



LARBI TEBESSA UNIVERSITY - TEBESSA-
UNIVERSITE LARBI TEBESSI - TEBESSA

— جامعة العربي التبسي - تبسة —
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم : الإعلام و الاتصال

الميدان علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة علوم إنسانية

التخصص : إتصال تنظيمي

أثر جودة الموقع الالكتروني على رضا المستخدمين

دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية -تبسة-
وجهة نظر أساتذة الكلية.

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر "ل.م.د"

إشراف الأستاذ:

- عبد اللطيف عبد الحي

إعداد الطلبة:

- مجدي عزيزي.

- وليد سيوان .

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
لدمية عابدي	أستاذة محاضرة قسم -ب-	رئيسا
عبد اللطيف عبد الحي	أستاذ مساعد قسم -أ-	مشرفا ومقررا
أميرة ذويب	أستاذة مساعدة قسم - أ-	ممتحنا

السنة الجامعية: 2018-2019

شكرنا واحساننا

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على سيد الأنبياء والمرسلين، نبينا محمد
وعلى آله وصحبه أجمعين:
نتوجه بخالص التقدير وجزيل الشكر إلى أستاذنا الدكتور "عبد اللطيف عبد
الحي" على ما قدمه لنا من وافر الاهتمام وتوجيهات سامية وملاحظات دقيقة
نسال المولى عز وجل أن يجعل ذلك في ميزان حسناتك
إلى كل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل وخاصة أساتذة قسم علوم الإعلام
والإتصال ..

فمن المصطفى
الذي

قائمة المحتويات

شكر و عرفان

إهداء

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

أ

المقدمة

الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة

04

طرح الإشكالية

06

فرضيات الدراسة

06

أسباب اختيار الموضوع

07

أهمية الدراسة

07

أهداف الدراسة

08

تحديد المفاهيم

10

الدراسات السابقة

16

المقاربة النظرية للدراسة : نظرية الاستخدامات و الاشباعات

20

صعوبات الدراسة

الفصل الثاني : اثر جودة المواقع الالكترونية على رضا المستخدمين

22	تمهيد الفصل
23	المبحث الأول : المواقع الالكترونية و جودتها
23	المطلب الأول : التعريف بالموقع الالكتروني
24	المطلب الثاني : نشأة و تطور الموقع الالكتروني
26	المطلب الثالث : أهمية و أهداف الموقع الالكتروني
30	المطلب الرابع : جودة المواقع الالكترونية و معاييرها
35	المبحث الرابع : رضا المستخدمين
35	المطلب الأول: مفهوم رضا المستخدمين وخصائصه
38	المطلب الثاني: قياس رضا المستخدمين
40	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في
الفصل الثالث : إجراءات الدراسة الميدانية	
44	تمهيد الفصل
45	مجالات الدراسة
47	منهج الدراسة
48	أدوات جمع البيانات
51	تفريغ الاستمارة و تحليل البيانات
86	النتائج الجزئية للدراسة

88	الخاتمة
	قائمة المصادر و المراجع
	الملاحق
	الملخص

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
51	يبين توزيع الأساتذة حسب الجنس	01
52	يبين توزيع الأساتذة حسب السن	02
53	يبين توزيع الأساتذة حسب الأقدمية بالعمل	03
54	يبين توزيع الأساتذة حسب التخصص	04
55	يبين ولوج و تصفح المبحوثين في الشبكة العنكبوتية	05
56	يبين رأي الأساتذة في الموقع الالكتروني	06
57	يبين امتلاك الأساتذة للموقع الالكتروني	07
58	يبين إذ ما كانت هناك صعوبات عند دخول الأساتذة للموقع الالكتروني الخاص بالجامعة	08
59	يبين نوع الصعوبات التي تواجه الأساتذة أثناء التسجيل أو الدخول للموقع	09
60	يبين عدد مرات تصفح الأساتذة للموقع الالكتروني الخاص بالجامعة	10
61	يبين اهتمام الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة: و توجهاته	11
62	يبين أهمية الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة بالنسبة للأساتذة	12
63	يبين اكتفاء الأساتذة بالموقع الالكتروني الخاص بالجامعة للإطلاع على القرارات الإدارية بصفة العامة	13
64	يبين هدف الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة من وجهة رأي الأساتذة	14
65	يبين جودة اللغة المستخدمة في الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة	15
66	يبين أهم ما يلفت انتباه الأساتذة عند الدخول إلى الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة	16
67	يبين وجهة نظر الأساتذة عن الواجهة الأمامية و الصورة الذهنية لتي تقدمها	17
68	يبين سرعة تنقل الأساتذة بين صفحات الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة	18
69	يبين نوع الامان و الخصوصية في الموقع الالكتروني	19
70	يبين وجهة نظر الأساتذة من جانب ترتيب و تنظيم الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة	20
71	يبين رأي الأساتذة في تصميم الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة	21
72	يبين نوع المعلومات التي المفضلة عند الأساتذة	22
73	يبين إسهام الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة بتزويد الأساتذة بالمعلومات	23
74	يبين تقييم الأساتذة لتدفق المعلومات في الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة	24
75	يبين رأي الأساتذة في المعلومات المقدمة في الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة	25

77	يبين تواصل الأساتذة مع مختلف المصالح في الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة	26
78	يبين نوع جهات الاتصال لبيتي يتفاعل معها الأساتذة في الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة	27
79	يبين نوع الهيئة التي يطلب منها الأساتذة الاستشارة في الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة	28
80	يوضح وجود عراقيل أثناء تصفح الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة	29
81	يبين السبب الذي يحد من استخدام الأساتذة للموقع الالكتروني الخاص بالجامعة	30
82	يبين رأي الأساتذة في أن الموقع الالكتروني بديل عن عملي عن الخدمات التقليدية	31
83	يبين إشباع الموقع الالكتروني رغبات الأساتذة على غرار المواقع التواصلية الأخرى	32
84	يبين مدى رضى الأساتذة عن المعلومات التي يقدمها الموقع الخاص بالجامعة	33
85	يبين ثقة الأساتذة في المعلومات التي يقدمها للموقع الالكتروني الخاص بالجامعة	34

رقم الصفحة	عنوان الدائرة النسبية	الرقم
51	يبين توزيع الأساتذة حسب الجنس	01
52	يبين توزيع الأساتذة حسب السن	02
53	يبين توزيع الأساتذة حسب الاقدمية بالعمل	03
54	يبين توزيع الأساتذة حسب التخصص	04
55	يبين ولوج و تصفح المبحوثين في الشبكة العنكبوتية	05
56	يبين رأي الأساتذة في الموقع الالكتروني	06
57	يبين امتلاك الأساتذة للموقع الالكتروني	07
58	يبين إذ ما كانت هناك صعوبات عند دخول الأساتذة للموقع الالكتروني الخاص بالجامعة	08
59	يبين نوع الصعوبات التي تواجه الأساتذة أثناء التسجيل أو الدخول للموقع	09
60	يبين عدد مرات تصفح الأساتذة الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة	10
61	يبين اهتمام الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة :و توجهاته	11
62	يبين أهمية الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة بالنسبة للأساتذة	12
63	يبين اكتفاء الأساتذة بالموقع الالكتروني الخاص بالجامعة للإطلاع على القرارات الإدارية بصفة العامة	13
64	يبين هدف الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة من وجهة رأي الأساتذة	14
65	يبين جودة اللغة المستخدمة في الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة	15
66	يبين أهم ما يلفت انتباه الأساتذة عند الدخول إلى الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة	16
67	يبين وجهة نظر الأساتذة عن الواجهة الأمامية و الصورة الذهنية لتي تقدمها	17
68	يبين سرعة تنقل الأساتذة بين صفحات الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة	18
69	يبين نوع الامان و الخصوصية في الموقع الالكتروني	19
70	يبين وجهة نظر الأساتذة من جانب ترتيب و تنظيم الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة	20
71	يبين رأي الأساتذة في تصميم الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة	21
72	يبين نوع المعلومات التي المفضلة عند الأساتذة	22
73	يبين إسهام الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة بتزويد الأساتذة بالمعلومات	23
74	يبين تقييم الأساتذة لتدفق المعلومات في الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة	24
75	يبين رأي الأساتذة في المعلومات المقدمة في الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة	25

77	يبين تواصل الأساتذة مع مختلف المصالح في الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة	26
78	يبين نوع جهات الاتصال لبيتي يتفاعل معها الأساتذة في الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة	27
79	يبين نوع الهيئة التي يطلب منها الأساتذة الاستشارة في الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة	28
80	يوضح وجود عراقيل أثناء تصفح الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة	29
81	يبين السبب الذي يحد من استخدام الأساتذة للموقع الالكتروني الخاص بالجامعة	30
82	يبين رأي الأساتذة في أن الموقع الالكتروني بديل عن عملي عن الخدمات التقليدية	31
83	يبين إشباع الموقع الالكتروني رغبات الأساتذة على غرار المواقع التواصلية الأخرى	32
84	يبين مدى رضى الأساتذة عن المعلومات التي يقدمها الموقع الخاص بالجامعة	33
85	يبين ثقة الأساتذة في المعلومات التي يقدمها للموقع الالكتروني الخاص بالجامعة	34

مفردہ

مقدمة:

تعتبر المؤسسات الجامعية كاية مؤسسة نتاجا لمجموعة من الافراد المنظمين في شكل قانوني و ضمن شروط واقعية معينة لا تقوم لمجرد الوجود ذاته بل بالقيام بمهام محددة تهدف في مجموعتها الى تحقيق اهداف و غايات المؤسسة.

و ايضا كسب التاييد الذي تحتاجه أي مؤسسة في ظل تنوع و تنامي و انتشار تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الرقمي.

لذا وجب على الجامعات اقامة علاقة طيبة بينها و بين جماهيرها لتشكيل صورة ايجابية لنفسها و تحسين سمعتها بين مختلف المؤسسات و التنظيمات.

و بناء على هذا تستخدم المؤسسات الجامعية العديد من الوسائل للتواصل مع جمهورها و من بينها الانترنت مواكبة للتطور التكنولوجي و التي أضحت مصدرا مهما لاستسقاء المعلومات على اعتبار ان معظم الأفراد يلجؤون اليها للحصول على المعلومات والبيانات الرقمية و التي تعتبر الوسيلة الامثل فتسمح للمستخدم ان يصل الى الموقع الالكتروني لاي مؤسسة او مصدر للمعلومات بمجرد كتابة العنوان الالكتروني لها و هو عنوان يسهل تذكره و التعامل معه .

واحتلت المواقع الالكترونية مكانة كبيرة في المؤسسات الجامعية و ادت دورا مهما على شبكة الانترنت فقامت بدور الاعلان عن مختلف نشاطاتها بسهولة و بتكاليف منخفضة مقارنة بوسائل الاعلان التقليدية كما انها اكثر فعالية في جذب الطلبة الذين يحتاجون الى الدعم و الخدمة . هذا ما اعتبرته الجامعة الامر المشجع لزيارة موقعها الالكتروني حيث يؤدي وظيفة الاتصال بين الطالب و الجامعة لتوطيد العلاقة بينهما وخلق نوع من الانتماء و المشاركة و التفاعل فبذلك تضمن الاستمرارية و الوصول الى تحقيق اهدافها في ترسيخ صورة حسنة لها .

ومما سبق ووفقا لأهمية المواقع الالكترونية ومما لها دور مهم في تسهيل وتسريع العمليات

والخدمات فلم يعد هناك حاجة للوقوف والانتظار طويلا للحصول على خدمة أو معاملة ما وهذا أدى إلى توفير الوقت والجهد والتقليل قدر الإمكان من الضغط و المشاكل في الجامعات ، و تأتي هذه الدراسة لمعرفة الخدمات الالكترونية المقدمة من خلال جودة الموقع الالكتروني وأثرها على رضا المستخدمين .

الأطراف المنجى

الفن الجوى

طرح الإشكالية:

أدى التطور التكنولوجي في مجال الاتصال الإلكتروني إلى وجود وسائل اتصال حديثة تختلف في طبيعتها عن وسائل الاتصال التقليدية ونخص منها الانترنت التي تعد من أهم المصادر حيث يتم اللجوء إليها من قبل المستفيدين للحصول على المعلومات التي يحتاجونها بمختلف التخصصات وفي جميع الأوقات. وبيروز هاته الوسيلة، راجت بها العديد من الخدمات الاتصالية الإعلامية منها المواقع الإلكترونية التي تعتبر الوجه العاكس للمؤسسة ومحتواها، حيث أنه أصبح من الضروري لكل مؤسسة أن تمتلك موقعا إلكترونيا لتعبر عن أفكارها وآرائها والأهم من ذلك خدماتها، حيث أنها تساهم بشكل جدي في دعم العملية الاتصالية وتوفير كافة أسباب النجاح لها نظرا لمساهمتها في التنسيق وأداء المهام وتحقيق الأهداف المرجوة للمؤسسة. حيث أن استخدامات الأفراد لنفس الرسالة يمكن أن تختلف باختلاف الأهداف التي يسعى هؤلاء الأفراد لتحقيقها كما ان تأثيرات الوسيلة الاعلامية مرتبط الى حد كبير بالاختلافات القائمة بين الافراد في تعاملاتهم مع الوسيلة ومن ثم فإن حاجة الأفراد و رغباتهم و توقعاتهم تعد جميعا متغيرات وسيطة بين الرسائل الإعلامية وتأثيرات تلك الرسائل.

