



**Tikrit Journal of Administrative
and Economics Sciences**
مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية

ISSN: 1813-1719 (Print)
E-ISSN: 3006-9149



**The impact of service quality dimensions in e-learning: A field study of
the opinions of a sample of faculty members at Al-Hamdaniya
University**

Hiba M. Hussein*

Technical College of Management/Northern Technical University/Mosul

Keywords:

Quality of Service, Dimensions of Quality of Service, E-Learning.

ARTICLE INFO

Article history:

Received 25 Dec. 2023
Accepted 02 Jan. 2024
Available online 31 Mar. 2024

©2023 THIS IS AN OPEN ACCESS ARTICLE
UNDER THE CC BY LICENSE

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



*Corresponding author:

Hiba M. Hussein

Technical College of Management/Northern
Technical University/Mosul



Abstract: Education seeks great attention from institutions and individuals as a result of the important role it plays in setting future policies for countries and societies. This means that its educational departments should move towards adopting mechanisms that achieve quality in their educational services, especially after the shift towards e-learning and the methods used in the learning and teaching process. E-learning is one of the important mechanisms that helped determine the role of service quality dimensions in e-learning. Within the framework of explaining the answers of the research sample consisting of (67) faculty members at Al-Hamdaniya University. Which were analyzed using the statistical program (SPSS 25), The results of the research showed that these dimensions are necessary for universities to implement in order to identify points of strength, weakness, and excellence in order to achieve the best performance in the educational process. In addition to presenting some proposals that emphasize the provision of all necessary requirements to provide dimensions of service quality with high efficiency in all departments at the university. As well as the necessity of adopting some modern and important methods and means in the educational process in line with the current reality of the educational process and for the purpose of keeping pace with cognitive development.

تأثير ابعاد جودة الخدمة في التعليم الالكتروني: دراسة ميدانية لآراء عينة من اعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الحمدانية

هبة محمد حسين الطائي

الكلية التقنية الإدارية/الجامعة التقنية الشمالية/الموصل

المستخلص

يهدف البحث إلى الاهتمام بالتعليم إذ يسعى التعليم إلى اهتمام كبير للمؤسسات والأفراد نتيجة للدور المهم الذي يؤديه في وضع السياسات المستقبلية للدول والمجتمعات، هذا يعني تولي إدارتها التعليمية للتوجه نحو اعتماد آليات تحقق لها الجودة في خدماتها التعليمية وخاصة بعد التحول نحو التعليم الالكتروني والوسائل المتبعة في عملية التعلم والتعليم، إذ يعد التعليم الالكتروني إحدى الآليات المهمة التي ساعدت في تحديد دور ابعاد جودة الخدمة المتمثلة بأبعادها الخمسة في التعليم الالكتروني في إطار بيان إجابات عينة البحث المكونة من (67) عضو من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الحمدانية والتي تم تحليلها عبر البرنامج الاحصائي (SPSS 25) وبينت نتائج البحث أن هذه الأبعاد ضرورة على الجامعات أن تؤديها للوقوف على نقاط القوة والضعف والتميز بهدف تحقيق أفضل أداء في عملية التعليم، فضلاً عن تقديم بعض المقترحات التي تؤكد على توفير جميع المستلزمات الضرورية لتوفير أبعاد جودة الخدمة بكفاءة عالية في جميع الأقسام في الجامعة وكذلك ضرورة اعتماد بعض الأساليب والوسائل الحديثة والمهمة في عملية التعليم تماشياً مع الواقع الحالي للعملية التعليمية ولغرض مواكبة التطور المعرفي.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، أبعاد جودة الخدمة، التعليم الالكتروني.

المقدمة

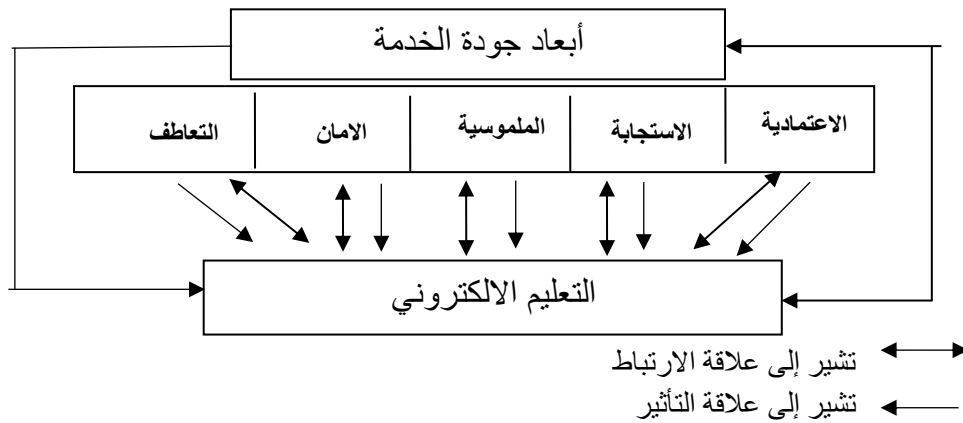
تعد عملية التعليم الالكتروني ضرورة ملحة فهي جزء لا يتجزأ من عملية التطوير للمؤسسات التعليمية التابعة لها، إذ تستطيع من خلالها أبعاد جودة الخدمة التعرف على مدى تحقيق الأهداف في رفع الرصانة العلمية والعملية التعليمية وتقييم الأعمال والأنشطة للمؤسسات التعليمية ومعرفة مدى تحويل الخطط النظرية إلى واقع ملموس، ومعرفة مدى إخفاق أو نجاح هذه الخطط لوضع المعالجات على أساس علمي، بذلك يمكن القول إن الاهتمام بالجودة ظاهرة عالمية لها أهمية كبيرة بهدف الوصول نحو الأفضل والأحسن من حيث تقديم خدماتها بجودة عالية مما يزيد مكانتها ويحقق لها البقاء والاستمرار في العمل، إذ تلعب جودة الخدمة دوراً حيوياً في التعليم الالكتروني بشكل كبير مما تؤثر بشكل كبير على تجربة المتعلمين بالتالي تؤثر على جودة المحتوى التعليمي والتفاعل معهم، ومن هنا شمل البحث أربعة محاور عرض الأول منهجية البحث، وتناول المحور الثاني الجانب النظري عبر التطرق إلى مفهوم جودة الخدمة والأبعاد المعبرة عنها، كذلك تم التطرق إلى مفهوم التعليم الالكتروني وأنواعه، فيما خصص المحور الثالث للجانب الميداني في جامعة الحمدانية، ينتهي بذلك المحور الرابع الاستنتاجات والمقترحات.

