



الجمهورية العربية السورية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة المنارة

كلية إدارة الأعمال

قسم التسويق والتجارة الإلكترونية

مشروع معد لنيل درجة الإجازة في إدارة الأعمال بعنوان:

تأثير تصميم الموقع الإلكتروني على جودة الخدمات المقدمة

" دراسة حالة على جامعة المنارة "

إعداد الطالبة

شهد زيفة

إشراف الدكتور

أحمد السكري

2021-2022

Syrian Arab Republic
Ministry of Higher Education and Scientific Research
Al-Manara University
Faculty of Business Administration
Department of Marketing and E-commerce



**A project prepared for obtaining a bachelor's degree in business
administration titled:**

**The impact of website design on the quality of services
provided**

" Case study on Al-Manara University "

Prepared by:

Shahd Zaifa

Supervised by:

Dr. Ahmad Al-Sokkary

2021-2022

الإهداء

إلى من سعى وشقى لأتعمد الراحة والهناء... إلى الذي لم يدخل بشيء من أجل دفعي في طريق النجاح... إلى الذي علمني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر

والدي العزيز

إلى الينبوع الذي لا يمل العطاء... إلى من حأكت سعادتي بخيوط منسوجة من قلبها... إلى مصدر الجمال الدائم

والدتي العزيزة

إلى من شاركوني جميع مراحل حياتي... إلى من حبهن تحري في عروقي ويلهجن بذكرهم فؤادي...

إخواني الغاليين وأختي الغالية

إلى من علموني حرصاً وفاءً من ذهب وكلمات من دهر وعبارات من أسمى وأجلى عبارات العلم... إلى من صاغوا لي من علمهم حرصاً وفاءً ومن فكرهم مناصرة تثير لنا مسيرة العلم والنجاح

أساتذتي الكرام

أهدي هذا العمل المتواضع إلى كل من عرفني وأحبني... راجية من المولى عز وجل أن يجلد القبول والنجاح

تأثير تصميم الموقع الإلكتروني على جودة الخدمات المقدمة (دراسة حالة على جامعة المنارة)

ملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مدى تأثير تصميم الموقع الإلكتروني (طريقة الاستعمال، المحتوى، التفاعلية، الجاذبية، القيمة الخدمية) على جودة الخدمات المقدمة (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والموثوقية)، حيث تم تناول أهم المفاهيم المتعلقة بتصميم المواقع الإلكترونية وجودة الخدمات. تم ذلك من خلال دراسة حالة على موقع جامعة المنارة في محافظة اللاذقية، من خلال اعتماد الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تصميم استبانة مؤلفة من مجموعة من الأسئلة المتعلقة بمتغيرات الدراسة، تم دراسة 120 إجابة، ثم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي Spss.25. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج هي وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين أبعاد تصميم الموقع الإلكتروني وبين جودة الخدمات المقدمة، وأن هناك انخفاض في وجود مكتبة إلكترونية ضمن موقع الجامعة الإلكتروني، كما احتل بعد استجابة جودة الخدمات التعليمية المرتبة الأولى من حيث ترتيب أبعاد جودة الخدمة.

الكلمات المفتاحية : تصميم الموقع الإلكتروني، الموقع الإلكتروني، جودة الخدمات المقدمة.

The impact of website design on the quality of services provided

(Case study on Al-Manara University)

*** ABSTRACT ***

The current study aimed to identify the impact of website design (method of use, content, interaction, attractiveness, service value) on the quality of the services provided (reliability, responsiveness, safety and reliability), where the most important concepts related to website design and service quality were addressed. This was done through a case study on the Al-Manara University website in Lattakia governorate, through the researcher's reliance on the descriptive analytical approach, where a questionnaire was designed consisting of a set of questions related to the study variables, 120 answers were studied, and then the data was analyzed using the statistical program Spss. 25, the most important findings of the study are the existence of a significant relationship between the dimensions of the website design and the quality of the services provided, and there is a clear importance for the impact of use on the safety and reliability of services, and for the interactive effect on the response of services to students.

Keywords:, Website design, Website , Quality of services provided .

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
1	مقدمة
3	الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة
3	الدراسات السابقة
7	أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
10	مشكلة البحث
10	أهمية البحث
11	أهداف البحث
11	فرضيات البحث
13	نموذج الدراسة
14	منهجية البحث
15	مجتمع البحث وعينته
15	حدود الدراسة
15	خلاصة الفصل
16	الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة
16	المبحث الأول : مفاهيم عامة حول تصميم الموقع الإلكتروني
16	تمهيد
16	تعريف الموقع الإلكتروني
16	تعريف تصميم المواقع الإلكترونية
17	أنواع المواقع الإلكترونية
19	معايير تقييم تصميم المواقع الإلكترونية
23	المبحث الثاني : مفاهيم أساسية حول جودة الخدمات
23	تمهيد

23	أهمية جودة الخدمة
24	أهداف الجودة
25	أبعاد جودة الخدمة
26	خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة
27	مفهوم جودة الخدمة التعليمية
27	أهمية جودة الخدمة التعليمية
28	خصائص جودة الخدمة التعليمية
29	خلاصة الفصل
30	الفصل الثالث : الإطار العملي للبحث
31	المبحث الأول : مقياس الصدق والثبات
31	تمهيد
31	حجم عينة الاستبيان
31	إيجاد معامل الثبات باستخدام التجزئة النصفية
32	اختبار الصدق
36	المبحث الثاني : نتائج التحليل الإحصائي لمحاور الاستبيان
37	تحليل آراء العينة نحو المتغير المستقل (تصميم الموقع الإلكتروني)
41	تحليل آراء العينة نحو المتغير التابع (جودة الخدمات المقدمة)
44	المبحث الثالث : اختبار فرضيات البحث
44	تمهيد
45	اختبار فرضيات البحث
65	النتائج
66	التوصيات
67	المراجع
70	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
7	أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	*
32	معامل الارتباط بين متوسط الإجابات الفردية ومتوسط الإجابات الفردية	1
32	معامل ثبات ألفا كرونباخ	2
33	معاملات الارتباط بين عبارات استعمال الموقع الإلكتروني والدرجة الكلية للمحور	3
33	معاملات الارتباط بين عبارات جاذبية الموقع الإلكتروني والدرجة الكلية للمحور	4
34	معاملات الارتباط بين عبارات المحتوى الموقع الإلكتروني والدرجة الكلية للمحور	5
34	معاملات الارتباط بين عبارات تفاعلية الموقع الإلكتروني والدرجة الكلية للمحور	6
35	معاملات الارتباط بين عبارات القيمة الخدمية للموقع الإلكتروني والدرجة الكلية للمحور	7
35	معاملات الارتباط بين عبارات اعتمادية جودة الخدمات المقدمة في الموقع الإلكتروني والدرجة الكلية للمحور	8
36	معاملات الارتباط بين عبارات استجابة جودة الخدمات المقدمة في الموقع الإلكتروني والدرجة الكلية للمحور	9
36	معاملات الارتباط بين عبارات أمان وموثوقية جودة الخدمات المقدمة في الموقع الإلكتروني والدرجة الكلية للمحور	10
37	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول استعمال الموقع الإلكتروني	11
38	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول جاذبية الموقع الإلكتروني	12
39	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول محتوى الموقع الإلكتروني	13
40	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول القيمة الخدمية للموقع الإلكتروني	14
41	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول تفاعلية الموقع الإلكتروني	15
41	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول معيار الاستجابة	16
42	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول معيار الاعتمادية	17
43	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول معيار الأمان والموثوقية	18

19	نتائج اختبار تضخم التباين والتباين المسموح به للمتغيرات المستقلة	44
20	تحليل الانحدار للفرضية الرئيسية للبحث	45
21	تحليل التباين ANOVA لأثر تصميم الموقع الإلكتروني على جودة الخدمات	46
22	معامل الارتباط ومعامل التحديد لأثر استعمال الموقع على الأمان والموثوقية	47
23	تحليل التباين ANOVA لأثر استعمال الموقع على أمان وموثوقية الخدمات	47
24	معامل الارتباط ومعامل التحديد لأثر استعمال الموقع على الاعتمادية	48
25	تحليل التباين ANOVA لأثر استعمال الموقع على الاعتمادية	48
26	معامل الارتباط ومعامل التحديد لأثر استعمال الموقع على الاستجابة	49
27	تحليل التباين ANOVA لأثر استعمال الموقع على الاستجابة	50
28	معامل الارتباط ومعامل التحديد لأثر محتوى الموقع على الأمان والموثوقية	50
29	تحليل التباين ANOVA لأثر محتوى الموقع على أمان وموثوقية الخدمات	51
30	معامل الارتباط ومعامل التحديد لأثر محتوى الموقع على اعتمادية جودة الخدمات	51
31	تحليل التباين ANOVA لأثر محتوى الموقع على اعتمادية الخدمات	52
32	معامل الارتباط ومعامل التحديد لأثر محتوى الموقع على استجابة جودة الخدمات	53
33	تحليل التباين ANOVA لأثر محتوى الموقع على الاستجابة	53
34	معامل الارتباط ومعامل التحديد لأثر القيمة الخدمية على الأمان والموثوقية	54
35	تحليل التباين ANOVA لأثر القيمة الخدمية على أمان وموثوقية الخدمات	54
36	معامل الارتباط ومعامل التحديد لأثر القيمة الخدمية على اعتمادية جودة الخدمات	55
37	تحليل التباين ANOVA لأثر القيمة الخدمية على كفاءة الخدمات	56
38	معامل الارتباط ومعامل التحديد لأثر القيمة الخدمية على استجابة جودة الخدمات	56
39	تحليل التباين ANOVA لأثر القيمة الخدمية على استجابة الخدمات	57

57	معامل الارتباط والتحديد لأثر التفاعلية على الأمان والموثوقية	40
58	تحليل التباين ANOVA لأثر التفاعلية على امان وموثوقية الخدمات	41
59	معامل الارتباط ومعامل التحديد لأثر التفاعلية على اعتمادية الخدمات	42
59	تحليل التباين ANOVA لأثر تفاعلية الموقع على اعتمادية الخدمات	43
60	معامل الارتباط ومعامل التحديد لأثر التفاعلية على استجابة الخدمات	44
60	تحليل التباين ANOVA لأثر التفاعلية على استجابة الخدمات	45
61	معامل الارتباط ومعامل التحديد لأثر الجاذبية على الأمان والموثوقية	46
62	تحليل التباين ANOVA لأثر جاذبية الموقع على أمان وموثوقية الخدمات	47
62	معامل الارتباط ومعامل التحديد لأثر الجاذبية على الاعتمادية	48
63	تحليل التباين ANOVA لأثر الجاذبية على اعتمادية الخدمات	49
63	معامل الارتباط ومعامل التحديد لأثر الجاذبية على الاستجابة	50
64	تحليل التباين ANOVA لأثر جاذبية الموقع على استجابة الخدمات	51

مقدمة:.

أصبح تطور الدول يقاس بما تقدمه من إنجازات في البحث العلمي ضمن مؤسساتها الجامعية، و بما أن محور العملية التعليمية هم طلبة الجامعات فقد أدى ذلك إلى دفع المؤسسات التعليمية لإنشاء مواقع الكترونية تسمح لها بالتواجد الآني والمستمر عبر الشبكة العالمية، حيث أن تصميم هذه المواقع هو أداة لتقديم معلومات وخدمات وجذب انتباه الطلاب (الحاليين والمرقبين)، فالاهتمام بمستوى جودة الخدمة يعتبر أمراً ضرورياً لاستمرار العلاقة التفاعلية بين الجامعات والطلاب، وعليه أصبح التركيز على رغبات الطالب ومعرفة احتياجاته من الخدمات التعليمية.

في الواقع يمثل الموقع الالكتروني للجامعة منصة تعمل على إيصال الخدمات والمعلومات التي تسهل المهام المختلفة لأصحاب المصلحة مثل (الطلاب وأعضاء الهيئة التدريسية والموظفين والزوار)، وتعكس مواقع المؤسسات التعليمية والتربوية صور هذه المؤسسات، يكون الغرض منها تعريف وتثقيفي ودعائي، كما تساعد المواقع الإلكترونية الأفراد الذين يرغبون في إكمال رحلتهم التعليمية من خلال التعلم عن بعد، والسماح للطلاب برؤية درجاتهم، والتواصل مع معلمهم من خلال بوابات الطلاب المتاحة على المواقع الالكترونية الخاصة بالجامعة، لذلك نجد حيزاً في مواقع الجامعة لتسويقها، فضلاً عن التعريف بأعضاء كادرها الأكاديمي والإداري .

مصطلحات الدراسة :

❖ **الموقع الإلكتروني :** هو مجموعة من الصفحات المترابطة والتي تحتوي على نصوص معينة أو صور أو فيديو أو ملفات صوتية وغير ذلك من الملفات بحيث يكون هذا الموقع موجود أو مستضاف على سيرفر معين في إحدى الشركات المستضيفة بحيث يمكن الدخول إليها عن طريق شبكة الإنترنت من أي موقع بالعالم.(عبدالله الكسواني، ٢٠١٦)

❖ **تصميم الموقع الإلكتروني :** مجموعة من الملفات الموضوعه جنباً إلى جنب على خادم انترنت أو أكثر، مما يسمح بعرض المحتوى ويشمل هذا (المحتويات والواجهة التفاعلية) للمستخدم النهائي على شكل صفحة إنترنت عند طلبها التي تحتوي على عدة عناصر كالنصوص والنماذج البريدية والصور النقطية ، وكل ذلك يتم ترتيبه بواسطة إحدى اللغات المستخدمة مثل..JAVASCRIPT, XHTML, XML, CSS , HTML.

(رمضان ، ٢٠١٧)

❖ **جودة الخدمات التعليمية :** هي عملية تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى جودة وحدة المنتج التعليمي بواسطة كل فرد من العاملين بالمؤسسة التعليمية وفي جميع جوانب العمل التعليمي والتربوي . (شماخي، ٢٠١٦)

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

1-1 الدراسات السابقة:

الدراسات العربية:

١- دراسة (الشواور ، 2019) بعنوان: مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة من وجهة نظر الطلاب.

اهداف الدراسة : هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية من وجهة نظر الطلاب، والتأكد من مدى اختلاف تلك الدرجة باختلاف البرنامج الاكاديمي.

المنهجية: قام الباحث بإتباع المنهج الوصفي التحليلي وذلك بإنشاء استبانة توزعت على أربعة مجالات هي : جودة التدريس - الإرشاد الاكاديمي -خدمات المكتبة و تقويم الطلاب.

النتائج : أظهرت النتائج أن جودة الخدمات التعليمية بشكل عام كانت بمستوى جيد، وهناك فروق دالة احصائية في مستوى الخدمات حسب آراء الطلاب.

٢- دراسة (مراد وفؤاد ، 2019) بعنوان : دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية الجامعية . (دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير جامعة المسيلة)

اهداف الدراسة : هدفت إلى معرفة مدى مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية بأبعائها (هيئة التدريس- المناهج التدريسية -الإدارة التعليمية-البحث العلمي)

المنهجية: اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي وتم جمع البيانات بالاعتماد على الاستبيان واستهدف الباحثان اساتذة الكلية محل الدراسة وفي التحليل على استخدام spss.

النتائج: تبين أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالكلية محل الدراسة هو مستوى متوسط ووجود علاقة ذات دلالة احصائية تبرز مساهمة تطبيقات الإدارة الإلكترونية بدرجة متوسطة على جودة الخدمة التعليمية بأبعائها في تحسين اداء الكلية محل الدراسة.

٣- دراسة (مشقق ، 2018) بعنوان: دور الموقع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات التعليمية من منظور طلبة كلية العلوم الاقتصادية.

اهداف الدراسة : تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير موقع الكلية في جامعة محمد بوضياف المسيلة في تحسين جودة الخدمات التعليمية إلى جانب تقييم جودة موقع الكلية محل الدراسة وتشخيص مستوى جودة الخدمات التعليمية.

المنهجية: الاعتماد على المنهج الوصفي، توزيع استمارة على مجموعة من طلبة الكلية محل الدراسة بجامعة المسيلة، تحليل البيانات للاعتماد على أسلوب الانحدار الخطي البسيط عبر spss .

النتائج: بينت الدراسة الميدانية التي تم إجراؤها على الكلية محل الدراسة أن الموقع الإلكتروني للكلية يتوفر على المعايير المعتمدة في الدراسة والمتمثلة في (الاستعمال، المحتوى، القيمة الخدمية، الحيوية) لكن ليس بدرجة عالية في معظمها. كما أن أبعاد جودة الخدمات والمتمثلة في (الملموسية ، الاعتمادية ، الاستجابة ، السلامة ، التعاطف) دلت على توفر الحد الأدنى من متطلبات جودة الخدمة بالكلية. تم التوصل إلى وجود دور معنوي عند مستوى دلالة (٠,٠٥) للموقع الإلكتروني للكلية في تحسين جودة الخدمات التعليمية.

٤- دراسة (عيادات والعمرى، 2015) بعنوان : درجة توافر معايير تصميم المواقع الإلكترونية في موقع جامعة اليرموك الإلكتروني من وجهة نظر متخصصي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

أهداف الدراسة : تهدف إلى الكشف عن مدى التزام موقع جامعة اليرموك الإلكتروني بمعايير تصميم المواقع الإلكترونية من وجهة نظر متخصصي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

المنهجية: تكونت عينة الدراسة من ٣٢ عضو هيئة تدريس و ٢٢ فني حاسوب ممن يعملون في جامعة اليرموك في الاردن وقام الباحث بإجراء استبيان موزع على ستة اقسام وهي : معايير تشغيل الموقع والتصفح واللغة والتصميم ومظهر الشاشة والدقة والحدثة.

النتائج: تبين من خلال المتوسطات الحسابية أن الدرجة الكلية لتوفر المعايير الخاصة بتصميم المواقع الإلكترونية في موقع الجامعة محل الدراسة كانت كبيرة ، إذ جاء في المراتب الثلاثة الأولى (مجال معايير تشغيل الموقع الإلكتروني ، ومجال معايير التصفح ، ومجال معايير اللغة) على التوالي . كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) على متغير الوظيفة ولصالح الفنيين ، وعدم ظهور فروق ذات دلالة إحصائية في مجال سنوات الخبرة .

الدراسات الأجنبية:

١. دراسة (Wilson,2019) بعنوان:

The effect of website design quality and service quality on repurchase intention in the E-commerce industry (Across-continental Analysis).