ونظرا لأهمية ومكانة المؤسسات التعليمية وخاصة منها الجامعية التي تمتاز بانفتاح فضاءاتها المتعددة والتغيرات اليومية سواء في الجانب المعرفي أو الاتصالي أو الخدماتي بغرض تحقيق المنفعة والإشباع المراد الوصول إليها، فإن معظم تعاملاتها تنصب في المجال الإلكتروني وكونها أكثر المؤسسات اعتمادا للمواقع الإلكترونية وخاصة لتسهيل الاتصال بين مختلف الجماهير الداخلية والخارجية، إضافة إلى سهولة وسرعة نقل المعلومة فيما بينهم، فمساهمتها في القضاء على العديد من المعوقات الاتصالية التقليدية .

لكن أصبحت الجودة من المتطلبات الضرورية لنجاح وتميز المؤسسات حيث أن جودتها من جودة موقعها الإلكتروني ومدى صحة المعلومات ومصدرها لأنها بجودة معلوماتها ومحتوياتها ستجد استخدامها واسعا لها.

ومن بين المهتمين بهذا التطور التكنولوجي والمعرفي نجد جامعة الشيخ العربي التبسي - تبسة - التي تتعامل إلكترونيا مع جماهيرها المتباينة وخاصة الداخلية منها، من خلال موقعها الإلكتروني الرسمي، الذي يمتاز بتعدد وتنوع خدماته وجودتها، إضافة إلى حنكة وقوة التصميم. وإِنطلاقا من المزايا والخدمات التي يقدمها الموقع، فقد جعل من الممكن وجود تصور عن استخدام الموقع الرسمي لجامعة الشيخ العربي التبسي، ودوافع هذا الإستخدام، والإشباع المحققة منه.

لذلك نحاول دراسة أثر جودة المواقع الإلكترونية في تحقيق رضا المستخدم في جامعة الشيخ العربي التبسي كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية تبسه، وتحليل الطبيعة الخدمة الإلكترونية التي يقدمها الموقع الإلكتروني ومن هنا يمكن طرح الإشكال الرئيسي التالي:

ما اثر جودة الموقع الإلكتروني لجامعة الشيخ العربي التبسي في تحقيق رضا المستخدمين من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ؟

ومن هنا يمكن وضع التساؤلات التالية :

- هل هناك اهمية للموقع الإلكتروني عند الاساتذة الكلية؟
- هل لمستويات الجودة في المواقع الإلكترونية تأثير على اساتذة الكلية ؟
- هل لجودة الموقع الإلكتروني تأثير على المستخدم ؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة:

- نعم تؤثر جودة الموقع الالكتروني علي رضا المستخدمين في جامعة الشيخ العربي التبسي من وجهة نظر اساتذة كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية تبسة .

الفرضيات الجزئية:

- نعم توجد اهمية بالنسبة للموقع الالكتروني لدى اساتذة .
- نعم يوجد تأثير لمستويات الجودة للموقع الالكتروني على اساتذة .
- نعم يوجد تأثير لجودة الموقع الالكتروني على رضا اساتذة

أسباب اختيار الموضوع:

اختيارنا لهذا الموضوع يرجع إلى الأسباب التالية:

اسباب ذاتية:

- ✓ نقص الدراسات و الابحاث المتعلقة بجودة المواقع الالكترونية و رضا المستخدم
- ✓ نقص الوعي لدى المؤسسات الخدمائية الجزائرية باهمية جودة الموقع الالكتروني في تقديم الخدمات.
- ✓ اهمال المؤسسات الخدمائية الجزائرية للجوانب المتعلقة برضا المستخدمين و الزبائن و التي لا تتوافق وفق حاجاته و رغباته و لا تمس درجة رضاه.

اسباب موضوعية:

- ✓ المكانة التي اصبحت تحتها الانترنت و المواقع الالكترونية في حياة الاستاذ.
- ✓ تطرقت مختلف الدراسات السابقة موضوع المواقع الالكترونية كدراسة مستقلة و رضا المستخدمين كدراسة اخرى مستقلة و قمنا بجمع الدراستين في دراسة واحدة.

أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية هاته الدراسة كونها تتناول أهم ظاهرة، وهي الظاهرة الإتصالية من ناحية الكترونية و تكنولوجية التي حتى وإن درست أو عولجت من قبل، إلا أنها كانت في مؤسسات إجتماعية أو إقتصادية غير أنها لم تعالج من قبل في المؤسسة الجامعية، بالرغم من كونها من أهم مؤسسات الدولة الجزائرية، حيث أنها ستحاول الربط بين استخدام الاساتذة للموقع الإلكتروني الرسمي لجامعة الشيخ العربي التبسي من خلال مجموعة من الحاجات، الدوافع، والرغبات، والإشباعات المحققة من هذا الإستخدام، في محاولة لتجسيد أهم فرضيات نظرية الاستخدامات والإشباعات.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى رضا المستخدمين وأثره على جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل الموقع الإلكتروني للجامعة وتتلخص أهداف الدراسة فيما يلي:

- ✓ تحديد العوامل المؤثرة على رضا المستخدم
- ✓ دراسة العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية و رضا المستخدم
- ✓ الوقوف على مدى أهمية الجودة بالنسبة للمستخدم
- ✓ معرفة اثر جودة الخدمات الإلكترونية على زيادة الرضا عند المستخدم
- ✓ التوصل الى نتائج من شأنها ان تساهم في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية
- ✓ معرفة درجة رضا المستخدم على المواقع الإلكترونية العينة

* _ توصيف المواقع الإلكترونية باعتبارها وسيلة اتصال حديثة تستخدمها المؤسسات من أجل الاتصال بجمهورها وذلك من خلال ما تنتج من خدمات

تحديد المفاهيم:

الجودة:

اصطلاحا: كلمة مشتقة من الكلمة اليونانية quality و يقصد بها طبيعة الشيء و درجة صلاحه.

استخدم مفهوم الجودة في طرق عديدة و مختلفة و لكنه لا يوجد معنى واضح و محدد لها فعرفها خضير كاظم حمود بانها من وجهة نظر العميل ترتبط بالقيمة او الفائدة التي يحصل عليها جراء استخدامه لسلعة معينة و في مدى قدرة هذه السلعة تلبية حاجاته و رغباته و هي عملية نسبية تختلف من عميل لآخر اما من وجهة نظر المنتج فان الجودة مرتبطة عادة بتصميم و تحديد المواصفات لانتاج سلعة تفي بحاجات العميلو تليي رغباته ¹.

و عرفها د.جاسم مجيد انها الناتج الكلي للمنتج او الخدمة جراء التسويق و و الهندسة و التصنيع و الصيانة التي تمكن من تلبية حاجات الزبون. ²

و عرفها ا.د جمال الدين لعويسات انه مقدار الخسارة التي يمكن تفاديها والتي قد يسببها المنتج للمجتمع بعد تسليمه و يتضمن ذلك الفشل في تلبية توقعات الزبون و الفشل في تلبية خصائص الاداء و التأثيرات الجانبية الناجمة عن التلوث و الضجيج. ³

التعريف الاجرائي: هي قيمة المنتج و مواصفاته التي تتحكم فيها رغبة و احتياجات الزبون او المستفيد

تعريف الموقع الإلكتروني: اذ يعرف الموقع الإلكتروني على انه مجموعة من الصفحات المرتبطة تستضيفها حاسوبية من نوع خادم يسمى الملقم و تحتوي معظم المواقع الإلكترونية او مواقع الويب

¹ خضير كاظم محمود: إدارة الجودة الشاملة، دار الميسرة للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2000، ص 74.

² جاسم مجيد : تكنولوجيا الإدارة (الجودة - الأيزو) مؤسسة شباب الاسكندرية للطبع و النشر ، 2005، ص 35

³ جمال الدين لعويسات: إدارة الجودة الشاملة ، دار هومة للطباعة و النشر و التوزيع ، الجزائر، 2002، ص97

على صفحة رئيسية كنقطة بداية تتصل الصفحة الرئيسية بصفحات اخرى باستخدام ارتباطات تشعبية

1.

"الموقع الالكتروني او موقع الويب هو النسيج العالمي للمعلومات او الشبكة العالمية العنكبوتية وهو عبارة عن مجمع ضخم للمستندات مخزنة داخل ملايين كمبيوترات الانترنت و تتميز باحتوائها على وصلات links عبارة عن كلمات او صور تقودك الى مواقع او صفحات اخرى .²

تعريف الرضا :

اصطلاحا : هو سرور القلب بمرّ القضاء. وقيل: الرّضا ارتفاع الجزع في أيّ حكم كان، وقيل الرّضا هو صحّة العلم الواصل إلى القلب. فإذا باشر القلب حقيقة العلم أذاه إلى الرّضا.

وقيل استقبال الأحكام بالفرح. وقيل: سكون القلب تحت مجاري الأحكام. وقيل: نظر القلب إلى قديم اختيار الله للعبد فإنه اختار له الأفضل. وهو ترك السّخط

1- شعور شخص بالبهجة أو بخيبة الأمل نتيجة مقارنة أداء المنتج مع توقعات الزبون .³

2- مشاعر العميل بالفرح أو الاستياء بعد شراء المنتج، الناجمة عن المقارنة بين الأداء الفعلي للمنتج والتوقعات التي يحملها العميل .⁴

تعريف الاجرائي : هو شعور المستهلك او المستخدم و احساسه باشباع حاجاته او عدم اشباعها .

الدراسات السابقة:

- ¹ محمد مصطفى حسين: **تقييم جودة الموقع** ، مجلة تكريت للعلوم الادارية و الاقتصادية ،المجلد6 ،العدد 18 ،2010، ص38.
- ² محي محمد مسعد محمود : **الانترنت و اهم المواقع و الخدمات و المصطلحات**، دار الكتاب القانوني الاسكندرية ،2008، ص 5.
- ³ ناصر فارس: **أثر الجودة المدركة للخدمة على رضا الزبائن**، مذكر تخرج منشورة لنيل شهادة ماستر ، 2017، ص 51.
- ⁴ ابراهيم طمل: **تأثير محددات جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون**، مذكر تخرج منشورة انيل شهادة ماستر ، 2013 ، ص 20.

دراسة مؤمن عبد السميع حسن الحلبي جودة الخدمات الالكترونية وأثرها على رضا المستخدمين"
دراسة حالة على برنامج برق بلس - غزة"

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات الالكترونية وأثرها على رضا المستخدمين حيث تم الاستناد إلى نموذج ديلون وماكلين لنجاح نظم المعلومات ومن ثم بناء نموذج ومتغيرات الدراسة والذي يدرس العلاقة بين جودة المعلومات وجودة النظام وجودة الخدمة والدعم الفني والفوائد المتحققة والاستخدام مع الرضا.

ثم تم تطبيق الدراسة على موقع برق بلس في غزة كدراسة حالة وتم توزيع استبانة الدراسة على 400 من مستخدمي موقع برق بلس وتم استرداد 360 استبانة منها، وقد أظهرت النتائج أن جميع العوامل متحققة في موقع برق بلس بنسبة (78.89 %) ، كما أظهرت أن جودة الخدمة من أهم العوامل تحقق في النظام، وأن آخر العوامل تحققاً في النظام هو الدعم الفني، وأظهرت أيضاً أهمية المتغيرات المؤثرة على المتغير التابع وهو رضا المستخدمين على الترتيب:

المنافع المتحققة من الموقع، ومن ثم الاستخدام، ومن ثم جودة الخدمة، ومن ثم جودة النظام، ومن ثم جودة المعلومات، وأخيراً الدعم الفني.

وقد أوصت الدراسة بالعمل على نشر الوعي بأهمية استخدام الخدمات الالكترونية، وأهمية دعم الإدارة لتطوير وتحسين جودة الخدمات الالكترونية، إضافة إلى عمل اتصالات وزيارات ميدانية دورية بنقاط البيع (المستخدمين) والاستماع لآرائهم ومقترحاتهم التي تساهم في تحسين جودة الخدمات الالكترونية، والتدريب وشرح كافة العناصر في الموقع وكيفية استخدامها للمستخدمين الجدد، وزيادة الاهتمام بالدعم الفني لموقع برق بلس، خاصة بالنظام الآلي للتبليغ عن المشاكل.

