



دور جودة الخدمات التعليمية الإلكترونية في تعزيز رضا طلبة التعليم التقني

المعهد العالي للعلوم والتقنية طرابلس نموذجاً للدراسة

د. وجدان الأندلس محمد كعبار د. صبحي أحمد دياب أ. عبد الحميد محمد على ضو

المعهد العالي للعلوم والتقنية طرابلس - ليبيا

Mmfhsh1973@gmail.com

The Role of Quality E-Learning Services in Enhancing Student Satisfaction in Technical Education

The Higher Institute of Science and Technology, Tripoli: A Case Study

Dr. Wajdan Al-Andalus Muhammad Kaabar, Dr. Subhi Ahmad Diab, Mr. Abdulhamid Muhammad Ali Daw

Higher Institute of Science and Technology, Tripoli – Libya

تاريخ الاستلام: 2026/7/10 تاريخ المراجعة: 2026/7/20 تاريخ القبول: 2026/7/28 تاريخ النشر: 2026/8/18

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور جودة الخدمات التعليمية الإلكترونية في تعزيز رضا الطلاب بالمعهد العالي للعلوم والتقنية - طرابلس، وذلك من خلال قياس العلاقة بين جودة أبعاد الخدمات التعليمية الإلكترونية المتمثلة في (سهولة الاستخدام، وسرعة تقديم الخدمات، وجودة الخدمات الإلكترونية، وفعالية التواصل الإداري الإلكتروني)، وبين مستوى رضا الطلاب باعتباره أحد المؤشرات المهمة لتقييم جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات التعليمية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد العينة، حيث تم توزيع (100) استبانة على طلاب المعهد، واسترجاع (91) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة استجابة (91%). وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS) من خلال الأساليب الإحصائية المناسبة، وعلى رأسها معامل ارتباط بيرسون. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات التعليمية الإلكترونية ورضا الطلاب ($r = 0.683$, Sig. = 0.000). كما أظهرت وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد جودة الخدمات التعليمية ورضا الطلاب، وقد جاء بُعد "فعالية التواصل الإداري الإلكتروني" في المرتبة الأولى من حيث قوة العلاقة ($r = 0.767$)، يليه بُعد "جودة الخدمات الإلكترونية" ($r = 0.548$)، ثم "سرعة تقديم الخدمات" ($r = 0.487$)، وأخيراً "سهولة الاستخدام" ($r = 0.419$). وتوصلت الدراسة إلى أن تطوير الخدمات التعليمية الإلكترونية يمثل مدخلاً استراتيجياً لتحسين مستوى رضا الطلاب، وأوصت بضرورة تعزيز قنوات التواصل الإداري الرقمي، وتطوير جودة الخدمات الإلكترونية وتحديثها باستمرار. الكلمات المفتاحية: الخدمات التعليمية الإلكترونية، جودة الخدمة الإلكترونية، رضا الطلاب، التعليم العالي التقني.

Abstract

This study aimed to investigate the role of Electronic Educational Services (EES) in enhancing student satisfaction at the Higher Institute of Science and Technology in Tripoli, Libya. It examined the relationship between the four dimensions of electronic educational services (ease of use, speed of service delivery, electronic service quality, and effectiveness of electronic

administrative communication) and student satisfaction as a key indicator for evaluating institutional performance.

The study adopted a descriptive-analytical approach. A questionnaire was used as the primary tool for data collection, distributed to 100 students, from which 91 valid responses were retrieved (91% response rate). The data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), employing descriptive statistics and Pearson's correlation coefficient.

The findings revealed a statistically significant positive relationship between electronic educational services and student satisfaction ($r = 0.683$, Sig. = 0.000). All individual dimensions demonstrated statistically significant positive correlations with student satisfaction. Effectiveness of electronic administrative communication ranked first ($r = 0.767$), followed by electronic service quality ($r = 0.548$), speed of service delivery ($r = 0.487$), and ease of use ($r = 0.419$). The study concluded that advancing electronic educational services plays a crucial role in enhancing student satisfaction, recommending the continuous development of administrative digital channels and system quality.

Keywords :Electronic Educational Services; Student Satisfaction; Electronic Service Quality; Administrative Communication; Higher Education.

أولاً-المقدمة(Introduction):

يشهد العالم في العقود الأخيرة تطوراً متسارعاً في مجال تكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي، الأمر الذي أحدث تغيرات جوهرية في أساليب تقديم الخدمات داخل مختلف المؤسسات، ولا سيما مؤسسات التعليم العالي التقني (المعاهد العليا التقنية)، التي اتجهت إلى تبني المنظومات الرقمية لتحسين كفاءة الأداء وجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. (الصادق، 2022).

وفي هذا السياق، أصبحت الخدمات التعليمية الإلكترونية أحد المرتكزات الأساسية لتطوير الأداء المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي التقني، إذ أسهمت في تبسيط الإجراءات الأكاديمية والإدارية، وتسريع تقديم الخدمات، وتحسين جودة التواصل مع الطلاب (Al-Fraihat et al., 2020).

وتتأثر درجة رضا الطلاب بمجموعة من الأبعاد المتكاملة، من أبرزها سهولة استخدام الأنظمة الإلكترونية، وسرعة تقديم الخدمات، وجودة الخدمات الإلكترونية، وفعالية التواصل الإداري الإلكتروني.

وتمثل هذه الأبعاد الركائز الرئيسة التي تعتمد عليها دراستنا الحالية لتفسير دور الخدمات التعليمية الإلكترونية وجودتها في تعزيز رضا الطلاب بالمعهد العالي للعلوم والتقنية- طرابلس.

وتسعى هذه الدراسة إلى الإسهام في إثراء الأدبيات المتعلقة بالخدمات التعليمية الإلكترونية من خلال تحليل دور أبعادها المختلفة في تعزيز رضا الطلاب داخل مؤسسات التعليم العالي التقني الليبية، بما يوفر دليلاً ميدانياً يمكن الاستفادة منه في تطوير الخدمات الإلكترونية ودعم التحول الرقمي في القطاع التعليمي.

ثانياً- مشكلة الدراسة (Research Problem):

شهدت مؤسسات التعليم العالي توسعاً ملحوظاً في تطبيق الخدمات الإلكترونية، إلا أن النجاح الفعلي لهذه الخدمات لا يقف عند حد توفير المنصات الرقمية، بل يتوقف على مستوى فاعليتها، وسرعتها، وجودتها، وقدرتها على تحقيق تواصل إداري

مرن مع المستفيدين. وتتمثل مشكلة الدراسة في تحديد مستوى أثر ودور أبعاد الخدمات التعليمية الإلكترونية المختلفة في تعزيز رضا الطلاب بالمعهد العالي للعلوم والتقنية - طرابلس.

وتزداد أهمية هذه المشكلة بالنظر إلى السياق المحلي لمؤسسات التعليم العالي التقني في ليبيا - ومنها المعهد العالي للعلوم والتقنية بطرابلس - والتي تواجه تحديات متعلقة باستقرار البنية التحتية الرقمية وتذبذب خدمات الاتصالات والإنترنت، على نحو ما رصدته دراسة ميدانية أجريت على أعضاء هيئة التدريس بجامعة صبراتة وكشفت عن معوقات تقنية وتنظيمية تحد من التطبيق الكامل للتعليم الإلكتروني في المؤسسات الليبية (منصور وآخرون، 2021). الأمر الذي يجعل نجاح المنظومات الإلكترونية لا يتوقف فقط على مجرد توفير الواجهات التقنية أو سهولة الاستخدام، بل يعتمد بدرجة أساسية على مدى توافر قنوات تواصل إداري مرن وسريع قادرة على تقديم الدعم الفوري وتغطية الفجوات التقنية أثناء تقديم الخدمة، وهو ما يستدعي قياس الأثر والوزن النسبي لكل بعد من أبعاد الخدمات الإلكترونية في تشكيل رضا الطلاب.