العنوان باللغة العربية: تأثير جودة تصميم الموقع وجودة الخدمة على نية إعادة الشراء في صناعة التجارة الالكترونية (تحليل عبر القارات) .

اهداف الدراسة : هدفت الدراسة إلى فحص تأثير جودة تصميم الموقع وجودة الخدمة على نية إعادة الشراء لدى المستهلكين في صناعة التجارة الالكترونية في القارات الخمس.

المنهجية: تم استخدام استبيان الكتروني على المستهدفين في القارات الخمس، طبق الباحث طريقة pls-sem لتحليل وتوليد النتائج من البيانات.

النتائج: تم الاستنتاج أن في آسيا وأستراليا وأوروبا لعبت جودة الخدمة دور مهم في التأثير على نية إعادة الشراء بينما لعبت جودة تصميم الموقع دوراً أكثر أهمية في الشمال والجنوب، كما أن الرضا بشكل ايجابي توسط العلاقات بين جودة تصميم الموقع وجودة الخدمة ونية إعادة الشراء بين جميع القارات الخمس.

٢. دراسة (Boon-itt, 2019) بعنوان :

Quality of health websites and their influence on perceived usefulness, trust and intention to use: an analysis from Thailand.

العنوان باللغة العربية: جودة المواقع الصحية وتأثيرها على الفائدة المتصورة والثقة ونية الاستخدام : تحليل من تايلاند.

أهداف الدراسة : الغرض من الدراسة هو فحص خصائص المواقع الصحية ، التي يمكن أن تلائم جودة مواقع الويب ، وأيضاً إلى فحص الضعف الملحوظ للمواقع الصحية بناء على نموذج قبول المعلومات .

المنهجية : تم اجراء دراسة استقصائية عبر الإنترنت لجمع البيانات من المستهلكين الذين استخدموا الإنترنت للبحث عن المعلومات .

النتائج : تشير النتائج إلى أن جودة موقع الويب الصحي تؤثر إيجاباً على نية إدارة الموقع الإلكتروني الصحي عندما يثق المستخدمون في الخدمة ويدركونها ، كذلك مكن أن يؤدي مستوى الثقة في استخدام المواقع الصحية إلى تحسين الفائدة المتوقعة ، وستزداد نية استخدام هذه المواقع للبحث عن المعلومات الصحية.

٣. دراسة (kareem and Enayati, 2017) بعنوان :

Evaluation of Educational Services Quality at the College of Education in University of Garmian Based on SERVQUAL Model.

العنوان باللغة العربية: تقييم جودة الخدمات التربوية في كلية التربية بجامعة كرميان على اساس نموذج جودة الخدمة

اهداف الدراسة : هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر الطلاب في كلية التربية جامعة كرميان على اساس نموذج جودة الخدمة.

المنهجية : اتبعت الدراسة المنهج الوصفي المقطعي وأجريت في كلية التربية محل الدراسة على طلاب الكلية تم استخدام استبيان جودة الخدمة القياسي بما في ذلك جزأين من المعلومات الديموغرافية والابعاد الخمسة لجودة الخدمة، تم جمع البيانات في اختبارات الاحصاء الوصفي احادي الاتجاه.

النتائج : أظهرت أن هناك فجوات سلبية في بعض أبعاد جودة خدمات التعليمية وهناك فجوة ايجابية في أبعاد الملموسية والتعاطف، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية حسب الجنس أو سنة الدراسة.

٤. دراسة (Kamour,2017) بعنوان:

The quality of education services and its effect on students' satisfaction an empirical study on students of Alrifaa private university in Libya.

العنوان باللغة العربية: جودة الخدمات التعليمية وتأثيرها على رضا الطلاب دراسة تجريبية على طلاب جامعة الرفاق الخاصة في ليبيا.

اهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى إظهار تأثير الخدمات التعليمية على رضا الطلاب في الجامعة محل الدراسة.

المنهجية: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي القائم على دراسة ميدانية للحصول على البيانات الاولى من مصادرها الرئيسية من خلال تصميم استبيان لجمع المعلومات من الطلاب.

النتائج: التوصل إلى أن تحسين جودة الخدمة التعليمية ينعكس ايجاباً على مستوى رضا الطلاب، كما ان اوضحت الدراسة ان هناك تأثيراً ذو دلالة احصائية لجودة الخدمة التربوية على رضا الطلاب عند مستوى (٠,٠٥) .

2-1 أوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

الباحث	العنوان	التشابه	الاختلاف
(الشواور ، ٢٠١٩)	مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الاسلامية بالمدينة المنورة من وجهة نظر الطلاب.	تشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث اتباع الباحثين المنهج الوصفي التحليلي ، كلا الدراستين درستا متغير الجودة الخدمة.	تناولت الدراسة السابقة من حيث المتغير المستقل (جودة الخدمات التعليمية) بينما الدراسة الحالية اعتمدته كمتغير تابع.
(مراد وفؤاد ، 2019)	دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية الجامعية (دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير جامعة المسيلة)	تشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث المتغير التابع (جودة الخدمة)	-تناولت الدراسة السابقة من حيث المتغير المستقل (دور الإدارة الالكترونية) بينما الدراسة الحالية (تأثير تصميم الموقع الالكتروني)، واختلاف البيئة التطبيقية.

<p>تتألفت الدراسة السابقة من حيث البيئة التطبيقية للدراسة (طلبة كلية العلوم الاقتصادية) ، بينما الدراسة الحالية (دراسة حالة على جامعة المنارة)</p>	<p>تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث المتغير المستقل (الموقع الالكتروني) والمتغير التابع (جودة الخدمات)</p>	<p>دور الموقع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات التعليمية من منظور طلبة كلية العلوم الاقتصادية.</p>	<p>(مشقق ، ٢٠١٨)</p>
<p>تتألفت الدراسة السابقة من حيث مجتمع الدراسة (متخصصي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) ، بينما الدراسة الحالية (طلبة جامعة المنارة)</p>	<p>تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث المتغير المستقل (تصميم الموقع الالكتروني)</p>	<p>درجة توافر معايير تصميم المواقع الالكترونية في موقع جامعة اليرموك الالكتروني من وجهة نظر متخصصي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.</p>	<p>(عيادات والعمرى ، 2015)</p>

(Wilson, 2019)	تأثير جودة تصميم الموقع وجودة الخدمة على نية إعادة الشراء في صناعة التجارة الالكترونية (تحليل عبر القارات)	-تتشابه كل من الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في المتغير المستقل (جودة تصميم الموقع)	-تناولت الدراسة السابقة من حيث المتغير التابع (إعادة الشراء في صناعة التجارة الالكترونية)، بينما الدراسة الحالية (جودة الخدمات المقدمة)
(Boon-itt, 2019)	جودة المواقع الصحية وتأثيرها على الفائدة المتصورة والثقة ونية الاستخدام : تحليل من تايلاند	-تتشابه كل من الدراسة الحالية والدراسة السابقة من حيث المتغير المستقل (الموقع الالكتروني)	-تناولت الدراسة السابقة من حيث المتغير التابع (التأثير على الفائدة والثقة ونية الاستخدام) ، بينما الدراسة الحالية (جودة الخدمات المقدمة)، واختلاف القطاع في الدراسة السابقة (صحي) بينما الحالية (تعليمي). - ومن حيث المنهجية في الدراسة السابقة (دراسة استقصائية عبر الإنترنت) بينما الدراسة الحالية (منهج وصفي تحليلي)
(Kareem and Enayati,2017)	تقويم جودة الخدمات التربوية في كلية التربية بجامعة كرميان على اساس نموذج جودة الخدمة	- تتشابه كل من الدراسة الحالية والدراسة السابقة من حيث البيئية التطبيقية للدراسة.	تناولت الدراسة السابقة من حيث المنهجية في الدراسة السابقة (الوصفي المقطعي) ، بينما الدراسة الحالية (وصفي تحليلي)
(Kamour, 2017)	جودة الخدمات التعليمية وتأثيرها على رضا الطلاب دراسة تجريبية على طلاب جامعة الرفاق الخاصة في ليبيا.	-تتشابه كل من الدراسة الحالية والدراسة السابقة من حيث مجتمع الدراسة (الطلاب)، والمنهجية المتبعة بالدراسة (الوصفي التحليلي)	-تناولت الدراسة السابقة من حيث المتغير المستقل (جودة الخدمات التعليمية) ،بينما الدراسة الحالية (تصميم الموقع الالكتروني) .

الجدول (*)

1-3 مشكلة البحث :

بذلت دول عديدة الكثير من الجهد لمواكبة التطورات التكنولوجية بما ينعكس إيجاباً على الخدمات العامة المقدمة وجعلها رقمية قدر الإمكان، مما يبشر بجعل الحياة أسهل وأكثر أماناً، ويضمن الانتقال المرن للمؤسسات والمرافق العامة من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الإلكترونية.

أيضاً لقد أُلقت أزمة فايروس كورونا بظلالها على قطاع التعليم ، دفعت العديد من المدارس والجامعات لإغلاق أبوابها والتحول إلى التعليم عن بعد، من خلال تصميم منصات الكترونية تتناسب مع عمل كل مؤسسة تعليمية وتربوية وما تحويه من خدمات تعليمية. لذلك أصبح من الضروري التركيز على عمل هذه المواقع ومدى تحقيقها للأهداف المنشودة، ومع ضرورة التقييم المستمر لمعرفة نقاط القوة والضعف والعمل على تعزيز الخدمات الجيدة وتحسين ما هو ضعيف منها. مما سبق جاء هذا البحث للوقوف على واقع تصميم الموقع الإلكتروني لجامعة المنارة ومعرفة مدى تأثيره على جودة ونوعية الخدمات التعليمية التي يقدمها.

مما سبق يمكن صياغة مشكلة البحث عبر :

ما هو تأثير تصميم الموقع الإلكتروني لجامعة المنارة على جودة الخدمات التي تقدمها؟

1-7 أهمية البحث :

تظهر أهمية الدراسة من ناحيتين نظريّة و عمليّة:

- ١ -من الناحية النظرية: يستمد هذا البحث أهميته من حيث التعرف على أبعاد تصميم الموقع الإلكتروني وأبعاد جودة الخدمات التعليمية، والتعرف بالاتجاهات الحديثة في تصميم المواقع الإلكترونية للمؤسسات التعليمية وتوسيع نطاق المعرفة بها.

٢- **ومن الناحية العملية:** تكمن أهمية البحث بتقديم معلومات هامة للقائمين على تصميم الموقع الالكتروني ضمن جامعة المنارة بضرورة الاهتمام به وتقديم الخدمات التعليمية بجودة عالية للطلاب ، والاستفادة من هذه الدراسة لتعزيز من جهود الجامعة في هذا المجال.

1-4 أهداف البحث

يهدف البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية :

١- دراسة تأثير تصميم الموقع الالكتروني على جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة من جهة معايير تصميم الموقع الالكتروني (طريقة الاستعمال، المحتوى ، التفاعلية ، الجاذبية، القيمة الخدمية)، ومن جهة معايير جودة الخدمات (الاعتمادية ، الاستجابة ، الأمان والموثوقية).

٢- التوصل إلى نتائج وتوصيات تساهم في تطوير الموقع الالكتروني للجامعة لرفع مستوى جودة خدماتها التعليمية.

1-5 فرضيات البحث

للإجابة على إشكالية الدراسة تم صياغة الفرضيات المبدئية التالية:

فرضية البحث الرئيسية: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتصميم الموقع الالكتروني على جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة.

ويتفرع عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

• **الفرضية الفرعية الأولى:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لمعيار استعمال الموقع الالكتروني وتأثيره على

أمان وموثوقية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة.

• **الفرضية الفرعية الثانية:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لمعيار استعمال الموقع الالكتروني وتأثيره على

اعتمادية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة.

- الفرضية الفرعية الثالثة : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لمعيار استعمال الموقع الالكتروني وتأثيره على استجابة جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة.
- الفرضية الفرعية الرابعة : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لمعيار محتوى الموقع الالكتروني وتأثيره على أمان وموثوقية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة.
- الفرضية الفرعية الخامسة : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لمعيار محتوى الموقع الالكتروني وتأثيره على اعتمادية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة.
- الفرضية الفرعية السادسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لمعيار محتوى الموقع الالكتروني وتأثيره على استجابة جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة.
- الفرضية الفرعية السابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لمعيار القيمة الخدمية للموقع الالكتروني وتأثيره على أمان وموثوقية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة.
- الفرضية الفرعية الثامنة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لمعيار القيمة الخدمية للموقع الالكتروني وتأثيره على اعتمادية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة.
- الفرضية الفرعية التاسعة : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لمعيار القيمة الخدمية للموقع الالكتروني وتأثيره على استجابة جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة.
- الفرضية الفرعية العاشرة : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لمعيار تفاعلية الموقع الالكتروني وتأثيره على أمان وموثوقية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة.
- الفرضية الفرعية الحادية عشر: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لمعيار تفاعلية الموقع الالكتروني وتأثيره على اعتمادية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة.
- الفرضية الفرعية الثانية عشر : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لمعيار تفاعلية الموقع الالكتروني وتأثيره على استجابة جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة.

• الفرضية الفرعية الثالثة عشر : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لمعيار جاذبية الموقع الالكتروني وتأثيره

على أمان وموثوقية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة.

• الفرضية الفرعية الرابعة عشر : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لمعيار جاذبية الموقع الالكتروني وتأثيره

على اعتمادية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة.

• الفرضية الفرعية الخامسة عشر : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لمعيار جاذبية الموقع الالكتروني وتأثيره

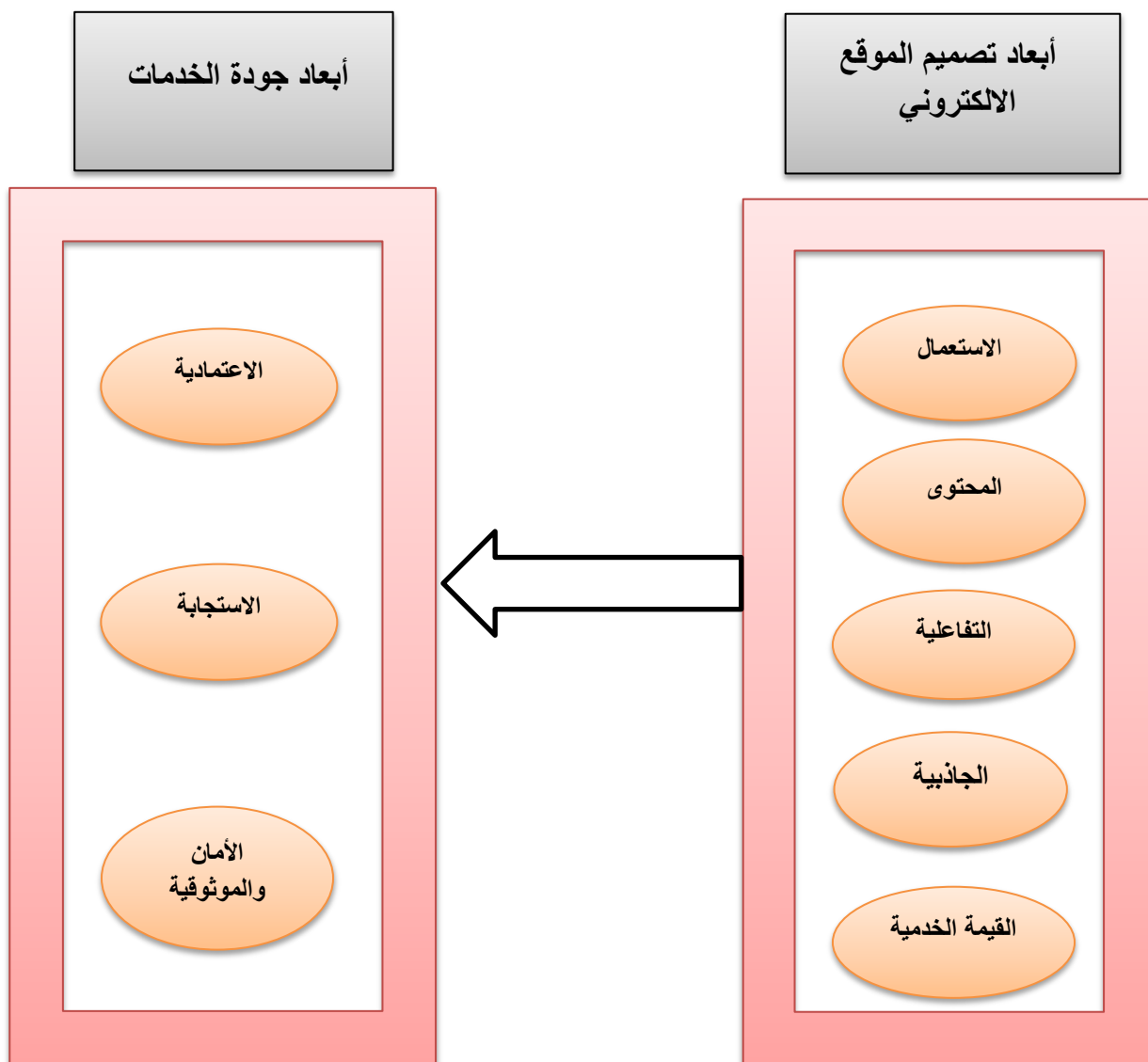
على استجابة جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة.

6-1 نموذج الدراسة :

• **المتغير المستقل** : تصميم الموقع الالكتروني (الاستعمال ، المحتوى ، التفاعلية ، الجاذبية ،

القيمة الخدمية) .

• **المتغير التابع** : جودة الخدمات المقدمة (الاعتمادية ، الاستجابة ، الأمان والموثوقية) .



7-1 منهجية البحث :

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الاستناد إلى بيانات ثانوية جُمعت من المراجع العربية والأجنبية والمقالات والرسائل العلمية الخاصة بمتغيرات الدراسة، كما تم الاعتماد على بيانات أولية تم الحصول عليها

من خلال تصميم استبيان تتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع البحث وتوزيعه على طلاب جامعة المنارة في محافظة اللاذقية، ولاختبار الفرضيات تم الاعتماد على برنامج (Spss25) الإحصائي.

1-8 مجتمع البحث وعينته:

تكون مجتمع البحث من جميع طلاب جامعة المنارة في محافظة اللاذقية بمختلف كلياتها وأقسامها، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة منه، ولقد قامت الباحثة بتوزيع استبانة إلكترونية، تم دراسة ١٢٠ إجابة.

1-9 حدود البحث:

الزمانية: الفصل الأول من العام الدراسي ٢٠٢١_٢٠٢٢.

