الدراسة الحالية.

وتتبع أهمية هذا الفصل من أن الطالب يمثل المستفيد المباشر من الخدمة التعليمية، ولذلك فإن تقييم تجربته لا يقتصر على قياس الرضا بوصفه انطباعًا عامًا، بل يرتبط أيضًا بمدى جودة الخدمات الأكاديمية والإدارية والتقنية، واستقرار البيئة الرقمية، وسرعة الاستجابة، ووضوح أنظمة التقييم والاختبارات.

2.1 مفهوم رضا العملاء في القطاع الأكاديمي

يُعرّف رضا العميل بصورة عامة بوصفه حالة تقييمية تنتج عن مقارنة الأداء الفعلي للخدمة بالتوقعات السابقة عنها. فإذا جاء الأداء في مستوى التوقعات أو تجاوزها، ارتفع مستوى الرضا، بينما يؤدي انخفاض الأداء عن التوقعات إلى ظهور عدم الرضا. وعند نقل هذا المفهوم إلى التعليم العالي، يصبح الطالب هو المستفيد الرئيس من مجموعة متكاملة من الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية، ويشمل ذلك التدريس، والمنصات الإلكترونية، والتسجيل والقبول، والاختبارات، والدعم الأكاديمي والإداري والتقني.

وتوضح الدراسة الأساسية أن رضا الطالب في البيئة التعليمية الرقمية لا يرتبط بعنصر واحد؛ فالطالب يتفاعل مع الجامعة خلال رحلة تبدأ من التسجيل والقبول، وتمر بالمحاضرات المباشرة والمسجلة، ثم تسليم الأعمال والاختبارات، وتنتهي بالحصول على النتائج والشهادة. لذلك فإن أي خلل في إحدى نقاط الاتصال يمكن أن يؤثر في الانطباع الكلي عن المؤسسة. ومن هذا المنظور، يصبح رضا الطالب مؤشرًا على قدرة المؤسسة على تقديم تجربة تعليمية متكاملة ومستقرة.

كما يرتبط الرضا بالولاء المؤسسي؛ فالتجربة الإيجابية يمكن أن تعزز ثقة الطالب بالمؤسسة واستمراره فيها، في حين أن تكرار المشكلات في الخدمات الأكاديمية أو الإدارية أو التقنية قد يؤدي إلى تراجع الرضا والشعور بعدم الاستقرار. وتدعم هذه الرؤية دراسة Oliver (1980) التي تناولت النموذج المعرفي لمسببات الرضا ونتائجه، حيث يمثل الرضا نتيجة مهمة لعملية تقييم الأداء والتوقعات.

2.2 جودة الخدمات التعليمية وأبعادها

تتخذ جودة الخدمة التعليمية في البيئة الرقمية طابعًا متعدد الأبعاد؛ فهي لا تقتصر على جودة المحتوى العلمي أو أداء عضو هيئة التدريس، وإنما تشمل أيضًا كفاءة المنصات التعليمية، واستقرار الاتصال، وسهولة الوصول إلى الموارد، وجودة الدعم الإداري والتقني، وسرعة معالجة الاستفسارات والشكاوى، ووضوح إجراءات الاختبارات والتقييم. وبناءً على ذلك، فإن جودة الخدمة التعليمية تمثل مفهومًا مركبًا يجمع بين الجانب الأكاديمي والجانب الإداري والجانب التقني.

وتشير المادة السابقة في الدراسة إلى أن تجربة الطالب الرقمية أصبحت مرتبطة بدرجة كبيرة بالبنية التحتية التقنية والمنصات التعليمية. ومن ثم، فإن استمرار المنصة واستقرارها أثناء المحاضرات والاختبارات، وسهولة الدخول إلى المحتوى، وسرعة الاستجابة للمشكلات الفنية، تمثل عناصر يمكن أن تؤثر مباشرة في تقييم الطالب لجودة الخدمة. كما أن الشفافية في الاختبارات والتقييمات، ووضوح الإجراءات، وإتاحة التغذية الراجعة، تعد من مكونات التجربة التعليمية التي ترفع الثقة بالمؤسسة.

- الجوانب الأكاديمية: كفاءة التدريس، جودة المحتوى، انتظام المحاضرات، ووضوح التقييمات.
 - الجوانب التقنية: استقرار المنصات، سهولة الوصول، جودة الاتصال، وتوافر الموارد الرقمية.
 - الجوانب الإدارية: سرعة التسجيل والقبول، معالجة الطلبات، الاستجابة للاستفسارات، ووضوح الإجراءات.
 - جوانب الدعم: الإرشاد الأكاديمي والتقني، معالجة المشكلات، والتواصل الفعال مع الطلاب.
- وتنسجم هذه الأبعاد مع نتائج الدراسة الأصلية التي أظهرت ارتفاعاً نسبياً في تقييم محاور جودة الخدمات الأكاديمية، وكفاءة المنصات والبنية التقنية، والشفافية في نظام التقييم والاختبارات؛ إذ تراوحت المتوسطات الواردة في الدراسة بين 3.85 و4.25 لبعض المحاور، مع متوسط عام مرتفع بلغ نحو 4.13.