ثالثاً- أهداف الدراسة (Research Objectives):

هدفت الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيس منها والمتمثل في: التعرف على دور أبعاد الخدمات التعليمية الإلكترونية في تعزيز رضا الطلاب بالمعهد العالي للعلوم والتقنية - طرابلس. وينتفع منه الأهداف الفرعية التالية:

1. تقييم واقع تطبيق الخدمات التعليمية الإلكترونية بالمعهد العالي للعلوم والتقنية - طرابلس من وجهة نظر الطلاب.
2. التعرف على مستوى رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية الإلكترونية المقدمة لهم.
3. قياس دور سهولة استخدام الخدمات التعليمية الإلكترونية في تعزيز مستوى رضا الطلاب.
4. تحديد مدى دور سرعة تقديم الخدمات الإلكترونية في مستوى رضا الطلاب.
5. بيان دور جودة الخدمات الإلكترونية في تعزيز مستوى رضا الطلاب.
6. استكشاف دور فعالية التواصل الإداري الإلكتروني في تحسين مستوى رضا الطلاب.
7. تقديم توصيات ومقترحات إدارية عملية تساهم في تطوير الخدمات التعليمية الإلكترونية ودعم عملية التحسين المستمر للخدمات الرقمية بالمعهد.

رابعاً- أهمية الدراسة (research Importance):

تبرز أهمية الدراسة في مدى انعكاس جودة الخدمات التعليمية الإلكترونية على مستوى رضا الطلاب، باعتبارهم الفئة الأساسية المستفيدة من هذه الخدمات، كما أن التعرف على مستوى تقييم الطلاب لهذه الخدمات يمكن أن يساهم في تحديد جوانب القوة والقصور فيها، بما يساعد إدارة مؤسسات التعليم العالي التقني على تطويرها وتحسين كفاءتها بما يتلاءم مع احتياجات الطلاب وتوقعاتهم.

وتزداد أهمية هذه الدراسة بالنظر إلى السياق المحلي لمؤسسات التعليم العالي التقني في ليبيا - ومنها المعهد العالي للعلوم والتقنية - طرابلس - والتي تواجه تحديات متعلقة باستقرار البنية التحتية الرقمية وتذبذب خدمات الاتصالات والإنترنت، الأمر الذي يجعل نجاح المنظومات الإلكترونية لا يتوقف فقط على مجرد توفير الواجهات التقنية أو سهولة الاستخدام، بل يعتمد بدرجة أساسية على مدى توافر قنوات تواصل إداري مرن وسريع قادرة على تقديم الدعم الفوري وتغطية الفجوات التقنية أثناء تقديم الخدمة، وهو ما يستدعي قياس الأثر والوزن النسبي لكل بُعد من أبعاد الخدمات الإلكترونية في تشكيل رضا الطلاب.

خامساً- فرضيات الدراسة (Research Hypotheses):

• 1.5-الفرضية الرئيسية:

((توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بينجودة أبعاد الخدمات التعليمية الإلكترونية ورضا الطلاب بالمعهد العالي للعلوم والتقنية- طرابلس)).

وتشتق من الفرضية الرئيسية عدة فرضيات فرعية كما يلي:

1.1.5-الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية ورضا الطلاب.

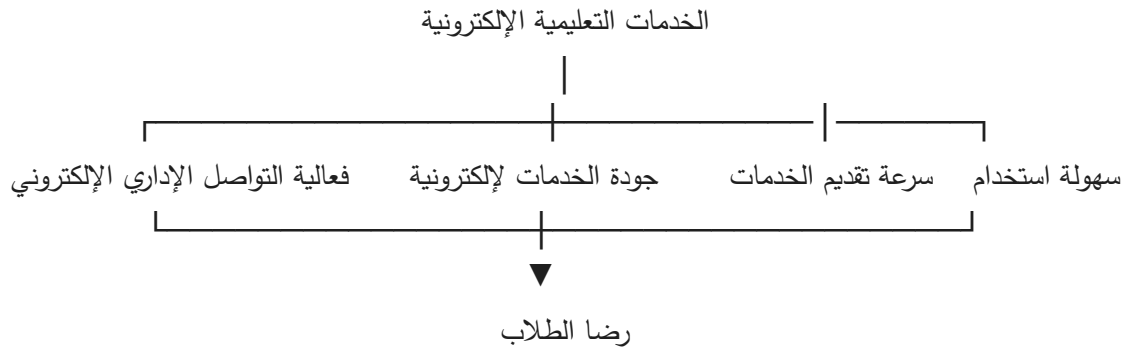
2.1.5-الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة تقديم الخدمات الإلكترونية ورضا الطلاب.

3.1.5-الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا الطلاب.

4.1.5-الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية التواصل الإداري الإلكتروني ورضا الطلاب.

سادساً-النموذج المفاهيمي للدراسة (Conceptual Model):

بناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها وفرضياتها، تم بناء النموذج المفاهيمي للدراسة، والذي يوضح العلاقة بين الخدمات التعليمية الإلكترونية بأبعادها المختلفة (سهولة الاستخدام، سرعة تقديم الخدمات، جودة الخدمات الإلكترونية، وفعالية التواصل الإداري الإلكتروني) باعتبارها متغيراً مستقلاً، وبين رضا الطلاب باعتباره المتغير التابع.



شكل رقم (1) النموذج المفاهيمي للدراسة.

سابعاً- منهجية الدراسة (Research Methodology):

1.7- منهج الدراسة (Study Method):

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الظواهر الإدارية والأكاديمية، حيث تم استخدامه لوصف واقع الخدمات التعليمية الإلكترونية وتحليل علاقات الارتباط والأثر بين متغيرات الدراسة.

2.7-مجتمع وعينة الدراسة (Study Population and Sample):

تكون مجتمع الدراسة من جميع طلاب المعهد العالي للعلوم والتقنية - طرابلس. وتطبيقاً لشروط المنهج الوصفي، اعتمدت الدراسة على طريقة العينة العشوائية الطبقية (Stratified Random Sampling) للتحقق من تمثيل مختلف الأقسام والتخصصات العلمية داخل المعهد. تم توزيع (100) استبانة، واسترجاع (91) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة استجابة بلغت (91%).

3.7-أداة الدراسة (Study Instrument):

استخدمت الإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتم إعدادها وفق مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale). واشتملت على محورين وهما:

- المحور الأول: الخدمات التعليمية الإلكترونية الأربعة، ويتكون من أربعة أبعاد هي:
 - سهولة استخدام الخدمات التعليمية الإلكترونية
 - سرعة تقديم الخدمات التعليمية الإلكترونية.
 - جودة الخدمات التعليمية الإلكترونية.
 - فعالية التواصل الإداري الإلكتروني.
- المحور الثاني: لقياس مستوى رضا الطلاب.

1.3.7- ثبات أداة الدراسة (Reliability of the Instrument): وللتأكد من ثبات أداة الدراسة ومدى اتساق فقراتها، تم استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس درجة الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبانة، حيث تعد قيمة معامل الثبات مقبولة إحصائياً عندما تتجاوز الحد الأدنى المقبول في الدراسات الإدارية والاجتماعية. ويوضح الجدول التالي معاملات الثبات لمحاور وأبعاد الدراسة والاستبانة ككل.

جدول رقم (1): معاملات الثبات لمحاور الاستبانة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha).