تساؤلات الدراسة:

ما أثر جودة الخدمات الالكترونية على رضا المستخدمين لموقع برق بلس ؟

وينبثق عن السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

هل توجد علاقة بين جودة الخدمات الالكترونية ورضا المستخدمين لموقع برق بلس؟

إلى أي مدى تؤثر مؤشرات جودة الخدمات الالكترونية (جودة النظام، جودة المعلومات، جودة الخدمة،

الدعم الفني، المنفعة المتحققة، الاستخدام) في رضا المستخدمين؟

بين إستجابة هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المبحوثين حول أثر جودة الخدمات الالكترونية

على رضا المستخدمين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، سنوات العمل على الموقع برق بلس،

نوع الاشتراك بالموقع، المؤهل العلمي، نوع التخصص الجامعي، عدد المرات التي استخدمت

فيها موقع برق بلس خلال شهر، هل سبق أن استخدم المستجيب برنامجا مشابها أو برامج أخرى

للخدمات الالكترونية.

نتائج الدراسة:

أظهرت نتائج الدراسة جودة في النظام التي تقدم من خلال موقع برق بلس من وجهة نظر (.

المستخدمين حيث أن الوزن النسبي 80.44%)

أظهرت نتائج الدراسة جودة في المعلومات التي تقدم من خلال موقع برق بلس من وجهة (نظر

المستخدمين حيث أن الوزن النسبي 80.41%) .

أظهرت نتائج الدراسة جودة في الخدمة التي تقدم من خلال موقع برق بلس من وجهة نظر (.

المستخدمين حيث أن الوزن النسبي 78.42%) .

أظهرت نتائج الدراسة أن الدعم الفني لموقع برق بلس جيد جدا من وجهة نظر (المستخدمين حيث

أن الوزن النسبي 73.99%) .

(.يستخدم المستخدمون موقع برق بلس بدرجة كبيرة حيث بلغ الوزن النسبي 79.01%) يقتنع

مستخدمو موقع برق بلس أن هناك منفعة من استخدامه بدرجة كبيرة حيث بلغ الوزن النسبي %)

79.42

دراسة زوزو فاطمة الزهرة دور جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون

دراسة حالة عيادة الضياء بورقلة

ملخص الدراسة:

يحصل الزبون على نوعين من جودة الخدمة وهما الجودة الفنية وهي ما يتم تقديمه للزبون فعلا ويتصل بالحاجة الأساسية التي يسعى إلى إشباعها ،على حين أن الجودة الوظيفية هي درجة جودة الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة.

حيث تبرز أهمية رضا الزبائن عن الخدمة المقدمة لهم بتعزيز قرار عودة الزبون للتعامل مع مقدم الخدمة وبالتالي تكرار الشراء وخلق رضا الزبائن باعتبار أن رضا الزبائن يمثل التغذية العكسية لمستوى الخدمات المقدمة مما يساعد مقدم الخدمة على تطوير وتحسين هذه الخدمة.

وقد قمنا باختيار المصحة الطبية الجراحية الضياء بورقلة لمحاولة التعرف على مستوى جودة الخدمة المقدمة وبالتالي رضا الزبائن عن الخدمة المقدمة.

ومن أجل معالجة مختلف جوانب الموضوع ،تم استخدام عدة أدوات منها المسح المكتبي في الجانب النظري ،والتركيز على عملية استقصاء آراء عينة من الزبائن في الجزء التطبيقي.

وقد سمح لنا البحث باستخلاص نتائج هامة واقتراح بعض آفاق للبحث حيث تبين لنا أن لجودة

الخدمات مساهمة فعالة في تحقيق رضا الزبون، وذلك من خلال اهتمام مقدم الخدمة بأبعاد جودة

الخدمة.

تساؤلات الدراسة

كيف تساهم جودة الخدمات في رضا الزبون ؟

وانطلاقاً من هذه الإشكالية تتفرع التساؤلات التالية:

✓ ماهي قوة واتجاه العلاقة بين جودة الخدمات ورضا الزبائن ؟

✓ كيف يمكن تحليل الثنائية جودة- سعر في الخدمات ؟

✓ كيف يمكن تحديد السعر على أساس القيمة المدركة لزبون الخدمات؟

فرضيات البحث:

بناءً على التساؤلات المطروحة تم وضع الفرضيات التالية:

هناك علاقة ارتباط قوية بين جودة الخدمات المقدمة ورضا الزبائن.

في الخدمات هناك تناسب طردي بين الجودة والسعر.

يمكن تحديد السعر على أساس القيمة المدركة لزبون الخدمات على ضوء تقييم الزبون لهذه الخدمة.

عائد تسيير العلاقة مع الزبائن على رضا هؤلاء الزبائن هو كسب ولائهم ومنه يتحقق الربح

للمؤسسة والرضا للزبون.

بوعنان نور الدين جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في المؤسسة

الميدانية لسكيدة

إن الهدف الأساسي من معالجة هذا الموضوع هو تقديم إطار نظري يحدد و يعرف مختلف المفاهيم

المتعلقة بالجودة باعتبارها مدخل إداري حديث و قد ركزت بصورة أساسية على جودة

الخدمات من حيث مؤشرات و نماذج تقسمها بالإضافة إلى التطرق إلى نظام الإصغاء للعميل كمصدر

لمعرفة حاجات و توقعات العملاء الذي بدر و يمكن من تحديد الأنشطة التي تؤدي إلى إرضاء العملاء

كما تناولنا طرق قياس رضا العميل لمعرفة درجة رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة من أجل إيجاد الأساليب الكفيلة لتحسن جودة الخدمات ، و حاولنا في الدراسة الميدانية بالمؤسسة المينائية لسكيدة تحليل مدى مساهمة عملية تقييم جودة الخدمات في تحقيق الرضا لدى العملاء حيث تطرقنا إلى نظام إدارة الجودة المطبق بالمؤسسة و مساهمته في تحقيق الجودة في الخدمات بالإضافة إلى التعرف على طرق الإصغاء للعميل المعتمدة في المؤسسة و كيفية قياس رضا العميل. و قد تبين من خلال الدراسة أن تقييم العملاء لجودة الخدمات من خلال المؤشرات الخاصة بالتقييم تختلف من عميل لآخر كما أن جودة الخدمة تعمل على تحقيق رضا العميل

تساؤلات الدراسة

ما مدى تأثير جودة الخدمة المينائية في تحقيق رضا العميل؟

و من خلال الدراسة الميدانية في المؤسسة المينائية لسكيدة يمكن الإجابة على التساؤلات التالية:

✓ كيف يقيم العملاء جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة المينائية لسكيدة؟

✓ ما هي المؤشرات التي يستخدمها العملاء في تقييم جودة الخدمة ؟

✓ هل هناك ارتباط بين جودة الخدمة المدركة و رضا العملاء.؟

فرضيات البحث:

بناء على التساؤلات المطروحة تم وضع الفرضيات التالية:

يختلف تقييم الأداء الفعلي من طرف العملاء للخدمة المقدمة من قبل المؤسسة المينائية لسكيدة.

هناك علاقة ارتباط بين الجودة المدركة للخدمة المقدمة و رضا العملاء.

نتائج الدراسة

عملية الاتصال بين المؤسسة المينائية لسكيدة و عملائها ضعيفة و هذا ما يفسر عدم علم أغلبية.

العملاء بحصول المؤسسة على شهادة الأيزو) المطابقة للمواصفات العالمية (الذي يعتبر من أهم التغيرات التي حدثت في المؤسسة.

أغلبية عملاء المؤسسة وضعوا خدمة الشحن و التفرغ في المرتبة الأولى و ذلك يدل على أن هذه الخدمة التي تحتاج إلى يد عاملة كبيرة فيها نوع من التهاون من طرف العمال مما يكلف العملاء بعض الخسائر.

يعتبر عملاء المؤسسة المينائية لسكيدة أن الأداء الفعلي للخدمة المينائية المقدمة يتميز بالضعف في أغلب مظاهره و هذا ما يعكسه الإنطباع السلبي حول مستوى الخدمة المينائية. يرجع إنخفاض جودة الخدمة المينائية إلى:

عدم وجود أماكن كافية لتوقيف السيارات و الشاحنات و يرجع ذلك إلى صغر مساحة ميناء سكيدة مما يصعب من أداء الخدمات بشكل جيد وهذا ما يجعل العملاء يتدمرون عدم مراعات عمال و موظفي المؤسسة المينائية لسكيدة للوقت الخاص بتقديم الخدمة. عدم توفر العاملين و الموظفين على المعلومات التي يطلبها العميل مما يجعله ينتقل كثيرا في المكاتب بحثا عن المعلومة.

المقاربة النظرية للدراسة : نظرية الاستخدامات و الاشباكات .

التعريف بنظرية الاستخدامات و الاشباكات :

نظرية الاستخدامات و الاشباكات هي النظرية التي تهتم بدراسة الاتصال الجماهيري دراسة وظيفية منظمة فخلال الأربعينيات من القرن 20 أدى إدراك عواقب الفروق الفردية و التباين الاجتماعي على إدراك السلوك المرتبط بوسائل الإعلام إلى بداية منظور جديد للعلاقة بين الجماهير و وسائل الإعلام إذ صار الاهتمام منصبا على رضا المستخدمين و ذلك بطرح سؤال جديد هو : ماذا يفعل الجمهور

بوسائل الإعلام؟ من خلال التساؤل الذي طرحته نظرية الاستخدامات و الإشباع على أنقاض التساؤل القديم الذي كان سائدا قبل ذلك وهو : ماذا تفعل وسائل الإعلام بجمهورها؟ حيث يمكننا ان ندرك بان محور العملية الاتصالية حسب النظرية يتصل في المتلقي الذي يعتبر نقطة البدا و ليس الرسالة الإعلامية أو الوسيلة الاتصالية.¹

1-إن نظرية الاستخدامات والإشباع هي عبارة عن محاولة النظر إلى العلاقة بين وسائل الإعلام و الجمهور بشكل مختلف، حيث ترى أن الجمهور يستخدم المواد الإعلامية لإشباع رغبات معينة لديه حيث أن وسائل الإعلام هي التي تحدد للجمهور نوع الرسائل الإعلامية التي يتلقاها، بل إن استخدام الجمهور لتلك الوسائل لإشباع رغباته يتحكم بدرجة كبيرة في مضمون الرسائل الإعلامية التي تعرضها وسائل الإعلام.²

2-الاستخدام و الإشباع هو الوصول إلى إيجاد دلائل و براهين على قيام علاقة بين استخدام وسائل الإعلام و تحقيق الرضا و الإشباع من جهة أخرى.³

نشأة و تطور الاستخدامات و الإشباع:

كانت النظريات المبكرة التي ظهرت قبل عقد الأربعينيات من القرن العشرين مثل نظرية القذيفة السحرية أو الآثار الموحدة، تنظر إلى الجماهير بشكل سلبي وليس بينها وبين وسائل الإعلام علاقة سوى انها تنتظر في سلبية لكي تنقل لهذه الجماهير معلومات سواء كانت بحاجة لها أم لا.

¹ محمد عبد الحميد : نظريات الاعلام واتجاهات التأثير ، دار عالم الكتب للنشر و الطباعة و التوزيع ، القاهرة، ط 3 ، 2004، ص 281.

² علي عماد و مدور سفيان : تقنية الجيل الثالث G3 الاستخدامات و الإشباع ، مذكرة لنيل ماستر ، 2014، ص 50 .

³ حسنين شفيق: نظريات الاعلام و تطبيقاته في دراسات الاعلام الجديد و مواقع التواصل الاجتماعي ، دار الفكر و الفن للطباعة و النشر ، القاهرة ، 2013، ص 185.

لكن هذا التباين بين الجماهير ووسائل الإعلام أدى بكثير من الباحثين إلى إدراك مواقف الفروق الفردية والتباين الاجتماعي على السلوك المرتبط بوسائل الإعلام، وصار ينظر إلى العلاقة بين الجماهير ووسائل الإعلام بنظرة تمثلت في التحول من رؤية الجماهير على أنها عنصر سلبي غير فعال، إلى رؤيتها على أنها فعالة وقادرة على اختيار المضمون والرسائل التي تتناسب معها من وسائل الإعلام.¹

من أنها في ذلك الوقت كانت تسمى بالنظرية الوظيفية، وقد بدأت هذه الأبحاث خلال عام 1940 م عندما ركزت معظم الأبحاث الخاصة وكانت الأبحاث في مجال الاستخدامات و الإشباعات من الأبحاث المبكرة في مجال العلوم الاجتماعية المرتبطة بالدراسات الإعلامية على الرغم ان الاتصال عبارة على عملية التأثيرات الخاصة بمضامين وسائل الإعلام أكثر من التركيز على الجوانب المتعلقة باستخدامات و اشباعات الجمهور وحتى في مثل هذه السنوات الأولى حاول بعض الباحثين أن يضيفوا دوافع الأفراد للاندماج أو القيام ببعض السلوكيات بينها وبين غيرها، كالاستماع إلى برامج المسابقات بالراديو والمسلسلات النهارية وقراءة الكتب الكوميدية بالإضافة إلى قراءة الصحف وهناك سببين رئيسيين وراء ظهور مدخل الاستخدامات والإشباعات هما:

الأول: هو المعارضة لفروض تأثير وسائل الإعلام على الجمهور وهو ما يعد اكتشافا للجمهور خاصة في المجتمع الأمريكي.