منهجية البحث

1. مشكلة البحث: تتمثل مشكلة البحث من خلال الرؤية النظرية والواقع العملياتي للتحول نحو التعليم الالكتروني في المؤسسات التعليمية للوصول إلى الجودة المطلوبة لابد من الارتقاء بمستوى التعليم

من خلال الوسائل والأساليب المتبعة في العملية التعليمية لتحديد نقاط القوة والضعف أثناء ممارسة المؤسسات التابعة لوظائفها المختلفة للتأكد من أن هذه الممارسات تتم ضمن إطار الجودة المطلوبة. إذ نرى إن هناك ضرورة لبيان علاقة الارتباط والأثر بين أبعاد جودة الخدمة والتعليم الإلكتروني بذلك يمكن تحديد معضلة البحث عبر الإجابة عن الأسئلة الرئيسية الآتية:

- أ. ما مدى توافر أبعاد جودة الخدمة في الميدان المبحوث؟
 - ب. ما مدى تطبيق التعليم الإلكتروني في الميدان المبحوث؟
 - ج. ما مدى تأثير أبعاد جودة الخدمة في التعليم الإلكتروني وفق عينة البحث؟
2. أهمية البحث: تأتي أهمية البحث من خلال:
- أ. المساعدة في تشخيص الواقع لمعرفة دور أبعاد جودة الخدمة في التعليم الإلكتروني.
 - ب. الاستفادة من النتائج الميدانية للبحث في إمكانية تحسين أداء العملية التعليمية.
3. أهداف البحث: يهدف البحث إلى تحديد دور أبعاد جودة الخدمة في التعليم الإلكتروني وتحديد أهم الأدوات والوسائل والأساليب المتبعة والمستخدم في التعليم الإلكتروني محاولة لتطوير هذه الأساليب ودمجها مع نماذج الجودة لتحقيق عملية التحسين والتطوير في أداء العملية التعليمية باعتبار جودة الخدمات المقدمة هي إحدى المؤشرات التي يجب الأخذ بها للسعي نحو تطوير الأداء وتحسينه، ويسعى البحث لتحقيق تأثير أبعاد جودة الخدمة في التعليم الإلكتروني عن طريق اختبار علاقات الارتباط والتأثير بينهما.
4. نموذج البحث: لمعالجة مشكلة البحث ضمن الإطار النظري ومضامينه الميدانية تم الاعتماد على نموذج افتراضي يوضح مدى العلاقات (الارتباط والأثر) بين أبعاد جودة الخدمة (بوصفه متغيراً تفسيرياً) والتعليم الإلكتروني (كمُتغير مستجيب) والذي سيخضع للاختبار.



الشكل (1): أنموذج البحث

5. فرضيات البحث: تم صياغة فرضيتين رئيسيتين بالاعتماد على أنموذج البحث وكالاتي:
- أ. الفرضية الرئيسية الأولى: لا يتوقع وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين جودة الخدمة بدلالة أبعاده الخمسة (مجتمعة) والتعليم الإلكتروني في جامعة الحمدانية، وتتفرع عنها فرضية فرعية تنص على وجود علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين كل بعد من أبعاد جودة الخدمة (منفردة) والتعليم الإلكتروني في جامعة الحمدانية.
 - ب. الفرضية الرئيسية الثانية: لا يتوقع وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين جودة الخدمة بدلالة أبعاده (مجتمعة) في التعليم الإلكتروني في جامعة الحمدانية وتتفرع عنها فرضية فرعية تنص على وجود

علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة (منفردة) في التعليم الالكتروني في جامعة الحمدانية.

6. أساليب جمع البيانات وتحليلها الميداني: لأجل تغطية الجانب النظري للبحث تم الاستعانة بالعديد من المصادر العلمية ممثلة بالبحوث والدراسات، فضلاً عن شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) وآراء الباحثين وذوي الاختصاص، أما في الجانب الميداني فقد اعتمدت الاستبانة والتي عدت الأداة الرئيسية في جمع البيانات وتحليلها إذ شملت على ثلاثة أجزاء خصص الأول للمعلومات التعريفية عن المبحوثين، أما الجزئين الثاني والثالث فقد خصصا لقياس المتغيرين (أبعاد جودة الخدمة والتعليم الالكتروني)، كما تمت الاستفادة عند صياغة هذه الاستبانة من دراسات بعض الباحثين والكتاب منهم (Incesu & Asikgil, 2012: 94)، (Verma, (Keisidou & Thalasio, 2013: 31)، (Iribas, et.al., 2012: 164)، (Robert, 2010: 31) فقد تم الاعتماد عليهم في التعليم الالكتروني، كما وزعت الاستبانة على عينة مكونة من (75) عضواً من أعضاء الهيئة التدريسية من رؤساء الأقسام ومعاوني العمداء والتدريسيين في الفروع العلمية في الجامعة المبحوثة واسترجع منها (67) استبانة صالحة لتحليل إجاباتهم عن فقرات متغيري البحث وكما استخدمت الأساليب الإحصائية المتمثلة بال تكرارات والنسب المئوية والانحرافات المعيارية والأوساط الحسابية لوصف وتشخيص متغيري البحث ومعامل الارتباط والانحدار الخطي باستخدام برنامج (SPSS 25) الإحصائي في تحديد علاقات الارتباط والتأثير بين متغيري البحث فضلاً عن اختبار (t) (F) لتحديد معنوية علاقات الارتباط والتأثير.

7. حدود البحث: وتمثلت بالآتي:

أ. الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية للبحث في جامعة الحمدانية.

ب. الحدود البشرية: تضمنت عينة البحث مجموعة من التدريسيين والمكونة من العمداء ومعاونيهم ورؤساء الأقسام والفروع العلمية لمختلف تخصصات كليتي التربية والإدارة والاقتصاد لارتباطهم المباشر بالعملية التعليمية.

