

مدى توافر معايير جودة خدمة الموقع الالكتروني  
للجامعة ودورها في تحقيق رضا الطالب - دراسة  
حالة للموقع الالكتروني لكلية العلوم الاقتصادية  
والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سطيف 1 - الجزائر

د. صليحة رقاد<sup>(1,\*)</sup>

د. ياسين لعكيكزة<sup>2</sup>

د. أنور بويمة<sup>3</sup>

<sup>1</sup> أستاذة محاضرة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سطيف 1

<sup>2</sup> أستاذ مساعد بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة برج بوعريرج

<sup>3</sup> أستاذ مؤقت بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سطيف 1

\* عنوان المراسلة: [nivine1982@yahoo.fr](mailto:nivine1982@yahoo.fr)

## مدى توافر معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني للجامعة ودورها في تحقيق رضا الطالب - دراسة حالة للموقع الإلكتروني لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سطيف 1 - الجزائر

### الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى توافر معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سطيف 1 - الجزائر - ودورها في تحقيق رضى الطالب. ولتحقيق هدف الدراسة تم تطبيق الاستبانة كأداة قياس، بعد التحقق من الخصائص السيكومترية لها، وقد وزعت على عينة من الطلبة، بلغ عددهم بـ 257 طالبا، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج، كان من أهمها:

- وجود انطباع ايجابي لدى عينة الدراسة على كل من معيار محتوى الموقع والتنظيم وسهولة التعامل على الترتيب، في حين وجد انطباع متوسط - إن لم يكن سلبي - لمعيار التصميم.
- مستوى الرضى عن معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني لدى أفراد عينة الدراسة كان متوسطا بشكل عام.
- وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لمعايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني إجمالا على رضى الطالب.

الكلمات المفتاحية : معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني، دور، رضا الطالب.

## Extent of Quality Standards Applied in The University Website Service and Its Impact on Student Satisfaction: A Case Study of The Faculty of Economics, Business and Administrative Sciences - University of Setif 1 - Algeria

### Abstract:

This study aimed at examining the availability of service quality standards applied in the website of the Faculty of Economics, business and administrative Sciences at the University of Setif 1 -Algeria and its role in achieving student satisfaction. To achieve this aim, a questionnaire was developed, checked for its psychometric properties and distributed to a sample of 257 students who were randomly selected. Major results revealed the following:

- The study participants had a positive impression about the standards regarding the website content, organization and easy handling, while the design standard received an average impression, if not a negative impression.
- The participants' level of satisfaction of the website service quality standards was generally on average.
- There was a statistically significant influence of the website service quality on the overall participants' satisfaction.

**Keywords:** Role, Student satisfaction, Website quality service standards.

## المقدمة:

يعدّ التعليم بصفة عامة، والتعليم العالي بصفة خاصة، من أهم ركائز اقتصاد ومجتمع المعرفة، حيث تسهم الجامعات بدور أساسي في تنمية القدرة المعرفية للمجتمع؛ بحثاً، واستخداماً، وتطبيقاً، من خلال ممارسة وظائفها من تدريس وبحث علمي وخدمة المجتمع. وحتى تتمكن الجامعات من ممارسة وظائفها بكفاءة وفعالية ينبغي عليها أن تلج في ركب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي غدت أداة العصر الحديث التي لا يمكن الاستغناء عنها في كثير من المجالات (أبو الرب وحسن، 2010). ومن هذا المنطلق، وأمام الانتشار الواسع للإنترنت والنمو الهائل للمواقع الإلكترونية، وتزايد عدد مستخدمي الإنترنت، بدأت الجامعات في أوائل عام 1990 بالاهتمام أكثر فأكثر بتصميم مواقع لها على شبكة الإنترنت وتطويرها، للتمكن من التعريف برسالتها وأهدافها وخدماتها وممارسة وظائفها بشكل أمثل (حسن، 2016)، لكن نجاح هذه الجامعات في الاستجابة بفعالية لمتطلبات الجيل الجديد من الطلبة الذين نشأوا في عصر ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يتطلب منها الاهتمام بقضية ضمان جودة خدمة موقعها الإلكتروني، والوقوف على ضرورة تطبيق معايير الجودة فيه لتحقيق رضاهم (جواد، 2016). وبالنظر إلى أهمية هذا الأمر، كثرت الدراسات والبحوث المنشورة في مجال ضمان جودة المواقع الإلكترونية، حيث قام العديد من الكتاب والباحثين بإجراء دراسات عن هذا الموضوع وقاموا باستخدام معايير كثيرة، لكن آراء معظمهم تحورت حول أربعة معايير جوهرية ورئيسية لضمان جودة المواقع الإلكترونية، هي: جودة المحتوى، وجودة التصميم، وجودة التنظيم، وجودة سهولة التعامل (حسين، 2010).

وقد شرعت الجامعات الجزائرية في الآونة الأخيرة تنشئ مواقع الكترونية خاصة بها لكي تكون أقرب من أصحاب المصلحة الرئيسية (الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والإداريين والمجتمع) على مدار الساعة، غير أن نجاحها في تلبية حاجات وتوقعات هؤلاء المستفيدين، وبالشكل الذي يحقق رضاهم يتطلب منها الاهتمام بضمان جودة مواقعها الإلكترونية من خلال الحرص على تطبيق معايير الجودة فيها، ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة، لتوضح من وجهة نظر الطلبة مستوى جودة خدمة الموقع الإلكتروني لإحدى الكليات العريقة والتميزة في دولة الجزائر، وهي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سطيف.

## مشكلة الدراسة:

إن سعي الجامعات إلى أن تلحق بركب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا يتطلب منها فقط تصميم مواقع الكترونية لها على شبكة الإنترنت لتكون قريبة من أصحاب المصلحة الرئيسية بشكل يومي وعلى مدار 24 ساعة، وإنما يتطلب الأمر منها أيضاً الاهتمام بجودة خدمة مواقعها الإلكترونية من خلال الحرص على تطبيق معايير الجودة، والمتمثلة في: المحتوى، والتنظيم، والتصميم، وسهولة التعامل. وهذا الأمر دفعنا إلى ضرورة معالجة السؤال الرئيسي الآتي: هل تؤثر جودة خدمة الموقع الإلكتروني لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة فرحات عباس سطيف - 1 في تحقيق رضى الطالب؟

ويندرج تحت هذا السؤال الرئيسي، الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما مدى توافر معيار جودة المحتوى في الموقع الإلكتروني لكلية محل الدراسة؟
2. ما مدى توافر معيار جودة التصميم في الموقع الإلكتروني لكلية محل الدراسة؟
3. ما مدى توافر معيار جودة التنظيم في الموقع الإلكتروني لكلية محل الدراسة؟
4. ما مدى توافر معيار جودة سهولة التعامل في الموقع الإلكتروني لكلية محل الدراسة؟
5. هل تختلف معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني لكلية محل الدراسة في أهميتها النسبية من وجهة نظر الطلبة؟
6. كيف تؤثر جودة خدمة الموقع الإلكتروني المدركة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة فرحات عباس سطيف - 1 على رضى الطالب؟

## فرضيات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة لاختبار الفرضية الرئيسية الآتية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين كل معيار من معايير جودة الموقع الإلكتروني للكلية محل الدراسة ورضى الطالب.

وتنبثق عن هذه الفرضية الرئيسية، الفرضيات الفرعية الآتية:

ك الفرضية الأولى: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية، عند مستوى معنوية 0.05 بين المحتوى ورضى الطالب.

ك الفرضية الثانية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية، عند مستوى معنوية 0.05 بين التصميم ورضى الطالب.

ك الفرضية الثالثة: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية، عند مستوى معنوية 0.05 بين التنظيم ورضى الطالب.

ك الفرضية الرابعة: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية، عند مستوى معنوية 0.05 بين سهولة التعامل ورضى الطالب.

## أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في تسليطها الضوء على أهمية تطبيق الجامعة لمعايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني لتحقيق رضى الطلبة، كما أنها تسهم في الوقوف ميدانيا على مستوى الرضى الذي يحمله الطالب في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة فرحات عباس سطيف - 1 - تجاه جودة خدمة موقعها الإلكتروني، وتكشف عن نقاط قوته وضعفه، وتقدم بناء على ذلك اقتراحات من شأنها أن تسهم في تحسين جودة خدمة الموقع الإلكتروني للكلية محل الدراسة.

## أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة لتحقيق جملة من الأهداف، أهمها:

1. التعرف على مدى تطبيق معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني (المحتوى والتصميم والتنظيم وسهولة التعامل) للكلية محل الدراسة من وجهة نظر الطلبة؛
2. تحديد الأهمية النسبية لمعايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني للكلية محل الدراسة من وجهة نظر الطلبة؛
3. توضيح التأثير الموجود ما بين جودة خدمة الموقع الإلكتروني للكلية محل الدراسة ورضى الطلبة؛
4. محاولة التوصل إلى نتائج واقتراحات تساعد القائمين على الكلية على إيجاد الآليات المناسبة لتطبيق معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني بنجاح، وبالتالي تحسين مستوى خدمة الموقع الإلكتروني وتحقيق رضى المستفيدين منه وفي مقدمتهم الطلبة.

## حدود الدراسة:

1. الحدود المكانية "المؤسسية": طُبقت هذه الدراسة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة فرحات عباس سطيف 1.--.
2. الحدود الزمانية: غطت هذه الدراسة الفصل الثاني من الموسم الجامعي 2015 / 2016.
3. الحدود البشرية: اهتمت الدراسة باستقصاء آراء الطلبة بمختلف أطوار التعليم العالي (ليسانس وماجستير ودكتوراه) كمجتمع بحث مستهدف.
4. الحدود الموضوعية: تناولت الدراسة أثر جودة خدمة الموقع الإلكتروني لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة سطيف 1 في تحقيق رضى الطالب.

## مصطلحات الدراسة:

- جودة خدمة الموقع الإلكتروني؛ ونعني بها قدرة مجموع خصائص أو معايير الموقع الإلكتروني على تلبية حاجات وتوقعات الأطراف ذات الصلة. وتتمثل هذه المعايير في (أبو الرب وحسن، 2010)؛
1. معيار جودة المحتوى؛ ويمكن توضيحه من خلال بعض المؤشرات الآتية؛ حداثة المعلومات على الموقع؛ ومدى صلة الموقع بالمؤسسة من حيث المحتوى والشمولية والتفصيل في المعلومات، وتوفير التصفح بأكثر من لغة؛ الدقة في المعلومات المقدمة، تنوع أساليب العرض من خلال الأشكال والصور وفيديوهات، الموضوعية في عرض المعلومات، والمسؤولية التي تعكس مدى ثقة المستخدم بالمعلومات الواردة في الموقع من خلال توفر العنوان الإلكتروني للمؤسسة، ووجود بريد إلكتروني للقائمين على الموقع.
  2. معيار جودة التصميم؛ ويمكن توضيحه من خلال بعض المؤشرات الآتية؛ جاذبية الموقع من حيث الابتكار في التصميم بحيث تجعل المستخدم سعيدا ومتحمسا لزيارة الموقع، وملائمة التصميم والصور لنوع الخدمة المقدمة، واللون الخاص بالخلفية وألوان النصوص، والفيديو، والصوت والصورة، وتناسق خطوط الكتابة بحيث تسهل قراءتها، واستخدام عناوين واضحة رئيسية وفرعية.
  3. معيار جودة التنظيم؛ ويمكن توضيحه من خلال بعض المؤشرات الآتية؛ احتواء الموقع على فهرس أو وصلات لجميع صفحات الموقع من الصفحة الرئيسية، وخريطة مناسبة للموقع، واتساق وتوافق جميع الصفحات في طريقة عرضها، وعمل الروابط بشكل صحيح، ووجود روابط المساعدة في كل صفحة، إضافة إلى أن عنوان الصفحات يعكس المحتوى الفعلي لها.
  4. معيار جودة سهولة التعامل؛ ويمكن توضيحه من خلال بعض المؤشرات الآتية؛ سهولة إيجاد الموقع والتصفح وإيجاد المعلومة، ووجود عداد لمعرفة عدد المتصفحين الحاليين، واحتواء الموقع على عدد قليل من الإعلانات لتفادي تحميل الصفحات لفترات طويلة، ووجود أدوات اتصال مباشرة وتغذية عكسية بين المستخدمين والقائمين على الموقع (التفاعل)، والأمان والحفاظ على خصوصية المعلومات الشخصية للمستخدم، والتكيف وفق حاجة المستخدم.
  5. الرضى؛ ونعني به ذلك الشعور الذي ينتاب المستخدم من خدمة الموقع الإلكتروني عندما يتم تلبية احتياجاته وتوقعاته من الخدمة المقدمة عبر الموقع أو تجاوزها.

## الإطار النظري:

أولا / مفهوم خدمة الموقع الإلكتروني وخصائصها:

تعرف خدمة الموقع الإلكتروني على أنها: " ما يتم تقديمه من خلال الانترنت، وهي عادة ما تتضمن إتمام مهمة معينة، أو إجراء المعاملات" (الرواحنة، 2012)، كما تعرف على أنها: "منفعة تعرض لمستهلك في وجود وسيط عبارة عن شبكة الكترونية، وتدعم قرار شرائه الإلكتروني" (Malhor, 2002). ويمكن تعريف خدمة الموقع الإلكتروني بصفة عامة، على أنها: المنفعة التي يحصل عليها الزبون دون أي اتصال مادي مع الفرد المزود، حيث تتم كافة إجراءات إنتاج الخدمة وتقديمها عبر الموقع الإلكتروني بالاستعانة بشبكة الانترنت.

وتجدر الإشارة إلى أنه ليس بالإمكان تقديم جميع الخدمات عبر الموقع الإلكتروني؛ إذ أن هناك خدمات يتطلب تقديمها الحضور الشخصي إلى مقدم الخدمة، ومثال ذلك: خدمات الأطباء لفحص المرضى وتشخيص الداء، ومعرفة مستوى لياقتهم البدنية والصحية.

ومن أهم الخصائص التي تميز خدمة الموقع الإلكتروني عن الخدمات التقليدية، نذكر: أنها غير ملموسة ولكنها تحتاج إلى وسائط الإعلام؛ يمكن تخزينها؛ وعدم التلازم مع مقدم الخدمة ويمكن نسخها ويمكن تقاسمها (نجم، 2010).

ثانيا / مفهوم جودة خدمة الموقع الإلكتروني وخصائصها :

تعرف جودة خدمة الموقع الإلكتروني على أنها : "درجة تسهيل الانترنت (موقع ويب) لعمليات إنتاج وتقديم الخدمة، وبالشكل الذي يلبي حاجات وتوقعات الزبون ويحقق رضاه" (طواهير والهوراري، 2012). وتعرف أيضا على أنها : "تسهيل الانترنت لعمليات التخزين والشراء وتقديم الخدمة" (Galín, 2004). ويمكن تعريف جودة خدمة الموقع الإلكتروني بصفة عامة، على أنها : قابلية مجموعة من الخصائص الجوهرية للموقع على إنتاج وتقديم منفعة تلبي متطلبات أصحاب المصلحة وتحقق رضاهم.

ومن أهم خصائص جودة خدمة الموقع الإلكتروني، الآتي : سهولة الاستخدام، ووضوح المعلومات، وسرعة تحميل الصفحة، والوقت المناسب لإتمام العملية، وجمالية الموقع والحفاظ على خصوصية المعلومات الشخصية للمستخدم (النعيمي، 2009).

