

## أثر تطبيق معايير جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا طالبات جامعة الأميرة نوره بالملكة العربية السعودية: دراسة حالة

علي محمد العضايلة<sup>1</sup>، نهى خالد المحارب<sup>2</sup>

### ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا طالبات جامعة الأميرة نورة والمقدمة لهن عن طريق موقع الجامعة على الشبكة العنكبوتية (الانترنت). ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، حيث تم توزيع (500) استبانة على طالبات الجامعة بمختلف التخصصات والمستويات الدراسية وذلك من خلال عينة ملائمة، وقد استعيد منها 306 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة بلغت (61.2%)، وبعد عملية جمع الاستبيانات تم معالجتها إحصائياً باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). استخدمت التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين والانحدار المتعدد والبسيط في التحليل الإحصائي للبيانات. توصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها جامعة الأميرة نورة من وجه نظر الطالبات كان بمستوى ضعيف. وأشارت النتائج أيضاً أن مستوى رضا الطالبات عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من الجامعة ضعيف، كما بينت نتائج الدراسة أيضاً إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق معايير جودة الخدمة الإلكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نورة على مستوى رضا الطالبات عن هذه الخدمات. وأوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في إجراء المزيد من الدراسات، كمحاولة للوصول إلى أبعاد أكثر دقة لقياس جودة الخدمة الإلكترونية. وبإعادة النظر في كفاءة موقع جامعة الأميرة نورة من حيث توفير المعلومات بطريقة تساعد الطالبة على الحصول عليها بأقل جهد ممكن. كما أوصت بتطوير موقع الجامعة بشكل يمكن الطالبة من إجراء الحركات الأكاديمية من خلال الموقع دون الحاجة للحضور شخصياً للجامعة.

الكلمات الدالة: جودة الخدمة الإلكترونية، الرضا عن جودة الخدمات، جامعة الأميرة نورة.

### المقدمة

حد سواء.

تعد الحكومة الإلكترونية احد أطراف الاصطلاح الإداري وتطوير عمليات القطاع العام، سعياً منها وراء تحقيق الكفاءة الإدارية وتحسين مستوى الخدمة المقدمة لجمهور المستفيدين. ولقد حدثت زيادة هائلة في استخدام الانترنت في مجال الخدمات خلال العقد الماضي، حيث سعت معظم الجهات الحكومية لتطبيق الحكومة الإلكترونية وتقديم خدماتها للمستفيدين إلكترونياً. وذلك من أجل الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة، وتحسين الإنتاجية.

يشهد العالم جملة من التغيرات والتطورات والتحولات في كافة مناحي الحياة، تؤثر بدورها على عمل مؤسسات القطاعين العام والخاص على حد سواء، شأنها في ذلك شأن مختلف قطاعات المجتمع. ولعل ابرز هذه التغيرات تتمثل في تطور تكنولوجيا الاتصالات وتقنية المعلومات والشبكة العالمية (الانترنت)، التي ساهمت في إحداث تغيير ملحوظ في عمليات القطاعين العام والخاص على

ويقترن تطبيق الخدمات الإلكترونية الحكومية بعملية التطوير الشامل لمواصفات الخدمات الحكومية، فضلاً عن تحقيق أهداف إدارة الجودة الشاملة لمختلف الأنشطة

1 أستاذ الإدارة العامة، جامعة الملك سعود وجامعة مؤتة.

2 عضو هيئة تدريس، جامعة الإمام محمد سعود.

تاريخ استلام البحث 2015/4/2 وتاريخ قبوله 2016/9/25.

هل يوجد أثر لتطبيق معايير جودة الخدمة الإلكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نوره على رضا الطالبات في الجامعة؟ كما تحاول هذه الدراسة الإجابة على الأسئلة الآتية:

- 1- ما مستوى جودة الخدمة الإلكترونية المقدمة في جامعة الأميرة نوره لطالباتها من وجهة نظر الطالبات؟
- 2- ما مستوى رضا الطالبات في جامعة الأميرة نوره عن الخدمة الإلكترونية المقدمة لهن؟

### أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من كونها الدراسة الأولى -حسب علم الباحثين- التي تجرى في جامعة الأميرة نوره حول هذا الموضوع، حيث إن أهميتها للجامعة تتبع من كونها تبحث بمستوى تطبيق الخدمات الإلكترونية بالجامعة وأثرها على درجة رضا الطالبات عنها، حيث إن الارتقاء بجودة الخدمات الإلكترونية يقود إلى تبسيط إجراءات تقديم هذه الخدمات، وتوفير الوقت والجهد.

كما يمكن ان تضيف للمكتبة العربية والسعودية، وذلك لمحدودية الدراسات العربية والسعودية بشكل خاص التي تناولت هذا الجانب، حيث تركز هذه الدراسة على معايير جودة الخدمة الإلكترونية في بيئة جامعية في الوقت الذي تصب فيه معظم الأبحاث على بيئة البنوك، وقطاع الطيران، والقطاع الخاص بشكل عام.

### أهداف الدراسة تهدف الدراسة إلى ما يلي:

- 1- التعرف الى مستوى جودة الخدمة الإلكترونية المقدمة في جامعة الأميرة نوره.
- 2- التعرف على مستوى رضا الطالبات في جامعة الأميرة نوره عن الخدمة الإلكترونية التي تقدمها الجامعة.
- 3- التعرف إلى أثر جودة الخدمة الإلكترونية المقدمة في جامعة الأميرة نوره على رضا الطالبات فيها.
- 4- الوصول إلى نتائج وتوصيات قد تفيد متخذي القرار في جامعة الأميرة نوره .

### فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية للدراسة: لا يوجد أثر ذو دلالة

الإدارية والفنية والبشرية .ولقد اهتمت الكثير من الدراسات بجودة الخدمة نظرا لما لها من تأثير على رضا المستفيدين .Ramseook-Munhurrun،(2011) وعلى الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت موضوع الخدمات الإلكترونية نتيجة ما شهده العالم اليوم من تطور وتقدم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلا أن الدراسات التي تناولت اثر تطبيق الخدمات الإلكترونية تتصف بالندرة خاصة في قطاع الجامعات، وعليه تم اختيار موضوع الدراسة الحالية لدراسة اثر تطبيق معايير جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نوره على رضا طالباتها.

### مشكلة الدراسة:

لقد أدى ظهور مفهوم الحكومة الإلكترونية ومن ثم تطبيقاتها إلى زيادة الكفاية، والفعالية الاقتصادية، والتقليل من الأعمال الروتينية، والحد من الإجراءات التي تهدر الوقت والمقدرات البشرية، والمالية، مما أتاح الفرصة للتغلب على تلك المشكلات بإتباع رؤية جديدة للقضاء على الكثير من المعوقات الروتينية، وهو الأمر الذي دفع الحكومات إلى تبني سياسة آلية تتمثل في الاستفادة من تقنية المعلومات، واستخدام الانترنت في تنفيذ الأعمال، وإنشاء المواقع الملائمة التي تستطيع من خلالها تقديم الخدمات ببسر ودقة ومرونة للمواطن والمستفيد في أي زمان ومكان. (الشريف، 2013)، وهذا يؤدي بدوره إلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة، كما أنها تعود بالنفع على مختلف شرائح المجتمع.

وتتركز مشكلة الدراسة حول مستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل جامعة الأميرة نوره لطالباتها، باعتبارها احد التوجهات الحديثة في مجال الإدارة لاعتمادها على تقنية المعلومات والاتصالات التي هي سمة هذا العصر، إضافة إلى حرص الدولة السعودية على السعي قدما نحو الاستفادة من تلك التقنيات في إدارة مرافقها، وتقديم خدماتها، وإتاحة معلوماتها الكترونيا بأسرع الوسائل وأكفأها، إيماناً بأهمية مواكبة تطورات العصر في مختلف المجالات التي تخدم المواطن، وتوفر لهم سبل الراحة. وتنبولر مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي:

### إحصائية لجودة الخدمة الإلكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نوره على مستوى رضا الطالبات فيها؟

و يبينق عنها الفرضيات الفرعية لفرعية الآتية:

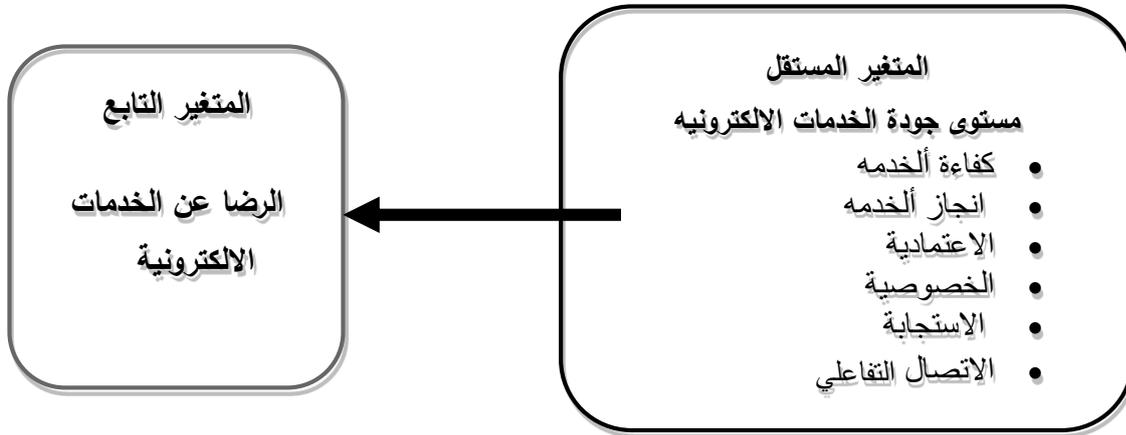
- 1- لا يوجد أثر نو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لكفاءة الخدمة الإلكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نوره على رضا الطالبات فيها؟
- 2- لا يوجد أثر نو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لانجاز الخدمة الإلكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نوره على رضا الطالبات؟
- 3- لا يوجد أثر نو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لكفاءة الخدمة الإلكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نوره على رضا الطالبات؟
- 4- لا يوجد أثر نو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للخصوصية المصاحبة للخدمة الإلكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نوره على رضا الطالبات؟

5- لا يوجد أثر نو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لاستجابة الخدمة الإلكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نوره على رضا الطالبات؟

6- لا يوجد أثر نو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للاتصال التفاعلي في الخدمة الإلكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نوره على رضا الطالبات؟

**أتمودج الدراسة:** بناء على الدراسات السابقة، فقد تم تطوير أتمودج الدراسة كما هو موضح في الشكل رقم (1) ويتألف أتمودج الدراسة من متغيرين وهو مستوى الخدمات الإلكترونية يليها كفاءة أخدمه ولجزأ أخدمه والاعتمادية والخصوصية والاستجابة والاتصال التفاعلي) كمتغير مستقل، وللرضا عن الخدمة كمتغير تابع.