الجانب النظري

أولاً. جودة الخدمات:

1. مفهوم جودة الخدمات: اختلفت آراء الكتاب في اعطاء مفهوم محدد لجودة الخدمات، بسبب اختلاف حاجات المستفيدين ونظرتهم حول الخدمات المقدمة لهم كذلك الاختلاف يكون حسب البيئة الذي يعيش فيها المستفيد وثقافته، ويمكن تعريفها بأنها درجة رضا وقناعة المستفيد بتلبية رغباته وامكانياته بحيث تكون بالسعر المناسب وبالوقت المناسب (Zikmund, 2010: 199)، ويشير (Ishaq, 2012: 26) بأنها رؤية المستفيد تجاه الخدمة المقدمة له تكون بحسب توقعاته أو تفوقها وإن الأداء الفعلي للخدمة يكون مرضياً من قبل المستفيد، ويذكر (Elsaghier & Nathan, 2013: 191) بأنها الموقف النهائي لرضا المستفيد أو عدم رضاه على ما يتوقع الحصول عليه من الخدمات المقدمة له لذلك تعد من الاسبقيات الأساسية الأولى لأي مؤسسة تعتمد عليها من أجل تحقيق منافسة مع الغير على مستوى الخدمة التي تقدمها، ويضيف (Sharma, 2014: 24) بأن جودة الخدمة هي وصف درجة الخدمة المنجزة المطلوبة، ويرى (العبيدي، 2018: 25) بأنها الأساس الفعلي لرضا المستفيد أو عدم رضاه سواء كانت معروفة أو متنبأ بها أو غير ذلك بعدّها الأساس لنجاح المؤسسات وتفوقها.

- تأسيساً لما ذكر تری الباحثة أن جودة الخدمة هي مدى ملائمة الخدمة للاستخدام من قبل المستفيد بعيداً عن أي أضرار تلحق به ويلبي طلبات المستفيد من ناحية كلفته وجودته واستخدامه.
- 2. أهمية جودة الخدمة:** لجودة الخدمة أهمية كبيرة في المؤسسات التعليمية بشكل خاص أو في المؤسسات الخدمية بشكل عام، لأنها الأساس في بقاء المؤسسات ونجاحها واستمرارها في العمل وأهميتها في زيادة المنافسة وكسب سمعة جيدة وحصة سوقية أفضل (Heizer & Render, 2018: 32)، وتمثل أهمية جودة الخدمة بالآتي: (الحسين وأمين، 2021: 197)
- أ. حماية المستفيدين
 - ب. تطوير مجال الخدمة
 - ج. تمكين المؤسسة من البقاء والاستمرار
 - د. تحقيق ارباح عالية للمؤسسات وزيادة القيمة المضافة
 - هـ. نمو اقتصاد المؤسسة بشكل أفضل.
- 3. تصنيفات جودة الخدمة:** يمكن تصنيف جودة الخدمات إلى خمسة أصناف وكالاتي: (علاوي، 2008: 55)
- أ. **توقعات الجودة من قبل المستفيدين:** وتشير إلى مستوى الجودة التي يتوقع المستفيد أن يحصل عليها من المؤسسة التي يتعامل معها.
 - ب. **الجودة المدركة:** مدى إدراك المؤسسة للجودة التي تقدمها لزملائها وهل تشبع حاجات ورغبات المستفيدين أم للمستفيد رأي آخر للجودة التي تقدمها المؤسسة له.
 - ج. **الجودة الفنية:** هي طريقة تقديم الخدمة من قبل موظفي المؤسسة والتي لها مواصفات جودة مرضية.
 - د. **الجودة الفعلية:** هي مستوى الجودة التي اعتادت المؤسسة على تقديمها للمستفيد بطريقة جيدة.
 - هـ. **الخدمة المرجوة للزبائن:** هي امكانية المؤسسة على جذب واستقطاب المستفيدين من خلال تعاملها معهم بشكل جيد وتحقيق رضاهم وقناعتهم بما تقدمه لهم.
- 4. ابعاد جودة الخدمة:** تعددت أبعاد جودة الخدمة ولكل باحث وجهة نظر مختلفة، وقد اتفقت الباحثة مع كل من (النجار وجواد، 2010: 56-60)، (Incesu & Asikgil, 2012: 94)، (Islam, 2016: 110) في اعتماد الأبعاد الآتية لجودة الخدمة وكالاتي:
- أ. **الاعتمادية:** تعني الاعتمادية زيادة ثقة المستفيد بما تقدمه المؤسسة من أداء الخدمات بجودة عالية بحيث يمكن الاعتماد عليها وتكون مسؤولة عن عدم حدوث فشل أو خطأ (Podriguse, 2013: 2)، ويرى (Keisidou & Thalassinos, 2013: 31) بأنها المصداقية أو الثقة التي تتولد لدى المستفيد بأن المؤسسة تقدم خدماتها بكل وضوح وشفافية وبدرجة عالية من الاتقان والدقة.
 - ب. **الاستجابة:** وهي السرعة البديهية للاستجابة لطلبات المستفيدين من قبل مقدم الخدمة ومعالجة الطلبات المستعجلة والطلبات غير النمطية بسرعة وكفاءة عالية بما يرضي المستفيدين (Verma, 2012: 432).
 - ج. **الملموسية:** وتشمل متغيرات ملموسة مثل التسهيلات المادية المتوفرة في المؤسسات الخدمية كالأفراد العاملين، المعدات، الأجهزة التقنية الحديثة، مواد الاتصال التي تساهم في تسهيل تقديم الخدمة (Pride & Ferrell, 2006: 332).
 - د. **الأمان:** وتعني الدقة في تقديم الخدمة في الوقت المحدد والمتفق عليه مع المستفيد والاحتفاظ بسجلات المستفيدين بدقة عالية بعيداً عن الأخطاء (Islam, 2016: 110)، كما إنها تعبر عن شعور المستفيد بالأمان تجاه الخدمة المقدمة له وكذلك تجاه صاحب الخدمة، من خلال زرع الطمأنينة في نفوس المستفيدين والاهتمام بهم واحساسهم بالثقة تجاه المؤسسة (Keisidou & Thalassinos, 2013: 31).

هـ. **التعاطف:** هي طريقة تعامل مقدم الخدمة مع المستفيد بشكل يمكنه من تحديد احتياجاته بكل احترام وتقدير فضلاً عن تفهم مقدم الخدمة لمشاعر واحساس المستفيد ويتعامل معه بروح عاطفية لحل مشاكله (الخماسي والتميمي، 2013: 41).