ثالثا / التعريف بالموقع الإلكتروني لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سطيف 1 :

يعتبر الموقع الإلكتروني لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة فرحات عباس - سطيف 1 - مرآة وواجهة تعرف بالكلية وخدماتها، وقد احتلت الكلية من خلاله مكان الريادة والتميز في مجال الإدارة الإلكترونية؛ إذ توجت بجائزة النجمة الذهبية "جائزة الريادة في الجودة والإبداع والابتكار والتكنولوجيا في التعليم العالي" وذلك في المؤتمر العالمي للريادة في الجودة المنعقد بباريس خلا يومي 20 و21 يونيو 2014، ويعود تاريخ إنطلاقه إلى شهر مارس من سنة 2012، وهو يعتبر أداة تواصل مهمة بين إدارة الكلية وأصحاب المصلحة الداخلية والخارجية، من خلال تقديم العديد من الخدمات والامتيازات على مدار 24 ساعة في اليوم، وخلال كل أيام الأسبوع (موقع كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سطيف 1). ويضم الموقع العديد من الخدمات والفوائد، نذكر منها :

خلق ثقافة التواصل الإلكتروني بين الأساتذة والإدارة والطلبة، والتخلص من الإعلانات الورقية، لاسيما نتائج الامتحانات في ظل تزايد عدد الطلبة والتخصصات بالكلية، وبرمجة الامتحانات لكافة تخصصات الكلية، وإدراج العلامات والإطلاع عليها وتحميل الإجابة النموذجية، والتسجيل في الامتحانات الاستدراكية، وبرمجة الامتحانات التعويضية، وبرمجة ومتابعة مذكرات الماستر ابتداء من مرحلة وضع الإشكالية إلى تقديم التقارير إلى برمجة المناقشة، والبرمجة الآلية للتوقيت الدراسي مع الإعلان عليه، وبرمجة فضاءات التدريس من مدرجات وقاعات ومراكز حسابات حسب مواقع تواجدها، ومعرفة الفضاءات غير المشغولة، واستخراج بطاقة الشغل الأسبوعي لكل قسم أو مدرج، أو أي هيكل بيداغوجي، والبحث الآلي في المكتبة على الخط، والمكتبة الإلكترونية مع إمكانية حجز الكتب عن بعد، مع توفر ملخصات عن كل الكتب المتوفرة ومعلوماتها المرجعية من حيث سنة النشر والكاتب والفهرس... الخ؛ وتوفير المنشورات على الموقع، وهي تشمل جميع الأعداد الخاصة بالمجلة ورسائل الماجستير والدكتوراه والمقتنيات والمؤتمرات والأيام الدراسية مع إمكانية تحميلها، وتوفير الدروس على الخط والمحاضرات وغيرها من البرامج الأخرى، وبطاقة الطالب الإلكترونية الموحدة المتعددة الاستعمالات (من الناحية البيداغوجية والمكتبية)، التي تعد الأولى على مستوى جامعة سطيف والكثير من الجامعات الجزائرية إن لم تكن السابقة، وتغطية مرافق الكلية بخدمات وفضاءات الانترنت وإتاحتها للطلبة والأساتذة، وإنشاء مصلحة للتواصل الإلكتروني في مجال استقبال وتوجيه الطلبة، والتواصل مع الأساتذة، وتوثيق العلاقات مع الطلبة المتخرجين والقطاعات المستخدمة، وإنشاء مصلحة للتدقيق والمراجعة الإلكترونية للرسائل والأطروحات والأبحاث، وإنشاء مصلحة للنشر الإلكتروني للأبحاث والأطروحات على مدار الأسبوع (موقع كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سطيف 1).

رابعا / معايير جودة خدمة الموقع الالكتروني:

نظرا للاعتماد المتزايد نحو المواقع الالكترونية ظهرت الحاجة إلى أهمية ضمان جودتها، وقد قام العديد من الكتاب والباحثين بإجراء دراسات عن هذا الموضوع، واستخدموا معايير كثيرة، والجدول (1) يستعرض أهم دراسات الكتاب عن معايير جودة المواقع الالكترونية (حسين، 2010):

جدول (1): معايير تقييم جودة المواقع الالكترونية

الرقم	الكتاب	المعايير
1	(Singh & Fisher, 1999)	المعلومات - طريقة العرض - سهولة التعامل
2	(Heimlichand Wang, 1999)	هدف الموقع - الوصول للمعلومات داخل الموقع - بنية الموقع - التصميم المرئي للموقع - المعلومات.
3	(Srivionk, 2000)	حداثة المعلومات - الدقة - القدرة على تحديد موقع المعلومة - سهولة الاستخدام والتصفح - الأمان - سرعة تحميل لصفحة - المساعدة المقدمة على الموقع - أسلوب العرض - الاعتمادية للموقع.
4	(Zhang & Dran, 2001)	سهولة التصفح - توفر أداة البحث - دقة المعلومات - شمولية المعلومات - طريقة عرض المعلومات ووضوحها.
5	(الهادي وصالح، 2001)	السلطة الفكرية - الدقة - الموضوعية - الحداثة - التغطية - الملائمة.
6	(حسن، 2002)	المسؤولية - القدرة الاسترجاعية - دعم المستفيد - المعلومات - المتطلبات المالية - الجوانب الشكلية - التكاليف.
7	(Singh & Sook, 2002)	السهولة - الميزات التفاعلية المباشرة بين الموقع والمستخدم - علاقة المعلومات المتوافرة مع ما يتوقعه المستخدم - سرعة تحميل الصفحات.
8	(بشير، 2006)	المسؤولية - التغطية - القدرة الاسترجاعية - دعم المستفيد.
9	(Choudrie et al., 2004)	سهولة الوصول للمعلومة - الجودة - الأمان - الخصوصية.
10	(Lautenbach et al., 2006)	القدرة على إيجاد المعلومات - شمولية من وجهة نظر المستخدم.
11	(Madeja & Schoder, 2003)	التواصل المباشر - الفورية في الحصول على المعلومات - سرعة الاتصال - غنى المعلومات وتنوعها - توفر المعلومات - تنوع طريقة العرض - سهولة الاستخدام - الاعتمادية - في توفر المعلومات - التكيف حسب رغبة المستخدم.
12	(أبو الرجاء وحسن، 2007)	جودة المحتوى - التحديث - الدقة - الموضوعية - جودة التصميم - جودة التنظيم - جودة سهولة التعامل.

وعلى الرغم من عدم وجود اتفاق لحد الآن حول معايير تقييم جودة المواقع الالكترونية بشكل عام، والمواقع الالكترونية للجامعات بشكل خاص، إلا أنها تمحورت حول معايير رئيسية يتفق عليها معظم الباحثين، وقد تم اعتمادها في هذه الدراسة، وتتمثل في: جودة المحتوى، وجودة التصميم، وجودة التنظيم وجودة سهولة التعامل.

## الدراسات السابقة:

دراسة حسن (2016) حول جودة سهولة استخدام الموقع الإلكتروني لجامعة اليرموك الأردنية، وقد هدفت هذه الدراسة إلى فحص وتقويم مدى جودة وسهولة استخدام الموقع لجامعة اليرموك الأردنية من وجهة نظر الخبراء ومستخدمي الموقع. وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود عدد كبير من المشكلات المتعلقة بسهولة الاستخدام على موقع جامعة اليرموك، من وجهة نظر الخبراء والطلبة.

دراسة جواد (2016) حول معرفة أثر جودة الاستمارة الإلكترونية المقدمة من قبل الهيئة العراقية للحسابات والمعلوماتية في رضى متلقي الخدمة، وذلك من خلال قياس البحث لأبعاد المتغيرات التوضيحية وأثرها على متغير الرضى. وتوصلت هذه الدراسة إلى أن تصورات المبحوثين لجودة الخدمة الإلكترونية كانت مرتفعة، إضافة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها المعتمدة في الدراسة من اعتمادية، وثقة، وأمان، وتوفير الوقت والشفافية على رضى متلقي الخدمة.

