

أثر فاعلية نظام التسجيل الإلكتروني على
جودة الخدمة وعلاقة ذلك بمستوى الرضا لدى
الطلبة في جامعة البلقاء التطبيقية
دراسة حالة - كلية عمان الجامعية للعلوم
المالية والإدارية

The Impact of The Electronic Registration System on The Quality of Service and Its Relationship to The Students at Al-Balqa Applied University Satisfaction Level Case study Amman College of Financial and Administrative Sciences

فاطمة زين العابدين*
جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن
f.zainalabedeem@bau.edu.jo

دجانة "محمد قديري" بدر
جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن
badr@bau.edu.jo

تاريخ القبول:

تاريخ الاستلام: 2020/06/16

2020/06/24

ملخص:

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى أثر فاعلية نظام التسجيل الإلكتروني على جودة الخدمة وعلاقة ذلك بمستوى الرضا لدى الطلبة في جامعة البلقاء التطبيقية، وقد اعتمدت الدراسة المنهج المسحي الوصفي الارتباطي لمناسبتة أغراض الدراسة، وقد تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية والبالغة (306) طالباً وطالبة، وتم بناء استبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى أن فاعلية نظام التسجيل الإلكتروني في جامعة البلقاء التطبيقية - كلية عمان الجامعية للعلوم المالية والإدارية مرتفعة المستوى، ولوحظ أن رضا الطلبة عن نظام التسجيل الإلكتروني وعن جودة الخدمة المقدمة في جامعة البلقاء التطبيقية مرتفع المستوى.
الكلمات المفتاحية: فاعلية، التسجيل الإلكتروني، جودة الخدمة، الرضا، جامعة البلقاء التطبيقية.

* المؤلف المرسل

Abstract :

This study aimed to identify the effectiveness impact of the electronic registration system on the quality of service and its relationship to the level of satisfaction among students at Al-Balqa Applied University. The study adopted the relational descriptive survey approach to its suitability for the purposes of the study. The study sample was chosen in a random manner and the study consisted of (306) male and female students, the questionnaire was built for data collection. The study found that the effectiveness of the electronic registration system at Al-Balqa Applied University - Amman University College for Financial and Administrative Sciences is of high-level, it was noted that student satisfaction with the electronic registration system and the quality of the service provided at Al-Balqa Applied University is high-level. While Statistically at (0.01) level between (the effectiveness of the electronic registration system) and (satisfaction of beneficiary students, quality of service and satisfaction of beneficiary students).

Key words: effectiveness, online registration, quality of service, satisfaction, Al-Balqa Applied University

مقدمة:

نظراً للتقنيات الحاسوبية ودخولها في مختلف مجالات الحياة سواءً العلمية أو الإدارية أو المالية أو العسكرية وما إلى هنالك، إضافة إلى ذلك انتشرت رقعة عمل المنظومات الحاسوبية بحيث أصبحت لا تقتصر على منطقة جغرافية محددة بل تشمل الكرة الأرضية بأسرها.

وأصبحت معظم الجامعات تخلق الويب كقنوات ومصادر للمعلومات وتوظيفها في الخدمات الخاصة بالطلبة، وتسعى لمواكبة التطورات الحاصلة على مستوى المعاملات والخدمات الإلكترونية، ومنها التسجيل، فالتطور الكبير الحاصل على مستوى الخدمات الإلكترونية على المستوى العالمي وتزايد حدة المنافسة وتزايد خبرات المستخدمين في المنظمات إلكترونياً، فإن وعي الجامعات للخصائص المميزة للطلبة فيها أصبح هو الأكثر أهمية بالنسبة للجامعات، حيث حتم على الجامعات في الأردن مواكبة التطورات وتقديم خدمات إلكترونية عبر شبكة الانترنت، والتي تكون ذات جودة وكفاءة عالية، من خلال التركيز على أهم متطلباتها للتوصل إلى رضا الطلبة، خاصة في ضوء الثورة المعلوماتية والتكنولوجية، إذ تسعى الجامعات في أيامنا الحالية إلى توفير أكبر قدر من وسائل الراحة لاستقطاب أكبر عدد ممكن من الطلبة.¹

وفي ضوء الففقات النوعية والهائلة في أنظمة الاتصالات الرقمية ومع الاستمرار في انخفاض التكاليف الخاصة بهذه الأنظمة، مما قد يؤدي إلى تغيير كبير في طريقة وأسلوب أداء الجامعات لخدماتها وأعمالها، وأيضاً أصبح هنالك العديد من التقنيات التي تسمح بنقل الأموال والمعلومات من خلال الخدمات المالية والإلكترونية، والتي تعتبر من أنظمة المدفوعات القائمة على الانترنت².

ومع زيادة التطور التكنولوجي والمعرفي، تظل شبكات الإنترنت إحدى القنوات الهامة التي تخدم الجامعات، والتسويق لها، وقد أكدت شركة بيفورت (PAYFORT) وهي الشركة الرائدة في تقديم خدمات المدفوعات الإلكترونية في العالم العربي للعام 2016 بتقريرها أن العالم العربي قد شهد في عام 2015 نمواً قوياً في عمليات الدفع الإلكتروني بقطاعات خدمية مختلفة ومنها الجامعات لتصل إلى (69) مليار دولار في العام 2020م³.

وفي ضوء ماسبق ذكره وتبعاً لأهمية الخدمات الإلكترونية ودورها المهم في تسهيل وتسيير الخدمات والعمليات، دعت الحاجة إلى الابتعاد عن الانتظار والوقوف للحصول على الخدمة، أو إنجاز معاملة ما، الأمر الذي يوفر الوقت والجهد، فضلاً عن تخفيض الموارد المستهلكة في الجامعات أكانت موارد مستهلكة أم موارد بشرية، وتأتي هذه الدراسة للتعرف إلى أثر فاعلية نظام التسجيل الإلكتروني على جودة الخدمة وعلاقة ذلك بمستوى الرضا لدى الطلبة في جامعة البلقاء التطبيقية، إذ سيتم دراسة العلاقة بين ثلاثة متغيرات وهي نظام التسجيل الإلكتروني وجودة الخدمة ومستوى الرضا لدى الطلبة، والوصول إلى النتائج والتوصيات في نهاية الدراسة.