ثانياً. التعليم الإلكتروني:

1. **مفهوم التعليم الإلكتروني:** شهدت المؤسسات التعليمية تطوراً ملحوظاً في استخدام نظام تعليمي الكتروني حديث لدعم العملية التعليمية عبر توظيف مجموعة من الوسائل الحديثة كالإنترنت و data show والرسوم الايضاحية المتحركة والمكتبات الالكترونية وغيرها، حيث يتم استخدامها بشكل يحقق أهداف تعليمية بحتة بين المعلم ومتلقيها (الطالب) بشكل أكثر لهفةً وتشوقاً وبجودة أعلى ووقت وجهد أقل ما يمكن، ويمكن تعريف التعليم الإلكتروني بأنه نظام يستخدم للحصول على مجموعة معلومات واكتساب معرفة ومهارة علمية عن طريق الوسائل التقنية المتوفرة كالحاسوب والأجهزة السمعية والبصرية والإنترنت وغيرها (Qwaider, 2011: 63)، ويشير (السقا والحمداني، 2012: 48) إلى أنه أسلوب يستخدم كافة أنواع التقنيات وتشخيص الأفراد الذين يكونون مسؤولين عن القيام بعملية التعليم بهدف إيصال المعلومة بالوقت المناسب وزيادة التفاعلية والمعرفة فضلاً عن امكانية تخزين وتجميع المعلومات للرجوع إليها في أي وقت آخر يرغب فيها المتعلم، ويرى (Kumpikaite & Duoba, 2012: 130) بأنه عملية معالجة المعلومات عبر استخدام وسائل الكترونية حديثة، ويضيف (انور ومصطفى، 2014: 104) بأنه نظام تعليمي يستخدم الكترونيات حديثة كالحاسوب وشبكات الإنترنت ووسائل اتصال حديثة بطريقة تمكن المتلقي من الاستفادة من المادة العلمية بوقت قصير وجهد أقل سواء كانت دراسة مباشرة (الفصل الدراسي) أو دراسة عن بعد، ويذكر (بن ربحان، 2019: 10) بأنه أسلوب معتمد في التعليم العالي بعده وسيلة تستخدم تقنيات حديثة بهدف تطوير الدراسة وتحسينها واستفادة أكبر عدد من الطلبة الراغبين في التعليم والذين لم تسمح لهم الفرصة بالدراسة في النظام التقليدي، وتأسيساً لما سبق ترى الباحثة إن التعليم الإلكتروني يساعد المتعلم للوصول إلى مصدر التعلم واكتساب المعرفة والمهارات والمفاهيم العلمية في أي وقت عبر استخدامه للوسائل التقنية الحديثة كالحاسوب، شبكات الإنترنت، التعليم عن بُعد، المكتبة الكترونية، رسومات ووسائط متعددة بشكل يمكن المتعلم من التفاعل مع المعلم والمتعلمين الآخرين ومع المادة العلمية بشكل متزامن أو غير متزامن بالوقت والمكان المناسبين.

2. **أنواع التعليم الإلكتروني:** يشير الكتاب والباحثين إلى أن هناك أنواع عدة منها (Iribas, et al., 2012: 164):

و. **المتزامن (المباشر):** هو أحد أنواع التعليم الذي يحتاج إلى وجود المعلم والمتعلمين في وقت واحد امام شاشات الحاسبة لإجراء النقاش والحوار المتبادل بينهم وبين معلمهم، وعادة ما تكون في قاعات الدروس من خلال الفصول الافتراضية أو غرف المحادثة المجهزة بوسائل الاتصال بشبكات الإنترنت ومن الممكن أن يحدث في قاعات الدروس وباستخدام أجهزة تقنية كالحاسوب والإنترنت وبإشراف وتوجيه المعلم، أي إن هذا النوع من التعليم يجمع بين التعليم التقليدي والتعليم الإلكتروني الحديث، ويضيف (Annika, 2016: 2) أن هذا النوع يتم فيه طرح اسئلة للمناقشة بين جميع المتعلمين الجالسين في نفس الوقت مع معلمهم لتحقيق الاستفادة المرجوة للجميع ويضم مجموعة من الأدوات وهي اللوح الأبيض، الفصول الافتراضية، المؤتمرات عبر الفيديو، غرف الدردشة، ويرى (Robert, 2010: 31) أن أهم الفوائد المتحققة من التعليم الإلكتروني المتزامن هي انخفاض الكلفة

واكتساب المتعلم معلومات راجعة فورية وكذلك بالإمكان عدم الذهاب إلى موقع الدراسة، وترى الباحثة إن هذا النوع يحقق تفاعلية أكثر نتيجة للتعامل المباشر بين المتعلمين ومعلمهم مما يمكنهم من الحصول على المعلومات وطرح الأسئلة وتبادل الحوار والمناقشات الخاصة بالمادة العلمية.

ز. **غير المتزامن (غير المباشر):** يكون هذا النوع من التعليم بين المعلم والمتعلمين لأنه لا يتطلب بالضرورة تواجدهم في الوقت نفسه على شاشات الحاسبة لكن المتعلمين بإمكانهم الحصول على المعلومات عن طريق أدواته المتمثلة بالبريد الإلكتروني، الشبكة النسيجية، القوائم البريدية، المنتديات، الاقراص المدمجة، نقل الملفات، مجموعة ويشير (الوادي والوادي، 2011: 338-339) إلى أن أهم الفوائد المتحققة من التعليم الإلكتروني غير المتزامن هي إمكانية الرجوع إلى إعادة دراسة المادة في الوقت الذي يرغب فيه المتعلم، اتساقاً مع ما ذكر ترى الباحثة إن هذا النوع من التعليم يتم التعامل معه بكل مرونة لأن المتعلم لديه الحرية في اختيار وقت التعلم وهو غير ملزم بجدول زمني للحضور والانصراف.

ح. **التعليم المدمج:** يشمل هذا النوع استخدام وسائل اتصال متصلة مع بعضها لغرض التعلم والاستفادة من مادة معينة وقد يستخدم التعليم المدمج أدوات للتعلم عدة مثل برمجيات التعلم، المقررات الإلكترونية، وأنظمة إدارة التعلم، وهذه الوسائل تعد مزيجاً من اللقاء المباشر للمحاضرات في قاعات الدروس (الفصول التقليدية) (كريت، 2017: 3) ويضيف (الفيقي، 2011: 15) إن هذا النوع يجمع بين الطالب والمعلم في نفس الوقت من خلال دمج الأسلوب التقليدي أي التعلم وجهاً لوجه مع الأسلوب الإلكتروني الحديث عبر الانترنت بهدف مساعدة المتعلم في تلقي المعلومات والاستفادة منها.

وتأسيساً لما تقدم فإن التعليم المدمج يجمع بين التعليم التقليدي الذي يكون داخل قاعات الدراسة أي يكون بين المعلم والمتعلمين وجهاً لوجه وبين التعليم الإلكتروني باستخدام أحدث الوسائل التقنية الحديثة لإيصال المعلومات للمستفيدين من خلال شبكة الانترنت.