دراسة حسين (2010) حول تقييم جودة المواقع الإلكترونية من خلال دراسة تحليلية مقارنة بين بعض المواقع العربية، والأجنبية. وقد هدف البحث في جانبه النظري إلى توضيح مفهوم جودة خدمة الموقع الإلكتروني ومعايير تقييمها. أما الجانب التطبيقي فقد هدف إلى اختبار مدى توفر هذه المعايير في المواقع المبحوثة والتي بلغ عددها 24 موقعا عربيا وأجنبيا. وقد توصل الباحث إلى أن معظم المعايير المعتمدة في التقييم متوفرة في المواقع الأجنبية أكثر من المواقع العربية.

دراسة أبو الرب وحسن (2010) حول اقتراح نموذج لتقييم جودة المواقع الإلكترونية، وقد حاول الباحثان الوصول إلى معايير دقيقة وواضحة تتسم بالشمولية والموضوعية والمرونة لتقويم جودة الخدمات الإلكترونية لمواقع الانترنت، انطلاقا من إجراء مسح للدراسات المتوافرة حول جودة المواقع الإلكترونية والخبرة النظرية والعملية للباحثين، وقد اشتمل النموذج على أربعة معايير دقيقة وواضحة لتقييم جودة الخدمات الإلكترونية، هي: جودة المحتوى، وجودة التصميم، وجودة التنظيم، وجودة سهولة الاستعمال.

دراسة Alexander (2005) حول تقويم مدى سهولة استخدام المواقع الإلكترونية للجامعات وقياس مدى رضى الطلبة عنها، وشملت الدراسة 15 موقعا إلكترونيا لجامعات مختلفة (13 جامعة إسبانية، وجامعة أمريكية، وجامعة بريطانية)، وقد احتوى الاستبيان على أسئلة تعود إلى خمسة معايير رئيسية، هي: المحتوى، والإبحار، وتصميم الصفحة، وحجم الخط، وشعور وإدراك المستخدمين لسهولة الموقع. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود مجموعة من المشاكل في المواقع الإلكترونية للجامعات، وبناء على ذلك تم تقديم مجموعة من الاقتراحات، من أهمها: تصميم هيكلية المعلومات وبناء محتوى يتناسب مع احتياجات الطلبة، وتحسين أداء أداة البحث الداخلية للموقع، والابتعاد عن استخدام ملفات من نوع (PDF) كأساس لعرض محتويات الموقع.

## التعليق على الدراسات السابقة:

وتتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة المذكورة أعلاه في كثير من الجوانب، إلا أنها تختلف عنها في الآتي:

1. تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الأولى، التي تناولت مدى تطبيق معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني (المحتوى والتصميم والتنظيم وسهولة التعامل) للكلية محل الدراسة من وجهة نظر الطلبة.
2. تحديد الأهمية النسبية لمعايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني للكلية محل الدراسة من وجهة نظر الطلبة.
3. توضيح التأثير الموجود في العلاقة بين جودة خدمة الموقع الإلكتروني للكلية محل الدراسة بأبعادها ورضى الطلبة.

## منهجية الدراسة وإجراءاتها:

### منهج الدراسة:

بناء على طبيعة البحث والأهداف المراد تحقيقها من هذه الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهتم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ووصفها وصفا دقيقا بجمع المعلومات حولها وتحليلها بالاعتماد على مجموعة من الأدوات الإحصائية وتفسيرها للوصول إلى استنتاجات وتقديم الاقتراحات (جواد، 2016).

### مجتمع الدراسة وعينته:

يتكون مجتمع البحث من جميع طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة فرحات عباس سطيف - 1 والبالغ عددهم 6277 طالبا وطالبة خلال الموسم الجامعي 2015 / 2016، ونظرا لكبر حجم مجتمع الدراسة، ونظرا لقبود الوقت والتكلفة، تقرر استخدام أسلوب العينات، حيث تم في هذا الإطار، الاعتماد على العينة الاحتمالية العشوائية البسيطة، وفي هذا الصدد تم انتقاء عناصر العينة بواسطة إجراء السحب اليدوي. وقد تم حساب حجم العينة وفق المعادلة الرياضية الآتية:

$$n = (\alpha^2 * N * p * q) / d^2 * N - d^2 + \alpha^2 * p * q$$

حيث: حجم العينة =  $n$ ، درجة المخاطرة =  $\alpha$ ، خطأ المعاينة =  $d$ ، حجم المجتمع =  $N$ ، نسبة الأفراد الذين تتوفر فيهم الخاصية المدروسة =  $p$ ، نسبة الأفراد الذين لا تتوفر فيهم الخاصية المدروسة =  $q$ . وبما أنه ليس لدينا  $p$  لدراسة شاملة سابقة، يمكن للباحث افتراضها كالآتي:  $p = 1/2$  و  $q = (1-p)$ . تم الاعتماد على خطأ المعاينة بمقدار 0.06 ودرجة المخاطرة بمقدار 0.05.

حيث  $\alpha$  هي قيمة يتم استخراجها من الجدول الطبيعي بدلالة درجة المخاطرة، وهي تقدر بـ 1.96.

وبالتعويض في المعادلة، نجد حجم عينة الدراسة يقدر بـ 257 طالبا. ويوضح كل من الجدول (2) والجدول (3) مختلف الخصائص الديموغرافية والسلوكية لعينة الدراسة على الترتيب.

جدول (2): وصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

المتغيرات الديموغرافية								
الجنس			السن			الطور التعليمي		
الفئة	التكرار	(%)	الفئة	التكرار	(%)	الفئة	التكرار	(%)
ذكر	110	42.8	من 17 إلى 23 سنة	233	90.7	ليسانس	225	87.5
أنثى	147	57.2	من 24 إلى 28 سنة	22	8.6	ماستر	25	9.7
			أكثر من 28 سنة	02	0.8	دكتوراه	7	2.7
المجموع	257	100	المجموع	257	100	المجموع	257	100

يتضح من الجدول (2) أن أغلبية مفردات العينة هم من جنس الإناث (57.2 %)، وهو ما يعكس الإقبال الكبير في الأونة الأخيرة لهذه الفئة على مواصلة التعليم في الدراسات العليا، كما يتبين لنا أن نسبة 90 % من أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 18 و23 سنة، ومرد ذلك يعود إلى كون مدخلات التعليم العالي هي نفسها المخرجات المتميزة في التعليم الثانوي التي عادة ما تتراوح أعمارهم ما بين 18 و20 سنة. كما نلاحظ أيضا أن نسبة عالية من أفراد العينة يدرسون في طور الليسانس، وذلك بنسبة 87.5 %، مقارنة بنسبتي طور الماجستير 9.7 % والدكتوراه 2.7 %، وهذا أمر منطقي راجع لسيروية عملية التكوين في الجامعة، حيث يتم تكوين مخرجات التعليم الثانوي ليحصلوا أولا على شهادة الليسانس ثم يختصن طور الماجستير بتكوين الطلبة النجباء في مرحلة الليسانس، ويتميز طور الدكتوراه بتكوين عدد محدود جدا من الطلبة

الذين اجتازوا طوري الليسانس والماجستير بامتياز، بالإضافة إلى نجاحهم في المسابقة الوطنية لامتحان الدكتوراه.