### أتمودج الدراسة



- أتمودج الدراسة من إعداد الباحثين بالاعتماد على دراسة

- Parasurman ، A. ; Zeithmal ، Valarie ; Berry ، Leonard L.. (Autumn ، 1985). A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **The Journal of Marketing**، vol. (49) ،no.(4) ، ( pp.41-50)

- ودراسة

- Lenka ، U. ، D. Suar ، and P.K. Mohapatra ،(2009). Service quality ، customer satisfaction ، and customer loyalty in Indian commercial banks. **Journal of Entrepreneurship**، Vol.18 ، No. (1): pp. 47-64

**حدود الدراسة:**

اهتمت هذه الدراسة بقياس درجة رضا طالبات جامعة الأميرة نورة عن الخدمات الإلكترونية المقدمة لهم عبر الموقع الإلكتروني للجامعة. وطبقت على عينة عشوائية من طالبات جامعة الأميرة نورة في مختلف المستويات الدراسية وبمختلف التخصصات. وذلك خلال الفصل الدراسي الثاني للعام 2014/2015م.

**الإطار النظري والدراسات السابقة  
مفهوم الخدمات الإلكترونية:**

يسعى مقدمو الخدمات الإلكترونية بصفة عامة إلى الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات وتقنية الاتصالات في تقديم وتوفير الخدمات للعملاء، ولا احد ينكر دور التكنولوجيا في التأثير وتسهيل الخدمات وتحويلها من خدمات تقليدية إلى خدمات إلكترونية.

وتعرف الخدمات الإلكترونية بأنها "عبارة عن أفعال وجُهد وأداء يُنقل باستخدام تكنولوجيا المعلومات، ويشمل خدمات البيع وخدمة العملاء وخدمات التوصيل. Zithamel et al. (2000)".

وعرفت أيضاً بأنها "تقديم الخدمات على الشبكات الإلكترونية مثل الإنترنت والتي تقدم من قبل المنظمات الخدمية والإنتاجية، ويعتمد نجاح هذه المنظمات على جودة الخدمات المقدمة من قبلهم" (Sanayel and Jokar 2013)

وهذه التعريفات تعكس ثلاث عناصر رئيسية لمفهوم الخدمات الإلكترونية، ألا وهي مقدم الخدمة ومستلم الخدمة، وطريقة التوصيل. ويعتبر الإنترنت حالياً الوسيلة الرئيسية والأكثر أهمية في نقل الخدمات الإلكترونية.

وتعرف هذه الدراسة الخدمات الإلكترونية بأنها تلك الخدمات التي تقدم عن بعد من قبل مؤسسات القطاع العام والخاص بهدف تسهيل تداولها بين المستفيدين من خارج تلك المؤسسات عن طريق إحدى الوسائل الإلكترونية كالبريد الإلكتروني والانترنت.

**مفهوم جودة الخدمة الإلكترونية :**

وتشير جودة الخدمة إلى المفهوم الذي يقيس الاختلاف

ما بين توقعات متلقي الخدمة ومدركاته الفعلية نحو الخدمة، Purcarea (2013). وعرف Caceres & Paparoidamis (2007) جودة الخدمة على أنها " المقارنة التي يعقدها متلقي الخدمة ما بين توقعاته لما ينبغي عليه ان تكون الخدمة والأداء الفعلي لمقدم الخدمة ". وتعكس التوقعات رغبات وتفضيلات المستهلك لما ينبغي ان تكون عليه الخدمة، وبمجرد أن تتوفر هذه الرغبات والتفضيلات لديه، فإنه يعقد المقارنة بين توقعاته والأداء الفعلي للخدمة المقدمة.

( Lovelock & Wright ، Purcarea ، 2002 .  
2013)

تحظى جودة الخدمات باهتمام كل الأطراف المتعاملة مع المنظمة وذلك لتأثيرها الكبير على المركز التنافسي للمنظمة وعلى رسم الصورة الذهنية للمنظمة لدى المستفيدين من خدماتها. وتعرف جودة الخدمات الإلكترونية بأنها " قدرة الخدمة الإلكترونية على تحقيق المنفعة المستهدفة للعميل وتحقيق الرضا لديه من هذه الخدمة في ضوء معايير محددة" (الشوادفي، 2010م). وتسهم الخدمات الإلكترونية هي تقديم خدماتي مكن أن تساعد المديرين في اتخاذ القرارات وتعزيز الكفاءة من خلال جمع معلومات عن احتياجات العملاء. كما أنها تعمل على توفير الوقت، والراحة، وضمان الخصوصية والدقة وتلبية احتياجات المستخدمين ( Heidari، 2014، )، يتفق الباحثون في مجال تسويق الخدمة على نوعين من الجودة، هما : الجودة الفنية والجودة الوظيفية. وتعكس الجودة الفنية ما الذي يحصل عليه المستهلك فعلياً، في حين تشير الجودة الوظيفية إلى أسلوب تقديم الخدمة Gronroos، (2011). وبناء على ما سبق أن جودة الخدمة تعبر عن مدركات تميز أو تفوق الخدمة، وهذا ما يعرف ب " السمة المميزة للنجاح " Purcarea )، (2013)

**معايير جودة الخدمة الإلكترونية :**

لقد كان هناك محاولات عديدة من أجل تحديد أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية، نذكر منها إسهما تبارسومان (Parasurman، et al. ، 1985 ) حول تحديد أبعاد الجودة، حيث يروا أن الجودة تتحدد بعشرة عوامل هي : الاعتمادية، الاستجابة، الكفاءة، الفورية، الكياسة، الاتصال،

الخدمات الإلكترونية (Abdulkader، 2011) et al. . والرضا هو الحكم على جودة الخدمة الناتجة من خلال المقارنة بين توقعات العميل للخدمة والأداء الفعلي لها. أي أنها المعيار الذي يشير إلى درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون (Hoffman)، and Bateson، 2011:4 وتعددت تعاريف رضا متلقي الخدمة ومنها أنها "تقييم العملاء الشامل للخدمات التي تقدمها المنظمات. وتحقق الخدمة المقدمة رضا العميل عندما تستجيب لرغباته وتوفر الخدمات التي يحتاجها" (Lenka، et al، 2009) ويعرف كوتلر (Kotler، 1999) الرضا بأنه "دالة على الأداء المدرك والمتوقع من قبل متلقي الخدمة". ففي حالة عجز الأداء المتوقع فان متلقي الخدمة يكون في حالة عدم السرور أو الاستياء، وفي حالة تطابق هذا الأداء مع المتوقع فان متلقي الخدمة يكون في حالة شعور بالسعادة".

إن درجة الرضا في هذه الدراسة تشير إلى الشعور الذي كونته الطالبة والذي يدل على نظرة الطالبة للخدمات الإلكترونية التي قدمتها لها الجامعة، بحيث تعبر الطالبة عن قناعتها بمستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل الجامعة.

#### محددات الرضا :

توجد بعض العوامل التي تؤثر على رضا الطلبة في البيئة الجامعية عن الخدمات الإلكترونية، وهي تتمثل في الدعم اللوجستي ويقصد به الاستجابة السريعة لاحتياجات الطلبة، وتوفير قنوات الاتصال مثل البريد الإلكتروني، والخصائص التكنولوجية والتي تشير إلى وجود حاسبات آلية سريعة وتسهيلات الشبكة ونظم المعلومات المصممة جيدا، وخصائص المعلومات ويقصد بها المعلومات التي يمكن الاعتماد عليها، وطريقة عرض الصفحة الرئيسية ومدى وضوح المعلومات الموجودة فيها وسهولة استخدامها للوصول إلى الخدمة المطلوبة، وتعدد الخدمات التي يمكن الحصول عليها.

وعادة يكون مصدر الرضا للمستفيد من الخدمة الإلكترونية هو جودة معلومات محتوى الموقع، والرضا عن أداء نظام الموقع عند استلام المعلومات. ويتأثر رضا المستفيدين عن جودة معلومات الموقع وعن جودة النظام

الثقة، الأمان، الفهم / معرفة العميل، الجوانب الملموسة الإلكترونية.