المحور	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
سهولة استخدام الخدمات التعليمية الإلكترونية	4	0.832
سرعة تقديم الخدمات التعليمية الإلكترونية.	4	0.722
جودة الخدمات التعليمية الإلكترونية.	4	0.677
فعالية التواصل الإداري الإلكتروني.	6	0.766
رضا الطلاب.	5	0.842
الثبات الكلي للاستبانة	23	0.921

يتضح من الجدول أن معاملات الثبات لمحاور الدراسة تراوحت بين (0.677-0.842)، بينما بلغ معامل الثبات الكلي للاستبانة (0.921)، وهي قيمة مرتفعة تشير إلى تمتع أداة الدراسة بدرجة عالية من الاتساق الداخلي، مما يؤكد صلاحيتها للاستخدام في قياس متغيرات الدراسة وتحقيق أهدافها.

4.7- الأساليب الإحصائية (Statistical Methods):

تم معالجة وتحليل البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، حيث اعتمدت الدراسة على الأساليب التالية:

1. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: وذلك لوصف اتجاهات العينة وتقييم أبعاد الدراسة ورضا الطلاب.
2. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation): استخدم لاختبار مدى وجود وقوة العلاقات الارتباطية بين أبعاد الخدمات الإلكترونية ورضا الطلاب.
3. تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression): وذلك لقياس أثر الأبعاد الأربعة للخدمات التعليمية الإلكترونية مجتمعة في التنبؤ بمستوى رضا الطلاب، وتحديد الأهمية النسبية وتأثير كل بُعد على حدة مع تحييد أثر الأبعاد الأخرى.

ثامناً- الإطار النظري والدراسات السابقة (Previous Studies & Theoretical Framework):

1.8- الإطار النظري (Theoretical Framework):

شهدت مؤسسات التعليم العالي في الآونة الأخيرة تحولاً جذرياً نحو تبني المنظومات الرقمية وتطوير الخدمات الإلكترونية، ولم يعد هذا التحول خياراً تنظيمياً مفضلاً، بل أصبح ضرورة استراتيجية تهدف إلى رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتحسين جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين، وهو ما توصلت إليه دراسة ميدانية أجريت على طلاب إحدى كليات جامعة طرابلس والتي أكدت أن التقنية الإلكترونية تنعكس إيجاباً على جودة العملية التعليمية (الصادق، 2022). ويستند هذا الإطار النظري إلى معالجة أبعاد الخدمات التعليمية الإلكترونية باعتبارها المتغير المستقل، واختبار مدى انعكاسها على تعزيز رضا الطلاب كمتغير تابع.

1.1.8- مفهوم الخدمات التعليمية الإلكترونية وأهميتها (EES):

تعرف الخدمات التعليمية الإلكترونية بأنها منظومة متكاملة من التطبيقات والحلول التقنية والمعلوماتية التي تعتمد عليها المؤسسات الأكاديمية لتقديم معاملاتها الإدارية والخدمية والتعليمية للطلاب عبر شبكات الإنترنت، بما يضمن تبسيط الإجراءات، وتسهيل الوصول للبيانات، واختصار الوقت والجهد. ويتصل هذا التوجه بجوهر نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)، الذي أكدت دراسة ميدانية تطبيقية على طلاب الجامعات السعودية صلاحية كإطار نظري لفهم اتجاهات الطلاب ونواياهم السلوكية تجاه استخدام أنظمة التعليم الإلكتروني (عرفه ومليجي، 2017).

ومن منظور إداري، تنتمي الخدمات الإلكترونية لنموذج "إدارة الخدمات الحديثة" الذي ينقل التركيز المؤسسي من مجرد أداء المهام المعتادة إلى خلق قيمة مدركة للمستفيد (Perceived Value)؛ غير أن تحقيق هذه القيمة عملياً يظل مرهوناً بتجاوز عدد من المعوقات التنظيمية والتقنية، وهو ما رصدته دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس بإحدى الجامعات الليبية والتي كشفت عن معوقات تحد من التطبيق الفعلي لمنظومات التعليم الإلكتروني رغم ما توفره من فرص لتبسيط الإجراءات وتعزيز مرونة الاستجابة (منصور وآخرون، 2021).

2.1.8- أبعاد الخدمات التعليمية الإلكترونية:

تستند الدراسة الحالية إلى أربعة أبعاد جوهرية تشكل التقييم الكلي لجودة الخدمات الرقمية المقدمة للطلاب بالمعهد، وهي: **سهولة الاستخدام (Ease of Use)**: يشير إلى درجة البساطة والوضوح التي يلمسها الطالب أثناء التعامل مع الأنظمة والمنصات الرقمية للمؤسسة دون الحاجة إلى بذل جهد فني معقد. ويتكامل هذا البعد مع نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)، حيث بينت دراسة ميدانية على طلبة جامعيين أن سهولة الاستخدام المتوقعة ترتبط ارتباطاً مباشراً باتجاهات الطالب الإيجابية نحو النظام الإلكتروني (عرفه ومليجي، 2017).

سرعة تقديم الخدمات الإلكترونية (Speed of Service Delivery): تعكس مدى قدرة النظام والإدارة على الاستجابة الفورية لطلبات الطلاب وإنجاز معاملاتهم الأكاديمية والإدارية دون تأخير، وهو أمر يتوقف بدرجة كبيرة على استقرار البنية التحتية الرقمية للمؤسسة (منصور وآخرون، 2021).

جودة الخدمات الإلكترونية (Electronic Service Quality – e-SQ): تتجاوز الفعالية الظاهرة للموقع لتصل إلى الاعتمادية والموثوقية (Reliability)، وهي دقة البيانات المتاحة، واستمرارية المنظومة الرقمية دون انقطاع، والقدرة على تلبية احتياجات الطلاب بدقة، وقد أكدت دراسة ميدانية بأسلوب المعادلة الهيكلية على عينة من طلاب جامعة سعودية أن ارتفاع جودة التعليم الإلكتروني بأبعاده يرتبط بارتفاع مقابل في درجة رضا الطلاب (القضاة، 2021).

فعالية التواصل الإداري الإلكتروني (Effective Administrative Communication): يعبر عن توافر قنوات اتصال تفاعلية ورقمية سريعة تتيح تبادل التعليمات، واستقبال الاستفسارات، وتقديم الإجابات الشافية عنها، وهو ما تدعمه دراسة ميدانية وجدت أثراً إيجابياً دالاً للاتصال التنظيمي في الأداء الوظيفي للعاملين (بوينديرة، د.ت). وتكتسب فعالية التواصل أهمية استثنائية في هذه الدراسة بناءً على نتائجها الميدانية ($r = 0.767$).

3.1.8- رضا الطلاب (Student Satisfaction):

ويعرف بأنه: "التقييم الشامل والمدرّك الذي يستخلصه الطالب نتيجة المقارنة بين توقعاته المسبقة للخدمات والواقع الفعلي الذي يحصل عليه". (Shin, 2002 & Elliott). ويعد مؤشراً حيوياً لقياس جودة الأداء المؤسسي، تعزيز الصورة الذهنية، ودعم عمليات التحسين المستمر.

(Raposo, 2007; Harvey, 2003 & Alves).

4.1.8- العلاقة النظرية بين الخدمات التعليمية الإلكترونية ورضا الطلاب:

تتأسس الفلسفة النظرية لهذا البحث على وجود علاقة ارتباطية وسببية متكاملة بين جودة أبعاد الخدمات التعليمية الإلكترونية ورضا الطلاب؛ حيث يؤدي تحسين سهولة، سرعة، جودة، وتواصل الخدمة إلى بناء تجربة رقمية إيجابية تقضي على البيروقراطية وتزيد من رضا الطالب المؤسسي (Alves & Raposo, 2007; بوينديرة، د.ت).

2.8- الدراسات السابقة (Previous Studies):

1.2.8- الدراسات المتعلقة بجودة الخدمات التعليمية وعلاقتها برضا الطلاب:

دراسة Elliott and Shin (2002): هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في رضا الطلاب في مؤسسات التعليم العالي، وأكدت نتائجها أن رضا الطلاب يتشكل من خلال مجموعة من العوامل المرتبطة بجودة الخدمات المقدمة ومدى قدرة المؤسسة على تلبية توقعاتهم واحتياجاتهم.