وإن أهم ما يميز هذا النوع من التعليم هو (Horn, 2013: 35):

ط. شعور المعلم بدوره في العملية التعليمية.

ي. إتاحة الفرصة لكل من المعلم والمتعلم للتعامل وجهاً لوجه مما يحقق تفاعل أكثر بين المعلم والمتعلم والمتعلمين مع بعضهم

ك. يركز على الجوانب الوجدانية والعلاقات الاجتماعية دون أي تأثير على الأفراد الآخرين

ل. يعالج الكثير من المشكلات الخاصة بموضوعات الدراسة والتي تدرس بالطريقة الإلكترونية لذلك يستخدم هذا الأسلوب بعدّه الحل الأمثل لمعالجة مثل هذه المشاكل.

الجانب الميداني

أولاً. وصف مجتمع البحث وعينته:

1. **وصف جامعة الحمدانية:** تأسست جامعة الحمدانية عام (2014) في منطقة سهل نينوى التابعة لمحافظة نينوى، وتضم كليتين (التربية والإدارة والاقتصاد) تتألف كلية التربية من تسعة أقسام علمية وإنسانية هما علوم الحاسوب والرياضيات والفيزياء واللغة العربية واللغة الانكليزية والتربية البدنية وعلوم الرياضة والتاريخ والجغرافية وعلوم التربوية والنفسية، أما كلية الإدارة والاقتصاد تضم قسمي المحاسبة وإدارة الأعمال.

2. **وصف الافراد المبحوثين:** شملت العينة أعضاء الهيئة التدريسية كل من العمداء ومعاونيهم ورؤساء الأقسام والتدريسيين في الفروع العلمية في الجامعة المبحوثة، وقد تم توزيع (75) استبانة واسترجعت

(67) استمارة منها أي إن نسبة الاجابة بلغت (89%) ويوضح الجدول رقم (1) وصف الأفراد المبحوثين.

الجدول (1): وصف الافراد المبحوثين في جامعة الحمدانية

الجنس							
ذكور				اناث			
عدد		%		عدد		%	
20		62.5		12		37.5	
الفئات العمرية							
اقل من 35 سنة		من 35-45 سنة		من 46-55 سنة		أكثر من 55 سنة	
عدد		%		عدد		%	
2		6.25		17		53.13	
9		28.12		4		12.5	
التحصيل الدراسي							
ماجستير				دكتوراه			
عدد		%		عدد		%	
17		53.13		15		46.87	
عدد سنوات الخدمة							
اقل من 10 سنوات		11-15 سنة		أكثر من 16 سنة			
عدد		%		عدد		%	
14		43.75		10		31.25	
8		25					
استخدام data show							
نعم				لا			
عدد		%		عدد		%	
18		56.25		14		43.75	

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج اجابات الافراد المبحوثين.

ثانياً. اختبار الفرضيات:

1. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى حيث تشير نتائج الجدول رقم (2) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية

موجبة بين أبعاد جودة الخدمات مجتمعة والتعليم الإلكتروني إذ بلغت قيمة المؤشر الكلي (0.63) عند مستوى دلالة (0.05)، وهذا يوضح قوة العلاقة الترابطية بين متغيري البحث، أي كلما زاد اهتمام الجامعة بأبعاد جودة الخدمة أدى ذلك إلى تطوير وتحسين التعليم الإلكتروني وعليه ترفض الفرضية الرئيسية وتقبل الفرضية الرئيسية البديلة.

الجدول (2): نتائج علاقات الارتباط بين ابعاد جودة الخدمة مجتمعة والتعليم الإلكتروني في جامعة الحمدانية

المتغير المستقل	المتغير المعتمد
المتغير المستقل	المتغير المعتمد
التعليم الإلكتروني	0.63*

المصدر: من اعداد الباحثة بالاستناد الى نتائج الحاسبة الالكترونية $p \leq 0.05$ * N=67

أما الفرضية الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على وجود علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين كل بعد من أبعاد جودة الخدمة (منفردة) والتعليم الإلكتروني في جامعة الحمدانية موضحة في الجدول رقم (3).

الجدول (3): نتائج علاقات الارتباط بين كل بعد من أبعاد جودة الخدمة والتعليم الإلكتروني

نوع العلاقة	التعليم الإلكتروني	المتغير المستجيب
		المتغير المفسر
معنوية موجبة	0.713*	الاعتمادية
معنوية موجبة	0.651*	الاستجابة
معنوية موجبة	0.512*	الملموسية
معنوية موجبة	0.522*	الأمان
معنوية موجبة	0.314*	التعاطف
معنوية موجبة	0.632*	المؤشر الكلي

المصدر: من اعداد الباحثة بالاستناد الى نتائج الحاسبة الالكترونية $N=67$ * $p \leq 0.05$

أ. اختبار علاقة الارتباط بين بعد الاعتمادية والتعليم الإلكتروني: يشير الجدول رقم (3) إلى علاقة الارتباط بين بعد الاعتمادية والتعليم الإلكتروني إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.713) وبمستوى دلالة (0.05) وهذا يدل على مدى اهتمام الجامعة ببعد الاعتمادية مما يحقق استفادة من التعليم الإلكتروني.

ب. اختبار علاقة الارتباط بين بعد الاستجابة والتعليم الإلكتروني: يوضح الجدول رقم (3) علاقات الارتباط بين بعد الاستجابة والتعليم الإلكتروني وقد كانت قيمة معامل الارتباط قد بلغت (0.651) عند مستوى معنوية (0.05) ويشير ذلك إلى مدى الاهتمام ببعد الاستجابة حقق نتائج ايجابية للتعليم الإلكتروني.

ج. اختبار علاقة الارتباط بين بعد الملموسية والتعليم الإلكتروني: يعرض الجدول رقم (3) نتائج علاقات الارتباط بين بعد الملموسية والتعليم الإلكتروني حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.512) عند مستوى معنوية (0.05)، وهذا يوضح قدرة الجامعة على اعطاء أهمية كبيرة لبعد الملموسية لأهميته في التعليم الإلكتروني.

د. اختبار علاقة الارتباط بين بعد الأمان والتعليم الإلكتروني: يبين الجدول رقم (3) نتائج الارتباط بين بعد الأمان والتعليم الإلكتروني فقد أشر ذلك قيمة معامل الارتباط البالغة (0.522) عند مستوى دلالة (0.05)، ويعني ذلك قدرة الجامعة على تحقيق الأمان الذي من خلاله تستطيع توفير وسائل التعليم الإلكتروني.

