تقييم جودة التعليم الإلكتروني وأثرها على رضا الطالب -دراسة ميدانية على طلبة كلية العلوم التجارية بجامعة أبو بكر بلقايد تلمسان

Evaluating the quality of e-learning and its impact on student satisfaction -A Field study on students of the Faculty of Commercial Sciences at the University of Abou Bekr Belkaid Tlemcen

¹قادري جميلة

أستاذة محاضرة قسم أ/ مخبر MECAS / جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر

djamila.Kadri.chikh@gmail.com

²براهيمي أسية

أستاذة محاضرة قسم أ/ مخبر LARMHO / المدرسة العليا لإدارة الأعمال تلمسان، الجزائر

bra.assia@gmail.com

³بن طسن محمد

طالب دكتوراه/ مخبر MECAS / جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر

BENLAHCENMOHAMMED@hotmail.com

قدم للنشر: 2023-03-03 , قبل للنشر: 2023-05-19 , نشر في : 2023-06-02

الملخص:

تهدف الدراسة إلى تحليل وتقييم جودة التعليم الإلكتروني بإستعمال نموذج SERVQUAL (الإعتمادية، الملموسية، الإستجابة، التعاطف و الأمان) وأثرها على درجة رضا الطالب بكلية العلوم التجارية لجامعة تلمسان ، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات الأولية للدراسة من خلال أداة الاستبيان حيث تم توزيعها على عينة عشوائية بسيطة من الطلاب والطالبات بلغت 126 مفردة، ولتحليل البيانات واختبار الفرضيات تم إستخدام أسلوب المعالجة الإحصائية SPSS v24 وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم الإلكتروني على رضا طلاب كلية العلوم التجارية بجامعة تلمسان

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات التعليمية، التعليم الإلكتروني، رضا الطالب، نموذج SERVQUAL

تصنيف M2. M31:JEL

²المؤلف المراسل

Abstract :

The study aims to analyze and evaluate the quality of e-learning using the SERVQUAL model (reliability, tangibility, response, empathy and safety) and its impact on the degree of student satisfaction at the Faculty of Commercial Sciences at the University of Tlemcen, and the study relied on the descriptive analytical approach. The primary data for the study were collected through the questionnaire tool Where it was distributed to a simple random sample of male and female students amounting to 126 individuals, and to analyze the data and test the hypotheses, the statistical processing method spss v24 was used. The results of the study showed a statistically significant effect of the quality of the e-learning service on the satisfaction of students of the Faculty of Commercial Sciences at the University of Tlemcen

Keywords: quality of educational services, e-learning, student satisfaction, SERVQUAL model

Jel Classification Codes: M2. M31

مقدمة :

لقد أرغمت أزمة كوفيد 19 كل مؤسسات التعليم في العالم بما فيها التعليم العالي على غلق أبوابها لأجل التقليل من حدة إنتشارها و إنحسارها الأمر الذي حتم على كل مؤسسات التعليم العالي التوجه نحو نمط آخر للتعليم يضمن إستمرارية عمليتي التعليم والبحث العلمي ويحقق أهدافهما المرجوة و في الوقت نفسه يحفظ سلامة الطلبة والأساتذة وكل شركاء العملية التعليمية والبحثية في آن واحد، فشكل التعليم الافتراضي بكل مزاياه التوجه الأمثل والحتمي لقطاع التعليم العالي بمختلف مؤسساته ووحداته البحثية التابعة له، فيما يقترحه العديد من الخبراء كبديل للنمط التعليمي التقليدي والذي أثبت عجزه في ضمان إستمرار العملية التعليمية وبخاصة وقت الأزمات، رغم أن تداول أهمية التعليم الافتراضي ودعمه للعملية التعليمية والتعليمية لم يكن وليد الأوضاع الراهنة وإنما يعود لما قبل سنة 2000، حينما بدأ استخدام الأنترنت في عملية التعلم . (عظيل الموادي، 2021، صفحة 353)

و تعدّ الجودة في التعليم العالي إحدى وسائل تحسين وتطوير نوعية التعليم والنهوض بمستواه في عصر العولمة، الذي يمكن وصفه بأنه عصر الجودة، فلم تعد هذه الأخيرة حلاً تسعى إليه المؤسسات التعليمية أو ترفاً فكرياً لها الحق في أخذه أو تركه؛ بل أصبحت ضرورة ملحة تمليها التغيرات المتسارعة التي يشهدها قطاع التعليم العالي في جميع أنحاء العالم ومتطلبات الحياة العصرية، وهي إن صحّ التعبير تمثل روح المؤسسة التعليمية المعاصرة. (شناف و بلخيري مراد، 2017، صفحة 241)

1. الإشكالية:

الجزائر مثلها مثل باقي دول العالم دفعت بما جائحة كورونا المتفشية في البلاد وبعد تعليق الدراسة لشهور إلى اللجوء إلى نضام التعليم عن بعد وسط تساؤلات عن مدى نجاح هذه التجربة في ظل وجود عدد من المعوقات و العقبات التي تواجهها. كان هذا الانتقال فحائياً و سريعاً و لم تكن هناك فرصة كافية لتدريب أعضاء هيئة التدريس و الطلبة على هذا النظام الجديد من التعليم، و لم تكن هناك مساحة للانتظار في التطبيق حيث أن كل سنة هي سنة تعليمية مهمة للأجيال الصاعدة في العالم. ولتقييم مستوى أداء الجامعة لابد من معرفة آراء الطلبة تجاه خدمات التعليم الإلكتروني المقدمة من قبل المؤسسة الجامعية و مدى رضاهم عن هذه الخدمة المستحدثة و المفروضة سواء على الطالب أو على الأستاذ. وبناء على ما سبق يمكن عرض مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى تأثير جودة التعليم الإلكتروني بأبعادها الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) على رضا الطالب في كلية العلوم التجارية بجامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان ؟

2. التساؤلات الفرعية:

يمكن معالجة الإشكالية المطروحة من خلال الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مستوى أبعاد جودة خدمة التعليم الإلكتروني التي تقدمها جامعة تلمسان حسب الأبعاد المكونة لمقياس SERVQUAL؟
- هل يمكن استخدام مقياس الفجوات كأحد المقاييس المهمة لقياس الرضا؟
- ما هي الآراء المستقبلية التي يمكن طرحها في باب الأساليب التقييمية للتعليم الإلكتروني؟
- هل استطاع التعليم الإلكتروني اخذ نفس مكانة التعليم الحضوري؟

3. الفرضيات:

- في محاولة للإجابة على كل هذه التساؤلات و إشكالية دراستنا تم وضع الفرضية الرئيسية التالية:
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم الإلكتروني على رضا طلاب كلية العلوم التجارية بجامعة تلمسان.
- وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:
- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم الإلكتروني المتعلق ببعده الملموسية على رضا طلاب كلية العلوم التجارية بجامعة تلمسان.
- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم الإلكتروني المتعلق ببعده الاعتمادية على رضا طلاب كلية العلوم التجارية بجامعة تلمسان.
- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم الإلكتروني المتعلق ببعده الاستجابة على رضا طلاب كلية العلوم التجارية بجامعة تلمسان.
- الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم الإلكتروني المتعلق ببعده الأمان على رضا طلاب كلية العلوم التجارية بجامعة تلمسان.
- الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم الإلكتروني المتعلق ببعده التعاطف على رضا طلاب كلية العلوم التجارية بجامعة تلمسان.

4. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في إلقاء الضوء على جودة خدمات التعليم الإلكتروني بإعتباره من المواضيع المهمة خصوصا في الوقت الحالي و التي يجب أن توجه إليها الدراسات والبحوث، وبيان أثره على درجة رضا طلاب الجامعات وهذا من شأنه مساعدة إدارة الجامعة و كل المؤسسات التعليمية العالي في التعرف على مختلف نقاط القوة والضعف في عناصر الخدمة التعليمية التي تقدمها للطلبة وتقديم مقترحات للإرتقاء أحسن بهذه الخدمة.

5. أهداف الدراسة:

- سنحاول من خلال هذه الدراسة بلوغ مجموعة من الأهداف أهمها:
- التعرف على مستوى خدمات التعليم الإلكتروني التي تقدمها كلية العلوم التجارية بجامعة تلمسان.
 - تحديد مدى تفاعل الطلاب مع عملية التعليم الإلكتروني
 - معرفة مدى مساهمة التعليم الإلكتروني في توصيل المعلومة العلمية بالنسبة للطلاب
 - تحديد أهم الأبعاد المؤثرة على رضا الطلبة.
 - التعرف على درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية عن بعد التي تقدمها كلية العلوم التجارية حسب الأبعاد الخمسة المكونة لمقياس الفجوات SERVQUAL
 - تقديم توصيات ومقترحات تفيد متخذي القرار بجامعة تلمسان

6. منهجية الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة و كذا التساؤلات المطروحة اعتمدنا في بحثنا هذا على المنهج الوصفي التحليلي المبني على أسلوبين: أسلوب نظري تضمن الإطار المفاهيمي للحانب النظري لتقدم خلفية عن جودة التعليم العالي بصفة عامة و التعليم الإلكتروني بصفة خاصة، و أسلوب تحليلي، تم الاعتماد فيه على إرسال رابط الاستبيان لجمع البيانات واستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة لتحليلها عن طريق برنامج SPSS حتى يتم اختبار الفرضيات الموضوعية والخروج بالنتائج والاقتراحات

7. الدراسات السابقة:

–دراسة (Joel S. Mtebe& Christina Raphael) بعنوان: "العوامل الرئيسية في رضا المتعلمين عن نظام التعلم الإلكتروني في جامعة دار السلام ، تنزانيا"،هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا المتعلمين عن نظام التعلم الإلكتروني في جامعة دار السلام في تنزانيا ، باستخدام عينة من 163 طالب مسجلين .حيث بينت الدراسة أن اعتماد واستخدام أنظمة التعلم الإلكتروني المختلفة يكتسب أهمية وشعبية في تعزيز التدريس والتعلم في التعليم العالي في صحراء جنوب أفريقيا الكبرى ، من خلال برنامج قائم على الويب لتوزيع المقررات الدراسية وتتبعها وإدارتها عبر الإنترنت ، تحتوي على ميزات مثل غرف الدردشة ومنتديات المناقشة والاستطلاعات و الإختبارات والاستطلاعات التي تسمح للمدرسين والطلاب بمشاركة محتوى المقررات والتواصل عبر الإنترنت بشكل متزامن وغير متزامن ، وتميل المؤسسات إلى استخدام هذه الأنظمة لتحسين جودة التسليم وجهاً لوجه من خلال تمكين المعلمين من الوصول بشكل مستقل إلى محتوى المقررات، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أبرزها تطوير نموذج لدراسة العوامل الهامة لرضا المتعلم عن نظام التعلم الإلكتروني، وقد تكون النموذج المقترح من ستة عوامل :جودة النظام، جودة المقرر، جودة الخدمة، جودة المدرس، الإفادة المدركة ، ورضا المتعلم . كما أن جميع العوامل كان لها تأثير كبير وبدرجات متفاوتة على رضا المتعلمين عن نظام التعلم الإلكتروني، وأن جودة الخدمة هي أقوى مؤشر على رضا المتعلمين .وبينت النتائج أن هذه الدراسة ستساعد المؤسسات في التخطيط بشكل إستراتيجي لتحسين العوامل التي يبدو أن لها تأثيراً كبيراً على رضا المتعلمين عن أنظمة التعلم الإلكتروني لضمان الاستدامة والاستخدام المستمر (القضاة، 2021، الصفحات 24-25)

–دراسة فادي حامد القضاة (2020) بعنوان : تقييم جودة التعليم الإلكتروني وأثرها على درجة رضا طلاب الجامعات :دراسة حالة جامعة طيبة في المملكة العربية السعودية.تهدف الدراسة إلى دراسة وتحليل وتقييم جودة التعليم الإلكتروني بأبعاده (تقييم أعضاء هيئة التدريس، تقييم العملية التعليمية عن بعد ، تقييم البنية التحتية)وأثرها على درجة رضا طلاب الجامعات في جامعة طيبة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي .وتم جمع البيانات الأولية للدراسة من خلال أداة الاستبيان والتي تكونت من 18 فقرة وجرى توزيعها على عينة عشوائية بسيطة من الطلاب والطالبات بلغت 300 مفردة .وتم تحليل النتائج باستخدام أسلوب أنموذج المعادلة الهيكلية (SEM) Structural Equation Modeling باستخدام برمجية Amos Ver.24 وذلك بهدف تحديد التأثيرات بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة .وتوصلت الدراسة إلى أن الاتجاه العام نحو جودة التعليم الإلكتروني بأبعاده في جامعة طيبة في المملكة العربية السعودية كان مرتفعاً وبتوسط حسابي عام بلغ 3.897 حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لأبعاد جودة التعليم الإلكتروني بين 4.172- 3.651 ، كما توصلت إلى أن الاتجاه العام لرضا طلاب الجامعات بأبعاده في جامعة طيبة في المملكة العربية السعودية كان مرتفعاً بمتوسط حسابي عام بلغ4.128حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لأبعاد جودة التعليم الإلكتروني بين (4.18 - 4.070) ، وتوصي الدراسة بضرورة استمرار جامعة طيبة في اعتماد التعليم الإلكتروني كخيار إستراتيجي ، والاطلاع على أفضل الممارسات العالمية في مجال التعليم الإلكتروني ،وتبني ممارسات معاصرة في هذا المجال. (القضاة، 2021، صفحة 21)

–دراسة لحسن عطا الله (2021) بعنوان : تأثير جودة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل على رضا الطلبة ونية استخدامهم للتعليم الإلكتروني في الجزائر، دراسة حالة جامعة سعيدة.يهدف هذا البحث الى دراسة تأثير جودة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة موودل على رضا الطلبة ونية استخدامهم للتعليم الإلكتروني في الجزائر، ولهذا الغرض تم توزيع استبيان على مجموعة من الطلبة حيث