المكانية: الموقع الإلكتروني لجامعة المنارة.

خلاصة الفصل :

تناولنا من خلال هذا الفصل الجانب المنهجي للدراسة، والذي تم التطرق فيه إلى تحديد الإطار العام للبحث، من خلال التعرف على الدراسات السابقة بقصد الاستفادة منها ومقارنتها مع الدراسة الحالية. أيضاً تم تحديد مشكلة الدراسة وتساؤلاتها وأهميتها النظرية والعملية، وتحديد أهداف الدراسة و فرضياتها ونموذجها ومنهجية البحث.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول : مفاهيم عامة حول تصميم الموقع الإلكتروني

تمهيد :

الوقت الحالي هو وقت التطور والتكنولوجيا، أصبح من الضروري أن يتم التعامل في التكنولوجيا بالشكل المناسب الذي من خلالها نستطيع أن نحقق أعلى قدر من الاستفادة منها، حيث أصبحت المواقع الالكترونية اليوم متزايدة عن الحد الطبيعي ، وهي الواجهة وبوابة المؤسسة الرئيسية الأكثر استخداماً التي من خلالها يتحقق العمل لتحسين جودة خدماتها من أجل الحفاظ على بقائها في ظل التغيرات التكنولوجية القائمة.

2-1 تعريف الموقع الإلكتروني :

مجموعة من الصفحات والنصوص والصور ومقاطع الفيديو المترابطة وفق هيكل متماسك ومتفاعل ، يهدف إلى عرض ووصف المعلومات والبيانات عن جهة ما أو مؤسسة ما، بحيث يكون الوصول إليه غير محدد بزمان ولا مكان، وله عنوان فريد محدد يميزه عن بقية المواقع على شبكة الانترنت .

ويمكن أن يحتوي الموقع على موقع فرعي واحد أو أكثر، والموقع الفرعي هو موقع متداخل في موقع ويب آخر، إذ اعتبر موقع الويب دليلاً يحتوي على مجموعة من المجلدات، فإن الموقع عبارة عن مجلد فرعي يحتوي على موقع ويب مستقلاً بذاته . (مصطفى ، ٢٠١٠).

- ويعرف أيضاً: مجموعة من صفحات الويب المترابطة التي قد تحتوي على : نصوص، صور، أفلام فيديو، تسجيلات صوتية، والموقع الإلكتروني مستضاف في خادم واد على الأقل، ويمكن استعراض هذا الموقع من خلال جهاز حاسب يتضمن متصفح للإنترنت مثل (Mozilla Firefox ,internet explorer) وغيرها من المتصفحات، مع التطور الحديث أصبح بالإمكان تصفح المواقع من خلال أجهزة الهاتف النقال الحديثة . (نجم ، ٢٠٠٩).

- تعريف تصميم الموقع الإلكتروني : مجموعة من الملفات الموضوعية جنباً إلى جنب على خادم انترنت أو أكثر، مما يسمح بعرض المحتوى ويشمل هذا (المحتويات والواجهة التفاعلية) للمستخدم النهائي على شكل صفحة

إنترنت عند طلبها التي تحتوي على عدة عناصر كالنصوص والنماذج البريدية والصور النقطية ، وكل ذلك يتم ترتيبه بواسطة إحدى اللغات المستخدمة مثل HTML, CSS , XML, XHTML JAVASCRIPT. (رمضان ، ٢٠١٧)

2-1-1 أنواع المواقع الإلكترونية:

يحتوي الموقع الإلكتروني على صفحة رئيسية يمكن الوصول إليها من خلال عنوان الموقع، وتعرض هذه الصفحة محتويات الموقع وتضم ارتباطات تشعبية تقود لصفحات أخرى في نفس الموقع أو في مواقع أخرى. ويمكن تقسيمها من حيث التالي:

أولاً من حيث المضمون (نثيو ، ٢٠١٧):

ويهتم هذا التصنيف بتحديد المواقع من حيث المحتوى الذي تقدمه، ويمكن تصنيفها كالتالي:

-مواقع تجارية: وهي مواقع تقدم عروضاً عن منتجات معينة تكون تابعة لشركات ومؤسسات غالباً ما تكون هذه المواقع تابعة لها وهذه المواقع إما تقوم على التسويق للسلع والمنتجات وهي بذلك مواقع تجارية تسويقية، أو تقوم بالتعريف بهذه المنتجات دون توفير إمكانية بيعها وهي تسمى بالمواقع التسويقية الإعلامية.

-مواقع إخبارية: وتركز اهتمامها على تقديم الخدمات الإخبارية اللحظية وربما تضيف إليها بعض التحليلات الإخبارية والتقارير.

-مواقع شاملة: وتضم هذه المواقع نطاقات اهتمام واسعة متنوعة من حيث :

أ-التخصص: فتتلم بالمجالات السياسية والاقتصادية والعلمية والاجتماعية وغيرها.

ب-القوالب الفنية: تنتشر الأخبار والتحقيقات والمقابلات واستطلاعات الرأي.

ج-المناطق الجغرافية: فتتلم بمساحات جغرافية متنوعة.

-مواقع إعلامية: وتساند هذه المواقع مؤسسات إعلامية أخرى مثل الصحف و الإذاعات والقنوات الفضائية وذلك في محاولة لاستكمال جميع أدوات العرض الإعلامي وإحداث نوع من التكامل بين الوسائل.

-المواقع العلمية: تقدم هذه المواقع معلومات علمية أو بحوث أو دراسات وقد يضعوا الباحثون والمتخصصون في المجال والأكاديميون.

-**المواقع التعليمية:** تخص هذه المواقع الجامعات والمعاهد والمدارس والهيئات التعليمية وتطرح بها مواضيع تعليمية أو دراسية.

-**المواقع العسكرية:** و تتضمن صفحات هذه المواقع معلومات مختلفة الجوانب العسكرية ولا تتاح للعامة إلا إذا كانت البيانات الموجودة بها مصرح لها بالنشر.

-**المواقع الترفيهية:** وهي المواقع التي تقدم خدمات ترفيهية لزائريها مثل خدمة إرسال الرسائل القصيرة إلى التلفونات المحمولة أو خدمة تنزيل الملفات الصوتية أو خدمة الدردشة من خلال الموقع .

-**المواقع الشخصية:** وهي المواقع التابعة لأشخاص ينشرون فيها بيانات أو صور أو معلومات خاصة بهم (كالسير الذاتية) .

ثانياً من حيث الاحتراف (لطرش ، ٢٠١٤):

-**مواقع هواة:** غالباً ما يقوم عليها شخص أو عدة أشخاص من الهواة الذين يرغبون فقط في التعبير عن رؤيتهم أو التعريف بأنفسهم أو عرض إنتاجهم الفكري أو الأدبي أو العلمي.

-**مواقع محترفة:** تقوم هذه المواقع على مؤسسات محترفة ومتخصصة، وتستعين بكفاءات محترفة للعمل الإلكتروني والإعلامي.

ثالثاً من حيث الجمهور المستهدف (لطرش ، ٢٠١٤) :

يتنوع الجمهور المستهدف وفقاً لطبيعة الموقع والمؤسسة أو الشخص القائم عليه، تبعاً للفكرة والهدف الأساسي الذي نشأ من أجله:

- مواقع تستهدف جمهوراً متخصصاً محترفاً: تستهدف هذه المواقع جمهوراً في تخصص معين : علمي، اجتماعي، اقتصادي، ثقافي... (إلخ).

- مواقع تستهدف جمهوراً عاماً متنوعاً: تعرض هذه المواقع مادة متنوعة تستهدف عموماً الجمهور الذي يزور شبكة الإنترنت وذلك في محاولة للوصول إلى أكبر قدر ممكن من قطاعات الجمهور المتنوعة.

رابعاً من حيث إمكانية تغيير المحتوى (لطرش ، ٢٠١٤) :

وهي تلك المواقع التي يمكن تعديل محتواها من طرف المتصفح عن طريق نظام إدارة محتوى، وعن طريق هذا النظام يمكن إضافة صفحات جديدة أو إحداث تعديلات على النص أو الصور أو ملفات الصوت أو الفيديو .

خامساً من حيث التكوين :

<u>مواقع بسيطة</u>	<u>مواقع كثيفة</u>	<u>مواقع مركبة</u>
محدودية الأقسام	كثرة المواد المطلوبة بثها	كثافة المادة المطلوب بثها
محدودية المواد التي تبث فيها تباعد فترات التحديث	سهولة تقسيم المادة إلى عدد محدود من المحاور والأقسام و تقارب دورية التحديث	كثرة التقسيمات والتصنيفات بصورة كبيرة و تقارب دورية التحديث

2-1-2 معايير تقييم تصميم المواقع الإلكترونية (مصطفى ، ٢٠١٠) :

لقد تنامي دور الموقع الإلكتروني بشكل ملحوظ على الشبكة حيث ازداد الإقبال عليه، ولأن شبكة الإنترنت تعد بيئة مفتوحة فإنه يمكن لكل من يملك جهاز كمبيوتر متصل بالشبكة أن يستخدم موقعاً مجانياً على الشبكة، ينشر من خلاله ما يشاء ويطلق على نفسه ما يشاء من ألقاب علمية ليجعل زائر الموقع يثق في المعلومات المطروحة فيه.

إن تلك المشكلة لفتت انتباه المهتمين بالنشر الإلكتروني إلى ضرورة دراسة جودة المواقع الإلكترونية، كما أن معضلات وجهات النظر زادت أهمية تقييم جودة المواقع على شبكة الإنترنت، ومنها ما يلي: (مصطفى، ٢٠١٠)

(١) إمكانية أي شخص وضع ما يشاء دون وجود ضوابط علمية أو أدبية.

(٢) صعوبة تحديد الهدف من تواجد موقع معين و صحته.

(٣) صعوبة تحديد حداثة المحتوى المطروح في الموقع .

(٤) تحديد المسؤولية الفكرية للموقع.

٥) عدم مراجعة الكثير من المواقع وتحديد محتواها وتدقيقها من قبل الجهات العلمية والبحثية أو حتى من قبل مجموعات المستفيدين .

دعا كل ذلك إلى حتمية قيام جهات علمية وبخثية معتمدة بالمراجعة الدورية للمواقع التي تؤثر في فئة عريضة من المستفيدين، وضرورة إيجاد معايير محددة لقياس جودة الموقع الإلكتروني كمجال حتمي و تخصصي . وهناك عدة معايير مقترحة من طرف المتخصصين والمهتمين بالمواقع الإلكترونية وتقييم جودتها، اقد تم الاختصار في هذه الدراسة على أربعة معايير أساسية يتضمن كل منها مجموعة من المؤشرات وفق ما يلي :

١- معيار الاستعمال (Usability)^١:

إن الغاية من المعلومات هو الاستعمال، وبالتالي لا قيمة ولا معنى لأية معلومة إلا في حدود استجابتها الجزئية أو الكلية لحاجة المستفيد منها. عدة أبحاث أشارت إلى أهمية تقييم مدى سهولة استعمال المستخدم للموقع فترة تواجده فيه ، ومدى انجذابه له ، وشددت هذه الأبحاث على خمسة معايير ثانوية:

- ✓ **الرؤية** : مدى سهولة إيجاد الموقع من خلال محركات البحث المشهورة.
- ✓ **الدخول** : سهولة كتابة عنوان الموقع وتذكره وكذلك علاقة العنوان بهدف ونشاط الموقع.
- ✓ **صفحة البداية** : احتواء صفحة البيت على جدول محتويات الموقع ومصنف بصورة جيدة وواضحة ، يجب الانتباه إلى أهمية صفحة البيت لأنها تعطي الانطباع الأول لدى المستخدم عن الموقع.
- ✓ **سرعة التحميل** : الوقت اللازم لظهور الصفحة إذ إنه كلما كانت الفترة أقصر كلما كان ذلك أفضل .
- ✓ **الإبحار** : سهولة ووضوح في طريقة التنقل بين صفحات الموقع

٢- معيار المحتوى (Content):

- ✓ **اللغة** : اللغة التي يستخدمها الموقع ، فإن كان يستخدم أكثر من لغة فذلك مؤشر جيد بخصوص الموقع.
- ✓ **التصنيف** : البحث عن تصنيف الموقع في أدلة التصنيف وأشهرها على الإطلاق تصنيف AXELA .

^١مصطفى الطيب ، يوسف الأمين ، خدمات التوظيف الإلكتروني- نموذج خدمات التوظيف الإلكتروني -نموذج تقييم مواقع التوظيف بالجزائر، ملتقى دولة ، جامعة المسيلة ص ٩-١٠ .

✓ **التنظيم والترتيب** : يهدف إلى تسهيل مهمة المستفيد وهو يشمل: الترتيب الزمني، الترتيب

الأبجدي، الترتيب الجغرافي، الهيكل التنظيمي

٣- معيار القيمة الخدمية (Service value) :

✓ **خدمات الزبون** : النظر إلى الخدمات التي يقدمها الموقع للمستخدم مثل إمكانية إدراج السيرة

الذاتية بصيغة PDF أو DOC أو بصيغة أخرى يقترحها الموقع .

✓ **خدمات شخصية** : مدى توفر المواقع على خدمات شخصية مثل صفحة شخصية خاصة به

أو بريد إلكتروني أو مشاركة مواقع التواصل الاجتماعي مثل الفيس بوك.

✓ **اتصال** : فتح المجال أمام المستخدم للتواصل مع المسؤولين عن الموقع.

✓ **تغذية مرتدة** : متابعة مشاركة المستخدمين للعروض وتقييم ذلك من أجل معرفة العروض

الأكثر جذباً ، كذلك متابعة الشكاوى والمقترحات.

✓ **المعلومات الكاملة** : النظر في إن كان الموقع يقدم المعلومات الكاملة التي تهم المستخدم،

وتوفر البريد الإلكتروني ورقم الهاتف والفاكس والموقع الجغرافي.

٤- معيار الحيوية (Vitality):

أبحاث عديدة بيّنت بأهمية تقييم مدى حيوية وديناميكية الموقع ، موقع حيوي يعني أنه قادر على التنفس

والحياة . وشددت الأبحاث على معيارين ثانويين :

✓ **أصالة المادة**: لا قيمة لموقع يحتوي على معلومات سبق نشرها في مواقع أخرى باعتبار أن

التطور يتوقف على مدى التجديد والإضافة في المعلومات وفي المعارف بشكل تراكمي ومستمر

عبر الزمن .

✓ **الدقة**: إن المعلومات الدقيقة توفر للقارئ الكثير من الجودة والوقت واستعمالها يؤدي إلى نتائج

وأحكم لا مجال فيها للتأويل.^٢

٥- جودة التصميم :^٣

✓ **الجاذبية** : جاذبية الموقع من حيث الابتكار في التصميم والجمال في الصور والحركات ، بحيث

يجعل المستخدم سعيداً ومتحمساً لزيارة الموقع . ويمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود التالية :

- من حيث الابتكار في التصميم .

^٢ مصطفى الطيب ، يوسف الأمين ، المرجع السابق، ص ٢١.

^٣ فراس محمد العزة ، معايير جودة المواقع الإلكترونية وتصنيفها ، ص ٧

- الموقع يتصف بالجمال في الصور والحركات .
- الموقع له تأثير عاطفي بحيث يجعل المستخدم متحمساً لزيارته.
- ✓ **الملائمة :** ملائمة التصميم والصور المستخدمة فيه لنوع الخدمة التي يقدمها الموقع . ويمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود التالية :
- التصميم ملائم لنوع الخدمة التي يقدمها الموقع .
- الصور المستخدمة داخل الموقع ملائمة لطبيعة الموقع .
- توازن توزيع الصور والنصوص والألوان داخل الصفحة الواحدة .
- عدد الشاشات داخل الصفحة الواحدة معقول .
- ✓ **الألوان :** خصائص الألوان المستخدمة كخلفيات أو ألوان النصوص نفسها عند التصميم. ويمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود التالية :
- استخدام الألوان الفاتحة كخلفيات .
- عدم استخدام أكثر من أربعة ألوان للنصوص داخل أي صفحة في الموقع.
- ✓ **الفيديو والصوت والصورة :** خصائص ملفات الفيديو والصوت والصورة المستخدمة في صفحات الموقع. ويمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود التالية :
- يستخدم أقل عدد ممكن من ملفات الفيديو والصوت والصورة داخل الموقع.
- حجم ملفات الفيديو والصوت والصورة صغير بحيث لا تؤثر على سرعة تحميل الصفحة.
- يستخدم النصوص المصاحبة لجميع ملفات الفيديو والصوت والصورة لمعرفة موضوعها في حالة صعوبة تحميلها.
- ✓ **النصوص :** خواص النصوص المستخدمة في صفحات الموقع. ويمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود:
- يستخدم خط واحد وبحجم واحد وبنفس السمة في الصفحة الواحدة باستثناء العناوين.
- الخطوط المستخدمة يسهل قراءتها وحجمها مناسب.
- لا تستخدم الحروف الكبيرة لجميع النصوص إلا في العناوين.
- تستخدم عناوين رئيسة أو فرعية تختلف عن النصوص العادية لتمييزها.
- أعمدة التصفح المستخدمة داخل الصفحة لا تخفي جزءاً كبيراً من الصفحة .
- ظهور النصوص قبل الصور ، بحيث يقوم المستخدم بالقراءة خلال تحميل الصور .

٢-٢ المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول جودة الخدمات

تمهيد:

تعتبر جودة الخدمة احد اهم العوامل الأساسية التي تسعى اليها جميع منظمات الأعمال بسبب التنافس الكبير بينهم . تركز الجودة في التعليم على عملية توثيق البرامج والإجراءات، وتطبيق الأنظمة واللوائح والتوصيات، التي تهدف الى تحقيق نقلة نوعية في عمليتي التعلم والتعليم في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية ، والارتقاء بمستوى الطلاب ،ولا يتحقق ذلك الا بإتقان الأعمال (الطائي و قذاده ، ٢٠٠٣).

2-2-1 مفهوم جودة الخدمة :

- يشير مصطلح الجودة الى قدرة الخدمة على الوفاء بتوقعات العملاء والزبائن او حتى تلك التي تزيد عن توقعاتهم فهي تعبر عن التوافق والاعتمادية مع السوق بغض النظر عن الاختلاف في التكلفة (أبو النصر ، ٢٠٠٨).

- أما الخدمة فقد عرفتھا الجمعية الأمريكية للخدمات على انها (مجموعة من النشاطات او المنافع التي تعرض للبيع او يتم عرضها على انها ترتبط بسلعة معينة) (المسعودي ، ٢٠١٠).