- العلاقة بالدراسة الحالية: تدعم المتغير التابع (رضا الطلاب) كمؤشر حيوي لتقييم الأداء المؤسسي.

دراسة (Alves and Raposo 2007): هدفت الدراسة إلى بناء نموذج مفاهيمي لقياس رضا الطلاب في التعليم العالي، وتوصلت إلى وجود علاقة بين جودة الخدمات المقدمة ومستوى رضا الطلاب، حيث إن تحسين جودة الخدمة ينعكس بصورة إيجابية على تقييم الطلاب للمؤسسة التعليمية.

- العلاقة بالدراسة الحالية: تدعم بُعد جودة الخدمات الإلكترونية وعلاقته برضا الطلاب.

دراسة (Pham et al 2019): هدفت إلى تحليل أثر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية على رضا الطلاب في البيئة الجامعية، وكشفت النتائج أن الموثوقية ودقة المعلومات وسرعة تقديم الخدمة هي الأكثر تأثيراً في تشكيل رضا المستفيدين.

- العلاقة بالدراسة الحالية: تدعم أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية وسرعة تقديمها.

دراسة القضاة (2021): هدفت الدراسة إلى تقييم جودة التعليم الإلكتروني بأبعاده (تقييم أعضاء هيئة التدريس، تقييم العملية التعليمية عن بعد، تقييم البنية التحتية) وأثرها على درجة رضا الطلاب في إحدى الجامعات السعودية، باستخدام أسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM) على عينة بلغت (300) طالب وطالبة، وتوصلت إلى أن الاتجاه العام نحو جودة التعليم الإلكتروني ونحو رضا الطلاب جاء مرتفعاً، مع وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين.

- العلاقة بالدراسة الحالية: تدعم بقوة الافتراض المحوري للدراسة الحالية بشأن ارتباط جودة الخدمة الإلكترونية برضا الطلاب.

2.2.8- الدراسات المتعلقة بالتعليم الإلكتروني والتحول الرقمي:

دراسة عرفه ومليجي (2017): هدفت الدراسة إلى تحليل اتجاهات طلبة الجامعات السعودية ونواياهم السلوكية نحو استخدام التعليم الإلكتروني باستخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) كأساس نظري، على عينة بلغت (324) طالباً وطالبة، وتوصلت إلى أن سهولة الوصول إلى النظام واتجاهات الطلاب هما الأكثر تأثيراً في النوايا السلوكية لاستخدام التعليم الإلكتروني.

- العلاقة بالدراسة الحالية: تدعم بُعد سهولة الاستخدام في الخدمات التعليمية الإلكترونية بوصفه محدداً سلوكياً مهماً.

دراسة الصادق (2022): ناقشت الدراسة انعكاسات التعليم الإلكتروني وتقنياته على جودة التعليم الجامعي من خلال دراسة ميدانية على طلاب إحدى كليات جامعة طرابلس، وأوضحت أن التقنية الإلكترونية تتيح للطلاب فرصة التواصل والمناقشة العلمية دون التقيد بوقت أو مكان محدد، وتنعكس إيجاباً على سرعة استجابة المؤسسة للتغيير.

- العلاقة بالدراسة الحالية: تدعم بُعد سرعة تقديم الخدمات الإلكترونية وأثرها في تحسين تجربة الطالب.

دراسة (Al Fraihat et al 2020): طوّرت نموذجاً لتقييم نجاح أنظمة الخدمات الإلكترونية في التعليم العالي، وأكدت أن جودة النظام وجودة الخدمة تؤثران بشكل مباشر في مستوى رضا الطلاب والاستخدام الفعلي للمنصات.

- العلاقة بالدراسة الحالية: تدعم إطار التحول الرقمي والخدمات الإلكترونية كمتغير مستقل.

دراسة منصور وآخرون (2021 - دراسة ليبية): هدفت الدراسة إلى الكشف عن معوقات تطبيق التعليم الإلكتروني من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بإحدى الكليات الليبية، وتوصلت إلى وجود معوقات تقنية وتنظيمية تحد من التطبيق الكامل للتعليم الإلكتروني في المؤسسات الليبية.

- العلاقة بالدراسة الحالية: تعزز أهمية السياق المحلي الليبي في تفسير محدودية بعض أبعاد الخدمات الإلكترونية.

3.2.8- الدراسات المتعلقة بالتواصل والتغذية الراجعة:

دراسة (Harvey 2003): ركزت الدراسة على أهمية آراء الطلاب والتغذية الراجعة في تحسين جودة التعليم العالي، وأكدت أن وجود قنوات اتصال فعالة بين المؤسسة والطلاب يساعد في تطوير الخدمات وتحسين مستوى الرضا.

- العلاقة بالدراسة الحالية: تدعم بُعد فعالية التواصل الإداري الإلكتروني، وهو البعد الذي ظهر في الدراسة الحالية كأقوى ارتباط برضا الطلاب.

دراسة بوبنديرة (د.ت): بحثت الدراسة العلاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي في بيئة مؤسسية، وتوصلت إلى وجود أثر إيجابي دالّ للاتصال الفعال في تحسين مستوى الأداء والاستجابة داخل المؤسسة.

- العلاقة بالدراسة الحالية: تعزز الأساس النظري لأهمية فعالية التواصل الإداري في تحسين مخرجات الخدمة ورضا المستفيدين منها.

3.8- التعقيب على الدراسات السابقة والفجوة البحثية:

من خلال مراجعة الأدبيات السابقة يتضح أن معظم الأبحاث أكدت أهمية جودة الخدمات التعليمية ودورها في تعزيز رضا الطلاب، كما تناولت بعضها التحول الرقمي وتطبيق الخدمات الإلكترونية في التعليم العالي بصورة عامة. وتبرز الفجوة البحثية للدراسة الحالية في تقديم دليل ميداني جديد يختبر أربعة أبعاد متكاملة للخدمات التعليمية الإلكترونية مجتمعة، مع تسليط الضوء على الوزن النسبي لبُعد "التواصل الإداري الإلكتروني"، والذي كشفت نتائج هذه الدراسة الميدانية أنه البعد الأكثر ارتباطاً برضا الطلاب ($r = 0.767$)؛ مما ينسجم مع الطرح النظري حول محورية التواصل التفاعلي والاستجابة المباشرة في تحسين كفاءة البيئة التعليمية التقنية بالمعهد العالي للعلوم والتقنية - طرابلس.

تاسعاً- نتائج التحليل الوصفي لفقرات الاستبانة:

اعتمدت الدراسة على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحليل استجابات أفراد العينة تجاه فقرات محاور وأبعاد الدراسة وعددها (23) فقرة، ولتفسير المتوسطات الحسابية وتحديد مستويات التقييم الخاص باستجابات عينة الدراسة، اعتمدت الدراسة على مقياس ليكرت الخماسي، حيث تمثل الدرجة (5) «موافق بشدة»، والدرجة (4) «موافق»، والدرجة (3) «محايد»، والدرجة (2) «غير موافق»، والدرجة (1) «غير موافق بشدة»، وتم تحديد طول الفئات بناءً على المعادلة: (الحد الأعلى للمقياس - الحد الأدنى) ÷ عدد المستويات (5 - 1) ÷ 3 = 1.33، وجاء توزيع المستويات كالتالي:

• من 1.00 إلى أقل من 2.33 ← مستوى منخفض.

• من 2.33 إلى أقل من 3.67 ← مستوى متوسط.

• من 3.67 إلى 5.00 ← مستوى مرتفع.

وقد بلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (91) استبانة، من أصل (100) استبانة موزعة.