بلغ حجم عينة البحث 147 طالب، وتم تحليل معطيات الدراسة باستخدام اسلوب نمذجة المعادلات الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية عن طريق برنامج smart pls ومن خلال هذه الدراسة تم التوصل الى وجود تأثير ايجابي مباشر لجودة خدمة التعليم الالكتروني عبر منصة مودول على رضا الطلبة ونية استخدامهم للتعليم الإلكتروني، وأيضاً يوجد تأثير مباشر لرضا الطلبة عن التعليم الالكتروني على نية استخدام الطلبة له، كما تم التوصل إلى أن هناك تأثير ايجابي غير مباشر لجودة خدمة التعليم الالكتروني على نية استخدام الطلبة للتعليم الالكتروني عبر منصة مودول مع وجود الرضا كمتغير وسيط. (عطا الله، 2022، صفحة 605

8. خطة الدراسة:

قمنا بتقسيم الدراسة إلى أربعة محاور بغية الإجابة على الإشكالية والأسئلة المطروحة تمثل المحور الأول في عموميات حول التعليم الإلكتروني، المحور الثاني تنطرق فيه إلى جودة التعليم الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي، المحور الثالث بعنوان رضا الزبون أما المحور الأخير فيمثل في الدراسة الميدانية حيث قمنا فيها بتوزيع إستمارة على عينة من طلبة العلوم التجارية بجامعة تلمسان

1. عموميات حول التعليم الإلكتروني

1.1 مفهوم التعليم الإلكتروني

وفقاً لكل من (Jinyoung Kim, 2020) و (Shehzadi S.et, al. (2020) هو وسيلة تعليمية يتم من خلالها إجراء العملية التعليمية من خلال شبكة الأنترنت

وتعتبر الدراسة التي أجراها كل من (Singh and Thurman (2019 بعنوان How many ways can we define online learning? A systematic literature review of definitions of online learning (1988–2018), American Journal of Distance Education,

من أهم وأشمل الدراسات التي تناولت تطور وتنوع تعاريف التعليم والتعليم الإلكتروني منذ نشأته في 1988 وخلال ثلاثون عاماً حتى عام 2018 حيث إستعرض وقارن الباحثان من خلالها 37 دراسة تم إجرائها عن التعليم عن بعد تضمنت 46 تعريفاً ليتوصلاً إلى التالي:

- إن إستخدام الأنترنت والتقنيات التكنولوجية هو أمر جوهري في هذا النوع من التعليم
 - إن عملية التعليم والتعلم لا تتم من خلال التواجد الفعلي للمعلم والمتعلم في الفصول الدراسية التقليدية، إذ أن من خصائصه الأساسية عدم الإرتباط بالمكان ولا بالوقت غالباً
 - أنه لا يوجد إتفاق على مسمى موحد له حيث قد تعددت المسميات التي تدل عليه ومن أمثلتها: التعليم عن بعد، التعليم الإلكتروني، التعليم الذاتي، التعليم الافتراضي، الدراسة الذاتية الإلكترونية، التعليم القائم على الويب .
- وعليه كان التعريف الذي إنتهيا إليه بعد دراستهما المطوله بأن التعليم الإلكتروني هو: "ذلك النوع من التعليم والتعلم الذي يتم ممارسته عن طريق الأنترنت حيث يتفاعل الطلاب مع معلمهم وزملائهم في وقت يناسبهم دون التواجد المشترك في مكان مادي واحد." (السقا، 2021، الصفحات 588–589)
- ويصفة عامة نعرف التعليم الإلكتروني بأنه " نظام تعليمي يراعي البعد المكاني، والمرونة في الوقت ، والاستخدام الواسع للتكنولوجيا ، والتخطيط للخبرات التعليمية وتصميمها بطريقة تضمن التعلم الذاتي ، والتفاعل الاجتماعي مع إتقان التعلم"

2.1 مميزات التعليم الإلكتروني :

يمتاز التعليم الإلكتروني بالعديد من المزايا منها على سبيل المثال لا للحصر:

- الإعتماد على وسائل ومصادر مختلفة ومتعددة في إيصال المعلومات.
- الاستفادة من ميزات التقنيات الحديثة ومستجداتها.
- تمكين المتعلمين من التواصل كتابياً أو شفهيّاً مع أساتذتهم وزملائهم الطلبة.
- إمكانية وسهولة الرجوع إلى المادة التعليمية في أي وقت.

-تنمية مهارات الطلبة في استخدام الكمبيوتر والإنترنت.

-توفير الوقت والجهد على الجهات ذات العلاقة بالعملية التعليمية. (القضاة، 2021، صفحة 28)

2. جودة التعليم الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي

1.1. مفهوم الجودة في التعليم:

إن الجودة (Quality) هي كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية (Qualities) التي يقصد منها طبيعة الشيء والشخص ودرجة صلاحه، فهي تعني إمداد المستهلك بما يحتاج إليه من سلع وخدمات ذات خصائص وسمات تفي بمتطلباته وحاجاته وتوقعاته في الوقت الذي يريده وبسعر مقبول يلائمه، وهي بذلك تبنى في المنتج خلال أنشطة متداخلة متكاملة ويشارك في صنعها وبنائها جميع العاملين على كافة المستويات سواء أن كانوا مديريين أو مخططين منفذين ومراجعين، وهي بذلك عمل الجميع في المنظمة. وعرفها الباحث "رينشارت جراي (Rinchart Gray)" على أنها "الخصائص المتجمعة لمنتج أو لخدمة ترضي احتياجات الزبون سواء كان الزبون هو المتلقي المباشر للخدمة أو المستخدم الأصلي للمنتج أو الخدمة أو كلاهما" (طايي، 2019، صفحة 13) ويعرفها بعض الباحثين بأنها: مجموعة من الأنشطة و المهارات التي يقوم بها المسؤولون لتسيير شؤون التعليم، التي تشمل التخطيط للجودة وتنفيذها وتقييمها وتحسينها في كافة مجالات العملية التعليمية. (شناف و بلخيري مراد، 2017، صفحة 243)

وبصفة عامة تعرف الجودة في التعليم بأنها: "مجموعة من الإجراءات والإرشادات التي تضعها مؤسسة تعليمية لتتهدى بها في إدارة وتنظيم عملها وتقديم خدماتها وما تتطلبه من إنتاج مواد تعليمية مختلفة واستخدام وسائل متعددة وأنشطة تتعلق بدراسة حاجات الطلاب وتقوم حاجات سوق العمل بما يتلاءم مع مخرجات العملية التعليمية" (عبد اللطيف أحمد الملا، 2016، صفحة 127)

2.2. ضمان جودة التعليم العالي :

يعرف التعليم العالي بأنه: "كل أنواع التعليم الذي يلي مرحلة الثانوية أو ما يعادلها وتقدمه مؤسسات متخصصة، ومرحلة التخصص العلمي في كافة أنواعه ومستوياته، رعاية لذوي الكفاءة والتبوع وتنمية مواهبهم وسد حاجات المجتمع المختلفة في حاضره ومستقبله، بما يساير التطور المفيد الذي يحقق أهداف الأمة وغايتها النبيلة"