جدول (3): وصف الخصائص السلوكية لعينة الدراسة

المتغيرات السلوكية							
عدد زيارات الموقع		كيفية التعرف على الموقع		أسباب زيارة الموقع			
الفئة	التكرار (%)	الفئة	التكرار (%)	الفئة	التكرار (%)	الفئة	التكرار (%)
يوميًا	12	إعلان الكلية	4.7	الإطلاع على نتائج الامتحان	45.1	226	87.9
مرتين في الأسبوع	63	الكلمة المنطوقة	24.5	الإطلاع على المحاضرات	21.4	1	0.4
مرة في الأسبوع	89	البحث في الانترنت	34.6	الإطلاع على المراجع	7	27	10.5
مرة في الشهر	72	مواقع التواصل الاجتماعي	8	الإطلاع على المستجدات	26.5	3	1.2
مرة في أكثر من الشهر	21	الجموع	8.2	المجموع	100	257	100
المجموع	257	المجموع	100	المجموع	100	257	100

تشير نتائج الجدول (3) إلى أن نسبة 34.7% من أفراد العينة يزورون الموقع الإلكتروني للكلية مرة في الأسبوع، وربما يمكن تفسير ذلك بعدم حدوث مستجدات يومية في خدمات الكلية، وبالتالي الاكتفاء بزيارته مرة في كل أسبوع. كما يتبين لنا أن ما نسبته 45.1% من أفراد العينة تعرفوا على الموقع الإلكتروني من خلال إعلانات الكلية، وهو ما يعكس مدى اهتمام صانعي القرار بالكلية بعملية الإعلام الواسع عن وجود موقع الكتروني خاص بها من خلال استخدام أهم الوسائل الترويجية، المتمثلة في الإعلان من خلال الملصقات والشاشات. ويتضح أيضا، أن ما نسبته 87.9% من أفراد العينة كانت دوافع زيارتهم للموقع الإلكتروني هي للاطلاع على نتائج الامتحانات، ويمكن تفسير ذلك بثقافة الطالب المتمحورة حول التكوين من أجل الحصول على علامة جيدة، وليس من أجل الحصول على المعرفة وتطبيقها.

1. أداة الدراسة: تم اعتماد أداة الاستبانة في جمع البيانات، حيث تكونت من محورين: تطرق المحور الأول منها إلى البيانات الشخصية والسلوكية المتعلقة بالمستجوب، حيث شملت هذه الأخيرة: الجنس، والسن، والمستوى الدراسي، وعدد زيارات الموقع، وكيفية التعرف على الموقع، وأسباب زيارة الموقع. أما المحور الثاني من الاستبانة، فقد تم تخصيصه إلى مجموعة من الأسئلة تهدف إلى معرفة اتجاهات الطلبة نحو مدى توافر معايير الجودة في الموقع الإلكتروني لموقع الكلية محل الدراسة. وقد تم استخدام مقياس ليكرت لقياس استجابات الباحثين حول عبارات الاستبيان، كما هو موضح في الجدول (4).

جدول (4): درجات مقياس ليكرت

الاستجابة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقا
الدرجة	5	4	3	2	1

وفيما يتعلق بصدق الاستبانة فقد تم اختبار صدق الاستبانة باستخدام مؤشر صدق المحتوى، حيث تم عرضها على مجموعة من المحكمين للحكم على مدى تمثيل الفقرات المستخدمة فيها للجوانب المختلفة

للمحتوى المفاهيمي للموضوع محل الدراسة. وبعد إجراء بعض التعديلات في صياغة عبارات الاستمارة واحداث بعض الإضافات أصبح عدد فقرات الاستبانة بصورتها النهائية مكونا من 47 فقرة، وقد تم عرضها على عدد من الطلبة ويقدر عددهم بـ 20 طالبا، وهذا للتأكد من وضوح أسئلة الاستمارة وعباراتها، وكذا ضبط عنصر الزمن اللازم لاستجواب المفردات.

أما عن ثبات الاستمارة (الاعتماد على الاستبيان)، فقد تم استخدام طريقة الاتساق الداخلي بحساب معامل "ألفا كرونباخ" الذي يعتبر مؤشرا إحصائيا دقيقا على مدى الاعتمادية، وقد بلغت قيمته 89.4 %، وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عالية، تشير إلى وجود ترابط عال بين عبارات الاستبيان، وإلى إمكانية الحصول على نفس النتائج فيما لو تكرر القياس في ظل أوضاع مختلفة ومع مرور الوقت.

2. الأدوات الإحصائية المستخدمة: اعتمدت منهجية معالجة بيانات هذه الدراسة بالاستعانة ببرمجية الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، على استخدام الأدوات الإحصائية الآتية:

□ التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، لمعرفة درجة موافقة مجتمع البحث المستهدف على فقرات الاستبيان، كما تم استخدام الانحراف المعياري لقياس درجة تشتت قيم استجابات مجتمع البحث المستهدف عن المتوسط الحسابي.

□ اختبار "كولموجروف سمرنوف" لاختبار مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي.

□ اختبار الانحدار الخطي لمعرفة هل توجد علاقة تأثير بين كل بعد من أبعاد جودة الموقع الإلكتروني ورضى الطالب.

□ ولغرض تحديد مستويات أوزان فقرات الدراسة، المعبر عنها في الاستمارة تم اعتماد مقياس ليكرت الموضح سابقا، وعلى أساسه حدد المدى  $5-1=4$ ، وبتقسيمه على مستويات الأداة والبالغة 5 تحدد طول الفقرة والمقدرة بـ:  $5/4=0.8$ ، وعليه تكون قيمة الوسط المرجح ودرجات الموافقة كما هي موضحة في الجدول (5):

جدول (5): قيمة الوسط المرجح ودرجات الموافقة لمحاور الاستبانة

الوسط المرجح	درجة الموافقة
من 1 - أقل من 1.8	ضعيفة جدا
من 1.8 - أقل من 2.6	ضعيفة
من 2.6 - أقل من 3.4	متوسطة
من 3.4 - أقل من 4.2	عالية
من 4.2 - 5	عالية جدا

## نتائج الدراسة ومناقشتها:

أولاً/ تحليل اتجاهات عينة الدراسة نحو مدى توافر كل معيار من معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني للكلية محل الدراسة:

أ. إجابة السؤال الأول الذي ينص على: ما مدى توفر معيار جودة المحتوى في الموقع الإلكتروني للكلية محل الدراسة؟

يوضح الجدول (6)، اتجاهات عينة الدراسة نحو مدى توافر مؤشرات معيار جودة المحتوى في الموقع الإلكتروني للكلية، وهي مرتبة ترتيبا حسب أعلى متوسط حسابي.

جدول (6): المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات معيار جودة المحتوى

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	درجة الموافقة
0.72	4.16	يوجد بريد إلكتروني للقائمين على الموقع للاتصال بهم	عالية
0.586	4.12	توافر العنوان الفعلي للكلية على الموقع	عالية
0.413	4.04	يحتوي الموقع على ملفات نصية	عالية
0.558	4.04	يحتوي الموقع على ملفات الصور	عالية
0.404	4.03	المعلومات على الموقع حديثة	عالية
0.631	3.98	لا توجد أخطاء لغوية ظاهرة على الموقع	عالية
0.641	3.84	توفر التصفح بأكثر من لغة	عالية
0.767	3.84	مصادر المعلومات على الموقع موثوقة	عالية
0.728	3.81	عرض المعلومات موضوعي دون أي تحيز	عالية
0.73	3.78	يحتوي الموقع صوراً توضيحية عن مرافق الكلية	عالية
0.702	3.59	يحتوي الموقع على الخدمات التي تقدمها الكلية	عالية
0.677	3.44	يحتوي الموقع على نشأة الكلية	متوسطة
0.672	2.04	يحتوي الموقع على ملفات فيديو	منخفضة
0.224	3.74	المجموع	عالية

نلاحظ من خلال معطيات الجدول (6) أن أغلب العبارات الخاصة بمعيار جودة المحتوى كانت بدرجة موافقة عالية (من 3.4 إلى أقل من 4.2) من قبل عينة الدراسة، إلا فيما يتعلق بعبارتي: احتواء الموقع على نشأة الكلية واحتواء الموقع على ملفات فيديو، فكانت بدرجة موافقة متوسطة ومنخفضة على الترتيب. وعليه، ينبغي على إدارة الكلية الاهتمام بعرض تاريخ الكلية بالشكل الكافي والواضح وتوفير ملفات فيديو ذات الصلة في الموقع. ونلاحظ أيضاً من الجدول (6)، أن المتوسط العام للإجابات والمقدر بـ: 3.74 يقع ضمن المجال من 3.4 إلى أقل من 4.2، مما يدل على أن عينة الدراسة قد وافقت وبدرجة عالية على توافر معيار جودة المحتوى في موقع الكلية محل الدراسة.