- وفيما يتعلق بجودة الخدمة فلم يتفق الباحثين وعلماء الإدارة في تحديد تعريف خاص لجودة الخدمة فمنهم من عرفها بانها (عبارة عن مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة بشكل فعلي لتوقعات الأشخاص المتقدمين للحصول على هذه الخدمة بمعنى ان تسليم الخدمة يعني المطابقة لمواصفات الخدمة المقدمة للتوقعات الخاصة لهذه المواصفات لذا فان الذي يحكم على جودة الخدمة هو الطرف المستفيد منها بشكل فعلي) (Kotler,1997).

2-2-2 أهمية جودة الخدمة :

ازداد الاهتمام بجودة الخدمات في الوقت الحاضر ويرجع ذلك الى العديد من الأسباب ومن ابرزها (الطائي وآخرون ، ٢٠٠٩) :

1- نمو مجال الخدمة :حيث تزايدت في الآونة الأخيرة اعداد المنظمات التجارية التي تعمل على تقديم الخدمات اكثر مما كانت عليه في أي وقت سابق وبشكل ملحوظ، فعلى سبيل المثال نجد ان

نصف منظمات الأعمال في الوقت الحاضر يتعلق نشاطها بالخدمات، بالإضافة إلى أن نمو المنظمات المتصلة بالخدمات لا تزال تتوسع بشكل مستمر .

٢- **زيادة حدة المنافسة:** إذ من المعلوم أن بقاء المنظمات وديمومتها يعتمد بشكل أساسي على إمكانية حصولها على القدر الكافي من المنافسة، وعليه فإن توافر جودة الخدمة في المنتجات التي تقدمها المنظمة سوف يوفر لها مزايا تنافسية عديدة.

٣- **المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة:** حيث أصبحت المنظمات تحرص في الوقت الحاضر على ضرورة استمرار التعامل مع عملائها وتوسيع قاعدة العملاء الخاصة بها بشكل مستمر، ما يعني أنها لم تعد تهدف فقط إلى جذب الزبائن والعملاء الجدد ولكن يجب عليها أن تحافظ على هؤلاء العملاء لاستمرار وجودها في التنافس السوقي ومن هنا تظهر الهيمنة القصوى لجودة خدمة العملاء في ضمان الوصول لذلك الهدف.

٤- **السعي لفهم العملاء :** دائما ما تسعى منظمات الأعمال إلى فهم طبيعة عملاءها ومعاملتهم بصورة جيدة، حيث أن البعض من العملاء غالبا ما يكرهون التعامل مع تلك المنظمات التي تركز فقط على الخدمة إذ لا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء .

2-2-3 أهداف الجودة :

- هناك نوعان من أهداف الجودة هما (المحلوي ، ٢٠٠٩) :
- ✓ **أهداف تضبط الجودة :** وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المؤسسة في المحافظة عليها ، حيث تصاغ على مستوى المؤسسة ككل وذلك باستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات مميزة مثل : الأمان ورضا الزبائن .
- ✓ **أهداف تحسين الجودة :** وهي غالبا ما تنحصر في الحد من الأخطاء وتطوير منتجات جديدة ترضي الزبائن بفاعلية أكبر .

- كما يمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعيتها إلى خمس فئات :

- ١- أهداف الأداء الخارجي للمؤسسة ويتضمن الأسواق والبيئة والمجتمع .
- ٢- أهداف اداء المجتمع وتناول حاجات الزبائن والمنافسة .
- ٣- أهداف العمليات وتناول مقدرة العمليات وفعاليتها وقابليتها للضبط.
- ٤- أهداف الأداء الداخلي وتناول مقدرة المؤسسة وفعاليتها ومدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل .
- ٥- أهداف الاداء للعاملين وتناول المهارات والقدرات وتحفيز وتطوير العاملين .

2-4 أبعاد جودة الخدمة :

تناولت الدراسات العربية والإنكليزية العديد من الأبعاد لجودة الخدمة حيث تعددت اراء العلماء والباحثين في هذا المجال مما ال يسع البحث لذكرها جميعا لذا سوف نتناول بعض الأبعاد التي اتفقت عليها معظم الدراسات وتناولتها بشكل متكرر وهي:

١- **الاعتمادية:** وتعني قدرة مزود الخدمة، أي قدرة المنظمة على انجاز او اداء الخدمة بشكل دقيق يعتمد عليه، اذ ان الطرف المستفيد او العميل يتطلع الى مزود الخدمة بان يقدم له خدمة دقيقه من حيث الوقت والإنجاز وان يعتمد على المزود في هذا المجال لذا فان الاعتمادية تعني قدرة المنظمة على الوفاء بالتزامها من خلال تقديم خدمة جيدة في الوقت المحدد وبالدقة المطلوبة (Loureiro, 2008) .

٢- **الاستجابة:** وهي قدرة المنظمة او مزود الخدمة على تلبية الاحتياجات الجديدة والطائفة للزبائن من خلال المرونة في التعامل والاجراءات والوسائل المتبعة في تقديم الخدمات وتتمثل في قدرة المنظمة على سرعة التعامل مع الشكاوى والاقتراحات والمبادرات التي يقدمها الزبائن بصدر رحب والعمل على تلبية احتياجاتهم قدر الإمكان.

٣- **الأمان والموثوقية :** ويعني إلمام العاملين بوظائفهم واتقانها بالشكل الذي يمكنهم من تقديم خدمات خالية من أية مخاطر من شأنها ان تسبب مخاطر لدى المستفيدين من هذه الخدمة مما يزيد من ثقة الزبون في الحصول على خدمة خالية من الخطأ او الخطر المادي والمعنوي (لقمان، ٢٠١٢).

٤- **الكفاءة والقدرة:** وهي المهارة والقدرة على اداء الخدمة والتي تستمد من توافر المعلومات الكافية من قبل القائمين على تقديم الخدمة والمأمهم بكافة الظروف المحيطة بالعمل وطبيعته وامتلاك كافة المهارات الضرورية لتحقيق افضل خدمة للزبائن (عبود ، ٢٠١٤).

٥- **التعاطف :** ويقصد التعاطف والرعاية، والاهتمام الفردي الذي تبديه المؤسسة تجاه العملاء من خلال الموظفين فيها، وقدرة الموظفين على اظهار اللباقة والاحترام لطالبي الخدمة، وفي هذا البعد يتم التركيز أيضاً على قياس ملائمة الجو العام داخل المؤسسة لاحتياجات المستفيدين بالنسبة لساعات العمل.(سلمان،٢٠١٢)

٦- **الملموسية:** غالباً ما يتم تقييم جودة الخدمة من قبل الزبون في ضوء مظهر التسهيلات المادية مثل (المعدات والأجهزة والأفراد..).(مشقق، ٢٠١٨)

2-2-5 خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة :

- هناك خطوات تسمح بتحقيق الجودة في تقديم الخدمات وتتمثل فيما يلي (حمود ، ٢٠٠٢) :

١- جذب الانتباه وإثارة الانتباه بالزبائن :

ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال المواقف التي يبديها مقدم الخدمة للزبائن وفقاً لما يلي:

- ✓ الاستعداد النفسي والذهني لمواجهة الزبائن ، وإشعارهم بالاهتمام بهم .
- ✓ حسن المظهر والمقابلة الإيجابية والفاعلة نحو الزبائن .
- ✓ الابتسامة والرقّة والدقة في التعامل مع الزبائن وإظهار روح الود والمحبة في مساعدتهم.
- ✓ الروح الإيجابية المتفاعلة نحو الزبائن بصرف النظر عن الجنس والمظاهر ...الخ.
- ✓ الثقة بالنفس وقوة الشخصية وانتهاج الموضوعية في التعامل مع مختلف الزبائن.
- ✓ الدقة التامة في إعطاء الموصفات الدقيقة عن السلعة أو الخدمة وعدم اللجوء للمبالغة.
- ✓ إشعار الزبائن بالسعادة المتناهية في تقديم الخدمة .

٢- خلق الرغبة لدى العملاء وتحديد احتياجاتهم :

إن خلق الرغبة وتحديد احتياجات العملاء تعتمد على المهارات البيعية والتسويقية لمقدم الخدمة ومن المتطلبات الرئيسية لذلك ما يلي (نور الهدى ، ٢٠٠٧):

- أ- العرض السليم لمزايا الخدمة المقدمة بالتركيز على خصائصها ووفرته .

ب- التركيز على نواحي القصور في الخدمة التي يعتمد عليها العميل مع الالتزام بالموضوعية في إقناع العميل بالتعامل في خدمة أخرى لتفادي القصور.

ت- اعتماد كافة المعدات البيعية كوسيلة للتأثير على حاسة السمع واللمس والنظر والشم والتذوق.

ث- ترك الفرصة للعميل لكي يستفسر عن كافة الأمور التي يجب أن يستوضحها وأن يكون مقدم الخدمة مستعداً للرد على تلك الاستفسارات بموضوعية ودقة مما يجعل العميل مستعداً لاستكمال إجراءات اقتناء الخدمة .

ج- التركيز على الجوانب الإنسانية في التعامل كالترحيب والابتسامة والشعور بأهمية توفير الحاجات الحالية والمستقبلية للعملاء.

٣- إقناع العميل ومعالجة الاعتراضات لديه (نور الهدى ، ٢٠٠٧) :

إن عملية إقناع العميل باقتناء تلك الخدم ليست بالأمر السهل وإنما تتطلب من مقدم الخدمة العديد من الجهود السلوكية القادرة على خلق القناعة لدى العملاء عند تقديم الخدمات، وكذلك معالجة الاعتراضات التي يبديها العميل عند الشراء أو يضع العراقيل أمام إتمام ذلك رغم اقتناعه بجودة الخدمة والسعر المعقول في بعض الأحيان، فيرى البعض أن عملية البيع لن تتم دون وجود اعتراض من قبل العميل لذلك فطريقة الرد على الاعتراض تختلف من موقع لآخر لذلك هناك مجموعة من القواعد التي يمكن الاعتماد عليها في الرد على اعتراضات العملاء.

2-2-6 جودة الخدمة التعليمية :

هي عملية تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى جودة وحدة المنتج التعليمي بواسطة كل فرد من العاملين بالمؤسسة التعليمية وفي جميع جوانب العمل التعليمي والتربوي (شماخي، ٢٠١٦).

كل خدمة تقدمها الجامعة للمستفيد تتطابق مع المواصفات وتؤدي إلى حالة من الرضا من وجهة نظر المستفيد وليس من وجهة نظر الإدارة، في العناصر الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف، وخصوصيات الجامعة. (سلمان، ٢٠١٣).

وكذلك عرفت بأنها مجمل السمات والخصائص التي تتعلق بالخدمة التعليمية التي تلبي احتياجات المستفيدين. (الحكيم وآخرون، ٢٠٠٩)

2-2-7 أهمية جودة الخدمة التعليمية :

تعد جودة الخدمة التعليمية أمراً ضرورياً وهاماً لعدة أسباب منها ما يلي :

- أ- تساعد في التعرف على جوانب الجودة في التعليم والطاقات الذهنية والمادية.
- ب- تساعد على تحسين الجودة في الخدمات الأخرى وزيادة الإنتاج والثقة والالتزام من قبل جميع المستويات في الإدارة الجامعية . (حمادات، ٢٠٠٧)
- ت- تساعد على صنع القرار والمتعلق بالعمل ، وذلك بالمشاركة وطرح الحلول والبدائل الممكنة . (العبادي ٢٠٠٨،

وكذلك تهدف جودة الخدمة التعليمية إلى ما يلي :

- توضيح أساسيات أكاديمية والارتقاء بالمستوى الأكاديمي .(العبدي ٢٠٠٩)
- زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة .(حمادات، ٢٠٠٧)
- تقديم كافة التسهيلات البحثية بكفاءة عالية.
- تزويد المؤسسة خبرة في تطوير التعليم بكافة مجالاته.
- ضمان تحسين مستمر شامل لكل أنشطة المؤسسة .(نجوى ٢٠١٤)

2-2-8 خصائص الخدمة التعليمية: (سلمان ، ٢٠١٣)

الخدمة التعليمية كأى منتج لابد أن تكون له خصائص وسمات تتناسب مع رغبات الزبون من جانب وطبيعة مكونات الخدمة نفسها من جانب آخر . ويمكن اجمالها بالآتي :

- غير ملموسة وذات اتصال مباشر بالمستفيدين ، مثل الحصول على المعرفة من خدمة التعليم.
- لا يمكن تخزينها ، إنما تقدم بشكل مباشر إلى المستفيد وبشكل آني.
- لا يمكن تحويل ملكيتها ولا إعادة بيعها ولا يمكن نقلها من مكان إلى آخر .
- ذات جودة من الصعب قياسها .
- تستند الخدمة على قاعدة المعرفة.
- الانتاج والاستهلاك في نفس الوقت ، أي لا يمكن فصلها .

خلاصة الفصل :

نستخلص مما سبق أن الموقع الإلكتروني هو مجموعة من الصفحات والنصوص والصور ومقاطع الفيديو الرقمية والمتراصة وفق هيكل متماسك ومتفاعل ، تكون محملة في حاسوب من نوع خادم (server) ويحتوي كل موقع على صفحة رئيسية تؤدي إلى صفحات أخرى. ويكون للموقع عنوان محدد وخاص به (URL) يميزه عن بقية المواقع على الشبكة العنكبوتية (الإنترنت)، والوصول الى الموقع يحدد بزمان ومكان. وقد ترتبط بالموقع مواقع فرعية كما هو حال مواقع الجامعات الرئيسية التي ترتبط بها مواقع الكليات والمراكز العلمية والبحثية التابعة لها، والمدونات الخاصة بالمدرسين. وإن جودة تصميم المواقع ومنه الواجهة، يعطي الانطباع الأول الجيد عن الموقع ويشد المستفيد للمتابعة.

ولقد تم الاختصار في هذه الدراسة على خمسة معايير أساسية يتضمن كل منها مجموعة من المؤشرات وفق ما يلي:
معايير الاستعمال ، معيار المحتوى ، معيار الحيوية ، معيار الجاذبية، معيار القيمة الخدمية .

وتبين أن لجودة الخدمة معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة ، وأبعاد جودة الخدمة هي: (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والموثوقية، التعاطف، الملموسية، الكفاءة)، حيث تم التركيز في هذه الدراسة على (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والموثوقية) ومن وجهة نظر الباحثة أن لهذه الأبعاد أهمية واضحة في تصميم الموقع الإلكتروني وتأثيره عليها.

الفصل الثالث: الإطار العملي للدراسة

المبحث الأول : مقياس الثبات والصدق:

تمهيد : إن المهارة في تصميم أدوات المسح الإحصائي والاختبار ليست مهمة سهلة وتحتاج إلى خبرة ودراية كافية ، ومن هذا المنطلق فإنه يجب قياس جودة الأدوات المختارة ، والسؤال الذي يطرح نفسه مثلاً : هل يمكن أن تكون أسئلة استبيان ما وُزعت على عينة ما وحصلت على إجابات معينة هل ستحصل على نفس الإجابات إذا أعيدت نفس الأسئلة إلى نفس تلك العينة ؟ لأن الأسئلة الذكية والمصممة بعناية من المفترض أن تجعل المجيب واثقاً ومتأكداً من إجاباته والتي من الصعب أن تجعله يقف أمام حيرة واحتمالات كثيرة ... وبالتالي إذا أُجري اختبار ما على مجموعة من الأفراد وقيست درجات كل فرد في هذا الاختبار ثم أعيد إجراء نفس هذا الاختبار على نفس هذه المجموعة وقيست أيضاً درجات كل فرد ودلت النتائج على أن الدرجات التي حصل عليها هؤلاء الطلاب في المرة الثانية هي نفس الدرجات التي حصل عليها هؤلاء الطلاب في المرة الأولى نستنتج من ذلك أن نتائج الاختبار ثابتة تماماً لأن نتائج القياس لم تتغير في المرة الثانية بل ظلت كما كانت إذاً يقصد بثبات أداة القياس أن يعطي تطبيقها على نفس العينة وفي نفس الظروف النتائج نفسها .

_ حجم عينة الاستبيان :

يجب حساب حجم عينة المستجوبين ، وهم من طلاب جامعة المنارة بحيث تكون تلك العينة صادقة وممثلة للمجتمع الذي سحبت منه للحصول على نتائج يمكن تعميمها على المجتمع الإحصائي ، ولكي تكون العينة ممثلة للمجتمع تمثيلاً صادقاً ينبغي على الباحث اختيار حجم عينة مناسب لإجراء التحليل الإحصائي ، وبالنسبة لحجم العينة اللازم سحبه في دراسة معينة فيتوقف على درجة تجانس المجتمع ويعبر عنه بتباين عينة اختبارية أو تجريبية (s^2) وعلى مقدار الدقة المطلوبة (d) وإن من أهم العلاقات التي تعطينا حجم العينة هي :

$$n = \frac{N^2 S^2}{d^2}$$

حيث : d درجة الدقة

N : حجم المجتمع الأصلي (عدد طلاب جامعة المنارة)

S^2 : تباين عينة تجريبية

وبتطبيق تلك العلاقة على معطيات بحثنا حيث عدد طلاب جامعة المنارة في عام 2021 يقدر بـ 2203 طالب و S^2 يساوي $(0.0149)^2$ ودرجة الدقة d تساوي 3 "المصدر: عدد الطلاب من مكتب الاحصاء في جامعة المنارة ودرجة الدقة وتباين العينة من تقدير الباحثة" أي أن :

$$n = \frac{2203^2 * 0,0149^2}{3^2} = 119.7 \cong 120$$

3-1 إيجاد معامل الثبات باستخدام التجزئة النصفية :

حيث يتم تجزئة الاستبيان إلى جزأين ، الجزء الأول يمثل الأسئلة الفردية ، والجزء الثاني يمثل الأسئلة الزوجية ثم يحسب معامل الارتباط (r) بين درجات الأسئلة الفردية ودرجات الأسئلة الزوجية ثم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة بيرسون براون R.C كالآتي :

$$R.C = (2 * r)/(1 + r)$$

- ويبين الجدول التالي معامل الارتباط بين المتغيرين الممثلين لمتوسط قيم إجابات العبارات الفردية والزوجية (متوسط _ ف) و (متوسط _ ز) :

الجدول رقم (1) معامل الارتباط بين متوسط الاجابات الفردية ومتوسط الاجابات الزوجية

Correlations

		متوسط الاجابات الفردية	متوسط الاجابات الزوجية
متوسط الاجابات الفردية	Pearson Correlation	1	.936**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	120	120
متوسط الاجابات الزوجية	Pearson Correlation	.936**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	120	120

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر : من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

- من الجدول رقم (1) السابق يتبين لنا ان معامل الارتباط يساوي 0.93 وبحساب تصحيح معامل الارتباط باستخدام معادلة سبيرمان براون نجد أن معامل الثبات R.C :

$$R.C = (2 * 0.936) / (1 + 0.936) = 0.966$$

وهو معامل ثبات مقبول ودال إحصائياً .