أما المشرع الجزائري فقد عرفه بأنه: "كل نخط للتكوين أو التكوين للبحث يقدم على مستوى ما بعد الثانوي من طرف مؤسسات التعليم العالي، ويمكن أن يقدم تكوينا تقنيا على مستوى عالٍ من طرف مؤسسات معتمدة من طرف الدولة." و يقصد بضمان جودة التعليم العالي، "تلك العملية الخاصة بالتحقق من أن المعايير الأكاديمية المتوافقة مع رسالة المؤسسة التعليمية قد تم تحديدها وتعريفها وتحقيقها على النحو الذي يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء على المستوى القومي أو العالمي، وأن مستوى جودة فرص التعلم والبحث العلمي والمشاركة المجتمعية وتنمية البيئة تعتبر ملائمة أو تفوق توقعات كافة أنواع المستفيدين النهائيين من الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية" (شناف و بلخيري مراد، 2017، الصفحات 242-243)

3.2. أبعاد جودة الخدمة التعليمية الإلكترونية :

تشير الدراسات إلى أن هناك أسلوبين لقياس جودة الخدمة ينسب أولهما إلى باراسورمان وزملائه حيث تمكنوا من تصميم مقياسهم الشهير servqual والذي يستند على توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم تحديد الفجوة بين هذه التوقعات والإدراكات حيث حددوا في البداية عشر أبعاد لقياس جودة الخدمة وهي: الاعتمادية، الأمان سهولة الوصول، فهم المستهلك، الإتصال، الأشياء الملموسة، الجدارة، سرعة الأداء، التأهيل، اللباقة. وفي دراسة لاحقة تمكنوا من دمج هذه الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد احتوت على إثنين وعشرين عبارة تترجم مظاهر جودة الخدمة بالنسبة لكل بعد من هذه الأبعاد وهي :

-العناصر المادية الملموسة **Tangibles**: تتضمن هذه العناصر أربع متغيرات، تقيس توافر حداثة الشكل في تجهيزات المنظمة، و الرؤية الجذابة للتسهيلات المادية، والمظهر الأنيق لموظفيها، وتأثير المظهر العام للمنظمة

الإعتمادية Reliability: تتضمن خمسة متغيرات تقيس وفاء المنظمة بالتزاماتها التي وعدت بها عملائها، وإهتمامها بحل مشاكلهم، وحرصها على تحري الدقة في أداء الخدمة، والتزامها بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت فيه بتقديم الخدمة لعملائها، وإحتفاظها بسجلات دقيقة خالية من الأخطاء.

سرعة الإستجابة Responsiveness: ويتضمن هذا البعد أربعة متغيرات تقيس إهتمام المنظمة بإعلام عملائها بوقت تأدية الخدمة، وحرص موظفيها على تقديم خدمات فورية لهم، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم، وعدم إنشغال الموظفين عن الإستجابة الفورية لطلباتهم.

الثقة والأمان Assurance: يحتوي هذا البعد على أربعة متغيرات تقيس حرص الموظفين على زرع الثقة في نفوس العملاء، وشعور العملاء بالأمان في تعاملهم مع الموظفين، وتعامل الموظفين بلباقة معهم، وإلمامهم بالمعرفة الكافية للإجابة عن أسئلتهم.

التعاطف Empathy: ويشتمل هذا البعد على خمسة متغيرات تتعلق بإهتمام موظفي المنظمة بالعملاء إهتماما شخصيا وتفهمهم لحاجاتهم، وملائمة ساعات عمل المنظمة لتناسب جميع العملاء، وحرص المنظمة على مصلحتهم العليا، والدراية الكافية بإحتياجاتهم.

وقد تعرض هذا المقياس للعديد من الإنتقادات ترتب عنها تقديم عدة دراسات، من أهمها دراسات (Taylor and Cronin, 1992) والتي نتج عنها مقياس جديد سمي بمقياس الأداء الفعلي أو ما يسمى إختصارا بمقياس servperf الذي يعد أسلوبا معدّلا من المقياس الأول، حيث يستبعد فكرة الفجوة بين الأداء والتوقعات ويتركز فقط على الأداء الفعلي لقياس جودة الخدمات، ويستند هذا المقياس إلى التقييم المباشر للأساليب و العمليات المصاحبة لأداء الخدمة، إعتادا على الأبعاد الخمسة للجودة: العناصر الملموسة والإعتمادية، وسرعة الإستجابة و الأمان والتعاطف (حميدي و صوار، 2016، الصفحات 116-117)

وفي المقابل فإنه لا تزال هناك اختلافات فيما يتعلق بالأبعاد التي تشكل جودة الخدمة الإلكترونية. حيث يقدم (Toots, 2006) تركيبات سابقة لجودة الخدمة الإلكترونية، وهي المحتوى والتفاعل وسهولة الاستخدام والجماليات. ووفقًا ل (Ho and Lee, 2007) فإن الأبعاد الخمسة لقياس جودة الخدمة الإلكترونية هي: جودة المعلومات، ووظائف الموقع، وعلاقات العملاء، والاستجابة، والوفاء. في حين يقترح (Ladhari, 2010) ستة أبعاد لجودة الخدمة الإلكترونية والتي تشمل: الموثوقية والاستجابة والخصوصية والأمان وجودة المعلومات وسهولة الاستخدام، وجودة خدمة الإنترنت هي المدى الذي يسهل فيه موقع الويب تسليم المنتجات أو الخدمات بكفاءة وفعالية. ذكر (Zeithaml, 2002) أنه يمكن تطبيق بع ض أبعاد جودة الخدمة على جودة الخدمة الإلكترونية، ولكن هناك أبعادًا إضافية في الخدمة يرتبط الكثير منها على وجه التحديد بالتكنولوجيا. (عطا الله، 2022، صفحة 609)

3. رضا الزبون :

1.3 مفهوم رضا الزبون

الرضا هو الشعور بالسعادة والابتهاج الذي يحصل عليهما الإنسان نتيجة إشباع حاجة أو رغبة عنده، فالإشباع في مجال الأعمال والخدمات، كرضا المستهلك هو ما يحققه من منفعة من خلال استهلاكه لسلعة ما أو انتفاعه من خدمة ما، ويمكن أن يعرف رضا الزبون بأنه درجة إدراكه لمدى فاعلية المنظمة، في تقديم المنتجات أو الخدمات التي تلي توقعاته وحاجاته، فحسب كوتلر (Kotler, 2001) هو دالة على الأداء المدرك والمتوقع من قبل الزبون، ففي حالة عجز الأداء عن المتوقع فإن الزبون يكون في حالة عدم السرور أو الاستياء، وفي حالة تطابق الأداء مع المتوقع فإن الزبون سيشعر بالسعادة والرضا، أما في الحالة التي يتجاوز فيها الأداء ما هو متوقع من قبل الزبون، فإن الزبون يتحول من الرضا إلى الولاء للمنظمة، وسيرتبط ارتباطا وثيقا بها، وهي الحالة التي تبحث عنها منظمات القرن الحادي والعشرين. (علة و الود، 20017، صفحة 9)