كما أجرى دهبوكلر (Dabhoklar)، 1996 دراسة حول أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية، وركز فيها على ستة أبعاد هي: تصميم الموقع والثقة والتسليم وسهولة الاستعمال والمتعة والرقابة. كما أشار شينق وآخرون (Sheng et al.)، 2010 أن جودة الخدمة الإلكترونية تشتمل على أربعة أبعاد هي: سهولة الدخول إلى الموقع، وسرعة التعامل مع آلية الذاكرة، والتصميم الفني للموقع، وعوامل الجذب للدخول إلى هذا الموقع دون غيره، ومعدل الاستجابة للتفاعل الحاصل حتى لا يصاب المستخدم بالملل وينصرف لموقع آخر على كل حال، فأن نموذج SERVQUAL، والذي تم تطويره بواسطة زيثامل (Zeithaml، 1980) هو الأكثر شيوعاً. وقد أشار هذا النموذج إلى أن عوامل الجودة الأكثر أهمية تتضمن تصميم المواقع الإلكترونية، وسرعة الاستجابة، وسهولة الاستخدام، والتفاعل البصري والأمن.

ولقد اقتصرنا هذه الدراسة على ستة أبعاد لجودة الخدمة الإلكترونية وهي: الكفاءة، والانجاز، والاعتمادية، والخصوصية، والاستجابة، والاتصال. ونعني بالكفاءة هنا هو قيام المنظمة بتقديم الخدمة للعملاء بصورة سليمة وسريعة، وفي الوقت المحدد وبنفس المستوى الذي وعدت به عملائها. ويقصد بالإنجاز الثقة بإتمام الخدمة المقدمة، أما الاعتمادية فهي تعني امتلاك موظفي الخدمة للقدرات والمهارات اللازمة لأداء الخدمة للعملاء بالشكل المناسب، والثقة بالوظيفة التقنية للموقع وكونه يعمل بشكل صحيح، ويقصد بالخصوصية تأمين عدم الاطلاع على المعلومات الموجودة بالموقع وضمان سريتها. أما الاستجابة فهي قابلية الموقع لتوفير المعلومات عند حدوث أي مشكلة، ويقصد بالاتصال الفاعلية للموقع على مدى الأربع والعشرين ساعة، والإمكانية للحصول على رد سريع عن الاستفسارات من خلال الموقع الإلكتروني أو الهاتف.

#### مفهوم الرضا:

يُعد رضا العملاء من أهم مؤشرات النجاح في أي منظمة تقدم الخدمات، إذ إن رضا الزبون هو موضوع بالغ الأهمية لتحقيق النجاح في كل الأعمال سواء التقليدية أو عبر

أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية، لها تأثير على جودة الخدمة والرضا. كما أن سرعة الاستجابة والأمن هي الأبعاد التي كان لها التأثير الأعلى على جودة الخدمة الإلكترونية. وفي دراسة قطيشات (Qutaishat، 2013)، والتي فحصت تصورات المستخدمين تجاه جودة مواقع الويب لتحديد تأثير هذا التصور على نيتهم في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في الأردن. تم تجميع البيانات باستخدام استبيان تم توزيعه على المواطنين الذين يستخدمون المواقع أو من المحتمل استخدامهم لخدمات الحكومة الإلكترونية في الأردن. كشفت نتائج هذه الدراسة أن من بين أساسيات هذه الدراسة (جودة النظام، جودة الخدمة وجودة المعلومات على التوالي) قد أثرت في نية المستخدمين بشكل إيجابي على استخدام الخدمات التي تقدم بواسطة الحكومة الإلكترونية. كما كشفت النتائج إلى أن تصورات المتعاملين مع هذه الخدمات الإلكترونية كانت إيجابية .

وأجرى (صقر، 2011) دراسة لتقييم توفر مبادئ الحكومة الإلكترونية والأساسيات في الخدمات الإلكترونية المقدمة بواسطة جامعة الزقازيقي مصر. حيث تم توزيع استبيان موجه إلى عينة من الطلاب، والموظفين، وموظفي تكنولوجيا المعلومات وأعضاء هيئة التدريس. أشارت النتائج إلى أن أساسيات الحكومة الإلكترونية كانت متاحة داخل الجامعة في مستويات متنوعة بمعدل من 10 إلى 50% من المكونات المختلفة. كذلك، أشارت إلى أن مبادئ إدارة الجودة الشاملة كانت أيضاً متاحة داخل عمليات الجامعة بمعدلات مماثلة. كما أجريت دراسة (الشوافي، 2010) للتحقق من أهمية جودة الخدمة الإلكترونية في ولاء العميل في نطاق الأعمال المالية والمصرفية. وقد أجريت الدراسة على عملاء وموظفي بنك الراجحي في المملكة العربية السعودية. أشارت النتائج أن معظم العملاء يفضلون إتمام معاملاتهم المصرفية اليومية عن طريق الإنترنت، وبيّنت أن الكفاءة الفنية هي عامل الجودة الأكثر أهمية.

وفي دراسة قامت بها ارقبوليز وآخرون (2010) et. al، والتي تناولت مدى إدراك طلبة جامعة كتلونيا المفتوحة في اسبانيا لجودة الخدمات الإلكترونية في التعليم عن بعد (e-learning) والتي أجريت على عينة من

بتوقعاتهم السابقة. (حسان، 2006م)

كما يؤثر كل من التغذية المرتدة، وإتاحة الخدمة، وتأكيد طلب الخدمة، وخصوصية الموقع، ومستوى الأمن فيه، وسرعة استجابته على رضا المستفيد من الخدمات الإلكترونية.

**جامعة الأميرة نورة**: تعتبر جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن الجامعة النسائية الوحيدة في الشرق الأوسط. وتقع في مدينة الرياض، ويوجد بالجامعة 14 كلية بمختلف التخصصات النظرية والعلمية ويبلغ عدد الطالبات المسجلات بالجامعة بكافة التخصصات لعام 1435هـ (43000) طالبة. **الدراسات السابقة:**

تتنوع البحوث والدراسات التي تقوم بدراسة معايير قياس جودة الخدمات الإلكترونية في مختلف المجالات مثل المجالات المصرفية والبنكية، شركات الطيران، الحكومة الإلكترونية، شركات أعمال وشركات أكاديمية. كما تتنوع الدراسات التي أجريت لقياس العلاقة بين رضا المستخدم (customer) مع جودة الخدمة المقدمة ومن هذه الدراسات. في دراسة قام بها محمدي وطالقاني (Mohammadand Taleghani، 2015) والتي هدفت إلى التعرف على اثر جودة الخدمات الإلكترونية في رضا الزبائن، والتي أجريت على عينة من متلقي الخدمة في بنك سديرات في إيران. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية بين جودة الخدمات الإلكترونية البنكية ومستوى رضا الزبائن. كما أجريت دراسة أخرى مشابهة في بنوك سريلانكا (Roche، 2014) وتوصلت الدراسة إلى نتائج مشابهة لما توصلت إليه الدراسة أعلاه .

كما أجرى كيباسي وبايكرسلان (Kayabsi & Buyukarslan، 2013) دراسة لفحص العلاقة بين جودة الخدمة الإلكترونية ووالرضا الكلي عن طريق اختبار نموذج محدد. استخدمت الدراسة استقصاء للآراء تم بواسطة 223 مشاركا في تركيا باستخدام استبيانة لجمع البيانات، ثم جرى تحليلها باستخدام نموذج المعادلة المركبة (SEM)،. وتوصلت الدراسة إلى انه يوجد مستوى عالي من الارتباط الإيجابي بين جودة الخدمة ككل والرضا. وتبين أن متغيرات سرعة الاستجابة، وسهولة الاستخدام، وبيانات المنتج، والأمن، وهي

جامعة الأميرة نورة بمنطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية  
وبالبلغ عددهن 43000 طالبة بجميع كليات الجامعة.

#### عينة الدراسة:

تم اختيار عينة ملائمة من الطالبات المنتظمات بجامعة  
الأميرة نورة، والتي روعي فيها جميع السنوات الدراسية  
ومختلف التخصصات. حيث تم توزيع (500) استبانته، واسترد  
منها (306) استبانته صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة بلغت  
(61.2%). وقد تم تسليم الاستبيانات باليد على عينة الدراسة  
واستعيدت بنفس الطريقة .

#### أداة الدراسة:

تم الاعتماد على المقياس الذي طوره (العبيدي، 2012) لقياس جودة  
الخدمة الإلكترونية وقد أجريت عليها بعض التعديلات لتناسب مع هذه الدراسة.  
ويتكون مقياس جودة الخدمة الإلكترونية من 20 فقرة وهي موزعة كما يلي :

- ❖ بعد الكفاءة وتقيسه الفقرات (1-3)
- ❖ بعد الانجاز وتقيسه الفقرات (4-6)
- ❖ بعد الاعتمادية وتقيسه الفقرات (7-12)
- ❖ بعد الخصوصية وتقيسه الفقرات (13-14)
- ❖ بعد الاستجابة وتقيسه الفقرات (15-17)
- ❖ بعد الاتصال وتقيسه الفقرات (18-20)

لما مقياس درجة الرضا عن الخدمات الإلكترونية فيكون المقياس من 9  
فقرات وقد تم الاعتماد على دراسة سنيل وجوكر Sanayel. and Jokar. (2013)،  
(2013)، وخصصت لها العبارات (21-29) وتم استخدام مقياس ليكرت  
الخمسي وهو كما يلي : (اتفق تماماً (5)، ائق (4)، محايد (3)، لا ائق (2)،  
لا ائق تماماً (1)). وتم تحديد المتوسط الحسابي كما يلي :

( من 1 إلى 2.33 درجة ضعيفة من جودة الخدمة، من  
2.34 - 3.67 جودة متوسطة للخدمة، من 3.68-5 جودة  
خدمة إلكترونية مرتفعة ). حيث جرى تطبيق معادلة طول  
الفئة لمتوسط القيم في هذا المقياس .