، ويمكن إجراء ذلك القياس بطريقة معامل ثبات ألفا كرونباخ ، ويوضح الجدول رقم (2) معامل الثبات ألفا كرونباخ

الجدول رقم (2): معامل الثبات ألفا كرونباخ

Cronbach's Alpha	N of Items
.779	27

المصدر : من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

نلاحظ من الجدول السابق أن قيمة معامل ثبات ألفا كرونباخ بلغت (0.779) بالنسبة لجميع العبارات وهي أكبر من الحد الأدنى (0.60) مما يعني أن الاستبانة تتمتع بثبات جيد وهي صالحة للحصول على البيانات المطلوبة.

2-3 اختبار الصدق:

قامت الباحثة بحساب معاملات ارتباط بيرسون بين كل عبارة والدرجة الكلية لعبارات المحور التابعة له كما توضح الجداول الآتية:

الجدول رقم (3): معاملات الارتباط بين عبارات استعمال الموقع الالكتروني والدرجة الكلية للمحور

العبارة	معامل الارتباط	احتمال الدلالة
يتم إيجاد الموقع الإلكتروني للجامعة عبر محركات البحث بسهولة.	0.548**	0.000
يتم التنقل بين صفحات الموقع الإلكتروني للجامعة بسهولة وسلاسة.	0.620**	0.000
يتم ظهور الصفحة المطلوبة ضمن الموقع الإلكتروني للجامعة في وقت قصير	0.475**	0.002

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

يتضح من الجدول السابق أن جميع العبارات ترتبط مع الدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه ارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة (5%) مما يدل على أن جميع عبارات قياس ردود الاستبيان تعبر عن هذا المتغير بصدق ولا داعي لحذف أي عبارة.

الجدول رقم (4): معاملات الارتباط بين عبارات جاذبية الموقع الإلكتروني والدرجة الكلية للمحور

العبارة	معامل الارتباط	احتمال الدلالة
تتميز الألوان المستخدمة في الموقع الإلكتروني للجامعة بالجاذبية.	0.846**	0.001
يراعي الموقع الإلكتروني للجامعة الجانب الجمالي في تصميم صفحاته	0.512**	0.000
يتميز الفهرس الموجود في الموقع الإلكتروني للجامعة بالترتيب والوضوح.	0.603**	0.002

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

يتضح من الجدول السابق أن جميع العبارات ترتبط مع الدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه ارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة (5%) مما يدل على أن جميع عبارات قياس ردود الاستبيان تعبر عن هذا المتغير بصدق ولا داعي لحذف أي عبارة.

الجدول رقم (5): معاملات الارتباط بين عبارات محتوى الموقع الإلكتروني والدرجة الكلية للمحور

العبارة	معامل الارتباط	احتمال الدلالة
يوجد سهولة في الوصول إلى المعلومة المطلوبة عبر الموقع الإلكتروني للجامعة.	0.663**	0.000
يوفر الموقع الإلكتروني للجامعة المعلومات التي يحتاجها الطالب من خلال الأقسام والروابط الموجودة فيه.	0.752**	0.001
يتم تحميل المحاضرات من الموقع الإلكتروني للجامعة بسهولة.	0.672**	0.000
يتيح الموقع الإلكتروني للجامعة استخدام أكثر من لغة.	0.805**	0.002

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

يتضح من الجدول السابق أن جميع العبارات ترتبط مع الدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه ارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة (5%) مما يدل على أن جميع عبارات قياس ردود الاستبيان تعبر عن هذا المتغير بصدق ولا داعي لحذف أي عبارة.

الجدول رقم (6): معاملات الارتباط بين عبارات تفاعلية الموقع الإلكتروني والدرجة الكلية للمحور

العبارة	معامل الارتباط	احتمال الدلالة
يستفيد الموقع الإلكتروني للجامعة من ملاحظات واقتراحات المستخدمين	0.513**	0.000
يحتوي الموقع الإلكتروني للجامعة على آليات تواصل عديدة كالهاتف والفاكس... الخ .	0.640**	0.001
يوفر الموقع الإلكتروني للجامعة مساعدة أثناء مواجهة مشاكل عند الاستخدام.	0.542**	0.000
يتم تحديث الموقع الإلكتروني للجامعة باستمرار .	0.815**	0.002

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

يتضح من الجدول السابق أن جميع العبارات ترتبط مع الدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه ارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة (5%) مما يدل على أن جميع عبارات قياس ردود الاستبيان تعبر عن هذا المتغير بصدق ولا داعي لحذف أي عبارة.

الجدول رقم (7): معاملات الارتباط بين عبارات القيمة الخدمية للموقع الإلكتروني والدرجة الكلية للمحور

العبارة	معامل الارتباط	احتمال الدلالة
يتضمن الموقع الإلكتروني للجامعة كل الفعاليات العلمية للجامعة من ملتقيات وندوات وأنشطة.	0.433**	0.000
يوفر الموقع الإلكتروني للجامعة خدمات شخصية عبر الهاتف والبريد الإلكتروني وحسابات التواصل الاجتماعي.	0.377**	0.000
يوجد دليل شامل بتعليمات الموقع الإلكتروني للجامعة.	0.544**	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

يتضح من الجدول السابق أن جميع العبارات ترتبط مع الدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه ارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة (5%) مما يدل على أن جميع عبارات قياس ردود الاستبيان تعبر عن هذا المتغير بصدق ولا داعي لحذف أي عبارة

الجدول رقم (8) : معاملات الارتباط بين عبارات اعتمادية جودة الخدمات المقدمة في الموقع الإلكتروني والدرجة الكلية للمحور

العبارة	معامل الارتباط	احتمال الدلالة
تقدم الجامعة عبر موقعها الإلكتروني خدمات ومساعدات عديدة للطلبة	0.637**	0.000
توفر الجامعة خدمة الانترنت للطلبة	0.404**	0.000
يتم تقديم الدروس والمحاضرات للطلبة إلكترونياً	0.654**	0.000
يتم عرض التخصصات الموجودة في الجامعة عبر موقعها الإلكتروني	0.522	0.001

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

يتضح من الجدول السابق أن جميع العبارات ترتبط مع الدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه ارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة (5%) مما يدل على أن جميع عبارات قياس ردود الاستبيان تعبر عن هذا المتغير بصدق ولا داعي لحذف أي عبارة.

الجدول رقم (9) : معاملات الارتباط بين عبارات استجابة جودة الخدمات المقدمة في الموقع الالكتروني والدرجة الكلية للمحور

العبارة	معامل الارتباط	احتمال الدلالة
تتسم اجراءات القبول والتسجيل عبر الموقع الالكتروني للجامعة بسلاسة	0.711**	0.000
توجد مكتبة إلكترونية ضمن موقع الجامعة	0.605**	0.000
تعتبر التعليمات والإرشادات المتعلقة باستخدام خدمات الموقع الالكتروني للجامعة واضحة	0.529**	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

يتضح من الجدول السابق أن جميع العبارات ترتبط مع الدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه ارتباطاً دالاً إحصائياً عند مستوى دلالة (5%) مما يدل على أن جميع عبارات قياس ردود الاستبيان تعبر عن هذا المتغير بصدق ولا داعي لحذف أي عبارة.

الجدول رقم (10) : معاملات الارتباط بين عبارات أمان وموثوقية جودة الخدمات المقدمة في الموقع الالكتروني والدرجة الكلية للمحور

العبارة	معامل الارتباط	احتمال الدلالة
تراعي الجامعة عبر موقعها الالكتروني مبدأ خصوصية المعلومات المتعلقة بالطالب	0.609**	0.000
يتم الاتصال بشكل آمن ضمن الموقع الالكتروني للجامعة	0.530**	0.000
تعتبر الروابط التي يعرضها الموقع الالكتروني للجامعة فعالة	0.437**	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

يتضح من الجدول السابق أن جميع العبارات ترتبط مع الدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه ارتباطاً دالاً إحصائياً عند مستوى دلالة (5%) مما يدل على أن جميع عبارات قياس ردود الاستبيان تعبر عن هذا المتغير بصدق ولا داعي لحذف أي عبارة.

المبحث الثاني : نتائج التحليل الإحصائي لمحاور الاستبيان

سنقوم من خلال هذا المبحث بتحليل محاور الاستبيان بغية الإجابة على أسئلة البحث، حيث تم استخدام الإحصاء الوصفي باستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري على مقياس ليكارت (1-5) لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات الاستمارة المتعلقة بمحور الموقع الإلكتروني حيث متوسط كل محور يساوي 3 على مقياس ليكارت الخماسي :

أولاً: تحليل اراء العينة نحو المتغير المستقل (تصميم الموقع الإلكتروني)

- استجابة أفراد العينة نحو محور استعمال الموقع الإلكتروني :
لوصف مستوى أهمية محور استعمال الموقع الإلكتروني للعينة محل الدراسة، تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة أهمية الفقرات، كما هو موضح بالجدول رقم (11).

الجدول رقم (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول استعمال الموقع الإلكتروني

الرقم	Questions		Strongly Agree	Agree	Neutrally	Disagree	Strongly Disagree	Mean	Std. Deviation
1	يتم إيجاد الموقع الإلكتروني للجامعة عبر محركات البحث بسهولة	N	9	60	27	18	6	3.4	.723
		%	%7.5	%50	%22.5	%15	%5		
2	يتم التنقل بين صفحات الموقع الإلكتروني للجامعة بسهولة وسلاسة.	N	33	65	19	2	1	4.05	1.045
		%	%27.5	%54.16	%15.84	%1.66	%0.84		
3	يتم ظهور الصفحة المطلوبة ضمن الموقع الإلكتروني للجامعة في وقت قصير	N	23	54	22	8	4	3.64	1.065
		%	%19.16	%45	%18.34	%6.66	%3.34		
Wegihted Mean								3.62	
Std.Deviation								0.873	

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.1

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط العام لفقرات البُعد المتعلق باستعمال الموقع الإلكتروني قد بلغ (3.62) والانحراف المعياري (0.873)، وقد احتلت الفقرة رقم 2 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.05) وانحراف معياري بلغ (1.045)، في حين جاءت الفقرة رقم 1 في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البُعد بمتوسط حسابي (3.4) وانحراف معياري بلغ (0.723)، كما يبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض من عمود حد الخطأ المعياري Std

Deviation (العمود الأخير) في إجابات أفراد العينة حول بُعد استعمال الموقع الإلكتروني بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول موافقتهم على هذا المتغير، ويشير الجدول أيضاً على التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، وبشكل عام يتبين أن درجة الموافقة على بُعد استعمال الموقع الإلكتروني من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً < 3.

• استجابة أفراد العينة نحو جاذبية الموقع الإلكتروني

لوصف مستوى أهمية محور جاذبية الموقع الإلكتروني للعينة محل الدراسة، تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة أهمية الفقرات، كما هو موضح بالجدول رقم (12)

الجدول رقم (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول جاذبية الموقع الإلكتروني

الرقم	Questions		Strongly Agree	Agree	Neutrally	Disagree	Strongly Disagree	Mean	Std. Deviation
4	تتميز الألوان المستخدمة في الموقع الإلكتروني للجامعة بالجاذبية.	N	37	37	30	10	6	3.74	0.644
		%	%30.83	%30.83	%25	%8.34	%5		
5	يراعي الموقع الإلكتروني للجامعة الجانب الجمالي في تصميم صفحاته	N	16	41	35	17	11	3.28	0,883
		%	13.33%	34.17%	29.16%	14.16%	9.18%		
6	يتميز الفهرس الموجود في الموقع الإلكتروني للجامعة بالترتيب والوضوح.	N	28	46	36	8	2	3.50	1.322
		%	%23.33	%38.33	%30	%6,66	%1.7		
Wegihted Mean								3.583	
Std.Deviation								0.8486	

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط العام لفقرات البُعد المتعلق بجاذبية الموقع الإلكتروني قد بلغ (3.583) والانحراف المعياري (0.8486)، وقد احتلت الفقرة رقم 4 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.74) وانحراف معياري بلغ (0.644)، في حين جاءت الفقرة رقم 5 في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البُعد بمتوسط حسابي (3.28) وانحراف معياري بلغ (0.883)، كما يبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في إجابات أفراد العينة حول بُعد جاذبية الموقع الإلكتروني بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول موافقتهم على هذا

المتغير، ويشير الجدول أيضاً على التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، وبشكل عام يتبين أن درجة الموافقة على بُعد جاذبية الموقع الإلكتروني من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً $3 <$

• استجابة أفراد العينة نحو محتوى الموقع الإلكتروني :

لوصف مستوى أهمية محتوى الموقع الإلكتروني للعينة محل الدراسة، تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة أهمية الفقرات ، كما هو موضح بالجدول رقم (13).

الجدول رقم (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول محتوى الموقع الإلكتروني

الرقم	Questions		Strongly Agree	Agree	Neutrally	Disagree	Strongly Disagree	Mean	Std. Deviation
7	يوجد سهولة في الوصول إلى المعلومة المطلوبة عبر الموقع الإلكتروني للجامعة.	N	9	56	33	18	4	3.15	0.933
		%	%7.5	%46.6	%27.5	%15	%3.3		
8	يوفر الموقع الإلكتروني للجامعة المعلومات التي يحتاجها الطالب من خلال الأقسام والروابط الموجودة فيه.	N	33	22	40	15	10	3.48	0.876
		%	%27.5	%18.3	%33.3	%12.5	%8.3		
9	يتم تحميل المحاضرات من الموقع الإلكتروني للجامعة بسهولة	N	37	30	42	8	1	3.54	1.086.
		%	%30.8	%25	%35	%6.6	%0.83		
10	يتيح الموقع الإلكتروني للجامعة استخدام أكثر من لغة.	N	25	42	28	20	5	3.11	1.117
		%	%20.8	%35	%23.3	%16.6	%4.3		
		%							
Wegihted Mean								3.383	
Std.Deviation								0.765	

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط العام لفقرات البُعد المتعلق بمحتوى الموقع الإلكتروني قد بلغ (3.383) والانحراف المعياري (0.765)، وقد احتلت الفقرة رقم 9 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.54) وانحراف معياري بلغ (1.086)، في حين جاءت الفقرة رقم 10 في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البُعد بمتوسط حسابي (3.11) وانحراف معياري بلغ (1.117) وبشكل عام يتبين أن درجة الموافقة على بُعد محتوى الموقع الإلكتروني من وجهة نظر عينة الدراسة كانت عالية $3 <$.

• استجابة أفراد العينة نحو القيمة الخدمية للموقع الالكتروني:

لوصف مستوى أهمية القيمة الخدمية للموقع الالكتروني للعينة محل الدراسة، تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة أهمية الفقرات، كما هو موضح بالجدول رقم (14)

الجدول رقم (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول القيمة الخدمية للموقع

الرقم	Questions		Strongly Agree	Agree	Neutrally	Disagree	Strongly Disagree	Mean	Std. Deviation
11	يوفر الموقع الإلكتروني للجامعة خدمات شخصية عبر الهاتف والبريد الإلكتروني وحسابات التواصل الاجتماعي.	N	19	56	22	19	4	3.55	.850
		%	% 15.8	%46.7	% 18.3	% 15.9	%3.3		
12	يتضمن الموقع الإلكتروني للجامعة كل الفعاليات العلمية للجامعة من ملتقيات وندوات وأنشطة.	N	34	59	21	5	1	4	1.015
		%	%28.3	%49.1	% 17.5	%4.2	%0.9		
13	يوجد دليل شامل بتعليمات الموقع الالكتروني للجامعة.	N	5	38	40	30	7	3.521	.962
		%	%4.2	%31.7	%33.3	%25	%5,8		
Wegighted Mean								3.44	
Std.Deviation								1.01	

المصدر : من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط العام لفقرات البُعد المتعلق بالقيمة الخدمية للموقع الالكتروني قد بلغ (3.44) والانحراف المعياري (1.01)، وقد احتلت الفقرة رقم 12 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4) وانحراف معياري بلغ (1.015) كما يبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في إجابات أفراد العينة حول بُعد القيمة الخدمية للموقع الالكتروني بفقراته، وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أهمية هذا المتغير، ويشير الجدول أيضاً على التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، وبشكل عام يتبين أن درجة موافقتهم على بُعد القيمة الخدمية من وجهة نظر عينة الدراسة كانت عالية < 3.

• استجابة أفراد العينة نحو تفاعلية الموقع الالكتروني :

لوصف مستوى أهمية تفاعلية (حيوية) الموقع الالكتروني للعينة محل الدراسة، تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة أهمية الفقرات ، كما هو موضح بالجدول رقم (15)

الجدول رقم (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول تفاعلية الموقع الإلكتروني

الرقم	Questions		Strongly Agree	Agree	Neutrally	Disagree	Strongly Disagree	Mean	Std. Deviation
14	يتم تحديث الموقع الإلكتروني للجامعة باستمرار	N	28	32	36	14	10	3.45	1.009
		%	%23.33	%26.66	%30	%11.66	%8.35		
15	يوفر الموقع الإلكتروني للجامعة مساعدة أثناء مواجهة مشاكل عند الاستخدام.	N	12	23	56	21	8	3.08	1.121
		%	%10	%19.2	%46.7	%17.5	%6,6		
16	يستفيد الموقع الإلكتروني للجامعة من ملاحظات واقتراحات المستخدمين.	N	25	22	58	8	7	3.41	1.117
		%	%20.9	%18,3	%48.3	%6.7	%5.8		
17	يحتوي الموقع الإلكتروني للجامعة على آليات تواصل عديدة كالهاتف، الفاكس ... الخ.	N	5	50	29	30	6	3.15	.882
		%	%4.1	%41.4	%24.5	%25	%5		
Wegihted Mean								3.583	
Std.Deviation								0.8486	

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 26.0

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط العام لفقرات البُعد المتعلق حيوية الموقع الإلكتروني قد بلغ (3.583) والانحراف المعياري (0.8486)، وقد احتلت الفقرة رقم 14 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.45) وانحراف معياري بلغ (1.009)، وبشكل عام يتبين أن درجة الموافقة على بُعد حيوية الموقع الإلكتروني من وجهة نظر عينة الدراسة كانت عالية لارتفاع المتوسط العام < 3 .