هـ. اختبار علاقة الارتباط بين بعد التعاطف والتعليم الإلكتروني: يوضح الجدول رقم (3) علاقات الارتباط بين بعد التعاطف والتعليم الإلكتروني حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.314) عند مستوى معنوية (0.05) ويؤكد ذلك مدى الاهتمام ببعد التعاطف حقق نتائج جيدة في استخدام التعليم الإلكتروني في الجامعة المبحوثة.

وبناء على ما ذكر تم رفض الفرضية الرئيسية الأولى والفرضية الفرعية المنبثقة عنها على مستوى جامعة الحمدانية وقبول الفرضية الرئيسية البديلة.

2. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية التي مفادها: يتوقع وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين أبعاد جودة الخدمة بدلالة متغيراته (مجتمعة) في التعليم الالكتروني في جامعة المبحوثة، كما موضح في الجدول رقم (4) وكالاتي:

الجدول (4): تأثير ابعاد جودة الخدمة مجتمعة في التعليم الالكتروني في جامعة الحمدانية

المتغير المفسر المتغير المستجيب	ابعاد جودة الخدمة		اختبار F		اختبار T	
	B0	B1	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية
التعليم الالكتروني	0.602	1.038	0.681	37.423	6.241	1.697

المصدر: من اعداد الباحثة بالاستناد الى نتائج الحاسبة الالكترونية $p^* \leq 0.05$ N=67 df (1,65) إذ تشير النتائج أن هناك تأثير معنوي لأبعاد المتغير المستقل مجتمعة في المتغير التابع، ويعزز ذلك قيمة (F) المحسوبة البالغة (37.423) وهي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (4.1709) عند درجتي حرية (1,65) ومستوى معنوية (0.05)، كما بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.681%) ويفسر ذلك أن (99.319%) من الاختلافات الحاصلة هي أبعاد جودة الخدمات يفسرها التعليم الالكتروني، والباقي هي متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو إنها غير محللة، ومن خلال متابعة معاملات (B) واختبار (T) أتضح أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (6.241) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.697) عند مستوى معنوي (0.05).

وفيما يخص الفرضية الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية حيث يوضح الجدول رقم (5) تأثير كل بُعد من أبعاد جودة الخدمة في التعليم الالكتروني وكالاتي:

الجدول (5): تأثير كل بعد من ابعاد جودة الخدمة في التعليم الالكتروني في جامعة الحمدانية

المتغير المفسر المتغير المستجيب	B0	ابعاد جودة الخدمة					R ²	اختبار F	
		الاعتمادية	الاستجابة	الملموسية	الامان	التعاطف		المحسوبة	الجدولية
التعليم الالكتروني	0.532	0.723 (2.921)	0.645 (1.997)	0.394 (2.642)	0.454 (3.233)	0.324 (1.711)	0.681	37.423	4.1709

المصدر: من اعداد الباحثة بالاستناد الى نتائج الحاسبة الالكترونية.

القيم بين () تشير الى قيم t المحسوبة N=67 df (4,62) $p^* = 0.05$

يتضح من خلال النتائج وجود تأثير معنوي لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة في التعليم الالكتروني، إذ بلغت قيمة F المحسوبة (37.423) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.1709) عند درجتي حرية (4,62)، ومن خلال متابعة معاملات (B) واختبار (T) لها تبين أن أكثر بعد له تأثير في التعليم الالكتروني كان بعد الأمان إذ بلغت قيمة T المحسوبة له (3.233) وهي قيمة معنوية أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.697) عند درجتي حرية (4,26)، ثم تلاه بعد الاعتمادية من حيث التأثير فقد بلغت قيمة (T) المحسوبة له (2.921) وهي قيمة معنوية أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.697) عند درجتي حرية (4,26)، وجاء البعد الثالث من حيث التأثير هو بعد الملموسية إذ بلغت قيمة (T) المحسوبة له (2.642) وهي أكبر من قيمتها الجدولية التي بلغت (1.697) واحتل البعد الرابع الذي له تأثير في التعليم الالكتروني هو بعد الاستجابة فقد بلغت قيمة (T) المحسوبة له (1.977) وهي قيمة معنوية أعلى من قيمتها الجدولية التي بلغت (1.697)، واحتل بعد التعاطف

البعد الأخير من حيث التأثير في التعليم الالكتروني فقد كانت قيمة T المحسوبة (1.711) وقيمة أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (1.697)، وبذلك لا يتم قبول الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية وقبول الفرضيات البديلة.

الاستنتاجات والمقترحات

أولاً. الاستنتاجات:

1. تبين عبر النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين أبعاد جودة الخدمة مجتمعة والتعليم الالكتروني على مستوى جامعة الحمدانية وهذا يشير إلى الاهتمام بجودة الخدمة وفق العملية التعليمية الالكترونية.
2. اتضح من خلال نتائج التحليل الاحصائي وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين كل بعد من أبعاد جودة الخدمات بشكل منفرد والتعليم الالكتروني وكانت قوة علاقة الارتباط بالمرتبة الأولى لبعد الاعتمادية مما يؤشر ذلك قدرة الجامعة على تقديم خدمات ذات جودة عالية مما ثر ذلك بشكل كبير في التعليم الالكتروني.
3. حققت أبعاد جودة الخدمات مجتمعة علاقة تأثير معنوية بين المتغيرين في الجامعة المبحوثة وهذا يؤشر إلى سعي الجامعة في اعتماد هذه الأبعاد من أجل أن تكون قادرة على تحقيق التعليم الالكتروني.
4. تبين وجود تأثير معنوي لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة في التعليم الالكتروني وقد جاء بعد الأمان في المرتبة الأولى من حيث التأثير في التعليم الالكتروني، وهذا يشير إلى الشعور بالأمان حياز الخدمات المقدمة لطالب الخدمة.
5. يعد تحقيق أبعاد جودة الخدمة التي تناولها البحث الضمان والمحفز لبقاء الجامعة واستمرارها في تحقيق أهدافها على المدى البعيد.
6. يمنح التعليم الالكتروني فرصة لمختلف فئات المجتمع للاستفادة من التعليم خاصة للأفراد الذين افتقدوا إلى فرص التعليم.
7. إن هذه الأبعاد ضرورة على الجامعات أن تؤديها للوقوف على نقاط الضعف والقوة والتميز بهدف تحقيق أفضل أداء في عملية التعليم.
8. بينت النتائج التي تم التوصل إليها في الجانب الميداني إلى استنتاج مفاده قبول الفرضيتين الرئيسيتين والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها في جامعة الحمدانية.