أولاً: مشكلة الدراسة:

أدى ظهور الخدمات الإلكترونية إلى رفع مستوى الكفاية، فضلاً عن زيادة الفعالية الاقتصادية، والحد من الأعمال الروتينية، والحد من هدر الوقت والجهد والمقدرات البشرية والمالية، والسرعة في الإجراءات، ومما يتيح التغلب على المشكلات التي تواجه طلبة الجامعات في الأردن، الأمر الذي دفع الحكومات إلى اتباع سياسات آلية تتمثل في الاستفادة من تقنية المعلومات، وتنفيذ الأعمال باستخدام شبكة الانترنت، وإنشاء المواقع الإلكترونية الملائمة، والتي تخدم الطلبة في ضوء الدقة والمرونة⁴، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين في جودة الخدمات المقدمة، وبالتالي ينعكس ذلك على رضا الطلبة.

ومن خلال عمل الباحثة في كلية عمان الجامعية - جامعة البلقاء التطبيقية، لاحظت في الآونة الأخيرة كثرة الشكاوى والتذمر من بعض الطلبة بخصوص عملية التسجيل عبر نظام التسجيل

الإلكتروني، والتي تتركز حول تسجيل مواد خارج الخطة الدراسية، أو تسجيل مواد تتضارب مع المواعيد أو عدم كفاية الوقت المخصص للتسجيل، أو انقطاع شبكة الانترنت أثناء التسجيل، وأن بعض الطلبة قد تعرضوا لاختراق حساباتهم من قبل مجهولين، والقيام بحذف أو إضافة مادة لا علم لهم بها، الأمر الذي أثر على رضا الطلبة عن هذه الخدمات.

1. أسئلة الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة يتم الإجابة عن التساؤل الذي ينص على "هل يوجد أثر لفاعلية نظام التسجيل الإلكتروني على جودة الخدمة وعلاقة ذلك بمستوى الرضا لدى الطلبة في جامعة البلقاء التطبيقية؟".

كما تحاول الدراسة الإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. ما مستوى فاعلية نظام التسجيل الإلكتروني في جامعة البلقاء التطبيقية؟
2. ما مستوى جودة الخدمة المقدمة في جامعة البلقاء التطبيقية؟
3. ما مستوى الرضا لدى طلبة جامعة البلقاء عن الخدمات المقدمة في جامعة البلقاء التطبيقية؟

2. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية البحث من قيمة الموضوع الذي يكشف عن الدلالات التي تؤدي إلى فاعلية نظام التسجيل الإلكتروني، وجودة الخدمة ومحاولة التركيز عليها ، والكشف أيضاً عن رضا الطلبة في جامعة البلقاء التطبيقية، وعلى حد علم الباحثة تعتبر هذه الدراسة الأولى التي تجرى في هذه الجامعة.

ومن المؤمل أن يستفيد من الدراسة المسؤولون في جامعة البلقاء التطبيقية في قسم تكنولوجيا المعلومات، وقسم ضبط الجودة، وذلك من خلال وضعهم البرامج الإلكترونية المطورة واللازمة لدعم وتعزيز خدمات التسجيل الإلكتروني، إذ يمكن الارتقاء بجودة الخدمات الإلكترونية، وأيضاً الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة للطلبة والتي تقود إلى تبسيط الإجراءات وتوفير الوقت والجهد في جامعة البلقاء التطبيقية، كما ويمكن أن تثرى هذه الدراسة المكتبة العربية.

3. أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة التعرف إلى أثر فاعلية نظام التسجيل الإلكتروني على جودة الخدمة وعلاقة ذلك بمستوى الرضا لدى الطلبة في جامعة البلقاء التطبيقية.

4. فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لفاعلية نظام التسجيل الإلكتروني بأبعاده (قناعة المستفيد، استخدام النظام، المنفعة من النظام، أداء النظام) على جودة الخدمة في جامعة البلقاء التطبيقية.
الفرضية الثانية: هل لفاعلية نظام التسجيل الإلكتروني وجودة الخدمة علاقة برضا الطلبة المستفيدين من الخدمة؟

أنموذج الدراسة



5. حدود الدراسة:

1. **حدود موضوعية:** استجابة أفراد عينة الدراسة على استبانة الدراسة والتي تقيس أثر فاعلية نظام التسجيل الإلكتروني على جودة الخدمة وعلاقة ذلك بمستوى الرضا لدى الطلبة في جامعة البلقاء التطبيقية
2. **حدود زمانية:** الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي 2020/2019.
3. **حدود مكانية:** كلية عمان الجامعية – جامعة البلقاء التطبيقية.
4. **حدود بشرية:** طلبة كلية عمان الجامعية للعلوم المالية والإدارية والتابعة لجامعة البلقاء التطبيقية.

6. مصطلحات الدراسة

- 1.6. **التسجيل الإلكتروني:** يندرج مفهوم التسجيل الإلكتروني تحت المفهوم العام للخدمات الإلكترونية، والتي تعرف بأنها عبارة عن تكنولوجيا المعلومات وتقنيات الاتصالات المتعددة لتقديم الخدمات للطلبة في الجامعات، وهي الأفعال والجهود

الذي ينتقل باستخدام تكنولوجيا المعلومات⁵، ويقصد بها أيضاً تقديم الخدمات على الشبكة العنكبوتية والتي تقدم من قبل الجامعات، ويعتمد نجاح الجامعة على جودة الخدمات المقدمة من قبلهم⁶.