¹ بوزيان عبد الغني: إستخدامات الشباب الجزائري للبرامج الثقافية التلفزيونية و الإشباعات ، مذكرة لنيل الماجستير في علوم الاعلام و الاتصال، الجزائر ، 2010، ص 34.

الثاني : قدم هذا المدخل البديل في العلاقة بين المضمون الإعلامي والجمهور كما قدم البديل في تقسيم المضمون الإعلامي إلى فئات حسب الوظيفة التي يقوم بها وليس حول مستوى الاستماع والتذوق المترتب عن التعرض لوسائل الإعلام.

ومن أمثلة الدراسات التي استخدمت مدخل الاستخدامات والإشباع في بداياته الأولى دراسة "هيرتا" عام 1944 م التي استهدفت الكشف عن إشباع مستمعي المسلسلات اليومية من خلال اختبار متعمق، وتوصلت هذه الدراسة إلى تصنيف هذه الإشباعات إلى إشباع عاطفية تم بتحرير العواطف والأحاسيس بالإضافة إلى أنها تقدم المتعة والنصيحة للقارئ . ووجدت هذه الدراسة أن الرضا والإشباع عند السيدات يختلف باختلاف الظروف الفردية ومشاكلها كما قدم "بيرلسون" عام 1949 م دراسة أخرى أثناء إضراب موزعي الصحف في نيويورك لمعرفة ما يفتقر إليه قراء الصحف أثناء الإضراب وقد خلص إلى أن الصحف تحقق للفرد قدرا من الأمان في عالم مزعج أي أنها تلبي حاجة الأمان لدى الفرد، وأن الأفراد يقرؤون الصحف لخمس أسباب وهي « المعرفة، المكانة الاجتماعية، والاتصال الاجتماعي والهروب من مشاكل الحياة وكوسيلة للحياة اليومية»

وفي عام 1951 م أجرى "ديلاي وريلاي" دراسة ربط فيها بين الإدماج والاستخدام، فقد أوضحت الدراسة أن الأطفال المندمجين بشدة مع أقرانهم في الجماعة يستخدمون قصص المغامرات التي تقدمها وسائل الإعلام في اللعب مع أقرانهم في الجماعة، أما الأطفال قليلي الإدماج في الجماعة يستخدمون نفس وسائل الإعلام، ولكن لأحلام اليقظة والخيال . وتوصل الباحث في هذه الدراسة إلى أن نفس الرسالة الإعلامية قد يستخدمها أطفالا مختلفين ولكن لأهداف مختلفة.¹

فروض النظرية:

¹ بوزيان عبد الغني : استخدامات الشباب الجزائري للبرامج الثقافية التلفزيونية و الإشباعات ، مرجع سبق ذكره ، ص-35-36.

وصلت بحوث الإستخدام والإشباع إلى حال من النضج بعد مراحل من التطور، فقد تبلورت العدى من الافتراضات الأساسية لهذه النظرية في دراسات الاتصال الجماهيري، ومما لاشك فيه أن ما قدمه "كاتز" وزملاؤه عام 1974 قد أسهم بشكل كبير في نضج هذه النظرية أو المدخل وبلورة افتراضاتها الأساسية حيث يعتمد مدخل الاستخدامات والإشباع على ستة فروض وهي:

(1) إن أعضاء الجمهور مشاركون فعالون في عملية الاتصال الجماهيري ويستخدمون وسائل الاتصال لتحقيق أهداف مقصودة تلبى توقعاتهم.

(2) يعبر استخدام وسائل الاتصال عن الحاجات التي يدركها أعضاء الجمهور، ويتحكم في ذلك عوامل الفروق الفردية، وعوامل التفاعل الاجتماعي، وتتنوع الحاجات باختلاف الأفراد.

(3) التأكيد على أن الجمهور هو الذي يختار الرسائل والمضمون الذي يشبع حاجاته، فالأفراد هم الذين يستخدمون وسائل الاتصال، وليست وسائل الاتصال هي التي تستخدم الأفراد.

(4) يستطيع أفراد الجمهور دائما تحديد حاجاتهم ودوافعهم، وبالتالي يختارون الوسائل التي تشبع تلك الحاجات.

(5) يمكن الاستدلال على المعايير الثقافية السائدة من خلال استخدامات الجمهور لوسائل الاتصال، وليس من خلال محتوى الوسائل فقط.

(6) تتنافس وسائل الإعلام مع وسائل أخرى لإشباع حاجات الأفراد، مثل قنوات الاتصال الشخصي كالأندية أو السينما أو غيرها، فالجمهور يكمل احتياجاته التي لا تشبعها وسائل الإعلام من خلال قنوات ووسائل أخرى.¹

كما أشار الدكتور محمود حسن إسماعيل أن افتراضات النظرية تكون كالتالي:

¹ بوزيان عبد الغني: استخدامات الشباب الجزائري للبرامج الثقافية التلفزيونية للقناة الإرضية و الإشباع، مرجع سابق ذكره ، ص 41.

-إن أعضاء الجمهور فاعلون في عملية الاتصال و استخدامهم لوسائل الإعلام يحقق لهم أهداف مقصودة تلبي توقعاتهم

✓ الربط بين الرغبة في إشباع حاجيات معينة و اختيار وسيلة إعلام محددة يرجع إلى الجمهور نفسه و تحدد الفروق الفردية.¹

✓ التأكيد على أن الجمهور هو الذي يختار الوسائل و المضمون الذي يشبع حاجته فالأفراد هم الذين يستخدمون وسائل الاتصال و ليست وسائل الاتصال هي التي تستخدم الأفراد.

✓ يكون الجمهور على علم بالفائدة التي تعود عليه و بدوافعه و اهتماماته فهو يستطيع ان يمد الباحثين بصورة فعلية لاستخدامه وسائل الإعلام.

✓ الاستدلال على المعايير الثقافية السائدة من خلال استخدامات الجمهور لوسائل الإعلام و ليس من خلال محتوى الرسالة التي تقدمها وسائل الاتصال.²

صعوبات الدراسة:

لقد تعرضت هذه الدراسة إلى مجموعة من الصعوبات مثلها مثل كل الدراسات التي لا تخلو

من الصعوبات و يمكن ذكر أهمها:

✓ نظرا لحدائثة الموضوع وأنه لم يتم التطرق إليه مسبقا واجهنا صعوبات في البحث عن المراجع و في كيفية جمع البيانات والمعلومات.

✓ تعدد وجهات النظر بين الباحثين وتعدد الرؤى بالنسبة لموضوع واحد نظرا لحدائثة هذه المراجع.

¹ د محمود حسن اسماعيل : مبادئ علم الاتصال و نظريات التأثير ، الدار العالمية للنشر و التوزيع ، ط1 ، الهرم ، 2003 ، ص254.

² د محمود حسن اسماعيل : مبادئ علم الاتصال و نظريات التأثير ، مرجع سابق ، ص 255.

✓ طول المدة التي تمت فيها جمع الاستمارات نظرا لتباين موافقت التدريس بالنسبة للأساتذة وكذا كثرة انشغالاتهم إضافة لطلب كل أستاذ مهلة لتعبئة الاستمارة مما أدى لكثرة التنقلات لاسترجاع الاستمارات المملوءة.

الأطراف النظرية

الفصل الثاني : أثر جودة المواقع الإلكترونية على رضا المستخدمين

تمهيد:

نحاول في هذا الفصل التطرق لموضوع جودة المواقع الإلكترونية للجامعات والنهوض بمستواها بحيث تساهم بشكل كبير في تحقيق رضا المستخدمين، و محاولة توفير معرفة نظرية جديدة تدور حول مفهوم جودة المواقع الإلكترونية ومعاييرها وكذا التطرق للمفهوم النظري لرضا المستخدمين وطرق قياسه و تأثير جودة المواقع الإلكترونية على المستخدمين .

و هذا ما نصبو اليه من خلال الاعتماد على مبحثين ، جاء المبحث الأول عن المواقع الإلكترونية و جودتها أما الثاني فقد سلطنا الضوء على رضا المستخدمين .

المبحث الأول : المواقع الالكترونية و جودتها

المطلب الأول : التعريف بالموقع الالكتروني

أثار تعريف الموقع الالكتروني جدلا كبيرا في آراء الفقه فاختلفت التعريفات التي قيلت بشأنه و يرجع هذا الاختلاف إلى الزاوية التي ينظر إليها في تعريف المواقع الالكترونية و على ما تقدم نجد ان بعض الآراء تستند في تعريفها للموقع الالكتروني إلى الطبيعة الفنية و البعض الآخر إلى تكوين الموقع الالكتروني و هناك أيضا من ستناد إلى وظيفة الموقع الالكتروني .

1. تعريف الموقع الالكتروني استنادا إلى الطبيعة الفنية المعيار الفني

بالنسبة لهذا الاتجاه نجده يصف الموقع الالكتروني على انه مجرد تحويل أو نقل مجموعة من الأرقام في صورة حروف تشكل مصطلحا يتواءم واسم المشروع أو المنظمة

2. تعريف الموقع الالكتروني استنادا إلى تكوينه المعيار الشكلي

استند الجانب الثاني في تعريف المواقع الالكترونية الى مكونات هذا العنوان حيث يعتبر ان الموقع يتكون من جزئين جزء ثابت و جزء متغير و يتمثل الجزء دائما في المقطع WWW و يشير هذا الجزء الى البروتوكول المستخدم و يحدد ان الموقع يوجد على شبكة الاتصالات العالمية (world wide web) ويشير هذا الجزء الى جميع الشركات و المشاريع و الاشخاص الذين يملكون مواقع على الشبكة اما الجزء الثاني الجزء المتغير فهو الذي يميز المشروع من غيره من المشروعات او المؤسسات.¹

¹ حوى فانتن حسين :المواقع الالكترونية و حقوق الملكية الفكرية ، دار الثقافة للطبع و النشر و التوزيع ، ط1 ، 2010 ، ص ص 53-54

3. تعريف الموقع الالكتروني استنادا الى وظيفته المعيار الوظيفي:

بالإضافة الى التعريفين السابقين نجد من عرفه حسب الوظيفة التي يؤديها هذا الموقع فنسب له انه

بديل العنوان البريدي الذي يحدد عنوان شخص بعينه او موقع شركة على شبكة الانترنت

مجموعة من الصفحات والنصوص والصور مقاطع 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.¹

- مجموعة من صفحات الويب المرتبطة ببعضها البعض و مخزنة في نفس الخادم.²

المطلب الثاني : نشأة و تطور الموقع الالكتروني

الفكرة جاءت عقب الحرب الباردة بين السوفيات و الأمريكان بحيث أن الأمريكان كانوا يتصلون عبر

خط الهاتف و كان الخوف شديدا من احتمالية الهجوم النووي والذي يؤدي إلى تعطيل محطات الإرسال

و الاستقبال و بالتالي انقطاع الاتصال مع باقي المواقع التجارية و العسكرية

في ذلك الحين كان استعمال الحاسوب لاجراء العمليات الحسابية و معالجة المعلومات و البيانات حتى

نجح مجموعة من الطلاب من ربط حاسوبين فكان بالإمكان تبادل و إرسال الرسائل فيما بينهم حتى

¹ محمد مصطفى حسين : تقييم جودة المواقع الإلكترونية ، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والإقتصادية ، ع 18 ، المجلد6 ، العراق ، 2010 ، ص55.

² عمر الأمين : تصميم مواقع الانترنت ، دار القمرية للنشر ، ط1 ، 2012 ، ص13.

الفصل الثاني : أثر جودة المواقع الالكترونية على رضا المستخدمين

جاءت وزارة الدفاع و استثمرت في هذا المشروع و بعد عدة سنوات من التطوير و التقدم في مجالات التكنولوجيا خرج الانجاز من كنف الحيز العسكري الى العالم و خاصة التجاري فكان الباقي من الاتفاق على بروتوكول معين للاستخدام و هو TCP/IP المستعمل الى حد الان .