ثانياً: تحليل آراء العينة نحو المتغير التابع (جودة الخدمات المقدمة)

- آراء أفراد العينة نحو معيار استجابة جودة الخدمات المقدمة :

الجدول رقم (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول معيار الاستجابة

الرقم	Questions		Strongly Agree	Agree	Neutrally	Disagree	Strongly Disagree	Mean	Std. Deviation
17	تتسم اجراءات القبول والتسجيل عبر الموقع الالكتروني للجامعة بسلاسة	N	20	39	31	21	9	3.33	1.056
		%	%16.6	%32.5	%25.8	%17.5	%7.6		
18	توجد مكتبة إلكترونية ضمن موقع الجامعة	N	13	12	35	54	6	2.76	1.150
		%	%10.9	%10	%29.1	%54	%5		
19	تعتبر التعليمات والإرشادات المتعلقة باستخدام خدمات الموقع الالكتروني للجامعة واضحة	N	33	22	51	10	4	3.49	1.015
		%	%27.5	%18.3	%42.5	%8.35	%3.33		
Weighted Mean								3.386	
Std.Deviation								0.73	

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

يظهر من خلال الجدول رقم (16) أن المتوسط العام لفقرات البُعد المتعلق باستجابة جودة الخدمات المقدمة قد بلغ (3.386) وهو أكبر من متوسط مقياس ليكارت (3) والانحراف المعياري (0.73)، وقد احتلت الفقرة رقم 19 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.49) وانحراف معياري بلغ (1.105)، في حين جاءت الفقرة رقم 18 في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البُعد بمتوسط حسابي (2.76) وانحراف معياري بلغ (1.150)، ويشير الجدول أيضاً على التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية بُعد استجابة جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً $3 <$.

آراء أفراد العينة نحو معيار اعتمادية جودة الخدمات المقدمة :

الجدول رقم (17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول معيار الاعتمادية

الرقم	Questions		Strongly Agree	Agree	Neutrally	Disagree	Strongly Disagree	Mean	Std. Deviation
20	تقدم الجامعة عبر موقعها الإلكتروني خدمات ومساعدات عديدة للطلبة	N	37	51	28	4	0	4.008	1.086
		%	%30.9	%42.5	%23.4	%3,2	%0		
21	توفر الجامعة خدمة الانترنت للطلبة	N	33	47	29	7	4	3.01	.850
		%	%27.5	%39.16	%24.16	%5.83	%3.33		
22	يتم عرض التخصصات الموجودة في الجامعة عبر موقعها الإلكتروني.	N	45	42	20	5	8	3.72	1.079
		%	%37.6	%35	%16.6	%4.2	%6,6		
23	يتم تقديم الدروس والمحاضرات للطلبة إلكترونيا .	N	33	22	51	10	4	3.48	1.076
		%	%27.5	%18.3	%42.5	%8.35	%3.33		
Weighted Mean								3.012	
Std.Deviation								0.822	

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

يظهر من خلال الجدول رقم (17) أن المتوسط العام لفقرات البُعد المتعلق باعتمادية جودة الخدمات المقدمة قد بلغ (3.012) وهو أكبر من متوسط مقياس ليكارت (3) والانحراف المعياري (0.822)، وقد احتلت الفقرة رقم 20 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.008) وانحراف معياري بلغ (1.086)، في حين جاءت الفقرة رقم 21 في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البُعد بمتوسط حسابي (3.01) وانحراف معياري بلغ (0.850)، ويشير الجدول أيضاً

على التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية بُعد اعتمادية الجودة جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً < 3.

آراء أفراد العينة نحو معيار أمان وموثوقية جودة الخدمات المقدمة :

الجدول رقم (18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول معيار الأمان والموثوقية

الرقم	Questions		Strongly Agree	Agree	Neutrally	Disagree	Strongly Disagree	Mean	Std. Deviation
24	تراعي الجامعة عبر موقعها الإلكتروني مبدأ خصوصية المعلومات المتعلقة بالطالب.	N	28	32	36	14	10	3.66	1.101
		%	%23.33	%26.66	%30	%11.66	%8.35		
25	يتم الاتصال بشكل آمن ضمن الموقع الإلكتروني للجامعة .	N	33	47	29	7	4	2.9	.976
		%	%27.5	%39.16	%24.16	%5.83	%3.33		
26	تعتبر الروابط التي يعرضها الموقع الإلكتروني للجامعة فعالة.	N	33	22	51	10	4	3.49	1.015
		%	%27.5	%18.3	%42.5	%8.35	%3.33		
Weighted Mean								3.12	
Std.Deviation								0.69	

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

يظهر من خلال الجدول رقم (12) أن المتوسط العام لفقرات البُعد المتعلق بجودة الخدمات المقدمة قد بلغ (3.12) وهو أكبر من متوسط مقياس ليكارت (3) والانحراف المعياري (0.69)، وقد احتلت الفقرة رقم 24 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.66) وانحراف معياري بلغ (1.101)، في حين جاءت الفقرة رقم 25 في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البُعد بمتوسط حسابي (2.9) وانحراف معياري بلغ (0.976)، ويشير الجدول أيضاً على التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية بُعد أمان وموثوقية الجودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً

المبحث الثالث : اختبار فرضيات البحث

تمهيد : قبل البدء في تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة قامت الباحثة بإجراء بعض الاختبارات وذلك من أجل ضمان ملاءمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار، إذ تم التأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة باستخدام معامل تضخم التباين (**"Variance Inflation Factor" VIF**) واختبار التباين المسموح به **Tolerance** لكل متغير مستقل من متغيرات الدراسة، مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين المسموح به (**VIF**) للقيمة (10)، وأن تكون قيمة التباين المسموح به **Tolerance** أكبر من (0.05) والجدول رقم (19) يبين نتائج الاختبار .

الجدول رقم (19): نتائج اختبار تضخم التباين والتباين المسموح به للمتغيرات المستقلة

الرقم	المتغيرات المستقلة	VIF	Tolerance
1	استعمال الموقع	2.144	0.544
2	محتوى الموقع	1.870	0.763
3	القيمة الخدمية للموقع	1.882	0.916
4	جاذبية الموقع	1.553	0.632
5	تفاعلية الموقع	1.625	0.606

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

يتضح من النتائج الواردة في الجدول السابق عدم وجود تداخل خطي متعدد Multicollinearity بين أبعاد المتغير المستقل (الاستعمال - المحتوى - القيمة الخدمية - الجاذبية - التفاعلية) وان ما يؤكد ذلك قيم معيار اختبار معامل تضخم التباين (**VIF**) للأبعاد السابقة والتي كانت جميعها أقل من 10

كما يتضح أن قيم اختبار التباين المسموح به **Tolerance** تراوحت بين (0.544 ، 0.916) وهي جميعها أكبر من (0.05) ويعد هذا مؤشراً على استقلال متغيرات الدراسة عن بعضها البعض.

اختبار فرضيات البحث:

اختبار الفرضية الرئيسة: لا يوجد تأثير معنوي لتصميم الموقع الالكتروني على جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة.

من أجل معرفة العلاقة بين محاور الموقع الالكتروني وتأثيره على جودة الخدمات المقدمة باعتباره أحد مؤشرات قياس الجودة نضع الفرضيات التالية:

H0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتصميم الموقع الالكتروني على جودة الخدمات المقدمة عند مستوى معنوية (0.05)

H1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتصميم الموقع الالكتروني على جودة الخدمات المقدمة عند مستوى معنوية (0.05)

الجدول رقم (20) تحليل الانحدار للفرضية الرئيسية للبحث

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.712 ^a	.506	.582	.13665	.421	19.783	4	120	.000
a. Predictors: (Constant), تصميم الموقع الالكتروني									
b. Dependent Variable: جودة الخدمات									

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة معنوية بين أبعاد تصميم الموقع الالكتروني وجودة الخدمات المقدمة و بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع 0.712 وهو ارتباط مقبول إحصائياً، وبلغ معامل التحديد 0.506 أي ان المتغيرات المستقلة تفسر ما مقداره 50.6% من التغير الحاصل في المتغير التابع (جودة الخدمات) ، وأن 49.4% من التباينات ترجع إلى عوامل أخرى لم يتم تضمينها في الدراسة .

وللتأكد من صلاحية نموذج الانحدار السابق وبالتالي لقبول فرضية العدم الرئيسية أو رفضها نقوم بإجراء جدول تحليل التباين ANOVA ويظهر الجدول التالي رقم (21) جدول تحليل التباين ANOVA لأثر الموقع الإلكتروني على جودة الخدمات المقدمة :

الجدول رقم (21) جدول تحليل التباين ANOVA لأثر الموقع الإلكتروني على جودة الخدمات

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.128	4	3.448	19.783	.002 ^b
	Residual	9.775	120	.102		
	Total	12.903	124			
a. Dependent Variable: جودة الخدمات						
b. Predictors: (Constant), الاستعمال- المحتوى – القيمة الخدمية – الجاذبية - التفاعلية , (ANOVA)						

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

ويبين الجدول رقم (21) قيمة F والبالغة (19.783) عند مستوى دلالة إحصائية (Sig=0.002) وهي أصغر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة، مما يدل على صلاحية نموذج الانحدار، و يدعونا إلى رفض الفرضية العدم، وقبول الفرضية البديلة التي تقول توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين أبعاد تصميم الموقع الإلكتروني وبين جودة الخدمات عند مستوى معنوية (0.05).

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لمعيار استعمال الموقع الإلكتروني وتأثيره على أمان وموثوقية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة ، ومن أجل ذلك تم في البداية حساب معامل الارتباط ومعامل التحديد لقياس أثر معيار الاستعمال كمتغير مستقل على أمان وموثوقية جودة الخدمات كمتغير تابع فحصلنا على الجدول (22) التالي :

الجدول رقم (22) معامل الارتباط ومعامل التحديد لأثر استعمال الموقع على الأمان والموثوقية

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.936	.876	.867	.531

The independent variable is استعمال الموقع

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

من الجدول السابق نجد :

- إنَّ قيمة معامل الارتباط تساوي 0.963 ، وهي تدل على أنَّ العلاقة بين المتغيرين هي علاقة طردية وقوية جداً.
 - تبلغ قيمة معامل التحديد 0.876 ، وهي تدل على أنَّ 87.6 % من التغيرات الحاصلة في أمان وموثوقية الجودة تعزى للتغيرات الحاصلة في معيار استعمال الموقع ، وتفسر معادلة جدول ANOVA هذه التغيرات .
- وبين الجدول التالي رقم (23) تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لأثر استعمال الموقع على أمان وموثوقية هذه الخدمات :

الجدول رقم (23) تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لأثر استعمال الموقع على أمان وموثوقية هذه الخدمات

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	27.888	4	27.888	98.782	.000
Residual	3.952	120	.282		
Total	31.840	124			

The independent variable is استعمال الموقع.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

ومن الجدول السابق الذي يظهر مدى صلاحية النموذج الخطي للانحدار للتعبير عن أثر استعمال الموقع على أمان وموثوقية الجودة نجد أن :

مستوى دلالة الاختبار الاحصائي sig أصغر من مستوى دلالة الفرضية الابتدائية ، أي أن $0.000 < a = 0.05$

sig ، فإننا نرفض الفرضية الابتدائية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه : "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية

لمعيار استعمال الموقع الالكتروني على أمان وموثوقية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة ".

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لمعيار استعمال الموقع الإلكتروني وتأثيره على اعتمادية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة ، ومن أجل ذلك تم في البداية حساب معامل الارتباط ومعامل التحديد لقياس أثر معيار الاستعمال كمتغير مستقل على اعتمادية جودة الخدمات كمتغير تابع فحصلنا على الجدول (24) التالي :

الجدول رقم (24) معامل الارتباط ومعامل التحديد لأثر استعمال الموقع على الاعتمادية

Model Summary			
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.825	.680	.675	.421

The independent variable is استعمال الموقع

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

من الجدول السابق نجد :

- إن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.825 ، وهي تدل على أن العلاقة بين المتغيرين هي علاقة طردية وقوية جداً.
 - تبلغ قيمة معامل التحديد 0.680 ، وهي تدل على أن 68 % من التغيرات الحاصلة في اعتمادية الجودة تعزى للتغيرات الحاصلة في معيار استعمال الموقع ، وتفسر معادلة جدول ANOVA هذه التغيرات .
- ويبين الجدول التالي رقم (25) تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لأثر استعمال الموقع على اعتمادية هذه الخدمات :

الجدول رقم (25) تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لأثر استعمال الموقع على الاعتمادية :

ANOVA					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	22.980	4	18.890	46.799	.000
Residual	3.947	120	.328		
Total	26.927	124			

The independent variable is استعمال الموقع.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

ومن الجدول السابق الذي يظهر مدى صلاحية النموذج الخطي للانحدار للتعبير عن أثر استعمال الموقع على اعتمادية الجودة نجد أن :

مستوى دلالة الاختبار الاحصائي sig أصغر من مستوى دلالة الفرضية الابتدائية ، أي أن $0.000 < a = 0.05$ sig ، فإننا نرفض الفرضية الابتدائية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه : "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعيار استعمال الموقع الالكتروني على اعتمادية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة " .

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لمعيار استعمال الموقع الالكتروني وتأثيره على استجابة جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة ، ومن أجل ذلك تم في البداية حساب معامل الارتباط ومعامل التحديد لقياس أثر معيار الاستعمال كمتغير مستقل على استجابة جودة الخدمات كمتغير تابع فحصلنا على الجدول (26) التالي :

الجدول رقم (26) معامل الارتباط ومعامل التحديد لأثر استعمال الموقع على الاستجابة

Model Summary			
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.702	.492	.512	.411

The independent variable is استعمال الموقع

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

من الجدول السابق نجد :

- إنّ قيمة معامل الارتباط تساوي 0.702 ، وهي تدل على أنّ العلاقة بين المتغيرين هي علاقة طردية وقوية جداً.
 - تبلغ قيمة معامل التحديد 0.492 ، وهي تدل على أن 49.2 % من التغيرات الحاصلة في استجابة الجودة تعزى للتغيرات الحاصلة في معيار استعمال الموقع ، وتفسر معادلة جدول ANOVA هذه التغيرات .
- وبين الجدول التالي رقم (27) تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لأثر استعمال الموقع على استجابة هذه الخدمات :

الجدول رقم (27) تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لأثر استعمال الموقع على الاستجابة

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	20.982	4	30.895	36.709	.000
Residual	6.940	120	.728		
Total	27.922	124			

The independent variable is استعمال الموقع.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

ومن الجدول السابق الذي يظهر مدى صلاحية النموذج الخطي للانحدار للتعبير عن أثر استعمال الموقع على استجابة الجودة نجد أن :

مستوى دلالة الاختبار الاحصائي sig أصغر من مستوى دلالة الفرضية الابتدائية ، أي أن $0.000 < a = 0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية الابتدائية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه : "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعيار استعمال الموقع الالكتروني على استجابة جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة " .

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لمعيار محتوى الموقع الالكتروني وتأثيره على أمان وموثوقية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة ، ومن أجل ذلك تم في البداية حساب معامل الارتباط ومعامل التحديد لقياس أثر معيار المحتوى كمتغير مستقل على أمان وموثوقية جودة الخدمات كمتغير تابع فحصلنا على الجدول (28) التالي :

الجدول رقم (28) معامل الارتباط ومعامل التحديد لأثر محتوى الموقع على الأمان والموثوقية

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.884	.781	.712	.312

The independent variable is محتوى الموقع

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

من الجدول السابق نجد :

- إنَّ قيمة معامل الارتباط تساوي 0.884 ، وهي تدل على أنَّ العلاقة بين المتغيرين هي علاقة طردية وقوية جداً .
- تبلغ قيمة معامل التحديد 0.781 ، وهي تدل على أنَّ 78.1 % من التغيرات الحاصلة في أمان وموثوقية الجودة تعزى للتغيرات الحاصلة في معيار محتوى الموقع ، وتفسر معادلة جدول ANOVA هذه التغيرات .

وبين الجدول التالي رقم (29) تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لأثر محتوى الموقع على أمان وموثوقية هذه الخدمات :

الجدول رقم (29) تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لأثر محتوى الموقع على أمان وموثوقية هذه الخدمات :

ANOVA					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	16.645	4	18.998	68.709	.000
Residual	3.054	120	.407		
Total	19.699	124			

The independent variable is محتوى الموقع.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

ومن الجدول السابق الذي يظهر مدى صلاحية النموذج الخطي للانحدار للتعبير عن أثر محتوى الموقع على أمان وموثوقية الجودة نجد أن :

مستوى دلالة الاختبار الاحصائي sig أصغر من مستوى دلالة الفرضية الابتدائية ، أي أن $0.000 < a = 0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية الابتدائية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه : "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعيار محتوى الموقع الالكتروني على أمان وموثوقية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة " .

اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لمعيار محتوى الموقع الالكتروني وتأثيره على اعتمادية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة ، ومن أجل ذلك تم في البداية حساب معامل الارتباط ومعامل التحديد لقياس أثر معيار المحتوى كمتغير مستقل على اعتمادية جودة الخدمات كمتغير تابع فحصلنا على الجدول (30) التالي :

الجدول رقم (30) معامل الارتباط ومعامل التحديد لأثر محتوى الموقع على اعتمادية الجودة

Model Summary			
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.712	.506	.664	.345

The independent variable is محتوى الموقع

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

من الجدول السابق نجد :

• إنَّ قيمة معامل الارتباط تساوي 0.712 ، وهي تدل على أنَّ العلاقة بين المتغيرين هي علاقة طردية وقوية جداً.

• تبلغ قيمة معامل التحديد 0.506 ، وهي تدل على أنَّ 50.6 % من التغيرات الحاصلة في اعتمادية الجودة تعزى للتغيرات الحاصلة في معيار محتوى الموقع ، وتفسر معادلة جدول ANOVA هذه التغيرات .