ثانياً. المقترحات:

1. تعزيز المتطلبات الضرورية لتحقيق أبعاد جودة الخدمة بكفاءة عالية في جميع الأقسام في الجامعة.
2. السعي لاعتماد هذه الأبعاد يحقق مستوى عالي للأداء وخفض كلفة العملية التعليمية فضلاً عن استمرار الجامعة وتطورها نحو تقديم ما هو أفضل.
3. يجب الاهتمام بجودة الخدمة وأبعادها لكي تحقق الجامعة أكبر قدر ممكن من المنافسة على مستوى الجامعات.
4. اعتماد بعض الأساليب والوسائل الكترونية الحديثة والمهمة في عملية التعليم تماشياً مع الواقع الحالي للعملية التعليمية ولغرض مواكبة التطور المعرفي.
5. توفير مستلزمات مادية من أجهزة الكترونية وشبكات انترنت وحواسيب وتجهيز قاعات للدراسة تكون مؤهلة لممارسة التعليم الالكتروني.

6. تطوير أساليب العمل وادخال آليات حديثة في التعليم لتقليل الروتين في الأساليب القديمة بهدف تقديم الخدمات بمرونة وجودة عالية.
7. تشجيع الطلبة على استخدام الحاسوب في مجال التعليم.
8. تشجيع التدريسين على الاستفادة من التقنيات الحديثة وتطبيقها أثناء عملية التعليم وذلك من خلال تحفيزهم وتقديم الامتيازات لهم.

المصادر

اولاً. المصادر العربية:

1. انور، مهند ومصطفى، زكي، (2014)، التعليم الالكتروني، ط1، الاردن- عمان.
2. بن ربحان، الماسة بنت مساعد، (2019)، التعليم الالكتروني توظيفه واستخداماته وتطبيقاته ومعوقاته، المجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد 10
3. الحسين، عباس زكي عبد؛ أمين، هذام عبد الأمير، (2021)، واقع التعليم الالكتروني بالريشة الطائرة في ظل كوفيد 19 من وجهة نظر طلبة بعض كليات التربية البدنية وعلوم الرياضة في الجامعات العراقية، مجلة دراسات وبحوث التربية الرياضية العدد (69).
4. الخماسي، عبد الرضا فرج بدر اوي والتميمي، رأفت عود موسى، (2013)، العلاقة بين التسويق الداخلي وجودة الخدمة: دراسة استطلاعية لعينة من المستفيدين والعاملين في المصارف التجارية العراقية، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد 19، العدد 73
5. السقا، زياد هاشم والحمداني، خليل ابراهيم، (2012)، دور التعليم الالكتروني في زيادة كفاءة وفاعلية التعليم المحاسبي، مجلة اداء المؤسسات الجزائرية، العدد 2.
6. العبيدي، لمى شهاب احمد، (2018)، تقييم جودة خدمات البلديات باستخدام (SERVQUAL) وانعكاسها في رضا المستفيد: بحث تطبيقي، بحث دبلوم غير منشور، جامعة بغداد، كلية الادارة والاقتصاد.
7. علاوي، احمد رسن، (2008)، التقنيات المصرفية وأثرها على جودة الخدمة المصرفية: دراسة استطلاعية في فرع مصرف الرافدين- البصرة، رسالة دبلوم عالي غير منشورة، جامعة بغداد، كلية الادارة والاقتصاد.
8. الفقي، عبد الله ابراهيم، (2011)، التعلم المدمج التصميم التعليمي – الوسائط المتعددة- التفكير الابتكاري، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان-الاردن.
9. كريت، نادين، 2017، ما هو التعليم المدمج، <https://www.new-educ.com>.
10. الموسوي، رحيم عبد محمد، (2013)، أثر ابعاد جودة الخدمة المصرفية في سلوك المستفيدين بحث تطبيقي على عينة من زبائن مصارف القطاع الخاص، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بغداد، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية
11. النجار، صباح مجيد وجواد، مها كامل، (2010)، ادارة الجودة مبادئ وتطبيقات، الطبعة الاولى، دار الاسكندرية للطباعة والنشر، بغداد- العراق
12. الوادي، محمود حسين والوادي، بلال محمود، (2011)، المعرفة والادارة الالكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، ط1، دار صفا للنشر والتوزيع، عمان-الاردن.

ثانياً. المصادر الأجنبية:

1. Annika, Willers, (2016), How to Convert PDF Into Online Training, <https://elearningindustry.com/convert-pdf-into-online-training>
2. El-Saghier, Nivee & Nathan, Demyano, (2013), Service quality Dimention and customer 's satisfactions of Banks in Egypt, proceedings of 20th international Business Research conference, Dubai, UAE.
3. Heizer, Joy, Render, Barry, (2018), Operation Management, 10th edition, Prentice-Hall, Jersey.
4. Horn, M. and Staker, h (2013). The rise of K-12 blended learning. www.Charistensinstitute.Org/Publication.
5. Ishaq, Muhammad Ishtiaq, (2012), Perceived Value, Service Quality, Corporate Image and Customer Loyalty: Empirical Assessment from Pakistan, Serbian Journal of Management, Vol7, 1. www.ivsl.org
6. Sharma. V, (2014), Quality management, first edition JBC press, India.
7. Islam, Rafikul & Ahmed, Selim & Tarique, Kazi md, (2016), prioritization of service quality dimension for healthcare sector",medical Engineering and informatics, Vol.8, No.2.
8. Incesu, & Asikgil, B., (2012), An Evaluation of the Relationship between Service Quality in Primary Education and Parent Satisfaction, international journal of business and management: vol.7, No. 18.
9. Iribas, Alberdi, H & Martin, A & Aginako, N, (2012), Collaborative Web Platform for Rich Media Educational Material Creation, World Academy of Science, Engineering and Technology. <http://www.waset.org/journals/waset/v65/v65-33.pdf>.
10. Keisidou, E., Sarigiannidis, L., Maditinios, D. I., & Thalassinios, E. I., (2013), Customer satisfaction, loyalty, and financial performance. International Journal of Bank Marketing.
11. Kumpikaite, Vilmane & Duoba, Kestutis, (2012), E-learning Process: Students' Perspective, 3rd International Conference on e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning IPEDR Vol.27 IACSIT Press, Singapore.
12. Podrigues, Lewlyn L.R., & Hussain, Anisa & Aktharsha, Syed & Nair, Girish, (2013), Service Quality measurement: Issues and perspectives, first edition, Anchor Academic, Hamburg.
13. Pride, William M, and Ferrell O., (2006), Marketing basic concepts and decision, 5end edition, Houghton Muffin company.
14. Qwaider, Walid Qassim, (2011), Integrated of Knowledge Management and E- Learning System, International Journal of Hybrid Information Technology, Vol. 4 N. 4.
15. Robert, Bosselman, (2010), E-learning: Investigating students' acceptance of online learning in hospitality programs, A dissertation submitted to the graduate faculty, Iowa State University.
16. Verma, Harsh V, (2012), Services marketing: Text and cases ", Second edition, Dorling Kindersley, India.
17. Zikmund and al., (2010), Business research methods, 8th ed. South-Western Cengage Learning, Canada.