وتعرف الدراسة التسجيل الإلكتروني بأنها تلك الخدمات التي تقدم من قبل كلية عمان الجامعية للعلوم المالية والإدارية، وتقدم هذه الخدمات عن بعد، أي من خارج الجامعة عن طريق الشبكة العنكبوتية (الانترنت) وذلك لتسجيل الطلبة في الجامعة كمستجدين أو تسجيل المواد الدراسية الخاصة بالطلبة بكل فصل دراسي، ويتم التعرف إلى المتطلبات من خلال الدخول إلى شاشات النظام.

2.6. جودة الخدمة: تُعد الجودة سلاحاً رئيسياً لمنظمات الأعمال، إذ من خلالها يمكن تحقيق ميزة تنافسية في مجال نشاطها، وقد ظهر مفهوم الجودة كأحد المفاهيم الإدارية الحديثة في خمسينيات القرن الماضي وأصله من الكلمة اللاتينية (Qualities) والتي معناها طبيعة الفرد أو الأشياء ودرجات الصلاحية.

وتعرف الجودة على أنها: "جوهر الاستخدام للعقل في تفصيل عوالم الإنتاج وتعظيم الاستفادة منها، وهي القدرة على الوفاء بمتطلبات المستفيدين وإشباع رغباتهم من خلال تقديم الخدمات التي تفي باحتياجاتهم"⁷.

وعرفت الجودة: أيضاً بأنها عبارة عن جودة الخدمة التي يدركها المتلقي، كما يشمل جودة العمليات والجودة البيئية المحيطة بالعملية الإنتاجية أو بإجراءات معينة تضمن متطلبات المستفيدين⁸.

كما عرفت الجودة على أنها ملائمة المنتج للاستخدام من خلال الأبعاد التي يتم إدراكها ولمسها من قبل المستهلك ومتلقي الخدمة والمستفيد وتلبي كافة احتياجاته وتعمل على إشباع رغباته بالطرق الصحيحة من المرة الأولى⁹.

3.6. رضا الطلبة:

يعرف الرضا بأنه الفعل المدرك الدال على الأداء، ويقاس من قبل الطالب نفسه، وفي حال عدم وصول الأداء إلى الحد المطلوب والمتوقع من قبل الطالب، فذلك ينعكس على مستوى السرور أو يعكس مدى استياء الطالب عن ذلك الأداء، أما في حالة تجاوز الأداء المستوى المتوقع من قبل الطالب، فذلك يتحول إلى مستوى من الرضا والوصول إلى مرحلة الولاء والارتباط العالي بالمنظمة¹⁰.

وإجرائياً: هي الحالة التي يشعر بها الطالب تجاه الخدمة التي تقدمها الجامعة فيما يتعلق بالتسجيل الإلكتروني، وهي الدرجة الكلية التي تقيسها فقرات أداة الدراسة.

ثانياً: الإطار النظري والدراسات السابقة:

1. الدراسات السابقة:

- أجرى¹¹ دراسة هدفت التعرف إلى أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا طالبات جامعة الأميرة نورة والمقدمة لهن عن طريق موقع الجامعة على شبكة الانترنت، وقد تم استخدام استبانة كأداة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (306) طالبة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى رضا الطالبات عند الخدمات الإلكترونية المقدمة في الجامعة ضعيف، وأظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق معايير جودة الخدمة الإلكترونية المقدمة من جامعة الأميرة نورة على مستوى رضا الطالبات عن هذه الخدمات.
- أجرى¹² دراسة هدفت التعرف إلى درجة رضا الطلبة في جامعة أبو ظبي - فرع العين عن الخدمات التعليمية، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي الارتباطي، تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية من مجتمع الدراسة والبالغة (64) طالباً وطالبة، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية قوية بين متغيري مستوى الخدمات التعليمية المقدمة وتكوين درجة رضا الطلبة نحوها، ووجود علاقة ارتباطية قوية بين أبعاد جود الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة ودرجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية.
- أجرى¹³ دراسة هدفت التعرف إلى جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين، وقد تم استخدام المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (360) مفردة من مستخدمي موقع برق بلس، وأظهرت نتائج الدراسة أن جودة الخدمة من أهم العوامل تحقّقاً في النظام، وأن آخر العوامل تحقّقاً في النظام هو الدعم الفني، وأظهرت النتائج أهمية المتغيرات المؤثرة في رضا المستخدمين على الترتيب: المنافع المتحقّقة من الموقع، وثم الاستخدام، وثم جودة الخدمة، وثم جودة النظام، وثم جودة المعلومات، وأخيراً الدعم الفني.
- أجرى¹⁴ دراسة هدفت التعرف إلى درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية، وقد تم استخدام المنهج الوصفي، واستخدام استبانة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (449) طالبة وطالبة، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية متوسطة المستوى.

- أجرى¹⁵ هدفت إلى الكشف عن عوامل الجودة للموقع الإلكتروني (ضمن معايير)، وأهميتها في اختيار الموقع، وتحديد الفجوة ما بين توقعات العملاء المستخدمين عبر شبكة الانترنت وتقييم جودة الموقع، وقد استخدم المنهج الوصفي، وتم اختيار عينة الدراسة من (156) فرداً من مستخدمي وعملاء الشركات عبر الانترنت، ومن (34) مصمماً ومديراً لشركات الأعمال الإلكترونية، وأظهرت نتائج الدراسة أن نظام الجودة للموقع الإلكتروني من وجهة نظر العملاء يؤثر في رضا العملاء.
- أجرى¹⁶ دراسة هدفت التعرف إلى العلاقة بين خصائص الحكومة الإلكترونية وأثرها رضى المستخدمين، وقد تناولت الدراسة التأثير الاجتماعي والفعالية المدركة، والنظام وجودته، وقد تم استخدام المنهج الوصفي، واعتماد الدراسة على استبانة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (1800) مستخدم للحكومة الإلكترونية في الامارات العربية المتحدة، وتوصلت الدراسة على أن هناك تأثيرات إيجابية لخصائص الحكومة الإلكترونية على استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، وانعكاس ذلك على رضا المستخدمين، وتبين أن جودة النظام ومعلوماته يؤثران على رضى المستخدمين.
- وأجرى¹⁷ بدراسة هدفت التعرف إلى أثر الخدمات الإلكترونية على الرضا عن الجودة، وقد تم استخدام منهجية النمذجة بالمعادلة، وتكونت عينة الدراسة من (306) من عملاء الخدمات المصرفية الإلكترونية في الصين، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن جودة نظام الخدمة يؤثر بمستوى عالٍ في رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الإلكترونية في الصين، وتبين أن جودة المعلومات لا تؤثر على رضا العملاء، وأظهرت النتائج أن الرضا له تأثير عالٍ المستوى على الولاء للخدمات المصرفية الإلكترونية.