#### صدق أداة الدراسة :

لمعرفة صدق وصلاحيّة الأداة لقياس ما أعدت لقياسه تم  
التأكد من صدق الأداة من خلال صدق الاتساق الداخلي وهو  
العلاقة بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي  
إليه وذلك باستخدام معامل (ارتباط بيرسون) كالاتي:

طلبة الجامعة، وتوصلت الدراسة أن 52% ينظرون بليجالية إلى مستوى  
الخدمات الإلكترونية في التعليم عن بعد. كما أجريت دراسة تقنية لشناق وولاق  
(Chang Wang & Yang)، (2009) لاختبار العلاقات المتداخلة بين  
تصور جودة الخدمة الإلكترونية، ورضاء العميل، وولاء المستهلك. وقد قامت  
بإبراج الأبيات ذات الصلة وعملت على تطوير نموذج بحث شامل للتجارة  
الإلكترونية لتحديد متغيرات البحوث السابقة والتبعية الخاصة بها. الغرض الثاني  
من هذه الدراسة هو فحص تأثير الاعتدال الخاص بالقيمة الإدراكية للعميل على  
العلاقة بين رضا العميل والولاء. من خلال تقصي الاستبان، فقد أشارت نتائج  
هذه الدراسة إلى أن جودة الخدمة الإلكترونية لديها تأثير على رضا العميل ومن  
ثم تعمل على توليد ولاء العميل.

وأجرى (رشاد، 2007) دراسة عن المور الذي تلعبه ثقة العميل في التسوق  
عبر شبكة الإنترنت، إذ يختبر إدراك العميل للثقة التي يولها للمواقع الإلكترونية،  
وذلك من خلال الإجابة على مجموعة من الأسئلة من خلال تطوير نموذج  
يربط بين إدراك العميل لخصائص الموقع الإلكتروني، وخصائص العميل  
والبيانات الشخصية للعميل، وبين إدراك العميل للثقة في الموقع الإلكتروني. كما  
يربط النموذج - من ناحية أخرى - بين إدراك العميل للثقة في الموقع الإلكتروني  
وبين التوليا والاتجاهات السلوكية للعميل في التعامل مع الموقع في المستقبل. وقد  
أظهرت النتائج أن المتغيرات الخاصة بالموقع الإلكتروني، وخصائص العميل  
وبياناته الشخصية تفسر حوالي 76% من التباين في الثقة في الموقع الإلكتروني،  
كما أن خصائص الموقع الإلكتروني ( مثل: الخصوصية، الأمان، التصفح،  
التقديم والعرض، العلامة التجارية للمنظمة صاحبة الموقع، النصح والإرشادات،  
وغيرها ) تفسر أكثر من 88% من التباين أو الاختلاف الموجود في درجة ثقة  
العملاء في الموقع الإلكتروني.

كما قام (حسن، 2006) دراسة شاملة هدفت إلى فحص العلاقة بين  
رضا العميل وجودة الخدمة الإلكترونية. وقد اعتمد الأسلوب التفسيري  
والاستكشافي كمنهجية للبحث، وقتصرت بحثه على العلاقة بين المنظمة والعميل،  
لتحديد معيار الجودة المتنوعة أولاً والتي يمكن أن تؤثر على رضا العميل.

#### منهجية الدراسة وإجراءاتها

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في  
التعامل مع البيانات التي تم الحصول عليها، وفيما يلي  
عرض للإجراءات المتبعة في ذلك :

#### مجتمع الدراسة وكيفية اختيار العينة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الطالبات المنتظمات في

## جدول ( 1 )

## جدول صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل (ارتباط بيرسون)

رضا الطالبات		الاعتمادية		الانجاز		الكفاءة	
معامل الارتباط	رقم العبارة						
.630**	1	.566**	1	.717**	1	.407**	1
.613**	2	.674**	2	.772**	2	.773**	2
.632**	3	.680**	3	.746**	3	.792**	3
.483**	4	.589**	4	-	-	-	-
.705**	5	.729**	5	-	-	-	-
.623**	6	.676**	6	-	-	-	-
.553**	7	الاتصال		الاستجابة		الخصوصية	
.638**	8	.826**	8	.786**	8	.324**	8
.505**	9	.716**	9	.793**	9	.751**	9
-	-	.615**	10	.804**	10	-	-

داله عند مستوى 0.01 (\*\*)

## • ثبات أداة الدراسة :

يقصد بثبات أداة الدراسة إلى أي درجة يعطي المقيس قراءات مقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، وللتأكد من ثبات الأداة فقد تم استخدام قيمة معادلة ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس مدى ثبات الأداة كالاتي :

يتضح من الجدول رقم (1) أن نتلج معامل ارتباط بيرسون (بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه) تدل على أن جميع عبارات الدراسة دلت دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) مع مجموع المحور الذي تنتمي إليه، وهذا يدل على ان جميع عبارات الدراسة صادقة .

## جدول ( 2 )

## جدول الثبات باستخدام معادلة ( ألفا كرونباخ )

معامل الثبات	عدد العبارات	محاور الدراسة
.838	20	معايير جودة الخدمة الالكترونية
.777	9	رضا طالبات
.898	29	الثبات الكلي (جميع فقرات الاستبيان)

ثبات عالية، بالإضافة إلى ان معامل الثبات الكلي لأداة الدراسة " لجميع فقرات الاستبيان (29) " هو (0.898) وهو معامل ثبات مرتفع جدا، مما يؤكد على قوة ثبات الأداة وصلاحيتها للتطبيق.

يتضح من الجدول رقم (2) أن قيم معامل الثبات لمعايير جودة الخدمة الالكترونية باستخدام معادلة (ألفا كرونباخ) كان (0.838) ولرضا الطالبات كان (0.777) وهي تعتبر معاملات

## أساليب التحليل الإحصائي :

تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية الوصفية لتحليل البيانات، وعرضها بطرق عدة مثل الجداول التكرارية، والنسب المئوية. كما تم التعليق على تلك النتائج ومقارنتها بالدراسات السابقة قدر الامكان. والأساليب المتبعة هي:

## 1- الإحصاء الوصفي ( Descriptive Analysis )

: لوصف وتحديد استجابات أفراد العينة تجاه فقرات الاستبانة ويشمل التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري.

## 2- تحليل الانحدار الخطي المتعدد والبيسيط ( Linear

Regression ) :الذي يقيس اثر متغير مستوى جودة الخدمات الالكترونية بإبعادها مجتمعة ومنفردة والتي تقدمها جامعة الأميرة نورة لطالباتها على مستوى رضا الطالبات عن هذه الخدمة .

## 3- معامل ارتباط (بيرسون) للتأكد من صدق الاتساق

الداخلي.

4- اختبار ا قيم معامل الثبات لمعايير جودة الخدمة الالكترونية استخدام معادلة ( ألفا كرونباخ )

## عرض وتحليل البيانات

## • نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة :

تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، وترتيب المتوسطات الحسابية ترتيباً تنازلياً لتحديد أي العبارات كان متوسطها أعلى من غيرها وذلك حسب متغيرات الدراسة، كالآتي:

للإجابة على سؤال الدراسة الأول : ما مستوى جودة الخدمة الإلكترونية المقدمة في جامعة الأميرة نوره لطالباتها؟

## جدول (3)

المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونيةمجتمعة

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الكفاءة	2.34	.756
الانجاز	2.35	.756
الاعتمادية	2.12	.827
الخصوصية	2.16	.560
الاستجابة	1.93	.832
الاتصال	1.58	.697
المتوسط الحسابي العام للأبعاد مجتمعة	2.08	

حسابي وهو (2.35) وان اقل بعد هو الاتصال حيث بلغ المتوسط الحسابي له (1.58).  
وفيما يلي تفصيل لهذه النتائج :  
- بعد الكفاءة:

يشير جدول رقم (3) إلى أن المتوسط الحسابي العام لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية مجتمعة كان (2.08) أي أن مستوى الخدمة كان ضعيف من وجهة نظر الطالبات. ويشير الجدول إلى أن بعد الانجاز حصل على أعلى متوسط

## جدول (4)

## التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لبعء الكفاءة في جودة الخدمات الإلكترونية

م	العبارات	ك	اتفق تماما واتفق	محايد	لا اتفق ولا اتفق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	امكانية الوصول إلى الموقع الإلكتروني للجامعة عن طريق الانترنت	ك	260	14	32	2.75	.634	1
		%	85.0	4.6	10.5			
2	توفر الصفحة الإلكترونية للجامعة معلومات وافية عن الجامعة واختصاصاتها	ك	174	64	86	2.35	.822	2
		%	56.9	20.9	22.2			
3	تستطيع الطالبة الحصول على أي معلومة من الموقع الإلكتروني للجامعة بأقل جهد ممكن	ك	92	104	110	1.94	.813	3
		%	30.1	34.0	35.9			
	المتوسط الحسابي العام					32.3		

(1.94).

وبالنظر إلى متوسط النسب المئوية لهذا البعد نجد أن (57.3%) من الطالبات يعتقدن بكفاءة جودة الخدمة حيث تشير الفقرة رقم (1) إلى أن (85%) من الطالبات يمكنهن الوصول إلى الموقع الإلكتروني للجامعة عن طريق الانترنت، وأشارت الطالبات إلى أنهن يجدن صعوبة في الحصول على المعلومات من الموقع الإلكتروني.