1.9- تحليل أبعاد المحور الأول (الخدمات التعليمية الإلكترونية):

1.1.9- البعد الأول: سهولة استخدام الخدمات التعليمية الإلكترونية:

يتكون هذا البعد من أربع فقرات تقيس مدى سهولة استخدام النظام الإلكتروني ووضوح واجهته وسهولة التعامل مع الخدمات والوصول إليها. والجدول التالي يوضح ذلك:

دور جودة الخدمات التعليمية الإلكترونية في تعزيز رضا طلبة التعليم التقني

جدول رقم (2) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات سهولة استخدام النظام الالكتروني.

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقييم
1	سهولة استخدام النظام الإلكتروني داخل المعهد.	3.187	1.605	متوسط
2	وضوح واجهة النظام الإلكتروني.	3.044	1.333	متوسط
3	عدم وجود صعوبات في التعامل مع الخدمات الإلكترونية.	3.187	1.421	متوسط
4	سهولة الوصول إلى الخدمات الإلكترونية.	3.154	1.527	متوسط
	المتوسط العام للبعد	3.143	—	متوسط

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط العام لبعد سهولة استخدام الخدمات التعليمية الإلكترونية بلغ (3.143)، وهو يقع ضمن مستوى التقييم المتوسط، وقد حصلت الفقرتان الأولى والثالثة على أعلى متوسط حسابي متساوٍ بلغ (3.187)، في حين جاءت فقرة وضوح واجهة النظام الإلكتروني في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.044)، وتشير هذه النتائج إلى أن مستوى سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية مقبول لدى الطلاب، إلا أن هناك حاجة إلى مزيد من الاهتمام بتبسيط واجهة النظام وتحسين سهولة التعامل والوصول إلى الخدمات.

2.1.9- البعد الثاني: سرعة تقديم الخدمات التعليمية الإلكترونية:

يتكون هذا البعد من أربع فقرات تقيس سرعة إنجاز المعاملات، وعدم التأخير في تنفيذ الطلبات، وتوفير الوقت، وسرعة استجابة النظام لطلبات الطلاب، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (3) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات سرعة تقديم الخدمات التعليمية الإلكترونية.

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقييم
1	سرعة إنجاز المعاملات الإلكترونية.	3.132	1.439	متوسط
2	عدم وجود تأخير في تنفيذ الطلبات الإلكترونية.	2.923	1.310	متوسط
3	توفير الوقت مقارنة بالإجراءات التقليدية.	3.165	1.267	متوسط
4	استجابة النظام الإلكتروني بسرعة لطلبات الطلاب.	3.286	1.377	متوسط
	المتوسط العام للبعد	3.126	—	متوسط

بلغ المتوسط العام لبعد سرعة تقديم الخدمات التعليمية الإلكترونية (3.126)، وهو ضمن المستوى المتوسط، وقد جاءت فقرة استجابة النظام الإلكتروني بسرعة لطلبات الطلاب في المرتبة الأولى بمتوسط (3.286)، بينما جاءت فقرة عدم

دور جودة الخدمات التعليمية الإلكترونية في تعزيز رضا طلبة التعليم التقني

وجود تأخير في تنفيذ الطلبات الإلكترونية في المرتبة الأخيرة بمتوسط (2.923)، وتشير هذه النتيجة إلى أن سرعة الخدمات الإلكترونية تعد مقبولة بصورة عامة، إلا أن تقليل التأخير في تنفيذ الطلبات يمثل مجالاً مهماً للتحسين.

3.1.9- البعد الثالث: جودة الخدمات التعليمية الإلكترونية:

يتكون هذا البعد من أربع فقرات تتناول دقة المعلومات، واستقرار النظام، وتلبية الخدمات للاحتياجات الأكاديمية، والثقة في جودة الخدمات الإلكترونية، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (4) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات جودة الخدمات التعليمية الإلكترونية.

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقييم
9	دقة المعلومات المقدمة عبر النظام الإلكتروني.	3.484	1.425	متوسط
10	استقرار النظام الإلكتروني وعدم تعطله بشكل متكرر.	2.945	1.259	متوسط
11	تلبية الخدمات الإلكترونية لاحتياجاتي الأكاديمية.	3.187	1.357	متوسط
12	الثقة في جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة.	3.319	1.237	متوسط
	المتوسط العام للبعد	3.234	—	متوسط

بلغ المتوسط العام لبعد جودة الخدمات التعليمية الإلكترونية (3.234)، وهو مستوى متوسط. وسجلت فقرة دقة المعلومات المقدمة عبر النظام الإلكتروني أعلى متوسط حيث بلغت (3.484)، بينما سجلت فقرة استقرار النظام الإلكتروني وعدم تعطله بشكل متكرر أدنى متوسط حيث بلغت (2.945)، وتوضح هذه النتائج أن الطلاب ينظرون إلى جودة المعلومات والخدمات بدرجة مقبولة، إلا أن استقرار النظام واستمرارية عمله يمثلان جانباً يحتاج إلى مزيد من التطوير.

4.1.9- البعد الرابع: فعالية التواصل الإداري الإلكتروني:

يتكون هذا البعد من ست فقرات تتعلق بسهولة التواصل مع الإدارة، وسرعة الرد، ووضوح قنوات التواصل، وحل المشكلات، والمساعدة الفنية، والتوجيهات المتعلقة بالأعطال والمشكلات التقنية، والجدول التالي يوضح ذلك:

دور جودة الخدمات التعليمية الإلكترونية في تعزيز رضا طلبة التعليم التقني

جدول رقم (5) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات فعالية التواصل الإداري الإلكتروني.

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقييم
13	سهولة التواصل مع الإدارة عبر النظام الإلكتروني.	3.385	1.496	متوسط
14	سرعة الرد على الاستفسارات الإلكترونية.	3.099	1.334	متوسط
15	وجود قنوات تواصل إلكترونية واضحة وفعالة.	3.473	1.336	متوسط
16	حل المشكلات الأكاديمية عبر النظام الإلكتروني بسرعة.	3.407	1.256	متوسط
17	أحصل على المساعدة الفنية عند مواجهة مشكلات في النظام الإلكتروني.	3.418	1.375	متوسط
18	توجد توجيهات واضحة يمكن الرجوع إليها عند حدوث أعطال أو مشكلات تقنية.	3.396	1.381	متوسط
	المتوسط العام للبعد	3.363	—	متوسط

بلغ المتوسط العام لبعد فعالية التواصل الإداري الإلكتروني (3.363)، وهو أعلى متوسط بين أبعاد الخدمات التعليمية الإلكترونية، إلا أنه يظل ضمن مستوى التقييم المتوسط وفق المعيار المعتمد، وقد سجلت فقرة وجود قنوات تواصل إلكترونية واضحة وفعالة أعلى متوسط بلغ (3.473)، بينما سجلت فقرة سرعة الرد على الاستفسارات الإلكترونية أدنى متوسط بلغ (3.099)، وتشير هذه النتائج إلى أهمية المحافظة على قنوات التواصل الإلكترونية وتطويرها، مع التركيز بصورة خاصة على سرعة الاستجابة لاستفسارات الطلاب.

2.9 تحليل المحور الأول (الخدمات التعليمية الإلكترونية) بأبعاده مجتمعة:

والجدول التالي يبين المتوسطات الحسابية لجميع أبعاد المحور الأول وهي كما يلي:

جدول (6): المتوسطات الحسابية لأبعاد محور الخدمات التعليمية الإلكترونية والمتوسط العام للمحور.