فكرت المواقع الالكترونية جاءت من فرنسا و سويسرا في شركة بحوث علمية في النووي فكانت الفكرة اذا اراد احدهم ان يشارك عمله او بحثه مع الباقيين فكان الحل هو كتابة نص وارساله بالبريد الالكتروني لكن هذه الفكرة بطيئة و تحتاج لوقت اكثر هنا كان التفكير في كتابة نص مرة واحدة و ارسال عنوان الحاسوب و الذي يكون عبارة عن رمز خاص بالحاسوب نفسه فيمكن للباحثين قراءة النص بسهولة.

قيم بيرنيرلي و هو باحث في الفيزياء و يعمل لحساب المركز الاوروبي للبحث النووي و مركزه في سويسرا استطاع من خلال عمله ان يخلق اول موقع للانترنت و الذي يعرف باسم الويب سنة 1994 حين كانت الانطلاقة الحقيقية للانترنت و حمل موقع « تيم لي » الاول العنوان التالي : <http://info.cern.ch> و يمكن اعتباره القاعدة لكل مواقع الانترنت اللاحقة.

باول تجربة ناجحة ظهرت شبكة عنكبوتية او « www word wide web » الى حيز الوجود و لقراءة النص عن بعد ثم الاتفاق على استخدام البروتوكول http الذي يعمل يد في يد مع tcp/ip و http هو مجموعة من الاتفاقات عن كيفية انتقال النص بالبروتوكول tcp/ip الذي يؤدي واجبه بتحديد كيفية ارسال الطلب المخزنة و استقبالها عند الاطراف المستلمة

و مر التطور التاريخي للموقع الالكتروني بالموازات مع تطور الخدمات التي تقدمها الانترنت باربعة اجيال متعاقبة كمايلي :

الفصل الثاني : أثر جودة المواقع الالكترونية على رضا المستخدمين

الجيل الأول : هي مواقع خطية تتكون صفحاتها من نصوص و صورة ثابتة

الجيل الثاني: ظهرت سنة 1995 من طرف شركة « netscap » واستخدمت لغة النص الفائق html و هي لغة النصوص المتشعبة و هي عبارة عن رموز تحدد اشكال مظهر صفحة الويب و هي شبيهة بمواقع لالجيل الاول الا انها استخدمت الازرار بدلا من النصوص بالاضافة الى استخدام اشربة العناوين.

الجيل الثالث : يركز على التصميم ولا يهتم بالمهارات التقنية و استخدمت الصور بشكل مكثف لهدف جذب الزبائن كما تطورت بعض البرامج الخاصة بالتصميم و معالجة الصورىة.

الجيل الرابع :

ظهرت المواقع الالكترونية ذات المحتوى الديناميكي و المرنبطة بقواعد البيانات و اصب يتعدى كونه وسيلة اشهارية الى قناه توزيع حديثة و تقنية لتبادل المعلومات بين مختلف الاراف و هنا بدأت المواقع الالكترونية الخاصة تظهر تدريجيا

المطلب الثالث : أهمية الموقع الالكتروني

للموقع الالكتروني أهمية كبرى في التعامل عبر شبكة الانترنت و تبرز هذه الأهمية في كون هذا الموقع اكثر ممن مجرد عنوان على الانترنت فهو ايضا يبين هوية موقع الانترنت لمن سعى الى الحصول عليه تماما مثل اسم الشخص الذي يشير الى فرد معين

الفصل الثاني : أثر جودة المواقع الالكترونية على رضا المستخدمين

و في هذا الاطار و بالنظر الى الموقع الالكتروني من زاوية الوظائف التي يؤديها فاننا نلاحظ اهمية مزدوجة و تتجلى صفة الازدواج هذه في الاهمية الفنية الوظيفية من جهة و الاهمية الاقتصادية التجارية من جهة اخرى

اولا: الأهمية الفنية للموقع الالكتروني

سهل استخدام الموقع الالكتروني من الناحية الفنية او التكنولوجيا التعامل مع شبكة الإنترنت من جانب الأشخاص و المشروعات فاذا الموقع الالكتروني جاء نتيجة التطور الذي طرا على العنوان الرقمي القديم الذي كان يأخذ صورة IP فقد كان يتكون هذا الاخير من مجموعة الارقام التي يصعب تخزينها او اكرة و اهذا جاء نظام الموقع الالكتروني ليسمح بتصال سهل و بسيط بالشبكة و ذلك باستخدام مجموعة من الاحرف و من ثم فاستبدال الارقام الكثيرة باحرف

تماثل بصفة اصلية كل حروف اسم المشروع التجاري او بعضا منها شجع مستخدمي الانترنت ازيارة المواقع الخاصة بالمشروعات والاستفادة من المنتجات و الخدمات المقدمة فمثلا يدل موقع www.wipo.int الموقع الالكتروني الرسمي للمنظمة العالمية للملكية الفكرية فهول سهل و بسيط و

يتذكره المستخدم بدلا من الارقام الاكثيرة.¹

ثانيا : الأهمية الاقتصادية للموقع الالكتروني

تتجلى الأهمية الاقتصادية للموقع الالكتروني في ثلاث أوجه :

أولا : يعتبر الموقع الالكتروني وسيلة فعالة للاعلان عن المشروعات و الشركات فحتى يستطيع أي مشروع مزاول التجارة فهو يحتاج للاعلان عن نفسه للجمهور أي المستهلكين وهذا الاعلان يتم على

¹ حوى فانتن حسين :المواقع الالكترونية و حقوق الملكية الفكرية ، مرجع سبق ذكره ، ص 60.

الفصل الثاني : أثر جودة المواقع الالكترونية على رضا المستخدمين

ارض الواقع عن طريق تسمية يختارها لنفسه و عنوان ثابت له و رقم هاتف و فاكس اما على شبكة الانترنت فهذا يتم عن طريق ال domain name اي ان الموقع الالكتروني يقوم بدور الاعلان عن المشروعات التجارية و ما تقدمه من منتجات و خدمات للجمهور فاصبح من الممكن و السهل زيارة المستهلكين من كافة انحاء العالم ليتعرفوا على نشاط المشروع و وما يقدمه من خدمات و ذلك مرده الى انشبكة الانترنت لا تعرف فكرة الحدود الجغرافية للدول الامر الذي يضفي اهمية خاصة بما يتعلق بوفاء المستهلكين.

ثانيا: يتجاوز دور الموقع الالكتروني الدور الاعلاني للمشروعات ليقوم بدور كبير في تصريف المنتجات و الخدمات التي تقدمها هذه المشاريع ففي معظم الحالات تهدف المشروعات من انشاء مواقع لها الى عرض منتجاتها و خدماتها على مواقعها الالكترونية حيث يبتاع المستخدمون ما يلزمهم مباشرة و يتشابه الموقع الالكتروني وفقا لهذه الوظيفة بالمكان الذي يمارس فيه نشاطه و اعماله التجارية كمكان النتاج أو الصناعة.

ثالثا : يقوم الموقع الالكتروني بدور مميز للمشروعات التجارية فطبقا لقاعدة الأسبقية في التسجيل التي تحكم تسجيل هذه المواقع الالكترونية و التي تقضي بأنه لايجوز لأكثر من مشروع ان يكون له الموقع الالكتروني ذاته فلكل مشروع موقعه الخاص الذي يميزه عن البقية فيستطيع المستهلك عن طريق هذا الموقع أن يتصل بصفحة ال web لهذا المشروع و يتعرف من خلاله الى انشطته و ما يقدم من منتجات و خدمات.

الفصل الثاني : أثر جودة المواقع الالكترونية على رضا المستخدمين

ويتشابه دور الموقع الالكتروني في هذه الوظيفة بدور عناصر الملكية الصناعية الاخرى كالعلامة التجارية و العنوان التجاري و يتمثل التشابه في انها شارات او علامات لتميز المنتجات التي تعرضها المشروعات او لتميز المنشآت ذاتها عن غيرها.¹

و تساعد المواقع الالكترونية المؤسسة في :

- تحسين وضعيتها التنافسية.
- أداة لتوسيع قاعدة الزبائن.
- منح المؤسسة الحرية التامة فب اختيار الموردين و الشركاء.....الخ.
- سرعة الاستجابة « رد الفعل القوي والفوري الناتج عن السرعة في الالمام بالمعلومات المختلفة».
- تقديم حاجات شخصية مفصلة حسب احتياجات العملاء.²

أهداف المواقع الالكترونية

للمواقع الالكترونية مجموعة من الأهداف نذكر منها :

- ✓ جلب الزبائن عن طريق الاشهار للموقع الالكتروني عن طريق قنوات الترويج الحديثة (الاشرطة الاعلانية).

¹ حوى فانتن حسين :المواقع الالكترونية و حقوق الملكية الفكرية ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 61-62.

² ضياف نجات : دور المواقع الالكترونية الرسمية في تحسين صورة المؤسسة الجامعية ، مرجع سابق ذكره ، ص 32.

الفصل الثاني : أثر جودة المواقع الالكترونية على رضا المستخدمين

✓ المحافظة على بقاء الزبائن : من خلال عمليات التصميم الانشاء و استخدام ادوات الجذب كالصور و الايقونات الاشهارية.....الخ.

✓ العمل على تكرار عملية زيارة الموقع : من خلال المحتوى الجذاب للموقع و التصميم و التنظيم المبدع.

✓ سهولة بلوغه و فهمه : و هذا يتوقف على تقنيات البناء مثل نوعية الصور والكتابة الواضحة بالاضافة الى بساطة التصميم من خلال التقسيم المنطقي للمحتوى و فعاليا الروابط بين مختلف صفحاته .

✓ تبادل الخبرات بين المستخدمين .

✓ توفير المال و الجهد من خلال مجانية و سهولة الاطلاع

✓ تحقيق قيمة مضافة الى المؤسسات التي تملك موقع الالكتروني حيث يمكنها من اكتساب صورة قوية امام المؤسسات الاخرى على المستوى الواقعي و الافتراضي¹.

المطلب الرابع : جودة المواقع الالكترونية و معاييرها

أولا : جودة الموقع الالكتروني :

نظرا لنمو المتزايد في حجم مستخدمي شبكة الانترنت يوما بعد يوم و تعدد أغراض استخدامهم لها و جهت الأنظار إلى أهمية ضبط جودة مواقع الانترنت من خلال الشبكة والذي يفوق في سعه انتشاره و سرعته كافة وسائل النشر التقليدية .

¹ ضياف نجاة : دور المواقع الالكترونية الرسمية في تحسين صورة المؤسسة ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، الجزائر ، 2014 ، ص 32.

الفصل الثاني : أثر جودة المواقع الالكترونية على رضا المستخدمين

تتامي الموقع الالكتروني بشكل ملحوظ على شبكة الانترنت و زيادة الإقبال عليه بما إن شبكة الانترنت تعد بيئة مفتوحة يمكن لكل من يملك جهاز كمبيوتر متصل بالشبكة أن يستخدم موقعا مجانيا على الشبكة ينشر من خلاله ما يشاء و يطلق على نفسه ما يشاء من الألقاب ليجعل زائر الموقع يثق في المعلومات المطروحة فيه

أن تلك المشكلة لفتت انتباه المهتمين بالنشر الالكتروني إلى دراسة جودة الموقع الالكتروني كما أن معضلات وجهت الأنظار إلى أهمية تقييم جودة المواقع الالكترونية على شبكة الانترنت منها مايلي:

- إمكانية أي شخص وضع ما يشاء دون اللجوء إلى أي ضوابط علمية أو أدبية
- صعوبة تحديد الشخص الحقيقي للموقع
- صعوبة تحديد الهدف من الموقع و صحته
- صعوبة تحديد حداثة المحتوى في الموقع
- تحديد المسؤولية الفكرية للموقع
- غياب الاطار القانوني المنظم لحق الملكية الفكرية للمعلومات المدرجة في الموقع

لقد سلطت تلك المعضلات و غيرها الأضواء على حقيقة أن الموقع الموجود على شبكة الانترنت غير امن كما لا يمكن الوثوق به بنسبة كبيرة و قد دعا ذلك لحتمية قيام جهات علمية و بحثية معتمدة بالمراجعة الدورية للمواقع التي مت مراجعتها و اعتمادها على علامة الجودة تعطي ثقة للمستخدمين الراغب في الاستفادة من هذا المحتوى الا ان المواقع على شبكة الانترنت تقدم انواعا مختلفة من

الفصل الثاني : أثر جودة المواقع الالكترونية على رضا المستخدمين

المحتوى الالكتروني مما يتطلب اساليب مختلفة من التقييم و مستويات مختلفة من تطبيق معايير الجودة.¹

ثانيا : معايير تقييم جودة الموقع الالكتروني

ان المنافسة بين المواقع الالكترونية قد تحسم في الاخير لصالح الموقع الاكثر تطورا من الناحية التقنية و الاحسن تصميميا من الناحية الفنية و الاكثر كفاءة من حيث المضمون.