ب. إجابة السؤال الثاني الذي ينص على: ما مدى توفر معيار جودة التصميم في الموقع الإلكتروني للكلية محل الدراسة؟

يوضح الجدول (7)، اتجاهات عينة الدراسة نحو مدى توافر مؤشرات معيار جودة التصميم في الموقع الإلكتروني للكلية محل الدراسة، وهي مرتبة ترتيباً حسب أعلى متوسط حسابي.

جدول (7): المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات معيار جودة التصميم

الانحراف الموافق	المتوسط الحسابي	العبارة	درجة
عالية	4.07	تستخدم عناوين رئيسية أو فرعية تختلف عن النصوص العادية لتمييزها	عالية
عالية	3.99	الخطوط المستخدمة يسهل قراءتها وحجمها مناسب	عالية
عالية	3.96	يستخدم فراغات واضحة بين الفقرات لتسهيل القراءة	عالية
متوسطة	3.50	استخدام الألوان الفاتحة كخلفيات	متوسطة
متوسطة	2.51	الموقع يتصف بالجمال في الصور	متوسطة
منخفضة	2.49	الصور المستخدمة داخل الموقع ملائمة لطبيعة الموقع	منخفضة
منخفضة	2.39	حجم ملفات الفيديو والصوت والصورة صغير بحيث لا تؤثر على سرعة تحميل الصفحة	منخفضة
منخفضة	2.34	توازن توزيع الصور والنصوص والألوان داخل الصفحة الواحدة	منخفضة
منخفضة	2.21	الموقع يتصف بالجاذبية من حيث الابتكار في التصميم	منخفضة
منخفضة	2.15	الموقع له تأثير عاطفي عند الدخول إليه بحيث يجعلك متحمساً دائماً لزيارته	منخفضة
متوسطة	2.96	المجموع	متوسطة

نلاحظ من خلال معطيات الجدول (7) أن أغلب العبارات الخاصة بمعيار جودة التصميم كانت بدرجة موافقة منخفضة (من 1.8 إلى أقل من 2.6) من قبل عينة الدراسة، في حين وافقت بدرجة عالية على عبارات: استخدام الفراغات الواضحة بين الفقرات لتسهيل القراءة، الخطوط المستخدمة يسهل قراءتها وحجمها مناسب، وتستخدم عناوين رئيسية أو فرعية تختلف عن النصوص العادية لتمييزها. ونلاحظ أيضاً من الجدول (7)، أن المتوسط العام للإجابات والمقدر بـ: 2.96 يقع ضمن المجال من 2.6 إلى أقل من 3.4، مما يدل على أن عينة الدراسة قد وافقت وبدرجة متوسطة على توافر معيار جودة التصميم في موقع الكلية محل الدراسة. وعليه، ينبغي على إدارة الكلية الاهتمام أكثر بمعيار جودة التصميم خاصة في الجوانب التي وافقت عينة الدراسة على عدم توفرها في الموقع.

ج. إجابة السؤال الثالث الذي ينص على: ما مدى توفر معيار جودة التنظيم في الموقع الإلكتروني للكلية محل الدراسة؟

يوضح الجدول (8)، اتجاهات عينة الدراسة نحو مدى توافر مؤشرات معيار جودة التنظيم في الموقع الإلكتروني للكلية محل الدراسة، وهي مرتبة ترتيباً حسب أعلى متوسط حسابي.

جدول (8): المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات معيار جودة التنظيم

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
عالية	0.55	3.87	شعار الكلية واضح ويظهر في كل صفحة من صفحات الموقع
عالية	0.70	3.82	تعمل الروابط بشكل صحيح بحيث يتم الانتقال إلى المكان المطلوب بشكل صحيح
عالية	0.95	3.59	يوجد روابط لمواقع مفيدة ذات علاقة بالموقع الحالي
متوسطة	0.86	3.28	تستطيع معرفة الصفحة الحالية التي تتصفحها من خلال إظهار عنوانها بالكامل
منخفضة	0.81	2.46	اتساق وتوافق جميع الصفحات في طريقة عرضها
عالية	0.35	3.50	المجموع

يتبين من خلال معطيات الجدول (8) أن أغلب العبارات الخاصة بمعيار جودة التنظيم كانت بدرجة موافقة عالية (من 3.4 إلى أقل من 4.2) من قبل عينة الدراسة، إلا فيما يتعلق بعبارتي: تستطيع معرفة الصفحة الحالية التي تتصفحها من خلال إظهار عنوانها بالكامل، واتساق وتوافق جميع الصفحات في طريقة عرضها، كانت بدرجة موافقة متوسطة ومنخفضة على التوالي، ونلاحظ أيضا من الجدول (8)، أن المتوسط العام للإجابات والمقدّر بـ: 3.50 يقع ضمن المجال من 3.4 إلى أقل من 4.2، مما يدل على أن عينة الدراسة قد وافقت وبدرجة عالية نوعا ما على توافر معيار جودة التنظيم في موقع الكلية محل الدراسة.

د. إجابة السؤال الرابع الذي ينص على: ما مدى توفر معيار جودة سهولة التعامل في الموقع الإلكتروني للكلية محل الدراسة؟

يوضح الجدول (9)، اتجاهات عينة الدراسة نحو مدى توافر مؤشرات معيار جودة سهولة التعامل في الموقع الإلكتروني للكلية محل الدراسة، وهي مرتبة ترتيبا حسب أعلى متوسط حسابي.

جدول (9): المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات معيار جودة سهولة التعامل

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
عالية	0.51	3.91	يوفر الموقع جميع الخدمات باستمرار دون انقطاع في أي وقت من نهار أو ليل
عالية	0.66	3.96	توجد تعليمات واضحة لاستخدام أي جزء من الموقع
عالية	0.56	3.91	يدعم الموقع التصفح بأكثر من متصفح
عالية	0.58	3.91	يحافظ الموقع على خصوصية معلوماتك الشخصية
عالية	0.60	3.91	يوجد عداد لمعرفة عدد المستخدمين للموقع في فترة معينة
عالية	0.64	3.75	سهولة استخدام الموقع
متوسطة	0.88	3.38	سهولة إيجاد الموقع من محركات البحث
متوسطة	0.92	3.38	توجد أداة بحث داخل محتوى الموقع
منخفضة	0.85	2.51	قصر وقت تحميل الموقع
منخفضة	0.77	2.11	تكييف محتوى الموقع حسب رغبة وحاجة المستخدمين
عالية	0.24	3.47	المجموع

يتبين من خلال معطيات الجدول (9) أن أغلب العبارات الخاصة بمعيار جودة سهولة التعامل كانت بدرجة موافقة عالية (من 3.4 إلى أقل من 4.2) من قبل عينة الدراسة، إلا فيما يتعلق بكل من عبارتي: سهولة إيجاد الموقع من محركات البحث وتوجد أداة بحث داخل محتوى الموقع، فكانتا بدرجة موافقة متوسطة من قبل عينة الدراسة؛ وعبارتي: قصر وقت تحميل الموقع وتكييف محتوى الموقع حسب حاجة المستفيد، فكانتا بدرجة موافقة منخفضة من قبل عينة الدراسة. وعليه، ينبغي على إدارة الكلية أن تتوجه نحو المستفيدين من خدماتها، وتحاول التعرف على حاجاتهم لتلبيتها، كما ينبغي عليها أيضا إيجاد الآليات المناسبة لتسريع عملية التحميل. نلاحظ أيضا من الجدول (9)، أن المتوسط العام للإجابات والمقدر بـ: 3.47 يقع ضمن المجال من 3.4 إلى أقل من 4.2، مما يدل على أن عينة الدراسة قد وافقت وبدرجة عالية نوعا ما على توافر معيار جودة سهولة التعامل في موقع الكلية محل الدراسة.