بعد الإنجاز :

يشير جدول رقم (4) إلى أن المتوسط الحسابي العام ل فقرات معيار الكفاءة كان (2.33). أي أن مستوى كفاءة جودة الخدمة الإلكترونية كان ضعيفا. ويشير الجدول إلى أن الفقرة رقم (1) وهي "إمكانية الوصول للموقع الإلكتروني للجامعة عن طريق الانترنت" حصلت على درجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (2.75) وهو أعلى متوسط حسابي لبعء الكفاءة، وأن أقل فقره هي الفقرة الثالثة وهي "أن الطالبة تستطيع الحصول على أي معلومة من الموقع الإلكتروني للجامعة بأقل جهد ممكن" وقد حصلت على درجة ضعيفة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها

## جدول (5)

## التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لبعء الانجاز في جودة الخدمات الإلكترونية

م	العبارات	ك	اتفق تماما واتفق	محايد	لا اتفق ولا اتفق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
4	هناك دقة في المعلومات الموجودة على الموقع الإلكتروني للجامعة	ك	94	112	100	1.98	.799	3
		%	30.7	36.6	32.7			
5	هناك موثوقية بالمعلومات التي تحصل عليها الطالبة من الموقع الإلكتروني للجامعة	ك	202	64	40	2.53	.717	2
		%	66.0	20.9	13.1			
6	تقدم الجامعة عبر موقعها الإلكتروني معلومات مؤكدة دائما	ك	206	58	24	2.54	.726	1
		%	67.3	19.0	13.7			
	المتوسط الحسابي العام					2.35		

في المعلومات الموجودة على الموقع الالكتروني" حصلت على درجة ضعيفة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (1.98). وبالنظر إلى متوسط النسب المئوية لهذا البعد نجد أن (54.6 % ) من الطالبات يعتقدن بإنجاز جودة الخدمة حيث تشير الفقرة رقم (6) إلى أن (67.3% ) من الطالبات يمكنهن الحصول على معلومات مؤكدة دائما عبر الموقع الالكتروني للجامعة. - بعد الاعتمادية :

يشير الجدول رقم (5) إلى أن المتوسط الحسابي العام لفقرات معيار الانجاز كان (2.35). أي أن مستوى الانجاز في جودة الخدمة الالكترونية كان متوسطا. ويشير الجدول إلى أن الفقرة رقم(6) وهي "تقدم الجامعة عبر موقعها الالكتروني معلومات مؤكدة دائما" حصلت على أعلى متوسط حسابي وهو ( 2.54) وأن اقل فقره هي الفقرة رقم (4) وهي "هناك دقة

### جدول(6)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لبعد الاعتمادية في جودة الخدمات الإلكترونية

م	العبارات	اتفق تماما واتفق	محايد	لا اتفق ولا اتفق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
7	الموقع الالكتروني للجامعة متاح من داخل وخارج الجامعة دائما	ك	196	48	32	.810	1
		%	64.1	15.7	20.3		
8	سهولة الوصول إلى الخدمات التي تقدمها الجامعة عن طريق موقعها الالكتروني	ك	130	74	102	.869	4
		%	42.5	24.2	33.3		
9	تستطيع الطالبة إضافة أو حذف مادة أو أكثر من خلال الموقع الالكتروني للجامعة سواء كانت داخل أو خارج الجامعة	ك	124	78	104	.864	5
		%	40.5	25.5	34.0		
10	تستطيع الطالبة إجراء حركات أكاديمية كالتأجيل والاعتذار من خلال الموقع الالكتروني للجامعة سواء كانت داخل أو خارج الجامعة	ك	52	106	148	.748	6
		%	17.0	34.6	48.4		
11	تمتاز صفحة الجامعة بسهولة تصفح محتوياتها	ك	160	66	80	.849	2
		%	52.3	21.6	26.1		
12	يترك تصفح موقع الجامعة الالكتروني انطبعا ايجابيا عنه	ك	134	90	82	.826	3
		%	43.8	29.4	26.8		
	المتوسط الحسابي العام				2.12		

الجدول إلى أن الفقرة رقم(7) وهي " الموقع الالكتروني للجامعة متاح من داخل وخارج الجامعة دائما " حصلت على أعلى متوسط حسابي وهو(2.44) وأن اقل فقره هي الفقرة رقم

يشير الجدول رقم (6) إلى أن المتوسط الحسابي العام لفقرات معيار الاعتمادية كان (2.12). أي ان مستوى الاعتمادية في جودة الخدمة الالكترونية كان ضعيفا. ويشير

حيث تشير الفقرة رقم (7) إلى أن (64.1% ) من الطالبات أشرن إلى أن الموقع الإلكتروني متاح لهن دائماً سواء من داخل أو خارج الجامعة، وأشارت الطالبات إلى أنهن يجدن صعوبة في إجراء حركات أكاديمية كالتأجيل والاعتذار من خلال الموقع الإلكتروني للجامعة .  
- بعد الخصوصية:

(10) وهي " تستطيع الطالبة إجراء حركات أكاديمية كالتأجيل والاعتذار من خلال الموقع الإلكتروني للجامعة سواء كانت داخل أو خارج الجامعة " حصلت على درجة ضعيفة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (1.69).  
وبالنظر إلى متوسط النسب المئوية لهذا البعد نجد أن(43.3% )من الطالبات يعتقدن باعتمادية جودة الخدمة

### جدول (7)

استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لبعد الخصوصية في جودة الخدمات الإلكترونية

م	العبارات	اتفق تماماً	محايد	لا اتفق ولا اتفق تماماً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
13	يضمن الموقع الإلكتروني للجامعة سرية المعلومات الخاصة بالطالبة	ك	34	10	2.82	.461	1
		%	85.6	11.1	3.3		
14	يمكن اختراق الحساب الخاص بالطالبة من قبل الآخرين	ك	96	182	1.50	.660	2
		%	9.2	31.4	59.5		
	المتوسط الحسابي العام				2.16		

لها(2.53).  
وبالنظر إلى متوسط النسب المئوية لهذا البعد نجد أن(47.4% ) من الطالبات يعتقدن بخصوصية جودة الخدمة حيث تشير الفقرة رقم (13) إلى أن (85.6%) من الطالبات أشرن إلى أن الموقع الإلكتروني للجامعة يضمن سرية المعلومات الخاصة بالطالبات، وأشارت الطالبات إلى انه بالإمكان اختراق الحساب الخاص بالطالبة من قبل الآخرين.  
- بعد الاستجابة :

يشير الجدول رقم (7) إلى أن المتوسط الحسابي العام لفقرات معيار الخصوصية كان (2.16). أي أن مستوى الخصوصية في جودة الخدمة الإلكترونية كان ضعيفاً. ويشير الجدول إلى أن الفقرة رقم(13) وهي " يضمن الموقع الإلكتروني للجامعة سرية المعلومات الخاصة بالطالبة " حصلت على أعلى متوسط حسابي وهو(2.83) وأن اقل فقره هي الفقرة رقم (14) وهي " يمكن اختراق الحساب الخاص بالطالبة من قبل الآخرين " حصلت على درجة ضعيفة، حيث بلغ المتوسط الحسابي

جدول (8)

استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لبعدها الاستجابة في جودة الخدمات الإلكترونية

م	العبارات	اتفق تماما واتفق	محايد	لا اتفق ولا اتفق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
15	تمتلك الجامعة فريق عمل متخصص يعمل على تقديم الحلول للمشكلات التي تواجه الطالبات عبر موقعها الإلكتروني	ك	130	90	86	2.14	1
		%	42.5	29.4	28.1		
16	تحصل الطالبة على استجابة سريعة من خلال الموقع الإلكتروني للجامعة	ك	80	82	144	1.79	3
		%	26.1	26.8	47.1		
17	يساعد موقع الجامعة الإلكتروني على حل الإشكاليات التي تواجه الطالبات	ك	86	88	132	1.85	2
		%	65	28.8	43.1		
	المتوسط الحسابي العام				1.93		

نشر نتائج الجدول رقم (8) إلى أن المتوسط الحسابي العلم لقررت معيار الاستجابة كان (1.93). أي أن مستوى الاستجابة في جودة الخدمة الإلكترونية كان ضعيفا. ويشير الجدول إلى أن الفقرة رقم (15) وهي "تمتلك الجامعة فريق عمل متخصص يعمل على تقديم الحلول للمشكلات التي تواجه الطالبات عبر موقعها الإلكتروني" حصلت على أعلى متوسط حسابي وهو (2.14) وأن أقل

نشر نتائج الجدول رقم (8) إلى أن المتوسط الحسابي العلم لقررت معيار الاستجابة كان (1.93). أي أن مستوى الاستجابة في جودة الخدمة الإلكترونية كان ضعيفا. ويشير الجدول إلى أن الفقرة رقم (15) وهي "تمتلك الجامعة فريق عمل متخصص يعمل على تقديم الحلول للمشكلات التي تواجه الطالبات عبر موقعها الإلكتروني" حصلت على أعلى متوسط حسابي وهو (2.14) وأن أقل

بعد الاتصال التفاعلي :

جدول (9)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لبعدها الاتصال في جودة الخدمات الإلكترونية

م	العبارات	اتفق تماما واتفق	محايد	لا اتفق ولا اتفق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
18	يوفر موقع الجامعة الإلكتروني رد آلي تلقائي عن أي استفسار	ك	58	84	164	1.65	2
		%	19.0	27.5	53.6		
19	يوفر موقع الجامعة بوابة محادثة مباشرة لمدة (24) ساعة لتحقيق اجابة فورية	ك	22	68	216	1.37	3
		%	7.2	22.2	70.6		
20	تمتاز خطوط الهواتف التابعة للجامعة بأنها فعالة أثناء الدوام الرسمي	ك	42	132	132	1.71	1
		%	13.7	43.1	43.1		
	المتوسط الحسابي العام				1.58		

يشير الجدول رقم (9) إلى أن المتوسط الحسابي العلم لقررت معيار

ضعيفة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (1.39).  
وبالنظر إلى متوسط النسب المئوية لهذا البعد نجد أن (30.7%) من  
الطلبات يعتقدن بالانصال في جودة الخدمة .  
وللإجابة على سؤال الدراسة الثاني: ما مستوى رضا الطالبات في جامعة  
الأميرة نوره عن الخدمة الإلكترونية المقامة