أولا الهيكل العام (التصميم التقني):

يقصد بالهيكل العام بنية الموقع الالكترونية التقنية حيث تنظيم و تقسيم المحتوى بداخله بالإضافة الى جودة الموقع الالكتروني و احتوائه على الادوات الرئيسية التي تسهل تنقل المستخدمين بين صفحات الموقع المختلفة و بالتالي تسهل المعلومات بنجاح بجهد ووقت زمني قصير.

و يمكن اجمال مؤشرات الهيكل العام بما يأتي :

1. هيكل الموقع :تنظيم و تقسيم المعلومات على الموقع الالكتروني بطريقة واضحة و بأسلوب

مباشر بسيط و سهل التذكر مختبر لعدة مرات لتعرف على مدى صحته و فعاليته من طرف

خبراء مما يتماشى مع توقعات وحاجات المستهلكين.

2. روابط الموقع:جودة روابط الموقع الالكتروني من ناحية صحتها و عملها بطريقة فعالة مرئية

لدرجة كبيرة كان يسجل في محركات بحث مشهورة و في فهرس المواقع .

ثانيا المحتوى:

¹ محمد مصطفى حسين : تقييم جودة المواقع الإلكترونية، مرجع سبق ذكره ، ص 39.

الفصل الثاني : أثر جودة المواقع الالكترونية على رضا المستخدمين

يقصد بجودة المحتوى أن يحتوي الموقع على جميع المعلومات التي يحتاجها المستخدمون بفئاتهم المختلفة و يعرض الموقع المعلومات بشكل محدث وواضح ليلاءم توقعات المستخدمين.

ويمكن إجمال مؤشرات المحتوى بمايلي :

1-المعلومات المناسبة: معلومات واضحة و مفهومة تتناسب مع حاجات المستخدمين خالية من الاخطاء الاملائية و النحوية و مظاهر الاهمال الدقيقة و من مصادر ذات مصداقية بعيدة عن التحيز و الخلافات المذهبية لما له من اهمية في اسمرار الموقع و جذب الممتصحين باستمرار.

2 - معلومات عن الجهة: معلومات الجهة او الهيئة المسؤولة كاسم المؤلف او صاحب المادة المعروضة عن تنزيل المعلومات بشكل واضح و صريح و كذا بعض المعلومات الهامة عنه كانتمائه الى المؤسسة مثلا و مؤهلاته العلمية لان ذلك من شأنه ان يعطي مصداقية اكثر لمضمون الموقع .

3 - معلومات التواصل مع الجهة: يجب توفر الموقع على معلومات تسهل التواصل مع الجهة او الهيئة في حالة وجود اخطاء او استفسارات او طلب خدمة .

4 - دعم اللغات : توفر اللغات المختلفة لتتناسب مع كافة المستخدمين في انحاء العالم وضمان جميع

الفئات.¹

ثالثا التصميم :

يقصد بجودة التصميم أن الموقع مصمم بطريقة مناسبة و متوافقة مع رغبات المتصفح حيث أن الصور و الخطوط و الألوان و الخلفيات المستخدمة في الموقع يجب أن تكون ملائمة و متناسقة .

¹ ضياف نجاة : دور الموقع الالكتروني الرسمي في تحسين صورة المؤسسة الجامعية ، مذكرة لنيل الماستر، 2014 ، ص 45.

الفصل الثاني : أثر جودة المواقع الإلكترونية على رضا المستخدمين

ويمكن إجمال مؤشرات التصميم في مايلي:

الألوان و الصور: ان اختيار الالوان والصور المناسبة للموقع الإلكتروني يخدمه بشكل كبير و خاصة في تبيان ملامحه و استحسان الامر عند المتصفح للموقع الذي يشعره بالراحة و نوع من الثقة في محتوى الموقع كما يتاح له استخدام الرسوم الملومة كنوع من التعبير على الافكار كما يستحسن تجنب الومضات و العناصر المتصفح

قياس الصفحة: طول و عرض الصفحة بشكل عام او القسم الخارجي الذي يغطي كافة العناصر الفرعية « راس الصفحة - قائمة الاستخدام - الإطارات - القائمة الجانبية» لمساعدة المستخدمين على معرفة المكان الذي ارتادوه و التماشي معه.

الخطوط: يجب اختيار نوع الخط بدقة متناهية و يجب أن يكون واضحا و سهل القراءة و إبراز العناوين الرئيسية حتى لا يتعب المستخدم و يسهل الفهم والحصول على المعلومات المطلوبة .

كما أضاف محمد مصطفى حسين عنصر اخر يشكل احد المعايير الهامة فكان كالتالي:

التنظيم : يهتم هذا العنصر بطريقة تقسيم الخدمات التي يقدمها الموقع الإلكتروني لتوفير طريقة سهلة للتصفح و بهدف مساعدة المستخدم للوصول الى المعلومة المطلوبة بسرعة حيث يشعر بالراحة خلال تصفحه كما يعد التنظيم من العناصر المهمة للحكم على جودة الموقع و دقتها فقد ترتب المواقع الإلكترونية طبقا للخطط القديمة مثل الترتيب الالف بائي او الترتيب الرقمي او الزمني او الجغرافي و ربما يكون الترتيب حسب بنية المنظمة او المعهد كالأقسام العلمية و الفئات الموضوعية للتأثير على سهولة الاستخدام¹.

¹ محمد مصطفى حسين : **تقييم جودة المواقع الإلكترونية**، المرجع السابق ذكره ، ص 45.

المبحث الرابع : رضا المستخدمين

تسعى المؤسسة إلى كسب أكبر زبائن والمحافظة عليهم من خلال خلق خدمات وفقا لحاجاتهم ورغباتهم، وكل هذا من أجل تحقيق وكسب رضاهم. وضمن هذا المبحث سنلقي الضوء على رضا المستخدم من حيث مفهومه، خصائصه، أساليب قياسه وأخيرا العوامل المؤثرة فيه .

المطلب الأول: مفهوم رضا المستخدمين وخصائصه.

أولا: مفهوم رضا المستخدم

الفصل الثاني : أثر جودة المواقع الالكترونية على رضا المستخدمين

الرضا ضد السخط، وارتضاه له أهلا، ورضي عنه أحبه وأقبل عليه. وهو من الفعل رضي عن الشيء أي اختاره وتتع به، أي اختاره وقبله .

يعرف العميل بأنه المستخدم النهائي لخدمات المنظمة، وقد يكون العملاء أفرادا أو منظمات. أما المستخدم الالكتروني يعني الزبون وهو مستهلك يقوم باقتناء سلعة أو خدمة، ويقوم بالتواصل مع مزود الخدمة بواسطة شبكة الانترنت أو الشبكات الأخرى أي أن يقوم الزبون بخدمة نفسه بنفسه حتى يحصل على الخدمة من خلال التفاعل الآلي والمتبادل بين طالب الخدمة ومقدمها، لذلك من المهم أن يكون تصميم الخدمة الالكترونية يلائم حاجات ورغبات وتطلعات وتوقعات المستخدم الالكتروني.

يعرف kotler الرضا بأنه شعور الفرد بالإشباع عند الحصول على ما يتوقعه من خدمة أو سلعة

أما Lai and Yang فقد عرفه بأنه صافي الشعور بالرضا/عدم الرضا الناتج عن تجميع المنافع التي يأمل الفرد بالحصول عليها كافة من خلال تفاعله مع تطبيقات المنظمة¹. ويعرف الرضا بأنه مستوى من إحساس الفرد الناتج عن المقارنة بين الأداء المدرك وتوقعاته، وهو حالة نفسية لما بعد شراء واستهلاك خدمة معينة، يترجم بواسطة شعور عابر مؤقت ناتج عن الفرق بين توقعات العميل والأداء المدرك.

و رضا العميل هو الحكم على جودة الخدمة الناتجة من خلال المقارنة بين توقعات العميل للخدمة والأداء الفعلي لها أي أنها المعيار الذي يشير إلى درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون .

¹ غرابيرية حسنة ، رقابية لمياء : أثر جودة الموقع الالكتروني على رضا المستخدم ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، جامعة مساعدية محمد الشريف ، 2018 ، ص 30.

الفصل الثاني : أثر جودة المواقع الإلكترونية على رضا المستخدمين

أما الرضا الإلكتروني يمكن تعريفه بأنه محصلة بحرية سابقة عن الخدمات المقدمة من طرف موقع الكتروني تسمح هذه التجربة بتقييم فعالية قناة التوزيع المتمثلة في شبكة الانترنت. وتحديد مدى رضاه عن الموقع الإلكتروني .

و رضى المستخدم شعور الفرد الايجابي تجاه الخدمات الإلكترونية المقدمة يعبر عنه بزيادة

مستوى التفاعل مع الخدمات الإلكترونية.¹

وهناك العديد من التعاريف الخاصة برضا متلقي الخدمة ومن ذلك أنه مسألة تعتمد على أداء

العرض بالنسبة إلى ما يتوقعه متلقي الخدمة.

ويعرف أيضا بأنه تقييم متلقي الخدمة للخدمات التي يحتاجها، وأن يكون راضيا عنها، عندما

تحقق نتائج أفضل مما يتوقعها.

وإسنادا لما سبق من التعريفات المختلفة للرضا يمكن تعريف رضا متلقي الخدمة الإلكترونية

بشكل عام بأنه شعور الفرد سواء كان سلبيا أو إيجابيا والمتأثر بتجربته السابقة عند تلقي الخدمة من

خلال وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقاتها .

ثانيا: خصائص رضا المستخدمين

للرضا ثلاث خصائص هي:

1- الرضا الذاتي: يتعلق هنا رضا العميل بداية ومستوى التوقعات الشخصية الميل من حجة، وإدراكه

الذاتي الخادمة المقدمة له فوايا . من جهة أخرى، وإن نظرة العميل هي الوحيدة التي يمكن أخذها

بعين الاعتبار عند الحديث عن تقييم الرضا، وعلى المؤسسة أن تقدم خدمات وفق ما يتوقعه ويحتاجه

¹ عمار سلامة الرواحنة: أثر جودة الموقع الإلكتروني لدبوان الخدمة المدنية في تحقيق رضا العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، 2012، ص 31.

الفصل الثاني : أثر جودة المواقع الالكترونية على رضا المستخدمين

العميل، ولا تلتزم فقط بالموصفات والمعايير المحددة، ومن هنا على المؤسسة أن تتبنى وجهة النظر الخارجية التي تعتمد على الجودة - الرضا)، ولا تتبنى وجهة النظر الداخلية التي تركز على الجودة - المطابقة).

2- الرضا النسبي: وهنا لا يتعلق الرضا بحالة مطلقة وإنما بتقدير نسبي، حيث يقوم كل عميل بالمقارنة من خلال نظره لمعايير السوق، وفي هذه الخاصية يتغير الرضا حسب مستويات التوقع، والتي بدورها تتفاوت من عميل إلى آخر، ومن هنا يمكننا تفهم الدور المهم لتقسيم أو تجزئة السوق، وتحديد التوقعات المتجانسة للعملاء من أجل تقديم خدمات أكثر توافقاً مع هذه التوقعات.

3- الرضا تطوري: وهنا يتغير رضا العميل من خلال تطور مستوى التوقع من جهة، ومستوى الأداء المدرك من جهة أخرى، فتوقعات العملاء تتطور نتيجة المعايير الخاصة بالخدمات المقدمة وظهور خدمات جديدة فضلاً عن زيادة المنافسة، وبالتالي فإن قياس رضا العميل أصبح يتبع نظام يتوافق مع هذه التطورات والتغيرات الحاصلة.¹

المطلب الثاني: قياس رضا المستخدمين

يعتبر قياس رضا العميل الأداة أو الوسيلة التي تعتمد عليها المؤسسة من أجل معرفة درجة رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها.

¹ عمار سلامة الرواحنة: أثر جودة الموقع الالكتروني لديوان الخدمة المدنية في تحقيق رضا العاملين، المرجع السابق ذكره، ص 78 .

الفصل الثاني : أثر جودة المواقع الالكترونية على رضا المستخدمين

أولاً : أساليب قياس رضا المستخدمين

يمكن قياس رضا المستخدم أو متلقي الخدمة أو الزبون بعدة أساليب هي:

1- القياسات الدقيقة: متنوعة يمكننا ذكر منها ما يلي:

➤ قياس الحصة السوقية.

➤ عدد الخدمات التي يستهلكها الزبون.

➤ قياس معدل الاحتفاظ بالزبائن.

➤ تطور عدد الزبائن الجدد.

2- القياسات التقريبية: تعتمد على نوعين وهما:

1 - 2- البحوث الكيفية: وتهدف إلى وضع نظام للقياس، حيث تعمل على الكشف عن توقعات

العملاء بدقة، كما تقوم بتحديد وفهم العناصر المختلفة والمكونة لإدراك العملاء للخدمة المقدمة ..

إذ تشمل:

➤ تسيير شكاوي الزبائن

➤ بحوث حول الزبائن المفقودين

➤ بحوث الزبائن الخفي.