ويبيِّن الجدول التالي رقم (31) تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لأثر محتوى الموقع على اعتمادية هذه الخدمات :

الجدول رقم (31) تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لأثر محتوى الموقع على اعتمادية هذه الخدمات

ANOVA					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	31.661	4	23.980	49.025	.000
Residual	5.940	120	.405		
Total	37.601	124			

The independent variable is محتوى الموقع.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

ومن الجدول السابق الذي يظهر مدى صلاحية النموذج الخطي للانحدار للتعبير عن أثر محتوى الموقع على اعتمادية الجودة نجد أن :

مستوى دلالة الاختبار الاحصائي sig أصغر من مستوى دلالة الفرضية الابتدائية ، أي أن $0.000 < a = 0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية الابتدائية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه : "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعيار محتوى الموقع الالكتروني على اعتمادية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة " .

اختبار الفرضية الفرعية السادسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لمعيار محتوى الموقع

الالكتروني وتأثيره على استجابة جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة ، ومن أجل ذلك تم في

البداية حساب معامل الارتباط ومعامل التحديد لقياس أثر معيار المحتوى كمتغير مستقل على استجابة جودة

الخدمات كمتغير تابع فحصلنا على الجدول (32) التالي :

الجدول رقم (32) معامل الارتباط ومعامل التحديد لأثر محتوى الموقع على استجابة الجودة

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.863	.744	.684	.301

The independent variable is محتوى الموقع

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

من الجدول السابق نجد :

- إنَّ قيمة معامل الارتباط تساوي 0.863 ، وهي تدل على أنَّ العلاقة بين المتغيرين هي علاقة طردية وقوية جداً .
 - تبلغ قيمة معامل التحديد 0.744 ، وهي تدل على أنَّ 74.4 % من التغيرات الحاصلة في استجابة الجودة تعزى للتغيرات الحاصلة في معيار محتوى الموقع ، وتفسر معادلة جدول ANOVA هذه التغيرات .
- ويبيِّن الجدول التالي رقم (33) تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لأثر محتوى الموقع على استجابة هذه الخدمات :

الجدول رقم (33) تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لأثر محتوى الموقع على الاستجابة

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	26.661	4	27.930	52.027	.000
Residual	8.943	120	.412		
Total	35.604	124			

The independent variable is محتوى الموقع.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

ومن الجدول السابق الذي يظهر مدى صلاحية النموذج الخطي للانحدار للتعبير عن أثر محتوى الموقع على استجابة الجودة نجد أن :

مستوى دلالة الاختبار الاحصائي sig أصغر من مستوى دلالة الفرضية الابتدائية ، أي أن $0.000 < a = 0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية الابتدائية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه : "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعيار محتوى الموقع الالكتروني على استجابة جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة " .

اختبار الفرضية الفرعية السابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لمعيار القيمة الخدمية للموقع الالكتروني وتأثيره على أمان وموثوقية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة ، ومن أجل ذلك تم في البداية حساب معامل الارتباط ومعامل التحديد لقياس أثر معيار القيمة الخدمية كمتغير مستقل على أمان وموثوقية جودة الخدمات كمتغير تابع فحصلنا على الجدول (34) التالي :

الجدول رقم (34) معامل الارتباط ومعامل التحديد لأثر القيمة الخدمية على الأمان والموثوقية

Model Summary			
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.902	.813	.796	.284

The independent variable is القيمة الخدمية للموقع

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

من الجدول السابق نجد :

- إنَّ قيمة معامل الارتباط تساوي 0.902 ، وهي تدل على أنَّ العلاقة بين المتغيرين هي علاقة طردية وقوية جداً.
 - تبلغ قيمة معامل التحديد 0.813 ، وهي تدل على أنَّ 81.3% من التغيرات الحاصلة في أمان وموثوقية الجودة تعزى للتغيرات الحاصلة في معيار القيمة الخدمية للموقع ، وتفسر معادلة جدول ANOVA هذه التغيرات .
- ويبيِّن الجدول التالي رقم (35) تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لأثر القيمة الخدمية للموقع على أمان وموثوقية هذه الخدمات :

الجدول رقم (35) تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لأثر القيمة الخدمية على أمان وموثوقية هذه الخدمات

ANOVA					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	29.083	4	41.977	81.134	.000
Residual	6.553	120	.330		
Total	35.636	124			

The independent variable is القيمة الخدمية للموقع.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

ومن الجدول السابق الذي يظهر مدى صلاحية النموذج الخطي للانحدار للتعبير عن أثر القيمة الخدمية على أمان وموثوقية الجودة نجد أن :

مستوى دلالة الاختبار الاحصائي sig أصغر من مستوى دلالة الفرضية الابتدائية ، أي أن $0.000 < a = 0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية الابتدائية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه : "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعيار القيمة الخدمية للموقع الالكتروني على أمان وموثوقية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة " .

اختبار الفرضية الفرعية الثامنة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لمعيار القيمة الخدمية للموقع الالكتروني وتأثيره على اعتمادية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة ، ومن أجل ذلك تم في البداية حساب معامل الارتباط ومعامل التحديد لقياس أثر معيار القيمة الخدمية كمتغير مستقل على اعتمادية جودة الخدمات كمتغير تابع فحصلنا على الجدول (36) التالي :

الجدول رقم (36) معامل الارتباط ومعامل التحديد لأثر القيمة الخدمية على اعتمادية الجودة

Model Summary			
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.772	.595	.513	.338

The independent variable is القيمة الخدمية للموقع

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

من الجدول السابق نجد :

- إنَّ قيمة معامل الارتباط تساوي 0.772 ، وهي تدل على أنَّ العلاقة بين المتغيرين هي علاقة طردية ومقبولة احصائياً.
 - تبلغ قيمة معامل التحديد 0.595 ، وهي تدل على أنَّ 59.5% من التغيرات الحاصلة في اعتمادية الجودة تعزى للتغيرات الحاصلة في معيار القيمة الخدمية للموقع ، وتفسر معادلة جدول ANOVA هذه التغيرات .
- ويبيِّن الجدول التالي رقم (37) تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لأثر القيمة الخدمية للموقع على كفاءة هذه الخدمات :

الجدول رقم (37) تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لأثر القيمة الخدمية على كفاءة هذه الخدمات

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	17.957	4	22.053	32.875	.000
Residual	8.887	120	.328		
Total	26.844	124			

The independent variable is القيمة الخدمية للموقع.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

ومن الجدول السابق الذي يظهر مدى صلاحية النموذج الخطي للانحدار للتعبير عن أثر القيمة الخدمية على كفاءة الجودة نجد أن :

مستوى دلالة الاختبار الاحصائي sig أصغر من مستوى دلالة الفرضية الابتدائية ، أي أن $0.000 < a = 0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية الابتدائية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه : "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعيار القيمة الخدمية للموقع الالكتروني على اعتمادية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة " .

اختبار الفرضية الفرعية التاسعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لمعيار القيمة الخدمية للموقع الالكتروني وتأثيره على استجابة جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة ، ومن أجل ذلك تم في البداية حساب معامل الارتباط ومعامل التحديد لقياس أثر معيار القيمة الخدمية كمتغير مستقل على استجابة جودة الخدمات كمتغير تابع فحصلنا على الجدول (38) التالي :

الجدول رقم (38) معامل الارتباط ومعامل التحديد لأثر القيمة الخدمية على استجابة الجودة

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.885	.783	.522	.426

The independent variable is القيمة الخدمية للموقع

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

من الجدول السابق نجد :

- إنَّ قيمة معامل الارتباط تساوي 0.885 ، وهي تدل على أنَّ العلاقة بين المتغيرين هي علاقة طردية ومقبولة احصائياً.
- تبلغ قيمة معامل التحديد 0.783 ، وهي تدل على أنَّ 78.3% من التغيرات الحاصلة في استجابة الجودة تعزى للتغيرات الحاصلة في معيار القيمة الخدمية للموقع ، وتفسر معادلة جدول ANOVA هذه التغيرات .

وبين الجدول التالي رقم (39) تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لأثر القيمة الخدمية للموقع على استجابة هذه الخدمات :

الجدول رقم (39) تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لأثر القيمة الخدمية على استجابة هذه الخدمات

ANOVA					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	16.088	4	30.056	37.825	.000
Residual	3.441	120	.312		
Total	19.529	124			

The independent variable is القيمة الخدمية للموقع.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

ومن الجدول السابق الذي يظهر مدى صلاحية النموذج الخطي للانحدار للتعبير عن أثر القيمة الخدمية على استجابة الجودة نجد أن :

مستوى دلالة الاختبار الاحصائي sig أصغر من مستوى دلالة الفرضية الابتدائية ، أي أن $0.000 < a = 0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية الابتدائية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه : "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعيار القيمة الخدمية للموقع الالكتروني على استجابة جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة " .

اختبار الفرضية الفرعية العاشرة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لمعيار تفاعلية الموقع الالكتروني وتأثيره على أمان وموثوقية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة ، ومن أجل ذلك تم في البداية حساب معامل الارتباط ومعامل التحديد لقياس أثر معيار التفاعلية كمتغير مستقل على أمان وموثوقية جودة الخدمات كمتغير تابع فحصلنا على الجدول (40) التالي :

الجدول رقم (40) معامل الارتباط ومعامل التحديد لأثر التفاعلية على الأمان والموثوقية

Model Summary			
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.883	.779	.690	.427

The independent variable is تفاعلية الموقع

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

من الجدول السابق نجد :

- إنَّ قيمة معامل الارتباط تساوي 0.883 ، وهي تدل على أنَّ العلاقة بين المتغيرين هي علاقة طردية وقوية جداً .
 - تبلغ قيمة معامل التحديد 0.779 ، وهي تدل على أنَّ 77.9% من التغيرات الحاصلة في أمان وموثوقية الجودة تعزى للتغيرات الحاصلة في معيار التفاعلية الموقع ، وتفسر معادلة جدول ANOVA هذه التغيرات .
- وبينَّ الجدول التالي رقم (41) تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لأثر تفاعلية الموقع على أمان وموثوقية هذه الخدمات :

الجدول رقم (41) تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لأثر تفاعلية الموقع على أمان وموثوقية هذه الخدمات

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	17.665	4	35.084	60.139	.000
Residual	6.011	120	.216		
Total	23.676	124			

The independent variable is تفاعلية الموقع.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

ومن الجدول السابق الذي يظهر مدى صلاحية النموذج الخطي للانحدار للتعبير عن أثر تفاعلية الموقع على أمان وموثوقية الجودة نجد أن :

مستوى دلالة الاختبار الاحصائي sig أصغر من مستوى دلالة الفرضية الابتدائية ، أي أن $0.000 < a = 0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية الابتدائية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه : "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعيار تفاعلية الموقع الالكتروني على أمان وموثوقية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة " .

اختبار الفرضية الفرعية الحادية عشر : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لمعيار تفاعلية الموقع الالكتروني وتأثيره على اعتمادية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة ، ومن أجل ذلك تم في البداية حساب معامل الارتباط ومعامل التحديد لقياس أثر معيار التفاعلية كمتغير مستقل على اعتمادية جودة الخدمات كمتغير تابع فحصلنا على الجدول (42) التالي :

الجدول رقم (42) معامل الارتباط ومعامل التحديد لأثر التفاعلية على اعتمادية الخدمات

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.906	.820	.758	.409

The independent variable is تفاعلية الموقع

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

من الجدول السابق نجد :

- إن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.906 ، وهي تدل على أن العلاقة بين المتغيرين هي علاقة طردية وقوية جداً.
 - تبلغ قيمة معامل التحديد 0.820 ، وهي تدل على أن 82% من التغيرات الحاصلة في اعتمادية الجودة تعزى للتغيرات الحاصلة في معيار تفاعلية الموقع ، وتفسر معادلة جدول ANOVA هذه التغيرات .
- وبين الجدول التالي رقم (43) تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لأثر تفاعلية الموقع على اعتمادية هذه الخدمات :

الجدول رقم (43) تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لأثر حيوية الموقع على اعتمادية هذه الخدمات

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	21.505	4	26.944	48.115	.000
Residual	7.018	120	.307		
Total	28.523	124			

The independent variable is تفاعلية الموقع.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

ومن الجدول السابق الذي يظهر مدى صلاحية النموذج الخطي للانحدار للتعبير عن أثر تفاعلية الموقع على اعتمادية الجودة نجد أن :

مستوى دلالة الاختبار الاحصائي sig أصغر من مستوى دلالة الفرضية الابتدائية ، أي أن $0.000 < a = 0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية الابتدائية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه : "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعيار تفاعلية الموقع الالكتروني على اعتمادية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة " .

اختبار الفرضية الفرعية الثانية عشر : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لمعيار تفاعلية الموقع الالكتروني وتأثيره على استجابة جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة ، ومن أجل ذلك تم في

البداية حساب معامل الارتباط ومعامل التحديد لقياس أثر معيار التفاعلية كمتغير مستقل على استجابة جودة الخدمات كمتغير تابع فحصلنا على الجدول (44) التالي

الجدول رقم (44) معامل الارتباط ومعامل التحديد لأثر التفاعلية على استجابة الخدمات

Model Summary			
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.930	.864	.752	.399

The independent variable is تفاعلية الموقع

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

من الجدول السابق نجد :

- إنَّ قيمة معامل الارتباط تساوي 0.930 ، وهي تدل على أنَّ العلاقة بين المتغيرين هي علاقة طردية وقوية جداً.
- تبلغ قيمة معامل التحديد 0.864 ، وهي تدل على أنَّ 86.4% من التغيرات الحاصلة في استجابة الجودة تعزى للتغيرات الحاصلة في معيار تفاعلية الموقع ، وتفسر معادلة جدول ANOVA هذه التغيرات .

ويبيِّن الجدول التالي رقم (45) تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لأثر تفاعلية الموقع على استجابة هذه الخدمات :

الجدول رقم (45) تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لأثر حيوية الموقع على اعتمادية هذه الخدمات

ANOVA					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	32.490	4	25.913	38.019	.000
Residual	7.534	120	.342		
Total	40.024	124			

The independent variable is تفاعلية الموقع.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

ومن الجدول السابق الذي يظهر مدى صلاحية النموذج الخطي للانحدار للتعبير عن أثر تفاعلية الموقع على استجابة الجودة نجد أن :

مستوى دلالة الاختبار الاحصائي sig أصغر من مستوى دلالة الفرضية الابتدائية ، أي أن $0.05 > a = 0.000$ sig ، فإننا نرفض الفرضية الابتدائية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه : "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعيار تفاعلية الموقع الالكتروني على استجابة جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة " .

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة عشر: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لمعيار جاذبية الموقع الالكتروني وتأثيره على أمان وموثوقية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة ، ومن أجل ذلك تم في البداية حساب معامل الارتباط ومعامل التحديد لقياس أثر معيار الجاذبية كمتغير مستقل على أمان وموثوقية جودة الخدمات كمتغير تابع فحصلنا على الجدول (46) التالي

الجدول رقم (46) معامل الارتباط ومعامل التحديد لأثر الجاذبية على الأمان والموثوقية

Model Summary			
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.803	.644	.630	.537

The independent variable is جاذبية الموقع

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

من الجدول السابق نجد :

- إنّ قيمة معامل الارتباط تساوي 0.883 ، وهي تدل على أنّ العلاقة بين المتغيرين هي علاقة طردية وقوية جداً.
 - تبلغ قيمة معامل التحديد 0.779 ، وهي تدل على أن 77.9% من التغيرات الحاصلة في أمان وموثوقية الجودة تعزى للتغيرات الحاصلة في معيار جاذبية الموقع ، وتفسر معادلة جدول ANOVA هذه التغيرات .
- وبين الجدول التالي رقم (47) تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لأثر جاذبية الموقع على أمان وموثوقية هذه الخدمات :

الجدول رقم (47) تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لأثر جاذبية الموقع على أمان وموثوقية هذه الخدمات

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	17.008	4	29.067	39.139	.000
Residual	6.011	120	.486		
Total	23.019	124			

The independent variable is جاذبية الموقع.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

ومن الجدول السابق الذي يظهر مدى صلاحية النموذج الخطي للانحدار للتعبير عن أثر جاذبية الموقع على أمان وموثوقية الجودة نجد أن :

مستوى دلالة الاختبار الاحصائي sig أصغر من مستوى دلالة الفرضية الابتدائية ، أي أن $0.000 < a = 0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية الابتدائية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه : "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعيار جاذبية الموقع الالكتروني على أمان وموثوقية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة " .

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة عشر: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لمعيار جاذبية الموقع الالكتروني وتأثيره على اعتمادية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة ، ومن أجل ذلك تم في البداية حساب معامل الارتباط ومعامل التحديد لقياس أثر معيار الجاذبية كمتغير مستقل على اعتمادية جودة الخدمات كمتغير تابع فحصلنا على الجدول (48) التالي :

الجدول رقم (48) معامل الارتباط ومعامل التحديد لأثر الجاذبية على الاعتمادية

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.719	.516	.482	.106

The independent variable is جاذبية الموقع

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

من الجدول السابق نجد :

- إن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.719 ، وهي تدل على أن العلاقة بين المتغيرين هي علاقة طردية وقوية .
- تبلغ قيمة معامل التحديد 0.516 ، وهي تدل على أن 51.6% من التغيرات الحاصلة في اعتمادية الجودة تعزى للتغيرات الحاصلة في معيار جاذبية الموقع ، وتفسر معادلة جدول ANOVA هذه التغيرات .

ويبين الجدول التالي رقم (49) تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لأثر جاذبية الموقع على اعتمادية هذه الخدمات :

الجدول رقم (49) تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لأثر جاذبية الموقع على اعتمادية هذه الخدمات

ANOVA					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	17.008	4	29.067	39.139	.000
Residual	6.011	120	.486		
Total	23.019	124			

The independent variable is جاذبية الموقع.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

ومن الجدول السابق الذي يظهر مدى صلاحية النموذج الخطي للانحدار للتعبير عن أثر جاذبية الموقع على أمان وموثوقية الجودة نجد أن :

مستوى دلالة الاختبار الاحصائي sig أصغر من مستوى دلالة الفرضية الابتدائية ، أي أن $0.000 < a = 0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية الابتدائية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه : "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعيار جاذبية الموقع الالكتروني على اعتمادية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة " .

اختبار الفرضية الفرعية الخامسة عشر: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لمعيار جاذبية الموقع

الالكتروني وتأثيره على استجابة جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة ، ومن أجل ذلك تم في البداية حساب معامل الارتباط ومعامل التحديد لقياس أثر معيار الجاذبية كمتغير مستقل على استجابة جودة الخدمات كمتغير تابع فحصلنا على الجدول (50) التالي :

الجدول رقم (50) معامل الارتباط ومعامل التحديد لأثر الجاذبية على الاستجابة

Model Summary			
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.857	.734	.680	.202

The independent variable is جاذبية الموقع

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

من الجدول السابق نجد :

- إن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.857 ، وهي تدل على أن العلاقة بين المتغيرين هي علاقة طردية وقوية .
- تبلغ قيمة معامل التحديد 0.734 ، وهي تدل على أن 73.4% من التغيرات الحاصلة في استجابة الجودة تعزى للتغيرات الحاصلة في معيار جاذبية الموقع ، وتفسر معادلة جدول ANOVA هذه التغيرات .