الاتصال كان (1.58). أي ان مستوى الاتصال في جودة الخدمة الإلكترونية  
كان ضعيفا. ويشير الجدول إلى ان الفقرة رقم(20) وهي "تمتاز خطوط الهاتف  
التابعة للجامعة بأنها فعالة أثناء النواص الرسمية " حصلت على اعلى متوسط  
حسابي وهو(1.71) وان اقل فقره هي الفقرة رقم (19) وهي " يوفر موقع الجامعة  
بوابة محادثة مباشرة لمدة (24) ساعة لتحقيق إجابة فورية " حصلت على درجة

## جدول (10)

استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمتغير رضا الطالبات

م	العبارات	اتفق	محايد	لا اتفق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
21	أنا راضية عن سهولة وسرعة الوصول إلى الموقع الإلكتروني للجامعة	ك	144	52	110	2.11	5
		%	47.1	17.0	35.9		
22	أنا راضية عن الدقة والموثوقية في المعلومات التي يوفرها الموقع الإلكتروني للجامعة	ك	152	80	72	2.25	4
		%	49.7	26.1	24.2		
23	أنا راضية عن الموقع الإلكتروني للجامعة لأنه متاح للطلبة من داخلها وخارجها	ك	190	56	60	2.42	3
		%	62.1	18.3	19.6		
24	أنا راضية عن الموقع الإلكتروني للجامعة لأنه يضمن سرية المعلومات المتعلقة بي	ك	250	40	16	2.76	1
		%	81.7	13.1	5.2		
25	أنا راضية عن الموقع الإلكتروني للجامعة لأنه قادر على حل المشكلات التي تواجهني	ك	62	82	162	1.67	8
		%	20.3	26.8	52.9		
26	أنا راضية عن الموقع الإلكتروني لأنه يمكنني من تسجيل وإضافة وحذف المواد الدراسية من داخل وخارج الجامعة	ك	106	82	118	1.96	6
		%	34.6	26.8	38.6		
27	أنا راضية عن الموقع الإلكتروني للجامعة لأنه يمكنني من تعديل المعلومات الشخصية الخاصة بي	ك	204	50	52	2.50	2
		%	66.7	16.3	17.0		
28	أنا راضية عن الموقع الإلكتروني للجامعة لأنه يمكنني من إجراء حركات أكاديمية كالاقتدار والتأجيل	ك	60	106	140	1.74	7
		%	19.6	34.6	45.8		
29	أنا راضية عن الفاعلية المباشرة لموقع الجامعة الإلكتروني لتوفيره بوابة محادثة مباشرة (chat) لمدة (24) ساعة	ك	40	82	184	1.53	9
		%	13.1	26.8	60.1		
	المتوسط الحسابي م				2.11		

الإلكترونية المقدمة لهن.

#### فحص فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية للدراسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة الخدمة الإلكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نوره على مستوى رضا الطالبات فيها؟

لفحص هذه الفرضية تم استخدام (تحليل الانحدار المتعدد) لمعرفة إذا كان هناك تأثير دال إحصائياً لتطبيق معايير جودة الخدمة الإلكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نوره بأبعادها مجتمعة على درجة رضا الطالبات المنتظمات بها، وكانت النتيجة كالآتي:

يشير الجدول رقم (10) إلى أن المتوسط العام الحسابي (2.11) وهذا يدل على أن درجة رضا الطالبات عن جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها جامعة الأميرة نورة هي درجة ضعيفة. ويشير الجدول إلى أن الفقرة رقم (24) وهي " أنا راضية عن الموقع الإلكتروني للجامعة لأنه يضمن سرية المعلومات المتعلقة بي " حصلت على أعلى متوسط حسابي وهو (2.76) وان أقل فقره هي رقم (29) وهي " انا راضية عن الفاعلية المباشرة لموقع الجامعة الإلكتروني لتوفيره بوابة محادثة مباشرة (chat) ، لمدة (24) ساعة " حصلت على درجة ضعيفة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (1.53). وبالنظر إلى متوسط النسب المئوية لهذا البعد نجد أن (43.8%) من الطالبات فقط راضيات عن جودة الخدمة

#### جدول (17)

نتائج تحليل التباين للانحدار المتعدد لأثر جودة الخدمة الإلكترونية للأبعاد مجتمعة المقدمة من جامعة الأميرة نوره على مستوى رضا الطالبات فيها.

التعليق	Beta	مستوى الدلالة	" F "	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
دال احصائياً	.842	.000	367.787*	1910.357	6	1910.357	الانحدار
				5.194	299	784.322	اليواقي
					306	2694.680	الكلية

\* داله إحصائية عد مستوى دلالة ( $0\alpha \leq .01$ )

لمستوى جودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها مجتمعة التي تقدمها الجامعة في مستوى رضا الطالبات عن هذه الخدمة .

#### ولفحص الفرضيات الفرعية الفرعية الأولى:

1- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لكفاءة الخدمة الإلكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نوره على رضا الطالبات فيها .

تم استخدام (تحليل الانحدار البسيط) لمعرفة إذا كان هناك تأثير دال إحصائياً لكفاءة الخدمة الإلكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نوره على رضا طالباتها.

يشير الجدول رقم (17) إلى وجود اثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق معايير جودة الخدمة الإلكترونية مجتمعة والمقدمة من جامعة الأميرة نوره على رضا الطالبات فيها، حيث بلغت قيمة (F= 367.7) والدالة الإحصائية بلغت ( $\alpha = .000$ ) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $0.01 \leq \alpha$ ). كما يشير الجدول إلى ان مستوى تأثير واتجاهه من خلال قيمة beta ان تطبيق معايير جودة الخدمة الإلكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نورة يؤثر بشكل معنوي موجب على رضا الطالبات، وبلغت درجة تأثيرها (0.84). وعليه نرفض فرضية النفي ونقبل الفرضية البديلة، وهو انه يوجد اثر دال إحصائي

## جدول (11)

نتائج تحليل لانحدار البسيط لبعدها كفاءة جودة الخدمات الالكترونية في مستوى الرضا لدى طالبات جامعة الأميرة نورة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	" F "	مستوى الدلالة	Beta	التعليق
الانحدار	777.584	1	777.584			.537	دال احصائيا
البواقي	1917.096	305	12.696	*61.246	.000		
الكلية	2694.680	306					

\*داله إحصائية عد مستوى دلالة ( $0\alpha \leq .01$ )

يشير الجدول رقم (11) إلى وجود اثر ذو دلالة إحصائية لبعدها كفاءة جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نوره على رضا الطالبات، حيث بلغت قيمة ( $F = 61.2$ ) والدالة الإحصائية بلغت ( $\alpha = .000$ ) وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $.01 \leq 0\alpha$ ) كما يشير الجدول إلى أن مستوى تأثير واتجاهه من خلال قيمة  $\beta$  أن معيار الكفاءة يؤثر بشكل معنوي موجب على رضا الطالبات، كما بلغت درجة تأثيرها (0.5)، بمعنى كلما زادت كفاءة الخدمة الالكترونية

المقدمة من جامعة الأميرة نوره زاد رضا الطالبات.  
2- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لانجاز الخدمة الالكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نوره على رضا الطالبات؟  
لفحص هذه الفرضية تم استخدام (تحليل الانحدار البسيط) لمعرفة إذا كان هناك تأثير دال إحصائيا لإنجاز الخدمة الالكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نوره على رضا طالباتها، كالآتي :

## جدول (12)

نتائج تحليل لانحدار البسيط لإنجاز للخدمات الالكترونية في مستوى الرضا لدى طالبات جامعة الأميرة نورة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	" F "	مستوى الدلالة	Beta	التعليق
الانحدار	492.638	1	492.638			.428	دال احصائيا
البواقي	2202.042	305	14.583	*33.782	.000		
الكلية	2694.680	306					

داله إحصائية عد مستوى دلالة ( $0\alpha \leq .01$ )

يشير الجدول رقم (12) إلى وجود اثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الانجاز في جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نوره على رضا الطالبات، حيث بلغت قيمة (0) ( $F=33,7$ ) والدالة الإحصائية بلغت ( $\alpha = .000$ ) وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $.01 \leq 0\alpha$ ) كما يشير الجدول إلى أن مستوى تأثير واتجاهه من خلال قيمة  $\beta$  أن معيار الإنجاز يؤثر بشكل معنوي موجب على رضا الطالبات، كما بلغت درجة تأثيرها (0.4). وعليه نرفض فرضية النفي ونقبل

الفرضية البديلة، وهو انه يوجد اثر دال إحصائي لمستوى الانجاز للخدمات الالكترونية التي تقدمها جامعة الأميرة نورة في مستوى رضا الطالبات عن هذه الخدمة .  
3- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للثقة بالخدمة الالكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نوره على رضا الطالبات؟ (معيار الاعتمادية)  
تم استخدام (تحليل الانحدار البسيط) لمعرفة إذا كان هناك تأثير دال إحصائيا للثقة بالخدمة الالكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نوره على رضا طالباتها.

جدول (13)

نتائج تحليل لانحدار لبعء الاعتمادية للخدمات الالكترونية في مستوى رضا الطالبات بالجامعة

التعليق	Beta	مستوى الدلالة	" F "	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
دال احصائيا	.791	.000	253.080*	1687.709	1	1687.709	الانحدار
				6.669	305	1006.971	البواقي
					306	2694.680	الكلية

\*داله إحصائية عد مستوى دلالة (0.01)  $\alpha$

جامعة الأميرة نورة في مستوى رضا الطالبات عن هذه الخدمة

4- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  للخصوصية المصاحبة للخدمة الالكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نورة على رضا الطالبات؟ (معيان الخصوصية)

لفحص هذه الفرضية تم استخدام (تحليل الانحدار البسيط) لمعرفة إذا كان هناك تأثير دال إحصائيا للخصوصية المصاحبة للخدمة الالكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نورة على رضا طالباتها.