3.2 الرضا العام عن جودة الخدمات التعليمية:

الرضا عن جودة الخدمات التعليمية هو حالة نفسية تتم عن الإنسجام و القناعة الناتجة عم المقارنة التي يعقدها الطلاب بين توقعاتهم المرجوة قبل الخدمة مع الأداء الفعلي للخدمة التي تلقوها. ورضا الطلاب وإمتنائهم عن جودة الخدمات التعليمية يؤدي إلى ولائهم للمؤسسة التعليمية التي يدرسون فيها . (محمد شفيق خالد و مبارك خالد الرشيدى، 2015، صفحة 27) والمفهوم الإجرائي لمفهوم رضا الطلبة هو تقدير الطلبة لدى تلبية الجامعة لحاجاتهم الأكاديمية وذلك من خلال : (حميدي و وزاني، 2017، صفحة 71)

- تحديد متطلبات وتوقعات الطلاب و العمل على تلبيتها
 - ترجمة إحتياجات الطلاب إلى معايير جودة المخرجات
 - إستخدام مجموعة متنوعة من إستراتيجيات الإستماع و التعلم للتعرف على إحتياجات الطلاب
 - تقديم مستوى معين من البيانات المتعلقة برضا الطلاب
- الإعتماد على التغذية الراجعة لحل المشكلات من أجل إستعادة ثقة الطالب

4. الدراسة الميدانية :

تم تقييم جودة التعليم الإلكتروني وأثرها على رضا الطالب باستخدام استبيان إلكتروني كأداة رئيسية في جمع البيانات وقد تم تحليلها بإستخدام أسلوب المعالجة الإحصائية spss v24 حيث احتوى على قسمين و ذلك على النحو التالي:
القسم الأول: يتكون من أسئلة عامة تتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد عينة البحث

القسم الثاني: يتكون من 34 فقرة موزعة على محورين:

المحور الأول: تمثل في رضا الطالب على خدمة التعليم عن بعد و يتكون من 09 فقرات.

المحور الثاني: تمثل في أبعاد جودة خدمة التعليم عن بعد حسب نموذج SERVQUAL و تكون من 25 فقرة.

وقد تم عرض جميع العبارات باستخدام مقياس ليكرت « LIKERT » الخماسي

1.4 مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع البحث في طلاب السنة الأولى و الثانية و الثالثة ليسانس و السنة الأولى و الثانية ماستر ب قسم العلوم التجارية خلال العام الدراسي 2021-2022. تم إختيار عينة عشوائية حيث قمنا بتوزيع 150 إستبانة، إسترددنا منها 139 ، و بعد مراجعتها تم الاستغناء عن 13 إستبانة و ذلك لعدم استيفائها الشروط (إجابات غير كاملة...)، حيث تم إحصاء 126 إستبانة صالحة للتحليل.

2.4 ثبات أداة الدراسة:

من أجل قياس ثبات الإستبانة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient)، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول الموالي

جدول 1 . معامل الإتساق الداخلي ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة ومحاورها

المحاور	عدد العبارات	معامل الإتساق الداخلي (ألفا كرونباخ)
الاعتمادية	05	0.79
الجوانب الملموسة	05	0.77

0.78	05	سرعة الاستجابة
0.71	05	التعاطف
0.82	05	الأمان
0.91	09	الرضا
0,925	34	عدد عبارات الإستبيان

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS v24

التحقق من الأداة بفحص الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ على عينة الدراسة، حيث بلغت قيمة معامل الثبات لجميع الفقرات بـ 0.92 إذ يعتبر ممتاز لأنه أعلى من 0.6 و هي النسبة المسموح بها في مثل هذه الدراسات.

3.4.. تحليل بيانات الدراسة:

نقوم بعرض بيانات الدراسة من خلال الوقوف على تحليل المتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، وتحليل استجاباتهم من وجهة نظرهم، وذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وإعطاء الدرجة النسبية للعبارات.

جدول 2. التحليل الوصفي للبيانات الشخصية

النسبة المئوية	التكرارات	البيانات الشخصية	
47.6	60	ذكر	الجنس
52.4	66	أنثى	
7.1	9	أقل من 20 سنة	السن
38.1	48	من 20-23 سنة	
54.8	69	فوق 23 سنة	
71.4	90	مدينة	مقر السكن
28.6	36	قرية	
21.4	27	جودة التدفق عالية	
69.0	87	جودة التدفق متوسطة	

9.5	12	جودة التدفق ضعيفة	تدفق الأنترنت في مقر السكن
4.8	6	(PC) حاسوب محمول	الوسيلة التكنولوجية المستخدمة للدراسة عن بعد
7.1	9	حاسوب المكتب	
88.1	111	هاتف ذكي	

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS v24

تشير النتائج من خلال الجدول 2 إلى أن عدد الإناث بلغ 66 أي بنسبة 52.4% في حين بلغ عدد الذكور 60 أي بنسبة 47.6% وهذا يشير إلى أن نسبة الإناث من العينة تجاوز نسبة الذكور نسبيا. أما أعمار الطلبة فيلاحظ أن 54.8% منهم تبلغ أعمارهم 23 سنة و ما فوق . فيما يتعلق بمقر السكن فقد أثبتت النتائج ان 71.4% من أفراد العينة يسكنون بالمدن و 28.6% يقيمون بالقرى. وقد عبر 69% من الطلبة على أن تدفق الانترنت متوسط في مقر سكنهم و أعرب 21.4% منهم عن ضعفها و 9.5% فقط منهم لديهم تدفق جيد للانترنت، هذا ما يستدعي ضرورة الاهتمام بهذا العنصر الحيوي و الأساسي في عملية التعليم عن بعد. و فيما يتعلق بالوسيلة الالكترونية المستعملة فكانت نتائج الدراسة كما هي موضحة في الجدول أن 88.1% من مجموع الطلبة يعتمدون على الهواتف الذكية في دراستهم عن بعد و 7.1% يستخدمون حاسوب المكتب و 4.8% الحاسوب المحمول

جدول 3. التحليل الوصفي للبيانات الشخصية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الإختلاف المعياري	درجة الموافقة
1	الإعتمادية	2.98	1.022	متوسطة
2	الجوانب الملموسة	3.66	1.087	مرتفعة
3	سرعة الإستجابة	3.33	1.048	متوسطة
4	التعاطف	3.52	1.081	مرتفعة
5	الأمان	3.24	1.078	متوسطة
6	الرضا	3.28	1.056	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS v24

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابة أفراد العينة كانت أقرب إلى موافق وهذا ماتفسره درجة الموافقة المتوسطة و هذا يدل على رضا نسبي للطلبة عن خدمات التعليم عن بعد المقدمة إليهم من طرف كلية العلوم التجارية .