هـ. إجابة السؤال الخامس الذي ينص على: هل تختلف معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني للكلية محل الدراسة في أهميتها النسبية من وجهة نظر الطلبة؟

على ضوء النتائج المتوصل إليها من كل من الجدول (6)، و(7)، و(8)، و(9). يمكن ترتيب معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني حسب أهميتها النسبية من وجهة نظر عينة الدراسة، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (10): الأهمية النسبية لمعايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني

الترتيب	المعيار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الأهمية النسبية
1	المحتوى	3.74	0.22	عالية	74.8
2	التنظيم	3.50	0.35	عالية	70
3	سهولة التعامل	3.47	0.24	عالية	69.4
4	التصميم	2.96	0.27	متوسطة	58

نلاحظ من خلال الجدول (10) أن البعد الأكثر جودة بالنسبة لعينة الدراسة هو معيار المحتوى، ما يدل على أن الطلبة يثقون بجودة معلومات الموقع الإلكتروني لاسيما من ناحية حداثة ودقة وموضوعية وملائمة محتوى الموقع الإلكتروني للكلية محل الدراسة؛ يأتي بعد ذلك معيار التنظيم، وهذا يعني أن الطلبة يشعرون نوعا ما بالراحة خلال زيارتهم للموقع نتيجة لترتيب وهيكلته خدماته بالطريقة التي تساعدهم على تصفح الموقع بكل سهولة، وهذا راجع لتوافره على فهرس وخريطة وروابط ووجود اتساق بين جميع الصفحات في طريقة عرضها، يليه معيار سهولة التعامل، وترى عينة الدراسة أن هذا المعيار لم يرتق بعد إلى تطلعاتهم لاسيما من ناحية تكييف محتوى الموقع حسب رغباتهم وغياب الميزات التفاعلية مع القائمين على الموقع؛ وفي الأخير معيار التصميم؛ فقد أظهرت عينة الدراسة وجود نقص في جاذبية الموقع والشعور بالملل وعدم الرغبة في تصفح الموقع. وعليه فعلى الكلية محل الدراسة التركيز أكثر على المعايير المقيمة والمرتبة في المراتب الأخيرة والعمل على ترقيتها إلى مستوى الجودة المرغوبة دون إهمال المعايير المقيمة بتقييم جيد والعمل أيضا على تطويرها.

ثانياً / تحليل البيانات المتعلقة برضى الطلبة حول جودة خدمة الموقع الإلكتروني للكلية محل الدراسة :  
يوضح الجدول (11) المؤشرات الإحصائية لعبارة رضى الطلبة على جودة خدمة الموقع الإلكتروني للكلية محل الدراسة.

جدول (11): المؤشرات الإحصائية لعبارة المتغير التابع

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	درجة الرضى				العبارة	
			منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	كبيرة		
0.436	3.21	257	0	3	197	57	0	مدى رضاك عن جودة خدمة الموقع الإلكتروني للكلية
		% 100	0	1.2	76.7	22.2	0	النسبة %

تُشير معطيات الجدول (11) إلى أن 77% من مجموع مفردات العينة لديهم درجة رضا متوسطة حول مستوى جودة الموقع الإلكتروني للكلية، يُستدل على ذلك بحساب المتوسط الحسابي الذي قدر بـ: 3.21، وهي درجة تعكس الرضا المتوسط لدى الطلبة، الأمر الذي يتطلب من القائمين على الموقع الاهتمام بتحسين جودة الموقع من خلال الحرص على تطبيق معايير الجودة.

### اختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين كل معيار من معايير جودة الموقع الإلكتروني للكلية محل الدراسة ورضى الطالب.

وقبل القيام باختبار هذه الفرضية لا بد أن نقوم باختبار مدى اتباع البيانات للتوزيع.

1. اختبار توزيع الطبيعي للبيانات: لاختبار مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي، تم اللجوء إلى اختبار "كولموجروف سمرنوف"، تمهيدا لاستخدام أسلوب تحليل الانحدار باعتباره أحد الأساليب الإحصائية العملية لاختبار فرضيات الدراسة، وتشترط الاختبارات العملية أن يكون توزيع البيانات توزيعا طبيعيا. والجدول (12) يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات متغيرات الدراسة.

جدول (12): اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات متغيرات الدراسة (k.s)

المعايير	قيمة اختبار k.s	المستوى المعنوية
المحتوى	0.130	0.004
التصميم	0.123	0.009
التنظيم	0.119	0.013
سهولة التعامل	0.107	0.042
الرضى	0.152	0.000

يتضح من الجدول (12) أن مستوى المعنوية لكل المعايير أقل من 0.05، وبالتالي يمكن القول: إن البيانات موزعة طبيعيا.

2. اختبار الفرضية الرئيسية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين كل معيار من معايير جودة الموقع الإلكتروني للكلية محل الدراسة ورضى الطالب.

يوضح الجدول (13) نتائج الانحدار البسيط بين كل متغير من المتغيرات المستقلة (معايير الجودة) والمتغير التابع (رضى الطالب).

جدول (13): نتائج الانحدار البسيط بين كل متغير من المتغيرات المستقلة والمتغير التابع رضى الطالب

Sig	رضى الطالب				المتغيرات
	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	معامل الانحدار b	معامل الثبات a	
0.004	0.437	0.681	0.55	0.44	المحتوى
0.009	0.224	0.256	0.245	0.567	التصميم
0.013	0.336	0.597	0.44	0.48	التنظيم
0.042	0.326	0.523	0.51	0.53	سهولة التعامل

ومن أجل تفسير نتائج الجدول (13)، لابد من تفصيل دقيق للفرضيات الجزئية الواجب اختبارها على النحو الآتي:

أ. اختبار الفرضية الفرعية الأولى، التي تنص على أنه: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين المحتوى ورضى الطالب.

انطلاقاً من الجدول (13)، يتبين لنا وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين معيار المحتوى ورضى الطالب، فقد بلغ معامل الانحدار 0.55 وهذا يعني أن معيار المحتوى يسهم بشكل كبير في تحقيق رضى الطالب بافتراض ثبات العوامل الأخرى، وهذا الأثر ذو دلالة معنوية عند مستوى معنوية 0.05 أو أقل، كما بلغ معامل الارتباط  $R = 0.6381$ ، وهذا يدل على أن هناك ارتباطاً قوياً بين المتغيرين، ونلاحظ أيضاً أن مستوى الدلالة كان أقل من مستوى المعنوية 0.05. وبهذه النتائج نقبل صحة الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على: "توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين المحتوى ورضى الطالب".

ب. اختبار الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين التصميم ورضى الطالب.

انطلاقاً من الجدول (13)، يتبين لنا وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين معيار التصميم ورضى الطالب، فقد بلغ معامل الانحدار 0.245، وهذا يعني أن معيار التصميم يسهم بشكل متوسط نوعاً ما في رضى الطالب بافتراض ثبات العوامل الأخرى، وهذا الأثر ذو دلالة معنوية عند مستوى معنوية 0.05 أو أقل، كما بلغ معامل الارتباط  $R = 0.256$ ، وهذا يدل على أن هناك ارتباطاً ضعيفاً بين المتغيرين، كما نلاحظ أن مستوى الدلالة كان أقل من مستوى المعنوية 0.05. وبهذه النتائج نقبل صحة الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على: "توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين التصميم ورضى الطالب".