2.3 نموذج SERVQUAL وتطبيقه في التعليم العالي

يعد نموذج SERVQUAL من أشهر النماذج المستخدمة في قياس جودة الخدمة، وقد طورته Parasuraman و Zeithaml و Berry لقياس الفجوة بين توقعات المستفيدين وإدراكاتهم الفعلية لجودة الخدمة. ويستند النموذج إلى خمسة أبعاد رئيسة هي: الملموسية (Tangibles)، والاعتمادية (Reliability)، والاستجابة (Responsiveness)، والأمان/الثقة (Assurance)، والتعاطف (Empathy). وقد ورد النموذج في قائمة مراجع الدراسة الأصلية بوصفه إطاراً أساسياً لقياس جودة الخدمة وإدراكات المستهلكين لها.

في مؤسسات التعليم العالي الافتراضية يمكن تكييف أبعاد SERVQUAL لتناسب طبيعة الخدمة الرقمية. فالملموسية يمكن أن تظهر في جودة واجهة المنصة، وتنظيم المحتوى، وتوافر الموارد الإلكترونية وسهولة استخدامها. أما الاعتمادية فتتعلق باستقرار المنصة، وانتظام المحاضرات، ودقة الإجراءات والنتائج. وتمثل الاستجابة سرعة تعامل الجامعة مع استفسارات الطلاب ومشكلاتهم التقنية والإدارية. بينما يرتبط الأمان بثقة الطالب في المؤسسة وخصوصية بياناته وعدالة إجراءات التقييم، ويشير التعاطف إلى الاهتمام بالاحتياجات الفردية للطلاب ومراعاة ظروفهم وتقديم الدعم المناسب.

وتوضح الدراسة السابقة أن تطبيق SERVQUAL في التعليم العالي يحتاج إلى تكييف بنود الاستبانة بما يعكس خصائص البيئة الرقمية وتوقعات الطلاب، بدل استخدام البنود التقليدية بصورة حرفية. وهذا التكييف يسمح بقياس الفجوات الأكثر ارتباطاً بالخدمة التعليمية الإلكترونية، وتحويل جوانب القصور إلى مجالات عملية للتحسين وتخصيص الموارد.

كما أن النتائج الإحصائية الواردة في الدراسة الأصلية تدعم أهمية النموذج؛ فقد أشارت إلى علاقة ارتباط موجبة قوية بين جودة الخدمات الأكاديمية والرضا العام، وذكرت قيمة ارتباط قدرها ($r=0.78$) ودلالة إحصائية، إلى جانب علاقة موجبة أخرى بين كفاءة الدعم التقني والرضا العام بقيمة ($r=0.72$). وتدعم هذه النتائج النظر إلى جودة الخدمة بوصفها متغيراً مؤثراً في تجربة الطالب، وليس مجرد عنصر وصفي.

2.4 الدراسات السابقة والتعقيب عليها

تناولت الدراسات السابقة الواردة في الملفات الموضوع من زوايا متعددة، وهو ما يسمح بتكوين صورة متكاملة عن العلاقة بين جودة الخدمات التعليمية ورضا الطلاب. ويمكن تصنيف هذه الدراسات إلى ثلاث

مجموعات: دراسات ركزت على جودة الخدمات الإلكترونية باستخدام SERVQUAL، ودراسات تناولت جودة الخدمات الإدارية والأكاديمية وعلاقتها بالرضا، ودراسات اهتمت بقبول التعليم الإلكتروني والتقنيات الحديثة في مؤسسات التعليم العالي.

أولاً: دراسة أحمد محمد السعيد (2022)

تناولت الدراسة جودة الخدمات التعليمية الإلكترونية وأثرها في رضا الطلاب، واستخدمت نموذج SERVQUAL، وخلصت النتائج إلى أهمية تحسين جودة الخدمة الإلكترونية في الجامعات الافتراضية، مع التأكيد على أن الاستجابة والاعتمادية والبنية التقنية من الجوانب ذات التأثير الملحوظ في رضا الطلاب. وتفيد هذه الدراسة في دعم الإطار المفاهيمي للدراسة الحالية، خاصة في ربط أبعاد جودة الخدمة الرقمية بالرضا.