2 - 2- البحوث الكمية: يجب على المؤسسة الخدمية استعمال طرق كمية في قياس رضا العميل

باستعمال الاستقصاء، وان إعداد بحوث الرضا يتم من خلال منهجية تتمثل في أهداف البحث، إعداد

الاستقصاء، صياغة الأسئلة، تحديد العينة، تجميع البيانات، تحليل البيانات المجمعّة وعرض النتائج¹

وتختلف عملية قياس رضا متلقي الخدمة باختلاف الخدمات المقدمة وباختلاف الوسيلة التي يتم

تقديم الخدمة من خلالها فمع ظهور الخدمات الالكترونية ظهرت العديد من النماذج لقياس رضا متلقي

الخدمة الالكترونية وقياس نجاح نظام المعلومات. ومن النماذج المستخدمة بشكل واسع لقياس رضا

¹ غرابرية حسنة ، رقابية لمياء : أثر جودة الموقع الالكتروني على رضا المستخدم ، المرجع السابق ذكره ، ص ص 40- 41

الفصل الثاني : أثر جودة المواقع الالكترونية على رضا المستخدمين

العميل هو نموذج Kano وتم وضع هذا النموذج في عام 1984 ويهدف إلى قياس رضا العملاء من خلال متطلبات المنتج وهي: المتطلبات الأساسية، ومتطلبات الأداء، والمتطلبات الجاذبة .

وفي ما يلي توضيح متطلبات المنتج لنموذج Kano:

• المتطلبات الأساسية: يتوقع أن تكون هذه المتطلبات موجودة في الخدمة وبالتالي لا حاجة للتعبير عنها، أما إذا لم يتم تلبية هذه المتطلبات فإن العميل لن يكون راضيا، كما أن وجودها لن يزيد من مستوى رضا الزبون.

وعلى سبيل المثال إمكانية تصفح الموقع الالكتروني في أي وقت هي من المتطلبات الأساسية لعمل الموقع الالكتروني.

متطلبات الأداء: تكون باتجاه واحد أي مستوى رضا العميل يتناسب طرديا مع درجة تلبية هذه المتطلبات، فكلما كانت درجة تلبيةها عالية كلما كان مستوى الرضا عالي والعكس بالعكس وهذه المتطلبات يطلبها العميل بصراحة ويتم تمثيله بخط مستقيم. سهولة تصفح الموقع الالكتروني يمكن اعتبارها متطلب أداء فإذا كانت عالية فذلك سيزيد من رضا مستخدم الموقع وإذا قلت فذلك سيققل من رضاه .

متطلبات الجاذبية: إن هذه المتطلبات تحتل أكبر درجة من التأثير على رضا العملاء وحسب طبيعة هذه المتطلبات فإنها غير معبر عنها من قبل العميل وكذلك فهي غير متوقعة منه.

وعلى سبيل المثال أن يوفر الموقع الالكتروني الأشياء التي يفضلها العميل كأن يظهر الصفحة الأولى باللون المفضل لديه.

ثانيا: أهمية قياس رضا المستخدمين

يكتسب رضا العميل أهمية كبيرة لذا تحتاج جميع المنظمات الراغبة في تحقيق الاستمرار قياسه، إذ إن رضا العميل هو موضوع بالغ الأهمية لتحقيق النجاح في أي الأعمال سواء التقليدية أو عبر الأنترنت.

وتبرز أهمية قياس رضا العميل من خلال الآتي:

الفصل الثاني : أثر جودة المواقع الالكترونية على رضا المستخدمين

- للوقوف على تحديد مدى رضا العميل؛
- يساعد في تشخيص أسباب عدم تحقيق أهداف المنظمات؛
- معرفة أن الفئة المستهدفة قد استفادت من الخدمة المقدمة؛
- تجنب تكرار نفس الأخطاء في الأنشطة والخدمات التي سوف تقدمها المنظمة؛
- معرفة إذا كان نمط الإدارة المتبع يحقق رضا العملاء أم يحتاج إلى مراجعة.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الرضا

- هناك العديد من العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على رضا المستخدمين و فيما يلي أبرز العوامل :
- **رضا العاملين:** من العوامل المهمة والمؤثرة في رضا الزبائن أو المستخدمين هو رضا العاملين في المنظمة حيث أن رضا العاملين ينعكس على طبيعة أدائهم وبالتالي على إنتاجيتهم وفي النهاية على رضا المستخدم أو متلقي الخدمة.
 - ولذلك يجب أن تعمل الإدارة في المنظمات على إشراك العاملين في وضع أهداف المنظمة وإيجاد بيئة العمل المناسبة لهم وتدريبهم وتأهيلهم بما يتوافق مع خطط المنظمة المستقبلية واستقطاب كوادر بشرية تقدم خدمة متميزة تحقق رضا المستخدم
 - **خبرة العميل:** ويمكن تعريف خبرة العميل على أنها مجموعة التفاعلات التي يقوم بها من خلال الموقع الإلكتروني للمنظمة بدءاً من دخوله للصفحة الأولى حتى اتخاذ قرار عملية الشراء وذات المفهوم ينطبق على خبرة المستخدم ولكن قد لا تكون نهاية العملية مرتبطة بقرار الشراء .
 - ويرى الباحثون بأن رضا هو الفرق بين ما يتوقعه أو يتصوره متلقي الخدمة عن الخدمة وبين الفائدة الفعلية التي يتحصل عليها جراء الاستفادة من الخدمة وعلى هذا فإن خبرة متلقي الخدمة تلعب

الفصل الثاني : أثر جودة المواقع الالكترونية على رضا المستخدمين

دورا هاما في تحديد رضاه عن الخدمة، وكذلك مدى مطابقة جودة الخدمة للمواصفات المحددة مسبقا من قبل المنظمة.

فإذا كانت التجربة الفعلية له مع الخدمة أقل من تصور الفرد عنها فإن ذلك يقود إلى عدم الرضا عن الخدمة وإذا كانت جودة الخدمة مطابقة لتوقعات متلقي الخدمة فإنه سيكون راضيا عنها، وقد تكون جودة الخدمة تفوق توقعات متلقي الخدمة وبالتالي فإن ذلك سيجعله راضيا بشكل كبير عن الخدمة.

وهناك عوامل أخرى من أهمها:

عوامل مرتبطة بالموقع: وتشمل خصائص الموقع والتي تضم سهولة الشراء، خصائص العرض المنتجات التي يتم عرضها والمعلومات المقدمة عن المنتج، تصميم الموقع، الأمن المالي، السعر، ظروف التسليم، وبصفة عامة كل العوامل المساهمة في جودة موقع ويب التي تعرضنا لها سابقا.

عوامل مرتبطة بخدمات الزبائن: تعد جودة خدمات الزبائن عاملا هاما في تحديد رضاهم، فكلما كانت الخدمات أكثر قدرة على الرد على الأسئلة وحل المشكلات زاد رضا الزبائن.¹

¹ غرابرية حسنة ، رقابية لمياء : أثر جودة المواقع الالكترونية على رضا المستخدم ، المرجع السابق ذكره ، ص ص 42 - 45 .

الاطلاق التطفيف

تمهيد:

سنحاول في هذا الفصل تسليط الضوء على الدراسة النظرية و تطبيقها ميدانيا، من خلال دراسة وتقييم أثر جودة الموقع الإلكتروني في تحقيق رضا المستخدمين من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية - تبسه - ، وذلك بتصميم استبيان يحوي مجموعة من الأسئلة والمعلومات والمؤشرات تساعدنا في دراسة الحالة للإحاطة بأبعاد الدراسة واستكمال استخلاص النتائج الجزئية .

مجالات الدراسة :

المجال الجغرافي :

تأسست كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12 / 363 المؤرخ في 22 ذي القعدة 1433 الموافق لـ 2012/10/08 و تضم الكلية حاليا شعبة العلوم الإنسانية و شعبة العلوم الاجتماعية و قد بلغ التعداد الإجمالي للطلبة المتدرسين على مستوى الكلية ما يفوق 6000 طالب مؤطّرهـم 128 أستاذ دائم من مختلف التخصصات و الرتب .

تضم الكلية العديد من الهياكل البيداغوجية المهيأة و المجهزة بأحدث التقنيات قصد توفير جميع الظروف الملائمة و المساعدة للطالب علي التحصيل العلمي الجيد و تعددت أقسام الكلية فيما يلي :

➤ قسم علوم الإعلام و الاتصال

➤ قسم علم المكتبات

➤ قسم علم الاجتماع

➤ قسم علم النفس

➤ قسم الفلسفة

وبالتالي فقسم علوم الإعلام و الاتصال - هو المسؤول على التربص الخاص بي ، وبه يكون ختام هيكل المؤسسة المستقبلية التي أجريت بها التربص الخاص بنيل شهادة الماستر تخصص اتصال في التنظيمات .

المجال الزمني :

وهو الوقت الذي استغرقتة الدراسة الميدانية المتعلقة بموضوع البحث ويبدأ من وقته، وكان الوقت

المستغرق في إجراء دراستنا من 09/02/2019 إلى غاية 2019/05/09

بدأت الزيارة الميدانية الإستطلاعية لكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بتاريخ 2019/03/10

حيث قدمنا طلب التربص بالكلية وبعد موافقة الأمين العام على الطلب بدأت دراستنا الميدانية بتاريخ

2019/03/15 .

كانت لنا جلسات عديدة مع أساتذة الكلية حيث قدم لنا نظرة شاملة على المواقع الالكترونية

وقاموا بإفادتنا ببعض المعلومات عن موضوعنا وكيفية تجسيدها .

و بتاريخ 2019/04/05 وبعد استشارة أستاذ المشرف قمنا بتوزيع استمارات الاستبيان على عدد

معتبر من أساتذة الكلية استمر ذلك إلى غاية 2019/04/12 حيث استلمنا الاستمارات التي تم توزيعها

على الأساتذة .

ملاحظة:

عادونا اللقاء مع أمين العام للكلية حيث قدم لنا بعض الوثائق الرسمية التي ساهمت في إثراء

دراستنا وتتمثل في: الهيكل التنظيمي للكلية .

المجال البشري :

يتمثل في أفراد العينة تؤخذ من المجتمع الأصلي من مجتمع الأشخاص الذين تشملهم الدراسة،

وهم أساتذة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية تبسه ويبلغ عددهم 125 أستاذ و قد تم اختيار عينة

منهم من أجل إقامة الدراسة. و تعتبر العينة في البحث العلمي الجزء الذي يختاره الباحث تبعاً لطرق محددة يمثل مجتمع الدراسة تمثيلاً علمياً صحيحاً.

وقد أخذنا نسبة 10% من المجتمع الكلي و تحصلنا على 25 أستاذ ، و قد قدرت الاستثمارات المسترجعة بـ 20 استمارة.

منهج الدراسة :

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لطبيعة الموضوع وقد أجريت الدراسة على عينة من أساتذة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية والدراسات الوصفية لا تقف عند مجرد جمع البيانات والحقائق بل تتجه إلى تصنيف هذه الحقائق وتلك البيانات وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالتها وتحديدتها بالصورة التي هي عليها كماً وكيفياً لهدف الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها.

تعريف المنهج الوصفي:

يعرفه عامر إبراهيم قنديلي بأنه الطريقة التي يحصل منها الباحثون على معلومات وافية و دقيقة تصور الواقع الاجتماعي والذي يؤثر في كافة الأنشطة الثقافية و السياسية و العلمية وتسهم في تحليل ظواهره.¹

عينة الدراسة:

يعتبر اختيار العينة الممثلة للمجتمع المبحوث من أصعب الأمور التي تواجه الباحثين و الدارسين فقد ذكروا أن أول شروط نجاح اختيار العينة هو ضرورة تمثيلها لكل حالات مجتمع البحوث و تعبيرها بصدق عن الظاهرة محل الدراسة.

¹ عامر إبراهيم قنديلي: البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية و الإلكترونية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، ط1 ، عمان ، 2008 ، ص129.

تعريف العينة:

1. هي مجموع وحدات البحث التي نريد الحصول على بيانات منها او عنها سواء كانت وحدات العد إنسانا أو حيوانا أو جمادا .

2. مجموعه جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة مناسبة، لإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج، وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي .

3. هي ذلك الجزء من المجتمع التي يجري اختيارها وفق قواعد وطرق علمية، بحيث تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا .

فمجتمع الدراسة يختلف باختلاف طبيعة الموضوع و نظرا لطبيعة هذا الموضوع فقد حاولت أن أقوم بتعيين عينة الدراسة حيث إن هذه العينة تشمل على مستخدمي المواقع الالكترونية المتمثلين في أساتذة كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية.