البعد	المتوسط الحسابي	مستوى التقييم
سهولة استخدام الخدمات التعليمية الإلكترونية	3.143	متوسط
سرعة تقديم الخدمات التعليمية الإلكترونية	3.126	متوسط
جودة الخدمات التعليمية الإلكترونية	3.234	متوسط
فعالية التواصل الإداري الإلكتروني	3.341	متوسط
المتوسط العام لمحور الخدمات التعليمية الإلكترونية	3.233	متوسط

دور جودة الخدمات التعليمية الإلكترونية في تعزيز رضا طلبة التعليم التقني

يتضح من الجدول أن المتوسط العام لمحور الخدمات التعليمية الإلكترونية، بأبعاده الأربعة، بلغ (3.233) ، وهو يقع ضمن الفصل المتوسط وفقاً لمعيار التفسير المعتمد في الدراسة، ويشير ذلك إلى أن مستوى تقييم أفراد العينة للخدمات التعليمية الإلكترونية بصورة عامة جاء متوسطاً، كما يتضح أن بعد فعالية التواصل الإداري الإلكتروني سجل أعلى متوسط حسابي بين الأبعاد بواقع (3.341)، يليه بُعد جودة الخدمات التعليمية الإلكترونية بمتوسط (3.234)، ثم سهولة الاستخدام بمتوسط (3.143)، في حين جاء بُعد سرعة تقديم الخدمات التعليمية الإلكترونية في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.126)، وتشير هذه النتائج إلى أن الخدمات التعليمية الإلكترونية متاحة بمستوى مقبول من وجهة نظر الطلاب، مع وجود حاجة إلى مزيد من التحسين، ولا سيما في سرعة تقديم الخدمات، معاً لاستمرار في تطوير جودة التواصل الإداري الإلكتروني وبقية أبعاد الخدمة.

3.9- تحليل المحور الثاني (رضا الطلاب):

يتكون محور رضا الطلاب من خمس فقرات تقيس الرضا عن الخدمات التعليمية الإلكترونية، ومدى توافقها مع توقعات الطلاب، والشعور بالراحة عند استخدامها، والتوصية بها، والتقييم العام لمستواها، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (7) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات رضا الطلاب.

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقييم
19	أنت راضٍ عن الخدمات التعليمية الإلكترونية في المعهد.	3.451	1.600	متوسط
20	تتوافق الخدمات الإلكترونية مع توقعاتي.	3.121	1.397	متوسط
21	أشعر بالراحة عند استخدام الخدمات الإلكترونية.	3.451	1.376	متوسط
22	أوصي زملائي باستخدام الخدمات الإلكترونية.	3.462	1.432	متوسط
23	بشكل عام مستوى الخدمات الإلكترونية جيد.	3.286	1.377	متوسط
	المتوسط العام للمحور	3.354	—	متوسط

بلغ المتوسط العام لمحور رضا الطلاب (3.354)، وهو ضمن المستوى المتوسط. وقد جاءت فقرة «أوصي زملائي باستخدام الخدمات الإلكترونية» في المرتبة الأولى بمتوسط (3.462)، تلتها فقرتا الرضا عن الخدمات والشعور بالراحة عند استخدامها بمتوسط (3.451) لكل منهما، بينما جاءت فقرة توافق الخدمات الإلكترونية مع توقعات الطلاب في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.121). وتشير هذه النتائج إلى وجود مستوى متوسط من رضا الطلاب عن الخدمات الإلكترونية، مع إمكانية رفع مستوى الرضا من خلال تطوير الخدمات بما يتوافق بصورة أكبر مع توقعاتهم للخدمات التعليمية الإلكترونية المقدمة بالمعهد.

عاشراً- اختبار الفرضيات (Hypotheses Testing):

1.10- نتائج اختبار فرضيات الدراسة باستخدام معامل ارتباط بيرسون:

لإختبار الفرضيات المتعلقة بالعلاقة بين أبعاد الخدمات التعليمية الإلكترونية ورضا الطلاب، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation)، وذلك للكشف عن اتجاه وقوة العلاقة بين المتغيرات، وقد تم اعتماد مستوى دلالة (0.05) للحكم على الدلالة الإحصائية، والجدول التالي يبين اختبار فرضيات الدراسة:

جدول رقم (8) يبين نتائج اختبار فرضيات الدراسة باستخدام معامل ارتباط بيرسون.

الفرضية	المتغير المستقل والتابع	معامل الارتباط (r)	مستوى الدلالة (.Sig)	القرار الإحصائي
H1	سهولة الاستخدام ← رضا الطلاب	0.419	0.000	قبول الفرضية
H2	سرعة تقديم الخدمات ← رضا الطلاب	0.487	0.000	قبول الفرضية
H3	جودة الخدمات الإلكترونية ← رضا الطلاب	0.548	0.000	قبول الفرضية
H4	فعالية التواصل الإداري ← رضا الطلاب	0.767	0.000	قبول الفرضية
الرئيسية	الخدمات الإلكترونية مجتمعة ← رضا الطلاب	0.683	0.000	قبول الفرضية الرئيسية

بينت النتائج وجود علاقات ارتباطية موجبة ودالة إحصائية بين جميع أبعاد الخدمات التعليمية الإلكترونية ورضا الطلاب، حيث جاءت جميع قيم مستوى الدلالة أقل من (0.05)، فقد بلغ معامل الارتباط بين سهولة الاستخدام ورضا الطلاب (0.419)، وبين سرعة تقديم الخدمات ورضا الطلاب (0.487)، وبين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا الطلاب (0.548)، بينما بلغت أقوى علاقة بين فعالية التواصل الإداري ورضا الطلاب (0.767). كما أظهرت إعادة حساب العلاقة من البيانات الأصلية وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائية بين الخدمات التعليمية الإلكترونية مجتمعة ورضا الطلاب، حيث بلغ معامل الارتباط (0.683) عند مستوى دلالة (0.000). وبناءً عليه يتم قبول الفرضية الرئيسية للدراسة.

وتشير هذه النتائج إلى أن ارتفاع مستوى أبعاد الخدمات التعليمية الإلكترونية يرتبط بارتفاع مستوى رضا الطلاب، مع بروز فعالية التواصل الإداري الإلكتروني باعتبارها البعد الأكثر قوة في ارتباطه برضا الطلاب.

2.10-تحليل الانحدار الخطي المتعدد:

جدول رقم(9) يبين ملخص نموذج الانحدار الخطي المتعدد

المؤشر	القيمة
R معامل الارتباط المتعدد	0.774
R ² معامل التحديد	0.599
Adjusted معامل التحديد المعدل R ²	0.581
Fقيمة	32.139
Sig. مستوى الدلالة	0.000
حجم العينة	91

للتعرف على مدى إسهام أبعاد الخدمات التعليمية الإلكترونية مجتمعة في تفسير التغير في مستوى رضا الطلاب، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد(Multiple Linear Regression)، بحيث يمثل رضا الطلاب المتغير التابع، بينما تمثل سهولة الاستخدام، وسرعة تقديم الخدمات، وجودة الخدمات الإلكترونية، وفعالية التواصل الإداري الإلكتروني المتغيرات المستقلة.

3.10-ملخص نموذج الانحدار:

تشير النتائج إلى أن معامل الارتباط المتعدد بلغ ($R = 0.774$)، بينما بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.599$)، في حين بلغ معامل التحديد المعدل ($Adjusted R^2 = 0.581$)، وتعني قيمة معامل التحديد أن أبعاد الخدمات التعليمية الإلكترونية الأربعة مجتمعة تفسر نحو (59.9%) من التباين في مستوى رضا الطلاب، في حين تعود النسبة المتبقية والبالغة نحو (40.1%)، إلى عوامل أخرى لم تدخل ضمن نموذج الدراسة. كما بلغت قيمة اختبار ($F = 32.139$) عند مستوى دلالة ($Sig. = 0.000$)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يدل على أن نموذج الانحدار ككل دال إحصائياً، وأن أبعاد الخدمات التعليمية الإلكترونية مجتمعة تسهم بصورة ذات دلالة إحصائية في تفسير التغير في رضا الطلاب.