2. التعقيب على الدراسات السابقة:

يتبين من الدراسات السابقة أنها كانت تهدف إلى تقييم أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الطلبة، وتبحث في جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين، وأثر الخدمات الإلكترونية على الرضا عن الجودة، ولكنها اختلفت في تناولها لبعض المتغيرات التي تقيس عوامل الجودة للموقع الإلكتروني (ضمن معايير)، واختلفت في مكان البحث، وقد استفادت الباحثة من تلك الدراسات من اثناء الاطار النظري وصياغة أسئلة الدراسة، وعلى حد علم الباحثة تعتبر هذه الدراسة من الدراسات القليلة جداً والتي بحثت في نظام التسجيل الإلكتروني واثره على جودة الخدمات وعلاقة لك بمستوى الرضا لدى الطلبة المستفيدين من الخدمة في جامعة البلقاء التطبيقية.

3. منهجية وإجراءات الدراسة:

اعتمدت الدراسة المنهج المسحي الوصفي الارتباطي لمناسبته أغراض الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها.

● مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة السنة الأولى والثانية في كلية عمان الجامعية للعلوم المالية والإدارية للعام الدراسي (2020/2019)، والبالغ عددهم (2055) طالباً وطالبة، وقد تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية والمقدرة بـ (333) مفردة حسب جدول اختيار العينات، وتم توزيع الاستبانات عليهم، وبعد استرجاع الاستبانات تم استبعاد (27) استبانة لعدم صلاحيتها لأغراض التحليل الإحصائي فتمثلت العينة النهائية بـ (306)، والتي تمثل ما نسبته (92%) من العينة الرئيسة.

● أداة الدراسة:

تم بناء مقياس اثر فاعلية نظام التسجيل الإلكتروني على جودة الخدمة وعلاقة ذلك بمستوى الرضا لدى الطلبة المستفيدين من الخدمة، كأداة لجمع البيانات، ومناسبته أغراض الدراسة الحالية، هذا وقد تكون المقياس من الجزء الاول: يتضمن المعلومات الديمغرافية، والمكونة من: النوع الاجتماعي، والسنة الدراسية، والجزء الثاني: والذي يتضمن أسئلة الدراسة والمكونة من (30) فقرة، وتم تصميم الأداة على غرار مقياس ليكرت الخماسي حيث تم تناول الأبعاد التالية: فاعلية نظام التسجيل الإلكتروني، والذي يتضمن الأبعاد الآتية: فناعة المستفيد ويتضمن (3) فقرات، استخدام النظام (3) فقرات، المنفعة من النظام (3) فقرات، أداء النظام (3) فقرات، وجودة الخدمة والذي يتضمن الأبعاد الآتية: الاعتمادية (3) فقرات، الأمان (3) فقرات، سرعة الاستجابة (3) فقرات، الملموسية (3) فقرات، آليات العمل (3) فقرات، ورضا الطلبة، والذي يتضمن (3) فقرات.

● صدق أداة الدراسة (صدق المحتوى):

تم عرض المقياس بعد إعداد الصورة الأولية على عدد من المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية عمان الجامعية للعلوم المالية والإدارية وذلك لإبداء آرائهم في صدق المضمون وإنتماء العبارات للمقياس ومدى ملاءمتها لقياس ما وضعت لقياسه، ودرجة وضوحها، ومن ثم تم اقتراح التعديلات المناسبة، وقد تم اعتماد معيار (80%) لبيان صلاحية الفقرة، وبناء على آراء المحكمين تم تعديل بعض الفقرات من ناحية

الصياغة لزيادة وضوحها، واعتبرت الباحثة آراء المحكمين وتعديلاتهم دلالة على صدق محتوى أداة الدراسة ليظهر المقياس بصورته النهائية يتكون من (30) فقرة.

• **ثبات أداة الدراسة:**

ولحساب ثبات أداة الدراسة قامت الباحثة باستخدام معادلة كرونباخ ألفا وبيّن الجدول (1) نتائج الاختبار.

الجدول (1)

معاملات الثبات لفقرات أداة الدراسة باستخدام اختبار كرونباخ ألفا

متغيرات الدراسة	معامل الثبات باستخدام كرونباخ ألفا
قناعة المستفيد	0.84
استخدام النظام	0.82
المنفعة من النظام	0.81
أداء النظام	0.78
فاعلية نظام التسجيل	0.93
الاعتمادية	0.87
الأمان	0.86
سرعة الاستجابة	0.88
الملموسية	0.89
آليات العمل	0.84
جودة الخدمة	0.92
رضا الطلبة	0.80

يتضح من الجدول (1) أن قيم معامل كرونباخ ألفا للأبعاد الفرعية للمقياس كانت أعلى من (0.60) وهي قيم مقبولة لأغراض الدراسة الحالية.