ويبين الجدول التالي رقم (51) تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لأثر جاذبية الموقع على استجابة هذه الخدمات :

الجدول رقم (51) تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لأثر جاذبية الموقع على استجابة هذه الخدمات

ANOVA					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	13.045	4	25.318	44.186	.000
Residual	8.011	120	.217		
Total	21.056	124			

The independent variable is جاذبية الموقع.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS إصدار 25.0

ومن الجدول السابق الذي يظهر مدى صلاحية النموذج الخطي للانحدار للتعبير عن أثر جاذبية الموقع على استجابة الجودة نجد أن :

مستوى دلالة الاختبار الاحصائي sig أصغر من مستوى دلالة الفرضية الابتدائية ، أي أن $0.000 < a = 0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية الابتدائية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه : "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعيار جاذبية الموقع الإلكتروني على استجابة جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة " .

الخاتمة :

من خلال تناولنا للإطار النظري المتضمن لمفاهيم تصميم الموقع الإلكتروني وجودة الخدمات المقدمة وأهم الاساسيات المرتبطة ، والدراسة العملية التي تم اجراؤها على موقع جامعة المنارة الإلكتروني ، وبعد اختبار فرضيات الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج والتي سيتم ذكرها إلى جانب التوصيات ، وذلك وفق ما يلي:

النتائج:

- ١- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين أبعاد تصميم الموقع الالكتروني وبين جودة الخدمات المقدمة.
- ٢- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعيار جاذبية الموقع الالكتروني على استجابة جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة.
- ٣- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعيار جاذبية الموقع الالكتروني على اعتمادية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة.
- ٤- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعيار جاذبية الموقع الالكتروني على أمان وموثوقية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة.
- ٥- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعيار تفاعلية الموقع الالكتروني على استجابة جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة.
- ٦- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعيار تفاعلية الموقع الالكتروني على اعتمادية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة.
- ٧- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعيار تفاعلية الموقع الالكتروني على أمان وموثوقية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة.
- ٨- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعيار القيمة الخدمية للموقع الالكتروني على أمان وموثوقية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة.
- ٩- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعيار القيمة الخدمية للموقع الالكتروني على اعتمادية الخدمات المقدمة في جامعة المنارة.
- ١٠- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية القيمة الخدمية للموقع الالكتروني على استجابة جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة.
- ١١- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعيار محتوى الموقع الالكتروني على أمان وموثوقية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة.
- ١٢- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعيار محتوى الموقع الالكتروني على اعتمادية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة.
- ١٣- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعيار محتوى الموقع الالكتروني على استجابة جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة.

- ١٤- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعيار استعمال الموقع الإلكتروني على أمان وموثوقية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة.
- ١٥- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعيار استعمال الموقع الإلكتروني على اعتمادية جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة.
- ١٦- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعيار استعمال الموقع الإلكتروني على استجابة جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة.

الاستنتاجات:

- ١- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتصميم الموقع الإلكتروني على جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة.
- ٢- إدراك الطلبة و وعيهم لمستوى جودة الخدمات المقدمة من خلال الإجابات التي كانت أغلبها مرتفعة في الاستبيان.
- ٣- تبين أن في بعد الأمان والموثوقية ، جاءت الفقرة ٢٥ وهي (يتم الاتصال بشكل أمن ضمن الموقع الإلكتروني للجامعة) بمتوسط حسابي (٢.٩)، وهو دليل على انخفاض الأمن ضمن الموقع الإلكتروني.
- ٤- في معيار الاستجابة، جاءت الفقرة ١٨ (توجد مكتبة الكترونية ضمن موقع الجامعة) بمتوسط حسابي (٢.٧٦)، دليل على ان هناك انخفاض في وجود المكتبة الإلكترونية في موقع الجامعة الإلكتروني.
- ٥- احتل بعد استجابة جودة الخدمات التعليمية، المرتبة الأولى من حيث ترتيب أبعاد جودة الخدمة بمتوسط حسابي قدره (٣.٣٨٦)، ثم يليه بعد الأمان والموثوقية بمتوسط حسابي قدره (٣.١٢) ثم بعد الاعتمادية بمتوسط حسابي (٣.٠١٢).

التوصيات:

- ١- متابعة الاهتمام من قبل المختصين بتصميم الموقع الإلكتروني الخاص بجامعة المنارة، لما له من أثر إيجابي على الطلاب الحاليين والمرتقبين ، والاطلاع على معلومات خاصة بالجامعة، والاستفادة من الخدمات المقدمة .
- ٢- مواكبة الاهتمام بجودة خدمات الموقع الإلكتروني لما فيه من ميزة تنافسية والتحسين بشكل مستمر بما يتناسب مع متطلبات واحتياجات الطلبة والمستفيدين.
- ٣- إنشاء مكتبة إلكترونية ضمن الموقع الإلكتروني للجامعة، تساعد الطلبة في الحصول على المعلومات والكتب التي يحتاجونها بكل سهولة ويسر ، ويمكن استخدامها في الحصول على الأبحاث العلمية المختلفة.

٤- إن الألوان المستخدمة في الموقع الإلكتروني للجامعة تلقى رضا عند الطلاب، لذلك يمكن متابعة تطويرها بما يتناسب مع الصورة الذهنية للجامعة.

٥- الاهتمام من قبل المختصين والقائمين على عمل الموقع الإلكتروني، بتعزيز أمان الروابط الموجودة في الموقع.

قائمة المراجع العربية:

أولاً - الكتب :

١- أبو النصر ، مدحت محمد ، إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات ، ط١ ، مطبعة النيل العربية ، القاهرة ، ٢٠٠٨.

٢- خضير كاظم حمود ، إدارة الجودة وخدمة العملاء ، الطبعة الأولى ، دار المسير للنشر والتوزيع عمان، ٢٠٠٢.

٣- الطائي ، يوسف حجيم وآخرون ، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية ، الطبعة الأولى ، دار اليازوري العلمية للنشر ، الأردن ، ٢٠٠٩.

٤- قاسم نايف علوان المحياوي ، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو ، الطبعة الأولى ، دار الثقافة عمان ، ٢٠٠٩ .

٥- المسعودي ، حيدر علي ، إدارة تكاليف الجودة استراتيجياً ، ط٢، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الأردن ، ٢٠١٠ .

٦- نجم عبود نجم ، الإدارة والمعرفة الإلكترونية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الأردن ، عمان ، ٢٠٠٩.

ثانياً- البحوث العلمية :

١- أحمد مراد ، بلعباس فؤاد -دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية الجامعية -دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة المسيلة ،(مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي) ، ٢٠١٩.

٢- بوعنان نور الهدى - جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء - (مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير ،تخصص : علوم التسيير) ، ٢٠٠٧.

- ٣- فطوم الطرش - استخدام الطلبة للموقع الإلكتروني الرسمي للجامعة والإشباع المحققة منه - (مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة في جامعة محمد خيضر) ، ٢٠١٤.
- ٤- مصعب مشقق - دور الموقع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات التعليمية من منظور طلبة كلية العلوم الاقتصادية جامعة محمد بوضياف المسيلة- (مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في علوم التسيير) ، ٢٠١٨.

المقالات :

- ١- فراس محمد العزة - معايير جودة المواقع الإلكترونية وتصنيفها - دراسة رقم ٥
- ٢- مصطفى الطيب (أستاذ مساعد المركز الجامعي البويرة)، يوسف محمد الأمين (أستاذ مساعد جامعة المسيلة) -خدمات التوظيف الإلكتروني نموذج لتقييم مواقع التوظيف بالجزائر.

المجلات :

- ١- سالم محمد عبود ، قياس أبعاد جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبائن باستخدام مدخل الفجوات ، المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك ، المجلد ٦ ، العدد ١ ، ٢٠١٤.
- ٢- سلمان ، محمد، مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF) ،مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)، المجلد السابع عشر، ٢٠١٣ .
- ٣-سمية ثنيو ، المواقع الإلكترونية خصائصها ومعايير قياس جودتها ، مجلة العلوم الإنسانية ، عدد ٤٧ ، المجلد ب، ص . ص ٢٩-٣٨ ، ٢٠١٧.
- ٤-لقمان ، بثينة ،تأثير معايير جودة الخدمات في رضا الزبائن ، دراسة ميدانية في الشركة العامة لاتصالات و بريد نينوى، مجلة تنمية الرافدين ، ع ١٠٩ ، مجلد ٣٤ ، ٢٠١٢.
- ٥- محمد مصطفى، تقييم جودة المواقع الإلكترونية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية ، ٨١ ع ، المجلد ٦، العراق ، ٢٠١٠ .
- ٦-ياسين سالم الشواور ، مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة من وجهة نظر الطلاب ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية ، العدد ٢٨ ، ٢٠١٩.
- ٧-يوسف عيادات ، محمد العمري ، درجة توافر معايير تصميم المواقع الإلكترونية في موقع جامعة اليرموك من وجهة نظر متخصصي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، مجلة المنارة ، العدد ٢ ، المجلد ٢١ ، ٢٠١٥.

المراجع الأجنبية :

- 1- Ali Abduls Salam Kammur,(2017), The quality of education services and its effect on students satisfaction an empirical study on students of Alrefaq private university in LIBYA, Global Journal of Commerce &Management Perspective,Vol.6.
- 2- Jamil M.Assad Enayati, Mahmood Mohamad Kareem,(2017), Evaluation of Educational Services Quality at the College of Education in University of Garmian Based,4th Global and First National Conference on IRAN & World New Researches In Psychology And Education sciences Law And Social Sciences.
- 3- Kotler.P.(1997) principles of marketing services , edition prentice hall.
- 4- Loureiro.B.(2008) The Importance of Quality Satisfaction , Trust , and Image in Relation to Rural Tourist loyalty Journal of Travel & Tourism Marketing.
- 5- Nicholas Wilson,(2019), The Effect Of Website Quality and Service Quality on Repurchase Intention in the E-commerce Industry , International Journal OF Business, Vol.21.
- 6- Sakun Boon-itt,(2019), Quality of health websites and their influence on perceived usefulness, trust and intention to use: an analysis from Thailand, Journal of Innovation and Entrepreneurship , Article number 4.

الملاحق :

تأثير تصميم الموقع الإلكتروني على جودة الخدمات المقدمة (دراسة حالة على جامعة المنارة)

يهدف الاستبيان الحالي إلى تقييم مدى تأثير تصميم الموقع الإلكتروني على جودة الخدمات المقدمة في جامعة المنارة، نرجو منك الإجابة على الأسئلة ، ونعتهد لك ببقاء المعلومات الواردة فيه سرية مع ضمان خصوصية هذه المعلومات التي سوف تخدم أغراض البحث العلمي فقط. وشكرا

***مطلوب**

معايير تصميم الموقع الإلكتروني : ١-معيار الاستعمال

1. * .يتم إيجاد الموقع الإلكتروني للجامعة عبر محركات البحث بسهولة

حدد دائرة واحدة فقط

غير موافق بشدة

غير موافق

محايد

موافق

موافق بشدة

☐
☐
☐
☐
☐

2. * .يتم التنقل بين صفحات الموقع الإلكتروني للجامعة بسهولة وسلاسة

حدد دائرة واحدة فقط

غير موافق بشدة

غير موافق

محايد

موافق

موافق بشدة

☐
☐
☐
☐
☐

3. * .يتم ظهور الصفحة المطلوبة ضمن الموقع الإلكتروني للجامعة في وقت قصير

حدد دائرة واحدة فقط

غير موافق بشدة

غير موافق

محايد

موافق

موافق بشدة

☐
☐
☐
☐
☐

٢-معيـار الجاذبية

4. * .تتميز الألوان المستخدمة في الموقع الإلكتروني للجامعة بالجاذبية

حدد دائرة واحدة فقط

غير موافق بشدة

غير موافق

محايد

موافق

موافق بشدة

☐
☐
☐
☐
☐

5. * .يراعي الموقع الإلكتروني للجامعة الجانب الجمالي في تصميم صفحاته

حدد دائرة واحدة فقط

غير موافق بشدة

غير موافق

محايد

موافق

موافق بشدة

☐
☐
☐
☐
☐

6. * يتميز الفهرس الموجود في الموقع الإلكتروني للجامعة بالترتيب والوضوح .

حدد دائرة واحدة فقط

غير موافق بشدة

غير موافق

محايد

موافق

موافق بشدة

☐
☐
☐
☐
☐

٢-معيار المحتوى

7. * يوجد سهولة في الوصول إلى المعلومة المطلوبة عبر الموقع الإلكتروني للجامعة .

حدد دائرة واحدة فقط

غير موافق بشدة

غير موافق

محايد

موافق

موافق بشدة

☐
☐
☐
☐
☐

8. يوفر الموقع الإلكتروني للجامعة المعلومات التي يحتاجها الطالب من خلال الأقسام والروابط الموجودة فيه . *

حدد دائرة واحدة فقط

غير موافق بشدة

غير موافق

محايد

موافق

موافق بشدة

☐
☐
☐
☐
☐

9. * .يتمتع الموقع الإلكتروني للجامعة استخدام أكثر من لغة

حدد دائرة واحدة فقط

غير موافق بشدة

غير موافق

محايد

موافق

موافق بشدة

☐☐☐☐☐

10. * .يتم تحميل المحاضرات من الموقع الإلكتروني للجامعة بسهولة

حدد دائرة واحدة فقط

غير موافق بشدة

غير موافق

محايد

موافق

موافق بشدة

☐☐☐☐☐

٤-مقياس التفاعلية

11. * .يستفيد الموقع الإلكتروني للجامعة من ملاحظات واقتراحات المستخدمين

حدد دائرة واحدة فقط

غير موافق بشدة

غير موافق

محايد

موافق

موافق بشدة

☐☐☐☐☐

12. * يحتوي الموقع الإلكتروني للجامعة على آليات تواصل عديدة كالهاتف، الفاكس ... الخ

حدد دائرة واحدة فقط

غير موافق بشدة

غير موافق

محايد

موافق

موافق بشدة

☐☐☐☐☐

13. * يوفر الموقع الإلكتروني للجامعة مساعدة أثناء مواجهة مشاكل عند الاستخدام

حدد دائرة واحدة فقط

غير موافق بشدة

غير موافق

محايد

موافق

موافق بشدة

☐☐☐☐☐

14. * يتم تحديث الموقع الإلكتروني للجامعة باستمرار

حدد دائرة واحدة فقط

غير موافق بشدة

غير موافق

محايد

موافق

موافق بشدة

☐☐☐☐☐

٥-معيار القيمة الخدمية

15. يوفر الموقع الإلكتروني للجامعة خدمات شخصية عبر الهاتف والبريد الإلكتروني وحسابات التواصل الاجتماعي.*

حدد دائرة واحدة فقط.

غير موافق بشدة

غير موافق

محايد

موافق

موافق بشدة

☐
☐
☐
☐
☐

16. يتضمن الموقع الإلكتروني للجامعة كل الفعاليات العلمية للجامعة من ملتقيات وندوات وأنشطة.*

حدد دائرة واحدة فقط.

غير موافق بشدة

غير موافق

محايد

موافق

موافق بشدة

☐
☐
☐
☐
☐

17. يوجد دليل شامل بتعليمات الموقع الإلكتروني للجامعة.*

حدد دائرة واحدة فقط.

غير موافق بشدة

غير موافق

محايد

موافق

موافق بشدة

☐
☐
☐
☐
☐

معايير جودة الخدمات التعليمية: ١-الاعتمادية

18. * تقدم الجامعة عبر موقعها الإلكتروني خدمات ومساعدات عديدة للطلبة

حدد دائرة واحدة فقط.

غير موافق بشدة

غير موافق

محايد

موافق

موافق بشدة

☐
☐
☐
☐
☐

19. * توفر الجامعة خدمة الإنترنت للطلبة

حدد دائرة واحدة فقط.

غير موافق بشدة

غير موافق

محايد

موافق

موافق بشدة

☐
☐
☐
☐
☐

20. * يتم تقديم الدروس والمحاضرات للطلبة إلكترونياً

حدد دائرة واحدة فقط.

غير موافق بشدة

غير موافق

محايد

موافق

موافق بشدة

☐
☐
☐
☐
☐

21. * .يتم عرض التخصصات الموجودة في الجامعة عبر موقعها الإلكتروني

حدد دائرة واحدة فقط

غير موافق بشدة

غير موافق

محايد

موافق

موافق بشدة

☐
☐
☐
☐
☐

٢-الاستجابة

22. * .تتسم إجراءات القبول والتسجيل عبر الموقع الإلكتروني للجامعة بالسلاسة

حدد دائرة واحدة فقط

غير موافق بشدة

غير موافق

محايد

موافق

موافق بشدة

☐
☐
☐
☐
☐

23. * .توجد مكتبة إلكترونية ضمن موقع الجامعة

حدد دائرة واحدة فقط

غير موافق بشدة

غير موافق

محايد

موافق

موافق بشدة

☐
☐
☐
☐
☐

24. * تعتبر التعليمات والإرشادات المتعلقة باستخدام خدمات الموقع الإلكتروني للجامعة واضحة

حدد دائرة واحدة فقط

غير موافق بشدة

غير موافق

محايد

موافق

موافق بشدة

☐
☐
☐
☐
☐

٣-الأمان والموثوقية

25. * تراعي الجامعة عبر موقعها الإلكتروني مبدأ خصوصية المعلومات المتعلقة بالطالب

حدد دائرة واحدة فقط

غير موافق بشدة

غير موافق

محايد

موافق

موافق بشدة

☐
☐
☐
☐
☐

26. * يتم الاتصال بشكل آمن ضمن الموقع الإلكتروني للجامعة

حدد دائرة واحدة فقط

غير موافق بشدة

غير موافق

محايد

موافق

موافق بشدة

☐
☐
☐
☐
☐

27. * تعتبر الروابط التي يعرضها الموقع الإلكتروني للجامعة فعالة

حدد دائرة واحدة فقط

غير موافق بشدة

غير موافق

محايد

موافق

موافق بشدة

☐☐☐☐☐