يشير الجدول رقم (13) إلى وجود اثر ذو دلالة إحصائية لبعء الثقة بجودة الخدمة الالكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نورة على رضا الطالبات، حيث بلغت قيمة  $F=253.0$  والدالة الإحصائية بلغت  $(\alpha = 0.000)$  وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(0.01) \leq 0.0\alpha$  كما يشير الجدول إلى أن مستوى تأثير واتجاهه من خلال قيمة  $\beta$  إن معيار الاعتمادية يؤثر بشكل معنوي موجب على رضا الطالبات، كما بلغت درجة تأثيرها  $(0.79)$  وبناء على هذه النتائج نرفض فرضية النفي ونقبل الفرضية البديلة، وهو انه يوجد اثر دال إحصائي لمستوى الثقة بالخدمات الالكترونية التي تقدمها

جدول (14)

نتائج تحليل التباين لانحدار لبعء الخصوصية لجودة الخدمات الإلكترونية في مستوى الرضا لدى الطالبات

التعليق	مستوى* الدلالة	"T"	Beta	مستوى الدلالة	" F "	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
غير دال احصائيا	.490	.693	.056	.490	.480*	8.533	1	8.533	الانحدار
						17.789	305	2686.147	البواقي
							306	2694.680	الكلية

\* داله إحصائية عد مستوى دلالة (0.01)  $\alpha$

دلالة  $(0.01) \leq 0.0\alpha$  كما يشير الجدول إلى أن مستوى تأثير واتجاهه من خلال قيمة  $\beta$  أن معيار الخصوصية لا يؤثر على رضا الطالبات، بسبب أن الدلالة الإحصائية لقيمة (T) اعلى من مستوى المعنوية  $(0.01)$  أي غير دالة إحصائيا. وعلى ضوء هذه النتائج نقبل فرضية النفي الفرضية، وهو انه

يشير الجدول رقم (14) إلى عدم وجود اثر ذو دلالة إحصائية لبعء الخصوصية المصاحبة لجودة الخدمة الالكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نورة على رضا الطالبات، حيث بلغت قيمة  $F= .480$  والدالة الإحصائية بلغت  $(\alpha = .490)$  وهي غير دالة إحصائية عند مستوى

$(\alpha \leq 0.05)$  ر لاستجابة الخدمة الالكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نوره على رضا طالباتها؟ (معيار الاستجابة) تم استخدام (تحليل الانحدار البسيط) لمعرفة إذا كان هناك تأثير دال إحصائيا لاستجابة الخدمة الالكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نوره على رضا طالباتها.

لا يوجد اثر دال إحصائي لبعدها مراعاة الخصوصية للخدمات الالكترونية التي تقدمها جامعة الأميرة نورة في مستوى رضا الطالبات عن هذه الخدمة .

5- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

### جدول (15)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لبعدها الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في مستوى رضا الطالبات في الجامعة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	" F "	مستوى الدلالة	Beta	التعليق
الانحدار	1350.240	1	1350.240	151.651*	.000	.708	دال
البواقي	1344.440	305	8.904				إحصائيا
الكلية	2694.680	306					

\* داله إحصائية عد مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.01)$  الاستجابة للخدمات الإلكترونية التي تقدمها جامعة الأميرة نورة في مستوى رضا الطالبات عن هذه الخدمة .

يشير الجدول رقم (15) إلى وجود اثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الاستجابة في جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نوره على رضا الطالبات، حيث بلغت قيمة  $F = (151.6)$  والدالة الإحصائية بلغت  $(= 0.000)$  وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.01)$ . كما يشير الجدول إلى أن مستوى تأثير واتجاهه من خلال قيمة  $\beta$  أن معيار الاستجابة يؤثر بشكل معنوي موجب على رضا الطالبات، كما بلغت درجة تأثيرها (0.7). وعليه نرفض فرضية النفي ونقبل الفرضية البديلة، وهو انه يوجد أثر دال إحصائي لمستوى

6- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  للاتصال في الخدمة الالكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نوره على رضا طالباتها. (معيار الاتصال) تم استخدام (تحليل الانحدار) لمعرفة إذا كان هناك تأثير دال إحصائيا للاتصال في الخدمة الالكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نوره على رضا طالباتها.

### جدول (16)

نتائج تحليل التباين لانحدار بعد الاتصال في جودة الخدمات الإلكترونية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	" F "	مستوى الدلالة	Beta	التعليق
الانحدار	833.946	1	833.946	67.675*	.000	.556	دال
البواقي	1860.734	305	12.323				إحصائيا
الكلية	2694.680	306					

\* داله إحصائية عد مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.01)$

(محمد وطالقاني ) Mohammad and Taleghani (2015)، وكذلك مع دراسة شائق وويانق (Chang Wang & Yang، 2009) في ان هناك تأثير لأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية على مستوى رضا متلقي الخدمة الإلكترونية. (4) وبينت النتائج أن تطبيق معايير جودة الخدمة الإلكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نورة يؤثر على رضا الطالبات، بمعنى كلما زادت درجة تطبيق معايير جودة الخدمة الإلكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نورة زاد رضا الطالبات عنها. (5) وأشارت النتائج ان هناك اثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الآتية : الكفاءة، والانجاز، والاعتمادية، والاستجابة، والاتصال في جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نورة على رضا طالبات الجامعة. بينما لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الخصوصية في جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نورة على رضا طالبات الجامعة. (6) كما أشارت نتائج التحليل إلى أن بعد الاستجابة وبعد الاعتمادية كانا الأعلى تأثيراً على رضا الطالبات بدرجة متساوية بلغت (0.7)، وجاء في المرتبة الثانية بعدي الكفاءة والاتصال بدرجة (0.5)، واحتل بعد الانجاز المرتبة الثالثة بدرجة (0.4).

(7) اختلفت هذه الدراسة عن دراسة (العبيدي، 2012م) في المتغيرات المؤثرة على درجة الرضا. ففي هذه الدراسة كان متغير الخصوصية هو المتغير الوحيد الذي ليس له اثر دال إحصائياً في مستوى رضا الطالبات عن الخدمة الإلكترونية. (8) تتفق هذه الدراسة مع دراسة (حسان، 2006م) في وجود علاقة بين جودة الخدمة الإلكترونية ورضا المستفيد، إلا أنها تختلف معها في درجة التأثير حيث كانت في دراسة حسان قوية بينما في هذه الدراسة كانت متوسطة. (9) اتفقت هذه الدراسة مع دراسة Kayabasi et all. (2013) في درجة تأثير متغير الاستجابة على رضا المستفيد، حيث حصل متغير الاستجابة على مستوى عالي من التأثير على الرضا. (10) اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (الشوافي، 2010م) في كون بعد الكفاءة يعد من أبعاد الجودة الإلكترونية الأكثر

يشير الجدول رقم (16) إلى وجود اثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الاتصال في جودة الخدمة الإلكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نورة على رضا الطالبات، حيث بلغت قيمة  $F = (67.6)$  والدالة الإحصائية بلغت  $\alpha (= 0.000)$  وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(0.01) \leq 0.0\alpha$  كما يشير الجدول إلى أن مستوى تأثير واتجاهه من خلال قيمة  $\beta$  أن معيار الاتصال يؤثر بشكل معنوي موجب على رضا الطالبات، كما بلغت درجة تأثيرها (0.5)، وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة بأنه يوجد اثر دال إحصائياً لبعدها الاتصال كأحد أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها جامعة الأميرة نورة في مستوى رضا الطالبات عن هذه الخدمة .

مما سبق يتضح ان هناك اثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها جامعة الاميره نورة وهي: الكفاءة، والانجاز، والاعتمادية، والاستجابة، والاتصال في مستوى رضا طالبات الجامعة. بينما لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الخصوصية في جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نورة على رضا طالبات الجامعة.

### عرض النتائج والتوصيات

توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

(1) أن مستوى جودة الخدمة الإلكترونية المقدمة في جامعة الأميرة نورة لطالباتها كان ضعيفاً. وربما يعود السبب إلى حداثة نشأة الجامعة، أو ضعف البنية التقنية في الجامعة، أو عدم كفاءة موظفي تقنية المعلومات في الجامعة. (2) وان مستوى رضا الطالبات في جامعة الأميرة نورة عن الخدمة الإلكترونية المقدمة لهن كان ضعيفاً أيضاً. ويعود السبب إلى تدني مستوى جودة الخدمة الإلكترونية المقدمة لهن. وبمقارنة مستوى رضا طالبات جامعة الأميرة نورة عن الخدمة الإلكترونية المقدمة لهن مع مستوى رضا طلبة جامعة جرش عن الخدمة الإلكترونية المقدمة لهم كما جاء في دراسة (العبيدي، 2012م)، نجد أن مستوى رضا طلبة جامعة جرش كان أعلى من مستوى رضا طالبات جامعة الأميرة نورة. (3) وأظهرت النتائج أن هناك تأثيراً لأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية التي تم اعتمادها في هذا البحث على رضا طالبات جامعة الأميرة نورة. ولقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة

## أهمية.

## الفعلية.

- 4) تطوير موقع الجامعة بشكل يمكن الطالبة من إجراء الحركات الأكاديمية من خلال الموقع دون الحاجة للحضور شخصياً للجامعة.
- 5) إعادة النظر في خصوصية موقع جامعة الأميرة نورة، عن طريق تفعيل أنظمة حماية أكثر فعالية من الموجودة حالياً لتأمين عدم الاطلاع على المعلومات المتعلقة بالطالبات الموجودة بالموقع وضمان سريتها.
- 6) إعادة النظر في استجابة موقع جامعة الأميرة نورة، عن طريق توفير معلومات للطالبات عند حدوث أي مشكلة .
- 7) توفير بوابة محادثة مباشرة (chat) لمدة 24 ساعة حتى تتمكن الطالبة من الحصول على إجابة سريعة.