الملحق (1)

م/ الاستبانة

أولاً. البيانات الشخصية

1. الجنس: () ذكر () أنثى
2. الفئات العمرية: () أقل من 35 () من 35-45 سنة () من 46-55 سنة () أكثر من 55 سنة
3. التحصيل الدراسي: () ماجستير () دكتوراه
4. عدد سنوات الخدمة: () أقل من 10 سنوات () 11-15 سنة () أكثر من 16 سنة
5. استخدام (data show): () نعم () لا

ثانياً. ابعاد جودة الخدمة: هي وصف درجة الخدمة المنجزة المطلوبة بمجموعة من الابعاد تتمثل ب

1. **الاعتمادية:** هي زيادة ثقة المستفيد بما تقدمه المؤسسة من اداء الخدمات بجودة عالية.

ت	الفقرات	اتفق	محايد	لا اتفق
1	تسعى المؤسسة التعليمية الى زيادة الثقة بينها وبين طلابها بما تقدمه من خدمات			
2	تسعى المؤسسة التعليمية الى اداء خدماتها بدرجة عالية من الاتقان والدقة			
3	تتولد لدى الطلبة الثقة والمصداقية بالخدمات المقدمة من المؤسسة التعليمية			
4	تقدم المؤسسة التعليمية خدماتها بوضوح وشفافية بدرجة عالية			

2. **الاستجابة:** وهي السرعة للاستجابة لطلبات المستفيدين من قبل مقدم الخدمة.

ت	الفقرات	اتفق	محايد	لا اتفق
5	تسعى المؤسسة التعليمية الى السرعة للاستجابة للتغيرات الحاصلة في العملية التعليمية			
6	تسعى المؤسسة التعليمية الى السرعة للاستجابة في معالجة الطلبات المستعجلة في جودة خدماتها			
7	تسعى المؤسسة التعليمية الى السرعة للاستجابة للتغيرات الحاصلة بكفاءة عالية بما يرضي الطلبة			
8	تسعى المؤسسة التعليمية الى التكيف مع التغيرات الحاصلة بما يواكب التغيرات الحالية في سوق العمل			

3. **الملموسية:** هي متغيرات ملموسة مثل التسهيلات المادية المتوفرة في المؤسسات الخدمية التي تساهم في تسهيل تقديم الخدمة.

ت	الفقرات	اتفق	محايد	لا اتفق
9	تمتلك المؤسسة التعليمية تسهيلات مادية من اجهزة ومعدات وبرمجيات حديثة			
10	تمتلك المؤسسة التعليمية الموارد البشرية التي تمكنها من التواصل مع الاجهزة الحديثة (مبرمجين، فنيين)			

ت	الفقرات	اتفق	محايد	لا اتفق
11	تمتلك المؤسسة التعليمية برامج اتصال حديثة ومواقع انترنت للتواصل مع العالم الخارجي			
12	تتمكن المؤسسة التعليمية من تقديم خدماتها المقدمة عبر الوسائل الحديثة والاتصالات والبرامج والورش			

4. الامان: وتعني الدقة في تقديم الخدمة في الوقت المحدد والمتفق عليه.

ت	الفقرات	اتفق	محايد	لا اتفق
13	تسعى المؤسسة التعليمية الى تقديم خدماتها في الوقت المحدد			
14	تسعى المؤسسة التعليمية الى الاحتفاظ بسجلات الطلبة بطريقة امنة وحديثة			
15	تسعى المؤسسة التعليمية الى الشعور بالأمان حياز الخدمات المقدمة لطالب الخدمة			
16	تسعى المؤسسة التعليمية الى زرع الطمأنينة والاحساس بالثقة حياز طلبتها والاهتمام بهم			

5. التعاطف: هي طريقة تعامل مقدم الخدمة مع المستفيد بشكل يمكنه من تحديد احتياجاته بكل احترام وتقدير.

ت	الفقرات	اتفق	محايد	لا اتفق
17	تسعى المؤسسة التعليمية الى تقديم خدماتها لطلبتها بما يمكنها من تحديد احتياجاتهم المطلوبة			
18	تسعى المؤسسة التعليمية الى تحديد احتياجات طلبتها باحترام وتقدير			
19	تفهم مقدم الخدمة لمشاعر واحاسيس الطلبة اثناء تقديم الخدمات المقدمة لهم			
20	تعاون مقدم الخدمة مع متلقيها بروح عاطفية لحل مشكلاته			

ثالثاً. التعليم الالكتروني: نظام تعليمي يستخدم الكرونيات حديثة كالحاسوب وشبكات الانترنت ووسائل اتصال حديثة بطريقة تمكن المتلقي من الاستفادة من المادة العلمية بوقت قصير وجهد اقل.

ت	الفقرات	اتفق	محايد	لا اتفق
21	تمتلك المؤسسة التعليمية وسائل وبرامج وتقنيات حديثة ومواقع الكترونية يمكنها من نشر العملية التعليمية			
22	تستخدم المؤسسة التعليمية وسائل الكترونية ايضاحية في العملية التعليمية (كالفيديوهات التعليمية)			
23	تقوم المؤسسة التعليمية بنشر المحاضرات الكترونياً والعمل على تحديثها بانتظام			
24	تقوم المؤسسة التعليمية بأداء العملية الامتحانية الكترونياً إذا تطلب الامر لبعض المواد الدراسية			
25	تمتلك المؤسسة التعليمية مكتبات الكترونية التي تساعد متلقي العملية التعليمية (الطالب) بتحقيق أهدافه			