4.10-معاملات الانحدار:

والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول: (10) معاملات الانحدار الخطي المتعدد واختبار دلالتها الإحصائية.

المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	T	Sig.	القرار
الثابت	0.092	0.314	—	0.292	0.771	غير دال
سهولة الاستخدام	0.060	0.092	0.064	0.656	0.514	غير دال
سرعة تقديم الخدمات	0.092	0.120	0.082	0.769	0.444	غير دال
جودة الخدمات الإلكترونية	-0.063	0.128	-0.053	-0.493	0.623	غير دال
فعالية التواصل الإداري الإلكتروني	0.889	0.118	0.732	7.512	0.000	دال

يتضح من النتائج أن فعالية التواصل الإداري الإلكتروني هي المتغير المستقل الوحيد الذي احتفظ بدلالة إحصائية في نموذج الانحدار المتعدد عند إدخال الأبعاد الأربعة في النموذج في الوقت نفسه، حيث بلغ معامل الانحدار غير المعياري ($B = 0.889$)، ومعامل الانحدار المعياري ($Beta = 0.732$)، وبلغت قيمة $t = 7.512$ عند مستوى دلالة (0.000).

أما أبعاد سهولة الاستخدام وسرعة تقديم الخدمات وجودة الخدمات الإلكترونية فلم تظهر معاملاتها الفردية دالة إحصائية في نموذج الانحدار المتعدد، رغم وجود علاقات ارتباطية موجبة ودالة إحصائية بينها وبين رضا الطلاب عند اختبارها بصورة منفردة باستخدام معامل بيرسون، وهذا يعني أن عدم دلالة هذه الأبعاد في نموذج الانحدار لا يعني عدم وجود علاقة بينها وبين رضا الطلاب، وإنما يعني أن إسهامها المستقل في تفسير التباين في رضا الطلاب لم يكن دالاً إحصائياً بعد إدخال الأبعاد الأربعة معاً في النموذج.

5.10-معادلة الانحدار الخطي المتعدد:

يمكن التعبير عن نموذج الانحدار الخطي المتعدد بالمعادلة الآتية:

$$- ((\text{رضا الطلاب}) = 0.092 + 0.060 (\text{سهولة الاستخدام}) + 0.092 (\text{سرعة تقديم الخدمات}) - 0.063 (\text{جودة الخدمات الإلكترونية}) + 0.889 (\text{فعالية التواصل الإداري الإلكتروني})).$$

وتوضح المعادلة أن التغير في فعالية التواصل الإداري الإلكتروني يرتبط بأكبر إسهام في التنبؤ بمستوى رضا الطلاب ضمن نموذج الانحدار، مقارنة ببقية الأبعاد.

الحادي عشر - النتائج والاستنتاجات (Results and Conclusions):

1.11-مناقشة نتائج اختبار الفرضيات واستنتاجاتها:

بناءً على نتائج التحليل الإحصائي، يمكن تلخيص نتائج اختبار فرضيات الدراسة في النقاط الآتية:

1.1.11-قبول الفرضية الأولى، وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائية بين سهولة استخدام الخدمات التعليمية الإلكترونية ورضا الطلاب، حيث بلغ معامل الارتباط ($r=0.419$) عند مستوى دلالة (0.000)، كما بلغ المتوسط العام لهذا البعد (3.143)، وهو مستوى متوسط.

وتشير هذه النتيجة إلى أن الطلاب يرون أن استخدام الخدمات الإلكترونية داخل المعهد يتم بدرجة مقبولة من السهولة، إلا أن مستوى التقييم لم يصل إلى المستوى المرتفع. وتتفق هذه النتيجة مع الأساس النظري لنموذج قبول التكنولوجيا (TAM) الذي ينظر إلى سهولة الاستخدام باعتبارها أحد العوامل المهمة في تقبل النظام واستخدامه، كما تتسجم مع ما تناولته الدراسة في إطارها النظري بشأن أهمية البساطة والوضوح في الخدمات الرقمية.

2.1.11-قبول الفرضية الثانية، وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائية بين سرعة تقديم الخدمات التعليمية الإلكترونية ورضا الطلاب، حيث بلغ معامل الارتباط ($r=0.487$) عند مستوى دلالة (0.000)، وبلغ المتوسط العام لهذا البعد (3.126)، وهو مستوى متوسط.

وتوضح هذه النتيجة أن سرعة الخدمات الإلكترونية تمثل عاملاً مهماً في رضا الطلاب، إلا أن تقييم الطلاب يشير إلى وجود مجال واضح للتحسين، خصوصاً فيما يتعلق بتقليل التأخير في تنفيذ الطلبات الإلكترونية، ويمكن تفسير ذلك بأن من أهم أسباب استخدام الخدمات الإلكترونية اختصار الوقت وتقليل الإجراءات التقليدية؛ وبالتالي فإن حدوث تأخير في تنفيذ الطلبات قد يقلل من القيمة التي يتوقع الطالب الحصول عليها من الخدمة الإلكترونية. ولذلك فإن رفع كفاءة النظام وتحسين سرعة معالجة الطلبات والاستجابة لها يمكن أن يسهم في زيادة رضا الطلاب.

3.1.11-قبول الفرضية الثالثة، وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائية بين جودة الخدمات التعليمية الإلكترونية ورضا الطلاب، حيث بلغ معامل الارتباط ($r=0.548$) عند مستوى دلالة (0.000)، وبلغ المتوسط العام لجودة الخدمات الإلكترونية (3.234)، وهو مستوى متوسط.

وقد جاءت دقة المعلومات المقدمة عبر النظام في مستوى أعلى نسبياً من بقية فقرات هذا المحور، بينما كان استقرار النظام الإلكتروني وعدم تعطله من الجوانب التي تحتاج إلى مزيد من التحسين، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الطالب لا يكتفي بمجرد توفر الخدمة الإلكترونية، وإنما يهتم بدقتها وموثوقيتها واستقرارها وقدرتها على تلبية احتياجاته الأكاديمية. وكلما شعر الطالب بأن المعلومات التي يحصل عليها دقيقة وأن النظام يعمل بصورة مستقرة، زادت ثقته في الخدمة وارتفع مستوى رضاه عنها.

4.1.11-قبول الفرضية الرابعة، وجود علاقة ارتباطية موجبة وقوية ودالة إحصائية بين فعالية التواصل الإداري الإلكتروني ورضا الطلاب، حيث بلغ معامل الارتباط ($r=0.767$) عند مستوى دلالة (0.000). كما بلغ المتوسط العام لهذا البعد (3.341).

وهو أعلى متوسط بين أبعاد الخدمات التعليمية الإلكترونية، إلا أنه يقع ضمن الفصل المتوسط وفق معيار تفسير المتوسطات المعتمد في الدراسة.

وتشير هذه النتيجة إلى أن الطلاب يولون أهمية كبيرة لسهولة التواصل مع الإدارة، ووضوح قنوات الاتصال، وسرعة الرد على الاستفسارات، والحصول على المساعدة الفنية، والقدرة على معالجة المشكلات الأكاديمية والتقنية، ويمكن تفسير قوة هذه العلاقة بأن التواصل الإداري يمثل حلقة الوصل الأساسية بين الطالب والمؤسسة التعليمية؛ فحتى في حالة وجود نظام إلكتروني جيد، فإن ضعف التواصل أو بطء الاستجابة للمشكلات قد يؤدي إلى انخفاض رضا الطالب. وفي المقابل، فإن وجود قنوات إلكترونية واضحة وفعالة وسريعة الاستجابة يعزز شعور الطالب بالدعم والاهتمام ويقلل من الغموض المرتبط بالإجراءات والخدمات.