4.4 إختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج

من أجل إختبار صحة الفرضيات سنعمد على كل من معامل التحديد، تحليل التباين و الإنحدار الخطي البسيط

1.4.4 إختبار الفرضية الفرعية الأولى :

الفرضية الصفرية $H_0(a)$: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم الإلكتروني المتعلق ببعد الملموسية على رضا طلاب كلية العلوم التجارية بجامعة تلمسان

الفرضية البديلة $H_1(a)$: " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم الإلكتروني المتعلق ببعد الملموسية على رضا طلاب كلية العلوم التجارية بجامعة تلمسان

نتائج الفرضية الفرعية الأولى كانت كما يلي:

معامل التحديد (R-square):

جدول 4. معامل التحديد ومعامل التحديد المعدل

النموذج	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد R-deux	معامل التحديد المعدل R-deux ajusté	الخطأ المعياري المقدر
01	^a 0.587	0.344	0.339	0.73565

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS v24

الإتحاد الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى:

جدول 5: نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط

مستوى الدلالة	المحسوبة T قيمة	المعيارية β	الخطأ المعياري	قيمة المعلمات
,000	8,171		0.188	1,539
,000	8,069	0.587	0.064	0.515

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS v24

نلاحظ من خلال الجدولين 4 و 5 أن النموذج المعبر عن العلاقة بين ملموسية الخدمات التعليمية و رضا الطلاب هي من الشكل الخطي ذلك بعد إجراء دراسة أولية بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي SPSS v24:

$SATI = 0.515TANG + 1.539$ حيث SATI يمثل المتغير التابع (رضا الطلاب) و TANG المتغير المستقل (الملموسية) و الرقم 0.515 هو قيمة β_2 ميل معادلة الإنحدار و من الجدول رقم (04) نجد أن معامل التحديد $R^2=0.344$ هذا يدل على أن عنصر الملموسية يؤثر في الرضا أو الشعور بالرضا و أن معامل الارتباط $R=0.587$ هذا يدل على أن هناك علاقة طردية قوية بين الملموسية و الرضا و بنسبة 58.7% في حين احتمال الدلالة $\alpha = 0.05 < sig=0.000$ هذا يؤكد صلاحية

النموذج الخطي و بالتالي نؤكد الفرضية البديلة $H_1(a)$

2.4.4 إختبار الفرضية الفرعية الثانية

الفرضية الصفرية $H_0(b)$ لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم الإلكتروني المتعلق ببعد الاعتمادية على رضا طلاب كلية العلوم التجارية بجامعة تلمسان.

الفرضية البديلة **H1(b)** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم الإلكتروني المتعلق ببعء الاعتمادية على رضا طلاب كلية العلوم التجارية بجامعة تلمسان.

نتائج الفرضية الفرعية الثانية كانت كما يلي:

معامل التحديد (R-square):

جدول 6: معامل التحديد ومعامل التحديد المعدل

النموذج	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد R-deux	معامل التحديد المعدل R-deux ajusté	الخطأ المعياري المقدر
01	0.351 ^a	0.123	0.116	0.85078

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS v24

الإلحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية:

جدول 7: نتائج تحليل الإلحدار الخطي البسيط

مستوى الدلالة	الحسوبة T قيمة	المعيارية β	الخطأ المعياري	قيمة المعلمات
,000	12,773		0.179	2,287
,000	4.171	0.351	0.063	2.62

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS v24

من الجدول 7 نجد أن النموذج المعبر عن العلاقة بين اعتمادية الخدمات التعليمية و رضا الطلاب هي من الشكل الخطي ذلك بعد إجراء دراسة أولية بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي SPSS:

$SATI = 0.262FIAB + 2.287$ حيث SATI يمثل المتغير التابع (رضا الطلاب) و FIAB المتغير المستقل (الاعتمادية) و العدد 0.262 هو قيمة β_1 ميل معادلة الإلحدار ومن الجدول رقم 09 و الجدول رقم 07 نجد أن معامل التحديد $R^2 = 0.123$ هذا يدل على أن عنصر الاعتمادية يؤثر في الرضا و أن معامل الارتباط بلغ $R = 0.351$ دلالة على أن هناك علاقة طردية بين الاعتمادية و الرضا بنسبة 35.1% كذلك فإن احتمال الدلالة $\alpha = 0.000 < sig = 0.05$ هذا يؤكد صلاحية النموذج الخطي

و بالتالي نؤكد الفرضية البديلة **H1(b)**

3.4.4 إختبار الفرضية الفرعية الثالثة

الفرضية الصفرية **H0(c)**: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم الإلكتروني المتعلق ببعء الاستجابة على رضا طلاب كلية العلوم التجارية بجامعة تلمسان.

الفرضية البديلة **H1(c)**: " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم الإلكتروني المتعلق ببعء الاستجابة على رضا طلاب كلية العلوم التجارية بجامعة تلمسان"

نتائج الفرضية الفرعية الثالثة كانت كما يلي:

معامل التحديد (R-square): جدول 8 : معامل التحديد ومعامل التحديد المعدل

النموذج	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد R-deux	معامل التحديد المعدل R-deux ajusté	الخطأ المعياري المقدر
01	0.424 ^a	0.180	0.173	0.82287

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS v24

الإنحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

جدول 9 : نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط

مستوى الدلالة	المحصوبة T قيمة	المعيارية β	الخطأ المعياري	قيمة المعلمات
,000	9,022		0.213	1,921
,000	5,211	0.424	0.068	0.354

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS v24

من الجدول 9 نجد أن النموذج المعبر عن العلاقة بين استجابة الخدمات التعليمية و رضا الطلاب هي من الشكل الخطي ذلك بعد إجراء دراسة أولية بالإستعانة بالبرنامج الإحصائي SPSS:

$$SATI = 0.354 \text{ SERV} + 1.921$$

(الاستجابة) و الرقم 0.354 هو قيمة β_3 ميل معادلة الإنحدار و من الجدول رقم 10 والجدول رقم 12 نجد أن معامل التحديد $R^2=0.180$ هذا يدل على أن عنصر الاستجابة يؤثر في الرضا أو الشعور بالرضا و أن معامل الارتباط $R=0.424$ دلالة على أن هناك علاقة طردية قوية بين الاستجابة و الرضا بنسبة 42.4% في حين بلغ الخطأ في التقدير 0.82287 تقريبا كذلك فإن

إحتمال الدلالة $\alpha = 0.05 < sig=0.000$ هذا يؤكد صلاحية النموذج الخطي و بالتالي نؤكد الفرضية البديلة **H1(c)**

4.4.4 إختبار الفرضية الفرعية الرابعة

الفرضية الصفرية **H0(d)**: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم الإلكتروني المتعلق ببعده الأمان على رضا طلاب كلية العلوم التجارية بجامعة تلمسان.

الفرضية البديلة **H1(d)**: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم الإلكتروني المتعلق ببعده الأمان على رضا طلاب كلية العلوم التجارية بجامعة تلمسان.