• **مفتاح تصحيح المقياس**

يكون المستوى المنخفض من $1.00 + 1.33 = 2.33$ ، ويكون المستوى المتوسط من $2.34 + 1.33 = 3.67$ ، ويكون المستوى المرتفع من $3.68 - 5.00$.

• **المعالجات الإحصائية المستخدمة:**

تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واستخدام تحليل الانحدار المتعدد.

• عرض النتائج ومناقشتها

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما مستوى فاعلية نظام التسجيل الإلكتروني في جامعة البلقاء التطبيقية - كلية عمان الجامعية للعلوم المالية والإدارية؟
للإجابة عن السؤال الأول، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف إلى استجابات أفراد الدراسة عن مستوى فاعلية نظام التسجيل الإلكتروني في جامعة البلقاء التطبيقية - كلية عمان الجامعية للعلوم المالية والإدارية، والجدول (2) يوضح ذلك:

الجدول (2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "مستوى فاعلية نظام التسجيل الإلكتروني في جامعة البلقاء التطبيقية" مرتبة تنازلياً

الرقم	فاعلية نظام التسجيل الإلكتروني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
3	المنفعة من النظام	3.85	0.65	1	مرتفع
2	استخدام النظام	3.78	0.84	2	مرتفع
1	قناعة المستفيد	3.77	0.85	3	مرتفع
4	أداء النظام	3.62	0.77	4	متوسط
	الدرجة الكلية للمقياس	3.75	0.57		مرتفع

يتضح من الجدول (2) أن المتوسطات الحسابية لـ (فاعلية نظام التسجيل الإلكتروني)، تراوحت ما بين (2.85 و 3.62)، حيث حازت فاعلية نظام التسجيل الإلكتروني بشكل عام على متوسط حسابي إجمالي بلغ (3.75)، وهو من المستوى المرتفع، وقد جاء في المرتبة الأولى المنفعة من النظام بمتوسط حسابي (3.85) وثانياً جاء استخدام النظام بمتوسط حسابي (3.78)، وثالثاً جاءت قناعة المستفيد بمتوسط حسابي (3.77) وفي المرتبة الرابعة والأخيرة جاء أداء النظام بمتوسط حسابي (3.62).

وللتعرف إلى مستوى الفقرات الفرعية لكل بعد من أبعاد فاعلية نظام التسجيل الإلكتروني في جامعة البلقاء التطبيقية، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وفيما يلي هذه النتائج:

1. فناعة المستفيد:

الجدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات "فناعة المستفيد" مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
2	يمتاز نظام التسجيل الإلكتروني بسهولة الفهم والتعلم.	3.90	0.84	1	مرتفع
1	يعتمد الطالب على النظام بصورة كبيرة في عملية التسجيل الإلكتروني.	3.84	0.77	2	مرتفع
3	يمتاز نظام التسجيل الإلكتروني بقدرته على إيجاد الحلول للمشاكل التي تواجه الطلبة.	3.57	0.97	3	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	3.77	0.85		

يتضح من الجدول (3) أن حازت فناعة المستفيد على متوسط حسابي (3.77) وهو من المستوى المرتفع، وقد جاءت الفقرة (2) (يمتاز نظام التسجيل الإلكتروني بسهولة الفهم والتعلم) أولاً بمتوسط حسابي (3.90) وانحراف معياري (0.84)، وجاءت الفقرة رقم (3) (يمتاز نظام التسجيل الإلكتروني بقدرته على إيجاد الحلول للمشاكل التي تواجه الطلبة) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.57) وانحراف معياري (0.97) وهو من المستوى المتوسط، وقد تعزى هذه النتيجة إلى تبني الوزارة لخطة استراتيجية ووجود رؤية ورسالة وهيكل تنظيمي، وإلى تطبيق بعض البرامج التطويرية التي تشرف الوزارة، وقد أكد على أهمية ذلك ما جاء بدراسة هاجنز وكلاز وبيسكي (Huggins, Klar, Hammonds & Buskey, 2017) ، والتي أوصت بضرورة تطوير القدرات القيادية للقادة الرسميين وغير الرسميين في مدارسهم.

2. استخدام النظام:

الجدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات "استخدام النظام" مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
2	يتم استخدام نظام التسجيل الإلكتروني من أجل أداء مهمة تسجيل المواد ومهام أخرى داخل الجامعة.	3.92	0.68	1	مرتفع
1	يتم استخدام نظام التسجيل الإلكتروني بصورة متكررة ومنظمة.	3.87	0.57	2	مرتفع
3	يمتلك المستفيد (الطالب) مشاعر ايجابية نحو استخدام نظام التسجيل الإلكتروني.	3.54	1.02	3	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	3.78	0.84		مرتفع

يتضح من الجدول (4) أن حاز استخدام النظام على متوسط حسابي (3.78) وهو من المستوى المرتفع، وقد جاءت الفقرة (2) (يتم استخدام نظام التسجيل الإلكتروني من أجل أداء مهمة تسجيل المواد ومهام أخرى داخل الجامعة) أولاً بمتوسط حسابي (3.92) وبانحراف معياري (0.68)، وجاءت الفقرة رقم (3) (يمتلك المستفيد "الطالب" مشاعر ايجابية نحو استخدام نظام التسجيل الإلكتروني) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.57) وبانحراف معياري (0.97) وهو من المستوى المتوسط،
3. المنفعة من النظام:

الجدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات "المنفعة من النظام" مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
3	يمكن الاستفادة من نظام التسجيل الإلكتروني في اصدار تقارير دورية.	4.02	0.52	1	مرتفع
2	يخفض نظام التسجيل الإلكتروني من الكلف الكلية التي تتحملها الجامعة.	3.97	0.57	2	مرتفع
1	يسهم نظام التسجيل الإلكتروني في تحقيق اتصالات فاعلة بين مستويات الجامعة الإدارية المختلفة.	3.57	0.97	3	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	3.85	0.65		مرتفع

يتضح من الجدول (5) أن حاز استخدام النظام على متوسط حسابي (3.85) وهو من المستوى المرتفع، وقد جاءت الفقرة (3) (يمكن الاستفادة من نظام التسجيل الإلكتروني في اصدار تقارير دورية) أولاً بمتوسط حسابي (4.02) وبانحراف معياري (0.52)، وجاءت الفقرة رقم (1) (يسهم نظام التسجيل الإلكتروني في تحقيق اتصالات فاعلة بين مستويات الجامعة الإدارية المختلفة) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.57) وبانحراف معياري (0.97) وهو من المستوى المتوسط.