وتكتسب هذه النتيجة أهمية خاصة في السياق المحلي لمؤسسات التعليم العالي التقني، حيث أشارت مشكلة الدراسة إلى أن التحديات المتعلقة بالبنية التحتية الرقمية والاتصالات تجعل وجود قنوات تواصل إداري فعالة أمراً مهماً في معالجة المشكلات والفجوات التقنية أثناء تقديم الخدمة.

5.1.11- قبول الفرضية الرئيسية، وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائياً بين الخدمات التعليمية الإلكترونية ككل ورضا الطلاب، حيث بلغ معامل الارتباط المحسوب من البيانات الأصلية ($r=0.683$) عند مستوى دلالة (0.000).

يتضح أن الخدمات التعليمية الإلكترونية بأبعادها المختلفة ترتبط ارتباطاً موجباً ودالاً إحصائياً بمستوى رضا الطلاب، مما يؤكد أهمية هذه الخدمات في تحسين تجربة الطالب وتعزيز مستوى رضاه عن الخدمات المقدمة بالمعهد. وقد أظهرت النتائج تفاوت قوة العلاقة بين أبعاد الخدمات الإلكترونية ورضا الطلاب، حيث برزت فعالية التواصل الإداري الإلكتروني باعتبارها البعد الأكثر ارتباطاً برضا الطلاب.

6.1.11- أظهر تحليل الانحدار الخطي المتعدد أن أبعاد الخدمات التعليمية الإلكترونية مجتمعة تفسر (59.9%) من التباين في رضا الطلاب، وأن نموذج الانحدار ككل دال إحصائياً.

وبين تحليل الانحدار الخطي المتعدد أن أبعاد الخدمات التعليمية الإلكترونية مجتمعة تسهم في تفسير نسبة مهمة من التباين في رضا الطلاب، مع احتفاظ فعالية التواصل الإداري الإلكتروني بأعلى إسهام مستقل ضمن النموذج، وبوجه عام، تشير هذه النتائج إلى أن الارتقاء بمستوى الخدمات التعليمية الإلكترونية يتطلب تطويرها بصورة متكاملة، مع إعطاء اهتمام خاص بفاعلية التواصل والاستجابة لاحتياجات الطلاب، بما يسهم في تحسين جودة الخدمة وتعزيز رضاهم.

7.1.11- أظهر تحليل الانحدار أن فعالية التواصل الإداري الإلكتروني هي البعد الوحيد الذي كان له إسهام مستقل دال إحصائياً في تفسير رضا الطلاب عند إدخال الأبعاد الأربعة معاً، مما يعزز النتيجة التي توصل إليها تحليل بيرسون بشأن أهمية هذا البعد.

2.11- مناقشة النتائج وربطها بالدراسات السابقة (Discussion) :

تشير نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائياً بين الخدمات التعليمية الإلكترونية ككل ورضا الطلاب، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.683$) عند مستوى دلالة ($\text{Sig.} = 0.000$) وتشير هذه النتيجة إلى أن تحسين مستوى الخدمات التعليمية الإلكترونية يرتبط بارتفاع مستوى رضا الطلاب عنها، وتتفق هذه النتيجة مع الاتجاه العام للدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستفيدين، ومنها دراسة Elliott & Shin

(2002)، ودراسة (Alves & Raposo, 2007)، اللتان أشارتا إلى أهمية جودة التجربة والخدمة المقدمة إلكترونياً في تشكيل رضا المستفيد، كما تتسجم النتيجة مع الإطار النظري للدراسة الذي ينظر إلى الخدمات الإلكترونية باعتبارها وسيلة لتحسين جودة الخدمة وتسهيل الإجراءات والوصول إلى المعلومات والخدمات. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الطالب لا ينظر إلى الخدمة الإلكترونية باعتبارها مجرد وسيلة تقنية، وإنما يقيّمها من خلال سهولة استخدامها، وسرعة الحصول على الخدمة، ودقة وجودة المعلومات، وفاعلية التواصل مع الإدارة. ولذلك فإن تحسين هذه الجوانب بصورة متكاملة يمكن أن ينعكس إيجاباً على مستوى رضا الطلاب.

الثاني عشر - التوصيات (Recommendations)

استناداً إلى النتائج والاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة، توصي الدراسة بما يلي:

1. تطوير قنوات التواصل الإلكتروني بين الإدارة والطلاب، بما يتيح سرعة الاستجابة للاستفسارات والملاحظات، وتوفير آليات واضحة للدعم والمتابعة الإلكترونية.
2. مراجعة والتحديث الدوري للأنظمة والبيانات الرقمية المستخدمة في المعهد، بما يساهم في تعزيز دقة المعلومات وموثوقية الخدمات واستقرار الأنظمة الإلكترونية.
3. التوسع في أتمتة الإجراءات الأكاديمية والإدارية وتقليل الاعتماد على الإجراءات التقليدية، بما يساهم في اختصار الوقت والجهد وتحسين كفاءة تقديم الخدمات للطلاب.
4. تبسيط وتحسين سهولة استخدام الأنظمة الإلكترونية وتطويرها بما يجعلها أكثر وضوحاً وسهولة في الاستخدام، مع مراعاة احتياجات الطلاب وإمكانية الوصول إلى الخدمات من خلال الأجهزة المختلفة.
5. إنشاء آلية دورية ومنظمة لقياس مستوى رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية الإلكترونية.

قائمة المراجع (References):

المراجع العربية:

المراجع العربية:

1. الصادق، إبراهيم الناني. (2022). انعكاسات التعليم الإلكتروني وتقنياته على جودة التعليم الجامعي: دراسة ميدانية على عينة من طلاب كلية الآداب جامعة طرابلس. مجلة الأستاذ، جامعة طرابلس، العدد (21).
2. عرفه، نصر طه حسن، ومليجي، جمدي مليجي عبد الحكيم. (2017). استخدام نموذج قبول التكنولوجيا لتحليل اتجاهات ونوايا طلبة الجامعات السعودية نحو الاستعانة بالتعليم الإلكتروني لمقرراتهم الدراسية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 10(30)، 33-62.
3. القضاة. (2021). تقييم جودة التعليم الإلكتروني وأثرها على درجة رضا طلاب الجامعات: دراسة حالة - جامعة طيبة في المملكة العربية السعودية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 29(1)، 21-44.
4. منصور، فتحي أبو القاسم سالم، وعبد الصادق، مصطفى الصادق الغضبان، وخلف الله، الهادي رحومة خليفة. (2021). معوقات تطبيق التعليم الإلكتروني من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة صبراتة: دراسة ميدانية على كلية الاقتصاد والعلوم السياسية صرمان. المؤتمر الدولي 2021م حول ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي، 298-306.

5. بونديرة، عبد العزيز. (د.ت). الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية بمؤسسة الجرارات الفلاحية ETRAG بولاية قسنطينة. مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد (44)، ص111. جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة.
- 2.

المراجع الأجنبية (English References):

6. Al-Fraihat, D., Joy, M., Masa'deh, R& ,Sinclair, J. (2020). Evaluating e-learning systems success: An empirical study. Computers in Human Behavior. 86–67, 102 ,
7. Alves, H& ,Raposo, M. (2007). Conceptual model of student satisfaction in higher education. Total Quality Management&Business Excellence. 588–571 , (5)18 ,
8. ALNNALE, T. (2026). Teaching Methods and Methods and Their Impact on the Performance of Faculty Members Field Study. *Shihab Journal of Humanities*, 2(2), 53-79.
9. Elliott, K. M& ,Shin, D. C. (2002). Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept in higher education. Journal of Higher Education Policy and Management. 209–197 , (2)24 ,
10. Harvey, L. (2003). Student feedback. Quality in Higher Education. 20–3 , (1)9 ,
11. Pham, L., Limbu, Y. B., Bui, T. K., Nguyen, H. T& ,Pham, H. T. (2019). Does e-learning service quality influence student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam. International Journal of Educational Management. 801–786 , (4)33 ,