ج. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين التنظيم ورضى الطالب.

انطلاقاً من الجدول (13)، يتبين لنا وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين معيار التنظيم ورضى الطالب، فقد بلغ معامل الانحدار 0.44، وهذا يعني أن معيار التنظيم يسهم بشكل كبير في رضى الطالب بافتراض ثبات العوامل الأخرى، وهذا الأثر ذو دلالة معنوية عند مستوى معنوية 0.05 أو أقل، كما بلغ معامل الارتباط  $R = 0.597$ ، وهذا يدل على أن هناك ارتباطاً متوسطاً بين المتغيرين، كما نلاحظ أن مستوى الدلالة كان أقل من مستوى المعنوية 0.05. وبهذه النتائج نقبل صحة الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على: "توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين التنظيم ورضى الطالب".

د. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين سهولة التعامل ورضى الطالب.

انطلاقاً من الجدول (13)، يتبين لنا وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين معيار سهولة التعامل و رضى الطالب، فقد بلغ معامل الانحدار 0.51، وهذا يعني أن معيار سهولة التعامل يسهم بشكل متوسط في رضى الطالب بافتراض ثبات العوامل الأخرى، وهذا الأثر ذو دلالة معنوية عند مستوى معنوية 0.05 أو أقل، كما بلغ معامل الارتباط  $R = 0.523$ ، وهذا يدل على أن هناك ارتباطاً متوسطاً بين المتغيرين، كما نلاحظ أيضاً أن مستوى الدلالة كان أقل من مستوى المعنوية 0.05. وبهذه النتائج نقبل صحة الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على: "وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين سهولة التعامل و رضى الطالب".

وباختبار الفرضيات الفرعية الأربعة في عينة الدراسة (الطلبة)، واستناداً للنتائج المستخرجة، يمكننا القول إن الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على أنه: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين كل معيار من معايير جودة الموقع الإلكتروني للكلية محل ورضى الطالب، هي فرضية صحيحة.

## الاستنتاجات:

تعدّ معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني من أهم عوامل نجاحه، وقد قامت هذه الدراسة بتوضيح أثر معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سطيف 1 على رضى الطالب، كدراسة حالة لإحدى أهم مواقع الجامعة الجزائرية. وقد بينت النتائج الآتي:

- وجود انطباع إيجابي لدى عينة الدراسة على كل من: جانب محتوى الموقع، جانب التنظيم وسهولة التعامل، في حين وجد انطباع متوسط - إن لم يكن سلبي - لجانب التصميم، مما يلقي على عاتق إدارة الكلية مسؤولية العمل على تحسين هذا الجانب.
- إن أكثر العناصر التي تشكل نقاط قوة في خدمة الموقع الإلكتروني، هي: حداثة المعلومات على الموقع؛ وتوفر الموقع على ملفات صوت وصورة؛ وموثوقية مصادر المعلومات وعرضها بشكل موضوعي دون أي تحيز، واحتواء الموقع على فهرس يساعد المستخدمين على التنقل بين جميع صفحات الموقع بحرية، ووجود روابط مواقع مفيدة ذات علاقة بموقع الكلية؛ وحفاظ الموقع على خصوصية المعلومات الشخصية للمستخدمين.
- إن أكثر العناصر التي تشكل نقاط ضعف في خدمة الموقع الإلكتروني، هي: عدم اتصاف الموقع بالجاذبية من حيث الابتكار في التصميم، وعدم جمالية الصور في الموقع، وعدم وجود التأثير العاطفي للموقع عند الاستفادة من خدماته، وعدم تكييف الموقع حسب رغبة المستخدمين منه. وتتشابه نتيجة هذه الدراسة ودراسة كل من: حسن (2016) وحسين (2010) فيما يتعلق بضعف جانب التصميم.
- تختلف المعايير التي يستخدمها الطلبة في أهميتها النسبية عند تقييمهم لجودة خدمة الموقع، حيث إن أكثر المعايير التي تشعر الطالب بجودة خدمة الموقع هي على الترتيب: المحتوى، التنظيم، سهولة التعامل، وفي الأخير التصميم. وفي الحقيقة، نجد أن لهذه النتيجة دلالات تطبيقية لاسيما فيما يتعلق بتحديد الأولويات عند تطوير خدمة الموقع الإلكتروني، حيث تعتبر الأهمية النسبية لكل معيار مؤشراً على درجة الأولوية التي يجب أن توليها إدارة الكلية للتطوير بالنسبة لكل معيار من معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني؛
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل معيار من معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني و رضى الطلبة عن الجودة الكلية لخدمة الموقع الإلكتروني، وتتشابه نتيجة هذه الدراسة ودراسة جواد (2016)، حيث أثبتت وجود أثر لجودة الخدمة الإلكترونية بأبعادها في رضى متلقي الخدمة.

## المقترحات:

- بناء على النتائج المتوصل إليها، يمكن تقديم بعض التوصيات والاقتراحات الآتية:
- نشر ثقافة جودة خدمة الموقع الإلكتروني على مستوى المؤسسة وبصورة مستمرة.
  - التزام الإدارة العليا بعملية تطبيق معايير جودة خدمة الموقع ومتابعة مجرياتها.
  - مشاركة أصحاب المصلحة الداخلية والخارجية للمؤسسة في إطار حوكمة تأخذ بعين الاعتبار تلبية احتياجات كل الأطراف المستفيدة من خدمات الموقع.
  - ضرورة هيكلة خلية الموقع الإلكتروني على مستوى المؤسسة وتوفير الوسائل اللازمة لها.
  - ضرورة الاهتمام بجانب جودة تصميم الموقع؛ وذلك لتحقيق جاذبية أعلى للمستخدم.
  - ضرورة استطلاع آراء المستخدمين من خدمات الموقع لإدخال التحسينات المطلوبة.
  - ضرورة اعتماد المقارنة المرجعية كمدخل لتحسين جودة خدمة الموقع.

## المراجع:

- أبو الرب، عماد، وحسن، ليلى (2010). *ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي*، الطبعة الأولى، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- جواد، يان قاسم (2016). أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رضی متلقي الخدمة، *مجلة كلية التربية الإسلامية*، 22، (93)، 261 - 280.
- حسن، ليلى (2016). مستوى جودة سهولة استخدام الموقع الإلكتروني لجامعة اليرموك الأردنية من وجهة نظر الخبراء ومستخدمي الموقع، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، 9، (24)، 177 - 199.
- حسين، محمد مصطفى (2010). تقييم جودة المواقع الإلكترونية: دراسة تحليلية مقارنة بين بعض مواقع الجامعات الأجنبية والعربية، *جامعة تكريت، كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية*، 6، (18)، 35 - 58.
- الرواحنة، عمار سلامة (2012). *أثر جودة الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في تحقيق رضی العاملين في إدارة الموارد البشرية الخاضعة لنظام الخدمة*، (رسالة ماجستير)، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- ظواهر، عبد الجليل، والهواري، جمال (2012). *محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الإلكترونية باستعمال مقياس: دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر*، *مجلة أداء المؤسسات الجزائرية*، (2)، 97 - 106.
- موقع كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سطيف 1: <http://eco.univ-setif.dz>
- نجم، عبود نجم (2010). *إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت*، عمان، الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- النعيمي، محمد عبد العال (2009). *إدارة الجودة المعاصرة*، عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

- Alexander, D. (2005). How usable are university websites? A report on a study of the prospective student experience. Technical report, Monash University, Victoria.
- Galim, D. (2004). Software Quality Assurance from Theory to Implementation. Harlow, England: Person Education.
- Malhor, S. (2002). E-Services and their Role in B2c E-Commerce, Managing Service Quality, 12(6), 434-446.