نتائج الفرضية الفرعية الرابعة كانت كما يلي:

معامل التحديد (R-square): جدول 10: معامل التحديد ومعامل التحديد المعدل

النموذج	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد R-deux	معامل التحديد المعدل R-deux ajusté	الخطأ المعياري المقدر

0.79106	0.236	0.242	^a 0.492	01
---------	-------	-------	--------------------	-----------

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS v24

الإنحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الرابعة

جدول 11: نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط

مستوى الدلالة	قيمة T المحسوبة	β المعيارية	الخطأ المعياري	قيمة المعلمات
,000	8,887		0.201	1,782
,000	6,289	0.492	0.067	0.419

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS v24

من الجدول 11 نجد أن النموذج المعبر عن العلاقة بين أمان الخدمات التعليمية و رضا الطلاب هي من الشكل الخطي ذلك بعد إجراء دراسة أولية بالإستعانة بالبرنامج الإحصائي SPSS v24:

$SATI = 0.419ASSUR + 1.782$ حيث SATI يمثل المتغير التابع (رضا الطلاب) و ASSUR المتغير المستقل (الأمان) و الرقم 0.558 هو قيمة β ميل معادلة الإنحدار و من الجدول رقم 13 والجدول رقم 15 نجد أن معامل التحديد $R^2 = 0.242$ هذا يدل على أن عنصر الأمان يؤثر في الرضا أو الشعور بالرضا و أن معامل الارتباط $R = 0.492$ يوضح وجود علاقة طردية قوية بين الامان و الرضا و بنسبة 49.2% في حين بلغ الخطأ في التقدير 0.7910 تقريباً كذلك فإن احتمال الدلالة $\alpha = 0.05 < sig = 0.000$ هذا يؤكد صلاحية النموذج الخطي و بالتالي نؤكد الفرضية البديلة $H1(d)$

5.4.4 إختبار الفرضية الفرعية الخامسة

الفرضية الصفرية $H0(e)$: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم الإلكتروني المتعلق ببعده التعاطف على رضا طلاب كلية العلوم التجارية بجامعة تلمسان.

الفرضية البديلة $H1(e)$: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم الإلكتروني المتعلق ببعده التعاطف على رضا طلاب كلية العلوم التجارية بجامعة تلمسان"

نتائج الفرضية الفرعية الخامسة كانت كما يلي:

معامل التحديد (R-square):

جدول 12 : معامل التحديد ومعامل التحديد المعدل

النموذج	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد R-deux	معامل التحديد المعدل R-deux ajusté	الخطأ المعياري المقدر
01	^a 0.469	0.220	0.214	0.80238

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS v24

الإنحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الخامسة

جدول 13 : نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط

مستوى الدلالة	قيمة T المحسوبة	β المعيارية	الخطأ المعياري	قيمة المعلمات
,000	6,489		0.244	1,583
,000	5,913	0.469	0.074	0.438

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS v24

من الجدول 13 نجد أن النموذج المعبر عن العلاقة بين تعاطف الخدمات التعليمية و رضا الطلاب هي من الشكل الخطي ذلك بعد إجراء دراسة أولية بالإستعانة بالبرنامج الإحصائي SPSS:
 $SATI = 0.438EMPAT + 1.583$ حيث SATI يمثل المتغير التابع (رضا الطلاب) و EMPAT المتغير المستقل (التعاطف) و الرقم 0.438 هو قيمة β ميل معادلة الإنحدار و من الجدول رقم (16) و الجدول رقم (18) نجد أن معامل التحديد $R^2 = 0.22$ هذا يدل على أن عنصر التعاطف يؤثر في الرضا أو الشعور بالرضا و أن معامل الارتباط $R = 0.469$ يؤكد وجود علاقة طردية قوية نسبيا بين الاستجابة و الرضا و بنسبة 46.9% في حين بلغ الخطأ في التقدير 0.8023 تقريبا كذلك فإن احتمال الدلالة $\alpha = 0.05 < sig = 0.000$ هذا يؤكد صلاحية النموذج الخطي و بالتالي نؤكد الفرضية البديلة **H1(e)**

6.4.4 إختبار الفرضية الرئيسية

الفرضية الصفرية **H0**: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم الإلكتروني على رضا طلاب كلية العلوم التجارية بجامعة تلمسان
 الفرضية البديلة **H1**: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم الإلكتروني على رضا طلاب كلية العلوم التجارية بجامعة تلمسان
 نتائج الفرضية الرئيسية كانت كما يلي :

معامل التحديد (R-square):

جدول 14 معامل التحديد ومعامل التحديد المعدل

النموذج	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد R-deux	معامل التحديد المعدل R-deux ajusté	الخطأ المعياري المقدر
01	^a .0577	0.356	0.342	2.03301

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS v24

الإنحدار الخطي البسيط للفرضية الرئيسية

جدول 15: نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط

مستوى الدلالة	قيمة T المحسوبة	β المعيارية	الخطأ المعياري	قيمة المعلمات
,000	119,0		0.256	1.243
				معامل الثبات α

الجودة	0.392	0.052	0.577	137,8	,000
--------	-------	-------	-------	-------	------

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS v24

من الجدول 15 نجد أن النموذج المعبر عن العلاقة بين جودة الخدمات التعليمية و رضا الطلاب هي من الشكل الخطي ذلك بعد إجراء دراسة أولية بالإستعانة بالبرنامج الإحصائي SPSS v24:

$SATIS = 0.392 \text{ QUAL} + 1.243$ حيث SATI يمثل المتغير التابع (رضا الطلاب) و QUAL المتغير المستقل (الجودة) و الرقم 0.392 هو قيمة β_6 ميل معادلة الإنحدار و من الجدول تبين أن معامل التحديد $R^2 = 0.356$ هذا يدل على أن عنصر الجودة يؤثر في الرضا أو الشعور بالرضا و أن معامل الإرتباط $R = 0.577$ يؤكد وجود علاقة طردية عالية بين الجودة و الرضا و بنسبة 57.7% في حين بلغ الخطأ في التقدير 2.03301 ت كذلك فإن احتمال الدلالة $\alpha = 0.05 < \text{sig} = 0.000$

هذا يؤكد صلاحية النموذج الخطي و بالتالي نؤكد الفرضية البديلة **H1**

من المعادلات نستنتج أن الرضا العام [SATI] على خدمات التعليم الإلكتروني المقدمة من طرف قسم العلوم التجارية بجامعة تلمسان يتأثر طرديا بنسبة 35.1% ببعء الاعتمادية [FIAB]، و يتأثر طرديا بنسبة 58.7% ببعء الملموسية [TANG]، و يتأثر بنسبة 42.4% ببعء الاستجابة [SERV] و يتأثر طردياً أيضاً ببعء التعاطف [EMPA] بنسبة تقدر بـ 46.9% و يتأثر بنسبة 49.2% ببعء الأمان [ASSU] ومنه نؤكد الفرضية الرئيسية التي تقول أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم الإلكتروني على رضا طلاب كلية العلوم التجارية بجامعة تلمسان

خاتمة:

لا بد على مؤسسات التعليم العالي الاهتمام بعنصر الجودة ومحاولة تحسين كل الخدمات الجامعية خصوصا التعليمية المقدمة وذلك لضمان استمراريتها في ظل المنافسة الحادة، وللوصول إلى مستوى مميز من الجودة لا بد عليها أولا من تقييم مستوى الجودة في المؤسسة ومعرفة آراء الطلبة الذين يعتبرون الزبائن الرئيسيين للمؤسسة ومن ثم محاولة معالجة تلك الفجوات التي قد تقع بين الطالب والمؤسسة التعليمية للحفاظ على سمعتها وصورتها.