4. أداء النظام:

الجدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات "أداء النظام" مرتبة

تتازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
2	يملك نظام التسجيل الإلكتروني القدرة على حفظ البيانات والمعلومات وخبزنها بمعدلات عالية.	3.78	0.67	1	مرتفع
1	يمتاز نظام التسجيل الإلكتروني بأداء عالي خلال مراحل الذروة في أوقات التسجيل المحددة.	3.64	0.87	2	متوسط
3	تعد معدلات أخطاء نظام التسجيل الإلكتروني محدودة.	3.45	0.54	3	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	3.62	0.77		متوسط

يتضح من الجدول (6) أن حاز أداء النظام على متوسط حسابي (3.62) وهو من المستوى المتوسط، وقد جاءت الفقرة (2) (يملك نظام التسجيل الإلكتروني القدرة على حفظ البيانات والمعلومات وخبزنها بمعدلات عالية) أولاً بمتوسط حسابي (3.78) وبانحراف معياري (0.67)، وجاءت الفقرة رقم (3) (تعد معدلات أخطاء نظام التسجيل الإلكتروني محدودة) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.45) وبانحراف معياري (0.54) وهو من المستوى المتوسط،

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما مستوى جودة الخدمة في جامعة البلقاء التطبيقية - كلية عمان الجامعية للعلوم المالية والإدارية؟

للإجابة عن السؤال الثاني، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف إلى استجابات أفراد الدراسة عن مستوى جودة الخدمة في جامعة البلقاء التطبيقية - كلية عمان الجامعية للعلوم المالية والإدارية، والجدول (7) يوضح ذلك:

الجدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "مستوى جودة الخدمة في

جامعة البلقاء التطبيقية" مرتبة تنازلياً

الرقم	جودة الخدمة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
4	الملموسية	3.89	0.68	1	مرتفع
2	الأمان	3.88	0.78	2	مرتفع
1	الاعتمادية	3.78	0.78	3	مرتفع
3	سرعة الاستجابة	3.67	0.84	4	متوسط
5	آليات العمل	3.65	0.70	5	متوسط
	الدرجة الكلية للمقياس	3.77	0.67		مرتفع

يتضح من الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية لـ (جودة الخدمة)، تراوحت ما بين (2.89 و 3.65)، حيث حازت جودة الخدمة بشكل عام على متوسط حسابي إجمالي بلغ (3.77)، وهو من المستوى المرتفع، وقد جاء في المرتبة الأولى الملموسية بمتوسط حسابي (3.89) وثانياً جاء الأمان بمتوسط حسابي (3.88)، وثالثاً جاءت الاعتمادية بمتوسط حسابي (3.78) وفي المرتبة الرابعة سرعة الاستجابة بمتوسط حسابي (3.67)، وفي المرتبة الخامسة والأخيرة جاءت آليات العمل بمتوسط حسابي (3.65).

وللتعرف إلى مستوى الفقرات الفرعية لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة في جامعة البلقاء التطبيقية، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وفيما يلي هذه النتائج:
1. الاعتمادية:

الجدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات "الاعتمادية" مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	تعتمد الجامعة على أجهزة تخزين عالية المستوى.	4.12	0.57	1	مرتفع
2	تأخذ الجامعة بالاعتبار أولوية خدمة الطلبة.	3.67	0.98	2	متوسط
3	يتوفر في قسم الكلية عاملين متخصصين وذوي خبرة في عملية التسجيل.	3.56	1.04	3	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	3.78	0.78		مرتفع

يتضح من الجدول (8) أن الاعتمادية حازت على متوسط حسابي (3.78) وهو من المستوى المرتفع، وقد جاءت الفقرة (1) (تعتمد الجامعة على أجهزة تخزين عالية المستوى) أولاً بمتوسط حسابي (4.12) وانحراف معياري (0.57)، وجاءت الفقرة رقم (3) (يتوفر في قسم الكلية عاملين متخصصين وذوي خبرة في عملية التسجيل) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.56) وانحراف معياري (1.04) وهو من المستوى المتوسط.

2. الأمان:

الجدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات "الأمان" مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
2	تحرص إدارة الكلية على السرية والخصوصية للطلبة.	4.01	0.42	1	مرتفع
1	يحرص العاملين في الكلية على غرس الثقة في نفس الطالب وأشعاره بالأمان.	3.88	0.67	2	مرتفع
3	يتمتع العاملون بالكلية بالكياسة والمصداقية وحسن المعاملة للطلبة.	3.76	0.97	3	مرتفع
	المتوسط العام الحسابي	3.88	0.78		مرتفع

يتضح من الجدول (9) أن حاز الأمان على متوسط حسابي (3.88) وهو من المستوى المرتفع، وقد جاءت الفقرة (2) (تحرص إدارة الكلية على السرية والخصوصية للطلبة) أولاً بمتوسط حسابي (4.01) وانحراف معياري (0.42)، وجاءت الفقرة رقم (3) (يتمتع العاملون بالكلية بالكياسة والمصداقية وحسن المعاملة للطلبة) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.76) وانحراف معياري (0.97) وهو من المستوى المرتفع،
3. سرعة الاستجابة:

الجدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات "سرعة الاستجابة" مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	تقدم الكلية خدماتها بأقصى سرعة متجاوزة بذلك مشكلات الانتظار.	3.87	0.65	1	مرتفع
3	إجراءات التسجيل للمواد تتم بسرعة.	3.71	0.72	2	مرتفع
2	تحرص إدارة الكلية على الوفاء بالتزاماتها في مواعيدها المحددة دون تأخير.	3.44	1.03	3	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	3.67	0.84		متوسط

يتضح من الجدول (10) أن حاز الأمان على متوسط حسابي (3.67) وهو من المستوى المتوسط، وقد جاءت الفقرة (1) (تقدم الكلية خدماتها بأقصى سرعة متجاوزة بذلك مشكلات الانتظار) أولاً بمتوسط حسابي (3.87) وانحراف معياري (0.65)، وجاءت الفقرة رقم (2) (تحرص إدارة الكلية على الوفاء بالتزاماتها في مواعيدها المحددة دون تأخير) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.44) وانحراف معياري (1.03) وهو من المستوى المتوسط.

4. الملموسية:

الجدول (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات "الملموسية" مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
3	يمتاز قسم التسجيل بموقع يسهل الوصول إليه.	4.05	0.44	1	مرتفع
2	تستخدم إدارة الكلية أجهزة حديثة تسهم في تقديم أفضل الخدمات للطلبة.	3.97	0.67	2	مرتفع
1	يوفر تصميم مبنى التسجيل الراحة للطلبة أثناء تواجدهم بداخله.	3.66	0.87	3	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	3.89	0.68		مرتفع

يتضح من الجدول (11) أن حاز الأمان على متوسط حسابي (3.89) وهو من المستوى المرتفع، وقد جاءت الفقرة (3) (يمتاز قسم التسجيل بموقع يسهل الوصول إليه) أولاً بمتوسط حسابي (4.05) وانحراف معياري (0.44)، وجاءت الفقرة رقم (1) (يوفر تصميم مبنى التسجيل الراحة للطلبة أثناء تواجدهم بداخله) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.66) وانحراف معياري (0.87) وهو من المستوى المتوسط،

5. آليات العمل:

الجدول (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات "آليات العمل" مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
2	يتم إنجاز عمليات التسجيل ضمن خطوات متسلسلة.	3.91	0.57	1	مرتفع
1	تهتم إدارة الكلية بالطلبة دون تمييز مع مراعاة الحالات الخاصة.	3.71	0.68	2	مرتفع
3	يقوم الموظفون بتصحيح الأخطاء الناتجة عن سوء استخدام الطلبة.	3.33	1.12	3	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	3.65	0.70		متوسط

يتضح من الجدول (12) أن حازت آليات العمل على متوسط حسابي (3.65) وهو من المستوى المتوسط، وقد جاءت الفقرة (2) (يتم إنجاز عمليات التسجيل ضمن خطوات متسلسلة) أولاً بمتوسط حسابي (3.91) وانحراف معياري (0.57)، وجاءت الفقرة رقم (3) (يقوم الموظفون بتصحيح الأخطاء الناتجة عن سوء استخدام الطلبة) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.33) وانحراف معياري (1.12) وهو من المستوى المتوسط.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث : ما مستوى رضا الطلبة عن نظام التسجيل الإلكتروني وعن جودة الخدمة المقدمة في جامعة البلقاء التطبيقية؟

للإجابة عن السؤال الثالث، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف إلى استجابات أفراد الدراسة عن مستوى رضا الطلبة في جامعة البلقاء التطبيقية - كلية عمان الجامعية للعلوم المالية والإدارية، والجدول (13) يوضح ذلك:

الجدول (13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات "رضا الطلبة" مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
2	أشعر بالرضا عن دقة البرامج المستخدمة في التسجيل الإلكتروني.	3.91	0.64	1	مرتفع
3	أشعر بالرضا عن وقت انجاز المهمات الخاصة بالتسجيل الإلكتروني.	3.74	0.84	2	مرتفع
1	أشعر بالرضا عن الخدمات الإلكترونية المقدمة وتناسب احتياجاتي.	3.72	0.79	3	مرتفع
4	أشعر بالرضا عن الشاشات الخاصة بالتسجيل الإلكتروني.	3.64	0.94	4	متوسط
5	أشعر بالرضا عن الوقت الخاص بإجراءات التسجيل الإلكتروني.	3.61	0.94	5	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	3.72	0.64		مرتفع

يتضح من الجدول (13) أن حاز رضا الطلبة على متوسط حسابي (3.72) وهو من المستوى المرتفع، وقد جاءت الفقرة (2) (أشعر بالرضا عن دقة البرامج المستخدمة في التسجيل الإلكتروني) أولاً بمتوسط حسابي (3.91) وبانحراف معياري (0.64)، وجاءت الفقرة رقم (5) (أشعر بالرضا عن الوقت الخاص بإجراءات التسجيل الإلكتروني) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.61) وبانحراف معياري (0.94) وهو من المستوى المتوسط.

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لفاعلية نظام التسجيل الإلكتروني بأبعاده (قناعة المستفيد، استخدام النظام، المنفعة من النظام، أداء النظام) على جودة الخدمة في جامعة البلقاء التطبيقية.