ثانياً: دراسة بدر خالد العتيبي (2024)

ركزت على أثر جودة الخدمات الإدارية الأكاديمية في رضا الطلاب وولائهم المؤسسي في التعليم عن بُعد. وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين سهولة الإجراءات وجودة البيئة التعليمية الرقمية ورغبة الطلاب في الاستمرار في دراستهم. وتبرز أهمية هذه الدراسة في توسيع مفهوم الجودة ليشمل الخدمة الإدارية، وليس فقط عملية التدريس.

ثالثاً: دراسة أحمد غرم الله الزهراني (2025)

اهتمت بتقييم جودة البنية التحتية التكنولوجية وأثرها على التحصيل الدراسي ورضا الطلبة في الجامعات الإلكترونية. وتوضح الدراسة أن توفر البنية التقنية واستقرارها وسهولة استخدامها تمثل شروطاً أساسية لاستمرار تجربة التعلم الرقمي بكفاءة، وأن ضعف الجوانب التقنية قد ينعكس سلباً على تقييم الطالب للتجربة التعليمية.

رابعاً: دراسة جامعة ميدأوشن (2026)

تتناول الدراسة الحالية طلبة جامعة ميدأوشن، وتجمع بين تقييم جودة الخدمات التعليمية الرقمية وقياس رضا الطلاب عنها. وقد استخدمت استبانة بخماسية ليكرت، واشتملت على محاور أكاديمية وتقنية وإدارية. وأظهرت النتائج مستوى رضا مرتفعاً بصورة عامة، مع ارتفاع تقييم جودة الأداء الأكاديمي واستقرار البنية التقنية والشفافية في التقييم والاختبارات، في مقابل وجود مجال لتحسين سرعة الاستجابة للخدمات الإدارية ونظام التذاكر.

2.5 التعقيب على الدراسات السابقة والفجوة البحثية

يتضح من مراجعة الدراسات السابقة أن هناك اتفاقاً عاماً على وجود ارتباط بين جودة الخدمات التعليمية ورضا الطلاب، إلا أن طبيعة هذا الارتباط تختلف بحسب البيئة التعليمية ودرجة الاعتماد على التقنية. كما يظهر أن بعض الدراسات ركزت على بعد محدد، مثل SERVQUAL أو الخدمات الإدارية أو البنية التحتية، بينما تقدم الدراسة الحالية منظوراً أكثر تكاملاً يجمع هذه الأبعاد في سياق جامعة افتراضية.

وتمثل الفجوة التي تعالجها الدراسة الحالية في الحاجة إلى تقييم تجربة الطالب في بيئة رقمية متكاملة، بحيث لا يقتصر القياس على جودة التدريس أو جودة المنصة، وإنما يشمل أيضاً الإجراءات الإدارية، والاستجابة للدعم، والشفافية في الاختبارات، واستقرار البنية التقنية. كما تتميز الدراسة بارتباطها المباشر بجامعة ميدأوشن وفي عام 2026، بما يسمح بتقديم صورة معاصرة عن مستوى رضا الطلاب وتحديد نقاط القوة ومجالات التحسين داخل البيئة التعليمية الرقمية.

وبناءً على ذلك، يمكن القول إن الأدبيات السابقة وفرت أساسًا نظريًا قويًا للدراسة الحالية، بينما تضيف الدراسة الحالية تطبيقًا ميدانيًا مباشرًا يجمع بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية الرقمية ورضا الطلاب في مؤسسة تعليمية افتراضية واحدة. ويساعد هذا التكامل في تحويل نتائج القياس إلى توصيات عملية تتعلق بتطوير الخدمات الأكاديمية والإدارية والتقنية.

2.6 خلاصة الفصل

خلص الفصل إلى أن رضا الطلاب يمثل نتيجة متداخلة مع جودة الخدمة التعليمية، وأن البيئة الافتراضية تضيف أبعادًا تقنية وإدارية إلى المفهوم التقليدي لجودة التعليم. كما تبين أن نموذج SERVQUAL يوفر إطارًا مناسبًا لتحديد أبعاد الجودة، مع ضرورة تكييفه بما يتلاءم مع طبيعة التعليم الرقمي. وأظهرت الدراسات السابقة أهمية الاستقرار التقني، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، وجودة التدريس، ووضوح التقييمات في تشكيل تجربة الطالب. وتمثل هذه النتائج الأساس النظري الذي تستند إليه الدراسة الحالية في تحليل العلاقة بين جودة الخدمات التعليمية الرقمية ورضا طلاب جامعة ميدأوشن.

قائمة المراجع والمصادر - مستكملة

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 ص 115-138.
2. العتيبي، بدر 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 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 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. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
2. Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.

Al-Adwan, A., & Smedley, J. (2013). Exploring students' acceptance of e- .3
learning using Technology Acceptance Model in higher education in Jordan.
International Journal of Education Technology and Development using ICT,
.9(2), 4–18