1. إختبار الفرضيات:

لإختبار صحة فرضيات الدراسة قمنا بالإستعانة بأسلوب المعالجة الإحصائية spss وذلك بالإعتماد على كل من معامل التحديد ومعامل التحديد المعدل، تحليل التباين Anova، الإنحدار الخطي البسيط وقد توصلنا إلى ما يلي :

تأكيد صحة الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم الإلكتروني على رضا طلاب كلية العلوم التجارية بجامعة تلمسان

تأكيد صحة الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم الإلكتروني المتعلق ببعء الملموسية على رضا طلاب كلية العلوم التجارية بجامعة تلمسان.

تأكيد صحة الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم الإلكتروني المتعلق ببعء الاعتمادية على رضا طلاب كلية العلوم التجارية بجامعة تلمسان.

تأكيد صحة الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم الإلكتروني المتعلق ببعء الاستجابة على رضا طلاب كلية العلوم التجارية بجامعة تلمسان.

تأكيد صحة الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم الإلكتروني المتعلق ببعده الأمان على رضا طلاب كلية العلوم التجارية بجامعة تلمسان.

تأكيد صحة الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم الإلكتروني المتعلق ببعده التعاطف على رضا طلاب كلية العلوم التجارية بجامعة تلمسان

2. نتائج الدراسة:

بعد إجراء التحليل الإحصائي لبيانات العينة المدروسة (طلبة قسم العلوم التجارية بجامعة تلمسان) للتأكد من تأثير أبعاد نموذج SERVQUAL على الرضا العام أظهرت نتائج التحليل وجود العلاقات المفسرة بين بعد الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، التعاطف، الأمان بنسب متفاوتة نوعا ما. كما لاحظنا أن البعد الذي كان له التأثير الأبرز هو بعد الملموسية حيث بلغت نسبة 58.7% و ذلك دليل بأن له الدور الكبير في رفع درجة الرضا لدى الطلبة، و عليه يتوجب على الكلية أن تعمل على توفير الجانب المادي من خدمات التعليم الإلكتروني لكسب رضا طلبتها. كما أدرك الطلبة بأن هناك أمان في الخدمة المقدمة التي تؤثر طرديا على الرضا العام ب49.2%. أما فيما يتعلق بأثر كل من الاعتمادية (35.1%)، الاستجابة (42.4%) و التعاطف (46.9%) فتؤكد هذه النتائج على وجود ارتباط معتبر بين هذه الأبعاد و الرضا

3. التوصيات:

من خلال النتائج المتوصل إليها إرتأينا تقديم التوصيات التالية :

- التقييم المستمر لمستوى جودة الخدمات التعليمية خصوصا عن بعد التي تقدمها كلية العلوم التجارية و جامعة تلمسان بصفة عامة
- تنمية مهارات الطلبة في استخدام الكمبيوتر والانترنت من خلال عقد المزيد من الدورات التدريبية المتعلقة بالتعليم الإلكتروني
- ضرورة تبني ممارسات معاصرة في مجال التعليم الإلكتروني
- التحفيز المعنوي لهيئة أعضاء التدريس لتطبيق معايير جودة التعليم العالي الإلكتروني
- الاهتمام بالأساليب الحديثة في التعامل مع الطالب باعتباره محور كل العمليات عن طريق الإستماع لشكاويهم وإقتراحاتهم من أجل تحسين جودة الخدمات التعليمي

قائمة المراجع :

- أحلام عبد اللطيف أحمد الملا. (2016). تقويم تجربة التعليم عن بعد في الجامعة الماليزية وكلية التربية للبنات وفق معايير الجودة المأخوذة من وكالة التحقق من الجودة للتعليم العالي -بريطانيا-. المجلة الدولية للأبحاث التربوية ، المجلد 39.
- أسية براهيم، جميلة شيخ، و أمينة زنداقي. (2020). تقييم جودة التعليم العالي وتأثيرها على رضا الطالب باستعمال نموذج SERVQUAL دراسة ميدانية: جامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان. MECAS دفاتر ، مجلد 16 (العدد 02).
- جيهان محمد شفيق خالد، و فهد مبارك خالد الرشيدى. (2015). رضا الطلاب عن جودة الخدمات بالتعميم العالي في مصر والكويت. مجلة كمية التربية ، المجلد الخامس والعشرون (العدد الأول).
- خديجة شناف، و محمد البشير الإبراهيمي بلخيري مراد. (2017). معايير ضمان جودة التعليم العالي- عرض لبعض النماذج العالمية-. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية (العدد 24).

- - رتبة طايبي. (2019). معايير ضمان الجودة في نظام التعليم الإلكتروني ودورها في تحقيق فعالية العملية التكوينية. مجلة آفاق لعلم الاجتماع ، المجلد رقم 09 (العدد:01).
- - زقاي حميدي، و يوسف صوار. (2016). قياس أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة: دراسة ميدانية على طلبة جامعة سعيدة الجزائر-. مجلة نور للدراسات الاقتصادية (العدد:02).
- - عواطف عطيل لموالدي. (2021). التعليم الافتراضي وقت الأزمات : بين حتمية التوجه وتحديات الواقع. مجلة آفاق للعلوم ، المجلد 06 (العدد 01).
- - عيشة علة، و نوري الود. (20017). رضا الطلبة الجامعيين عن جودة الخدمات التعليمية دراسة ميدانية بجامعة الجلفة والأغواط. مجلة الرواق (العدد الخامس).
- - فادي حامد القضاة. (2021). تقييم جودة التعليم الإلكتروني أثرها على درجة رضا طلاب الجامعات :دراسة حالة جامعة طيبة في المملكة العربية السعودية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ، المجلد 29 (العدد الأول).
- - لحسن عطا الله. (2022). تأثير جودة خدمة التعليم الإلكتروني عبر منصة مودول على رضا الطلبة ونية استخدامهم للتعليم الإلكتروني في الجزائر، دراسة حالة جامعة سعيدة. مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، المجلد 18 (العدد 28).
- - نبيل أحمد السقا. (2021). أثر استخدام نظام التعليم عن بعد خلال الفترات الأولى لإنتشار فيروس كوفيد 19 على كل من :فعالية العملية التعليمية ورضا الطلاب ومعدلهم الأكاديمي في ضوء بعض المتغيرات التعليمية المعدلة. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية ، المجلد الثاني عشر (العدد الأول).
- - وقاي حميدي، و محمد وزاني. (2017). مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها في رضا الطلبة :دراسة تطبيقية على طلبة جامعة سعيدة-الجزائر-. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، المجلد العاشر (العدد 30).