## التوصيات

- على ضوء النتائج السابقة يمكن تقديم التوصيات الآتية:
- 1) الاستمرار في إجراء المزيد من الدراسات، كمحاولة للوصول إلى ابعاد أكثر دقة لقياس الخدمة الإلكترونية.
- 2) إعادة النظر في كفاءة موقع جامعة الأميرة نورة من حيث توفير المعلومات بطريقة تساعد الطالبة على الحصول عليها بأقل جهد ممكن.
- 3) إعادة النظر في إتمام الخدمة المقدمة من جامعة الأميرة نورة لطالباتها من حيث توفير معلومات دقيقة. حيث تعاني الطالبات من مشكلة عدم دقة المعلومات الموجودة على الموقع، مثل اختلاف مواعيد التحويل المعلن عنها في الموقع والمواعيد

## المراجع

## المراجع العربية

- ع(2)، ص ص 173-221.
- صقر، زكي محمد زكي. (2011). أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على الجودة الشاملة و مستوى جودة الخدمات الجامعية : دراسة تطبيقية على خدمات جامعة الزقازيق. *مجلة البحوث التجارية*، مج (33)، ع(1)، ص ص 319-357.
- العبيدي ، سعاد نوري علي. (2012م). اثر جودة الخدمة الإلكترونية على رضا الطلبة: بحث ميداني على طلبة جامعة جرش. *مجلة العلوم القانونية و السياسية*، ع(4) ، ص ص 343-384.
- موقع جامعة الأميرة نورة

<http://www.pnu.edu.sa/ar/Pages/Home.aspx> .  
[2015،Nov. 2]

- حسان، محمد عبد الله عبد المقصود. (2006م). العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العميل في بيئة التجارة الإلكترونية: اطار مفاهيمي مقترح. *مجلة البحوث التجارية* ، مج (29)، ع(2،1)، ص ص 17-63.
- رشاد، عبد المنعم محمد. (2007م). العوامل المؤثرة على ثقة العميل في التسوق عبر شبكة الانترنت : دراسة تطبيقية للمواقع الإلكترونية الخاصة ببعض المنظمات الصناعية والخدمية. *آفاق جديدة للدراسات التجارية*، مج (19)، ع(2،1)، ص ص 117-185.
- الشريف ، طلال عبد الله. (2013 م). الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية : دراسة تطبيقية على الأجهزة الحكومية المركزية في مدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض: جامعة الملك سعود.
- الشوافي، محمد غمري. (2010م). الأداء الإلكتروني للخدمات وعلاقته بالولاء للمنظمة. *مجلة التجارة و التمويل*،

## المراجع العربية باللغة الإنجليزية

- Ashawadvi, M. G. (2010), Performance-mail services and its relationship to loyalty to the organization. *Journal of Commerce and Finance*. No. (2): 173-221.

- Hassan, M.A. (2006), The relationship between quality of service and customer satisfaction in the electronic commerce environment :Conceptual framework. *Journal*

of business research, 29(1,2):17-63.

Obeidi, S. A. (2012) m. The impact of the quality of the electronic service on the satisfaction of students: field research at Jerash University. *Journal of Legal and Political Science*, N. (4):343-384.

Princess Nora University, ( 2015), from <http://www.pnu.edu.sa/ar/Pages/Home.aspx>

Rashad, A. M. (2007), Factors affecting customer confidence in shopping via the Internet: An Empirical Study of websites for some of the industrial organizations. *Avaq*

### المراجع الأجنبية

Hazlina, A., Nasim, R., and Reza, M. (2011), Impacts of service quality on customer satisfaction: Study of Online banking and ATM services in Malaysia, *International Journal of Trade, Economics and Finance* 920 (1)

Argüelles , M., Castán,J. and Angel J. (2010), How do Students Measure Service Quality in e-Learning? A Case Study Regarding an Internet-based University. *Electronic Journal of e-Learning* , 8 2:(151 - 160)

Caceres, R. C., & Paparoidamis, N. G. (2007), Service quality, relationshipsatisfaction, trust, commitment and business-to-business loyalty. *European Journal of Marketing*, 41 (7/8): 836-867.

Chang, H. H., Wang, Y. A. and Yang,W. Y. (2009), The impact of e-service quality, customer satisfaction and loyalty on e-marketing: Moderating effect of perceived value. *Total Quality Management and Business Excellence*, 20 (4): 423-443.

Dabholkar P.A. (1996), Consumer evaluations of new technology-based self-service options: An investigation of alternative models of service quality. *International Journal of Research in Marketing*,13( 1):29-51

Gronroos, C. (2011), **Strategic Management and Marketing in the Service Sector**. Boston: Marketing Science Institute.

Heidari,H., Mousakhani M. and Rashidi, H. (2014), The Impact of Traditional and Electronic Service Quality on

*new Commercial Studies*, vol.19, No. 1,2, pp. 117-185.

Saqr, Z. M. (2011), The impact of the application of e-government on the overall quality and level of the quality of university services: A Case Study of Zagazig University *Journal of Commerce Research* , vol 33, No. (1), pp. 319-357.

Sharif, T. A. (2013), **E- Government: An Empirical Study of the central government agencies in the city of Riyadh**. Unpublished MA Thesis, Riyadh: King Saud University.

Customer Satisfaction, Trust and Loyalty in Banking Industry. *International Journal of Scientific Management and Development* ,2(11): 614-620

Hoffman, K. and Bateson, J. (2011), **Service, Marketing, Concepts and Strategies**, South –Western cengage USA

Kayabasi,A. and Buyukarslan, A. (2013), The analysis of the relationshipamong perceived electronic service quality, total service quality and total satisfaction inBanking sector. *International Journal of Human Sciences*, 10(2).

kotler, P. (1999), **Marketing Management : Analysis, Planning , Implementation , and Control**.(9<sup>th</sup> edition). Prentice Hall College Div.

Lenka, U., Suar, D. and Mohapatra, P.K. (2009), Service quality, customer satisfaction, and customer loyalty in Indian commercial banks. *Journal of Entrepreneurship*, 18(1): 47-64

Lovelock, C. and Wright, L. (2002), **Principles of service marketing and management**. New Jersey: Prentice Hall.

Mohammadi, A. and Taleghani M . (2015), The Evaluation of Electronic Service Quality's Impact on Customer Satisfaction *Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences*. 5(1):42-48

Parasurman , A. ; Zeithmal, V., Berry, Leonard L. (Autumn, 1985), A conceptual Model of Service

- Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, 49(4): 41-50.
- Purcarea V. L., Gheorghe I. R. and Petrescu C. M.(2013), The assessment of perceived service quality of public health care. *Procedia Economics and Finance*, No.(6): 573-585.
- Qutaishat, F. T. (2013), Users' Perceptions towards Website Quality and Its Effect on Intention to Use E-government Services in Jordan. *International Business Research*, 6(1).
- Ramseook- Munhurrun, P. and Naidoo, P. (2011), Customers' Perspectives of ServiceQuality in Internet Banking. Services. *Marketing Quarterly*, 32(4): 247-264.
- Roche, I .D. (2014), An Empirical Investigation of Internet Banking Service Quality, Corporate Image and the Impact on Customer Satisfaction; With Special Reference to Sri Lankan Banking Sector. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 19(2):1-17
- Sanayel ,a. and Jokar, A. (2013 ) , Determining the Effect of Electronic Services Quality on Satisfaction. *International Journal of Academic research*, 3(4):103-111.
- Sheng, T. and Liu, C. (2010), An empirical study on the effect of e-service quality on online customer satisfaction and loyalty. *Nankai Business Review International*, 1(3):273-283.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, P., and Malhotra, A. (2002), Service quality delivery through web sites: a critical review of extant knowledge, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 3(4): 362-375.

## Impact of Implementing the Quality of Electronic Services on the Satisfaction of Princess Noura University from the Students' Point of View

*Noha Khaled Almohareb<sup>1</sup>, Ali Mohammad Al-Adaileh<sup>2</sup>*

### ABSTRACT

This study aimed to identify the impact of implementing the quality of electronic services on the satisfaction of Princess Noura University students provided to them by the University site on the World Wide Web (Internet). To achieve the objective of the study, a questionnaire has been used as a tool for information gathering. 500 questionnaire forms have been distributed to the University's students in various disciplines and academic levels in a random manner. 306 of them have been restored and were valid for statistical analysis at a rate of 61.2%. In addition, primary sources, such as books and scientific articles, were utilized. After the process of collecting information, the questionnaires, were coded, entered into a computer and processed statistically using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS). Frequencies, means, standard deviations, variance analysis and multiple regression were used. The study concluded that there is a little quality of electronic services provided by the University of Princess Nora from the students' point of view. Also, there is a weak level of satisfaction by the students toward those electronic services provided by the University of Princess Noura. The study indicated the presence of a statistically significant impact on the application of the quality of electronic services provided by the University of Princess Noura standards on the level of satisfaction of the students with these services. The study recommended to continue to conduct further studies, in an attempt to measure more accurately the quality of electronic services, along with the reconsideration of the efficiency of the University of Princess Noura site in terms of providing information in a way that helps the students to get the desired information with minimal effort. It also recommended the development of the University's website to make it easy for the students to perform the academic movements through the site without having to personally attend the University.

**Keywords:** Satisfaction, Princess Noura University, Quality of electronic services.

---

<sup>1</sup> King Sa'ud University, Muta University.

<sup>2</sup> Imam Mohammad Sa'ud University.

Received on 2/4/2015 and Accepted for Publication on 25/9/2016.