لاختبار الفرضية الأولى تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد Multiple Regression للتعرف أثر فاعلية نظام التسجيل الإلكتروني على جودة الخدمة في جامعة البلقاء التطبيقية، والجدول (14) يوضح ذلك:

جدول (14)

تحليل الانحدار المتعدد للتعرف إلى أثر التسجيل الإلكتروني بأبعاده (قناعة المستفيد، استخدام النظام، المنفعة من النظام، أداء النظام) على جودة الخدمة في جامعة البلقاء التطبيقية

الأبعاد	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
قناعة المستفيد	0.203	0.067	0.224	3.027	0.003*
استخدام النظام	0.188	0.059	0.243	3.177	0.002*
المنفعة من النظام	1940.	0720.	2330.	3.241	0020.*
أداء النظام	0.274	0.063	0.316	4.332	*0.000

* ذات دلالة احصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ قيمة (t) الجدولية = $(1.96 \pm)$

يتضح من الجدول (14)، وبمتابعة قيم إختبار (t) أن المتغيرات الفرعية والمتعلقة بـ التسجيل الإلكتروني (قناعة المستفيد، استخدام النظام، المنفعة من النظام، أداء النظام) لهم أثر في جودة الخدمة بأبعادها مجتمعة في جامعة البلقاء التطبيقية، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة (3.027، 3.177، 3.241، 4.332) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، ويتضح من خلال قيم (t) أن الأثر إيجابي طردي، فكلما زادت مستوى التسجيل الإلكتروني زاد معه مستوى جودة الخدمة.

الفرضية الثانية: هل لفاعلية نظام التسجيل الإلكتروني وجود علاقة برضا الطلبة المستفيدين من الخدمة؟

تم استخراج معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation للتعرف إلى فاعلية نظام التسجيل الإلكتروني وجود علاقة برضا الطلبة المستفيدين من الخدمة، والجدول (15) يوضح ذلك.

الجدول (15)

معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation للتعرف إلى فاعلية نظام التسجيل الإلكتروني وجود علاقة برضا الطلبة المستفيدين من الخدمة

معامل الارتباط	معامل الارتباط	رضا الطلبة
Pearson Correlation	**0.774	فاعلية نظام التسجيل الإلكتروني
Pearson Correlation	**0.625	جودة الخدمة

** دالة عند مستوى (0.01).

يتضح من الجدول (15) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) لفاعلية نظام التسجيل الإلكتروني ورضا الطلبة المستفيدين، وجودة الخدمة ورضا الطلبة المستفيدين، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.774، 0.625) على التوالي، وكانت العلاقة إيجابية طردية.

التوصيات:

1. على الجامعة التركيز على إيجاد حلول للمشاكل التي تواجه الطلبة أثناء قيامهم بعمليات التسجيل الإلكتروني.
2. العمل على الحد من أخطاء نظام التسجيل الإلكتروني، وذلك لرفع مستوى الثقة بنظام التسجيل الإلكتروني.
3. العمل على تدريب بعض العاملين المتخصصين لمساعدة الطلبة في عملية التسجيل الإلكتروني.
4. يجب على إدارة الكلية العمل على ضبط مسألة الوقت والتزامها بالمواعيد المحددة دون تأخير.
5. العمل على تدريب بعض العاملين لتصحيح الأخطاء الناتجة عن سوء استخدام الطلبة بشكل يضمن التسجيل الإلكتروني الصحيح للطلبة.
6. العمل على تسريع عمليات إجراءات التسجيل الإلكتروني، والتي يمكن أن يستغلها الطلبة بأمر أخرى.

قائمة المراجع:

- (1) Meuter, ML., Ostrom, A.L., Roundtree, R.I., & Bitner, M.J. (2000). Self-Service Technologies Understanding Customer Satisfaction with Technology-Based Service Encounters. **Journal of Marketing**, 64, 50-64.
- (2) اسماعيل، شاكر (2010). التسويق المصرفي الإلكتروني والميزة التنافسية للمصارف الأردنية، دراسة ميدانية على البنوك الأردنية، *مجلة علوم إنسانية*، 7 (45)، 1-27.
- (3) الحلبي، مؤمن (2017). *جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين، دراسة حالة على برنامج برق بلس - غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.*
- (4) الشريف، طلال (2013) *الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية: دراسة تطبيقية على الأجهزة الحكومية المركزية في مدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض: جامعة الملك سعود.*
- (5) Zeithaml, V. A., Parasuraman, P., & Malhotra, A. (2000). Service quality delivery through web sites: a critical review of extant knowledge, **Journal of the Academy of Marketing Science**, 3 (4): 362-375.
- (6) (15) Sanayel, A. & Jokar, A. (2013). Determining the effect of Electronic Services Quality on Satisfaction. **International Journal of Academic Research**,3 (4): 103 – 111.
- (7) الصيرفي، محمد (2016). *الإدارة الرائدة، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.*
- (8) العلي، عبدالستار محمد (2008)، *تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، ط1، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.*
- (9) الحداد، عواطف ابراهيم (2009). *إدارة الجودة الشاملة، ط1، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.*
- (10) Kotler, P. (2001) *Marketing Management: Analysis Planning, Implement and Control*, India, Prentice Hall, Ince.
- (11) المحارب، نهى والعضايلة، علي (2017). *أثر تطبيق معايير جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا طالبات جامعة الأميرة نورة بالمملكة العربية السعودية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد (13)، العدد (3).*

(12) عز الدين، مدثر والعرموطي، أيمن (2016). درجة رضا الطلبة نحو الخدمات

التعليمية: دراسة حالة على جامعة أبو ظبي - فرع العين، دراسات، العلوم التربوية،

المجلد (43)، العدد (3).

(13) الحلبي، مؤمن، مرجع سابق.

(14) القضاة، "محمد أمين" و خليفات، عبد الفتاح (2013) درجة رضا طلبة جامعة

مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم، المنارة، مجلد (19)، عدد (1)،

(293-257).

(15) Lee, Y. & Kozar, K. (2002) Investigating the effect of website quality on e-business success: An analytic hierarchy process (AHP) approach, **Decision Support Systems**, Vol. 42, No. 3 pp. 1383 – 1401.

(16) Al-Athamy, A. A. A., et al (2016). E-government adoption and user's satisfaction: an empirical investigation. **EuroMed Journal of Business**, 11 (1), 57-83.

(17) Jing, G. Yoo, I. (2013). An empirical study on the effect of e-service quality to satisfaction. **Journal of Management Sciences and Business Research**, 2 (10), 25-31..