أدوات جمع البيانات:

تعريف الملاحظة:

(1) هي وسيلة يستخدمها الإنسان العادي في اكتسابه للخبرات و المعلومات حيث يجمع الخبرات من خلال ما لاحظه و شاهده أو يسمع عنه والباحث حين يلاحظ فانه يتبع منهاجا معيناً يجعل من ملاحظته أساسا لمعرفة واعية أوفهم دقيق لظاهرة معينة.¹

(2) يرى حسان الجيلاني أن الملاحظة تعني التبحر في ظاهرة ما أو فكرة ما عن طريق الوصف لها و بعبارة أخرى استعمال البصر الحس والبصيرة في إدراك حقيقة ما أو وصفها .²

¹ جمال محمد أبو شنب: قواعد البحث العلمي و الاجتماعي المناهج و الطرق و الأدوات ، دار المعرفة الجامعية القاهرة ، 2008 ، ص98

² حسان الجيلاني : أسس البحث العلمي، مرجع سابق ، ص 68.

(3) هي أداة وتقنية مباشرة للتقصي تستعمل عادة في مشاهدة مجال المجموعة محل الدراسة مؤسسة، جمعية... الخ بصفة مباشرة و ذلك بهدف أخذ معلومات كيفية من أجل الفهم المعمق للوضع و الوسط الذي يعيشون فيه بكل شمولياته.¹

ثانيا الاستبيان:

تعريف الاستبيان:

(1) هو وسيلة للحصول على إجابات عدد من الأسئلة المكتوبة في نموذج يعد لهذا الغرض و يقوم المجيب بملأه بنفسه.²

(2) تعرف استمارة البحث بأنها نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد بهدف الحصول على بيانات معينة و تعتبر من أكثر أدوات جمع البيانات استخداما و شيوعا في الدراسات الاستطلاعي و الاستكشافية و الوصفية.³

(3) تعتبر استمارات البحث من أكثر أدوات جمع البيانات استخداما و شيوعا في البحوث الاجتماعية، ويعود ذلك إلى الميزات التي تحققها هذه الأداة، سواء بالنسبة لاختصار الجهد) أو التكلفة أو سهولة معالجة بياناتها الإحصائية.⁴

وقد تم وضعه من أجل اثر جودة المواقع الالكترونية على رضا المستخدمين و أثناء تصميمنا للاستمارة حاولنا ترجمة الإشكالية من خلال فرضياتها عن طريق صياغة 34 سؤالا. محاولة منا تغطية كافة العناصر النظرية التي تنطوي عليها الدراسة و قد تم صياغة الأسئلة بالشكل المعلق و

¹ موریس أنجریس : منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية - تدريبات عملية ، ط2 ، دار القصبه للنشر ، الجزائر ، 2006 ، ص 186.

² نبهان يحي محمد : مناهج البحث العلمي دار بافا العلمية للنشر و التوزيع الأردن ، ط1 ، 2009 ، ص 90.

³ جمال محمد أبو شنب : مرجع سبق ذكره ، ص 138

⁴ محمد علي محمد : علم الاجتماع والمنهج العلمي ، دار المعرفة الجامعية ، القاهرة ، 198 ص 75.

نصف معلق و بالشكل مفتوح ، بحيث تم توزيع 25 استمارة على عينة الدراسة و لقد تم استرجاع 20 استمارة، وقد تم تحديد محاور استمارة الاستبيان إلى 3 محاور الأساليب الإحصائية استعملنا:

الأسلوب الإحصائي البسيط:

المتمثل في حساب التكرارات و مقابلتها بالنسب المئوية التكرار يعرف بأنه عدد المرات التي تتكرر فيها ظاهرة معينة.

النسبة المئوية :

تستخدم في العادة مع التكرار لكل فئة تبين نسبة كل فئة إلى المجموع الكلي ¹.

تحليل وتفسير بيانات الاستمارة:

في هذه المرحلة سوف نقوم بتحليل بيانات المستقاة من الميدان بهدف التعرف على اثر جودة المواقع الالكترونية على رضا المستخدمين وهذا من خلال تبني استمارة موجهة إلى أساتذة الكلية باعتبارهم المعنيين بالموضوع ولهذا تم تحليل الاستمارة من أجل الوصول إلى نتائج علمية تعكس الواقع، تمركزت أسئلة هذه الاستمارة حول ثلاث محاور رئيسية بما يخدم تساؤلات وفرضيات الدراسة. ويأتي استعراض هذه المحاور والأسئلة المتضمنة بها وتحليلها .

ذلك قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة تتعلق بالموقع الالكتروني المدروس على عينة من أساتذة الكلية من أجل معرفة بعض البيانات الشخصية كالجنس والخبرة...الخ.

¹ موریس أنجرس : منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية - تدريبات عملية ، ط2 :دار القصبه للنشر ، الجزائر ، 2006 ، ص

تفريغ الاستمارة و تحليل البيانات :

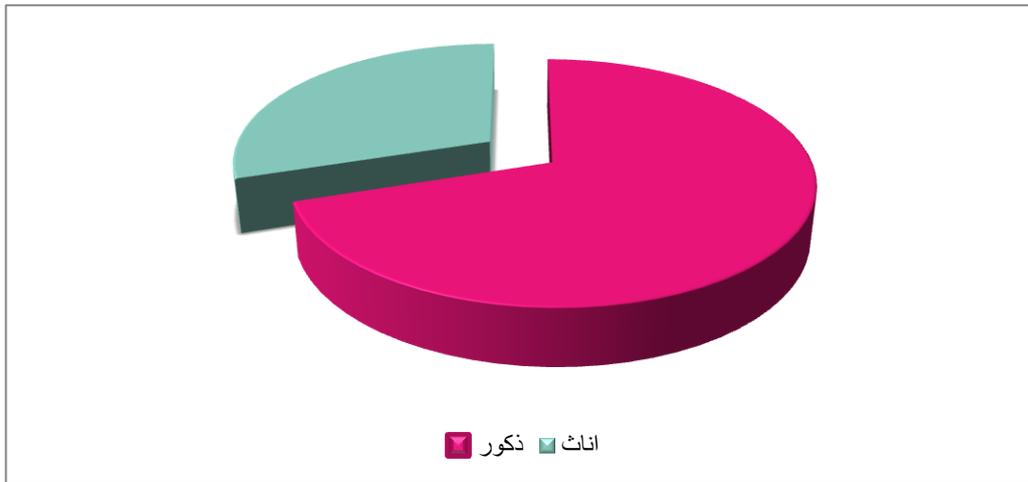
البيانات الشخصية:

تساعد البيانات الشخصية الباحث في التعرف على ملامح و خصائص المبحوثين و خلفياتهم و كثيرا ما يعتمد عليها كمؤشرات في تحليل البيانات و المعطيات حسب ما تقتضيه متغيرات الدراسة و أهدافها وانطلاقا من هذه اشتملت هذه الدراسة على محور خاص بالبيانات الشخصية ضم أربعة أسئلة تتعلق بالجنس السن الاقدمية في العمل و نوع التخصص الذي يشغله المبحوثين في المؤسسة.

جدول رقم 1 يبين توزيع الأساتذة حسب الجنس :

الجنس	التكرار	النسبة
ذكور	14	%70
اناث	6	%30
المجموع	20	%100

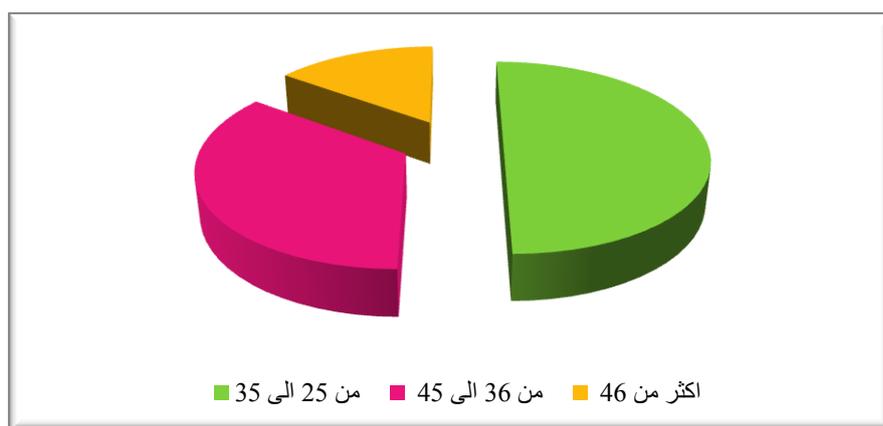
نلاحظ من خلال بيانات الجدول ان اغلب افراد العينة المدروسة ذكور حيث قدرت ب %70، وذلك راجع للدور الكبير الذي يشغله الرجل المعاصر في المجتمع و تفانيه في العمل داخل المؤسسات المختلفة و تليها نسبة الاناث التي قدرت ب %30.



جدول رقم 2 يبين توزيع الأساتذة حسب السن :

النسبة	التكرار	السن
50%	10	من 25 الى 35
35%	7	من 36 الى 46
15%	3	اكثر من 46
100%	20	المجموع

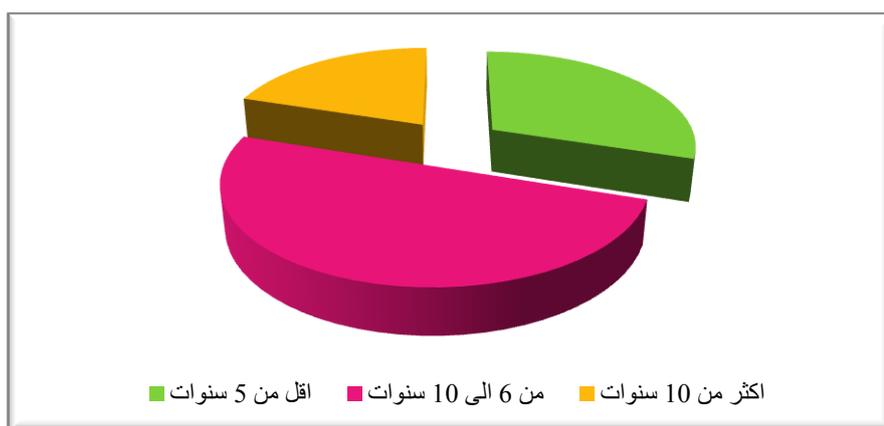
من خلال بيانات الجدول يتضح لنا أن نسبة الفئة من 25 ال 35 سنة هي 50% و هي تميل الى فئة الشباب و ذلك يدل على ان المؤسسة الجامعية تهتم بالفئة الشبابية و تسعى الى الاستفادة منها لان القدرة الشبابية تنعكس بالايجاب على القدرة التعليمية للجامعة كما بلغت نسبة نسبة من 36 الى 46 سنة 35% و بلغت نسبة اكثر من 46 ب 15% و هي الاقل نسبة وهذا راجع الى تقاعد الافراد الذين تجاوز سنهم 46 و اكثر و انتهاء فترة عملهم.



جدول رقم 3 يبين توزيع الأساتذة حسب الاقدمية بالعمل:

الاقدمية بالعمل	التكرار	النسبة
اقل من 5 سنوات	6	30%
من 6 الى 10 سنوات	10	50%
اكثر من 10 سنوات	4	20%
المجموع	20	100%

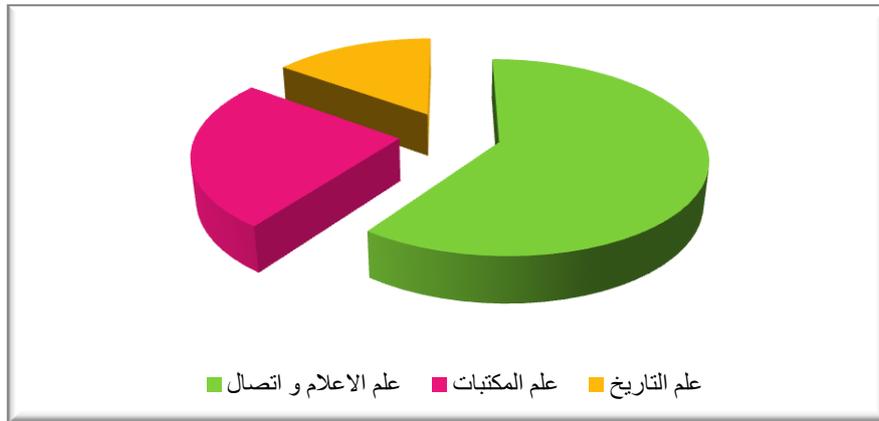
من خلال الجدول نستنتج إن الاقدمية في العمل تكسب الفرد الخبرة في سيرورة أداء الأعمال و تعود بفوائد على الجامعة للتقدم نحو الأمام اذ كانت اكبر نسبة هي فئة الأساتذة الذين كانت فترة عملهم بين 6 إلى 10 سنوات و قدرت ب 50% وهذا ما يدل على اهتمام الجامعة العناصر الشابة وتليها فئة الاقل من 5 سنوات بنسبة 30% وهذا راجع لحدثة عملهم داخل الجامعة و أخيرا تأتي الفئة الأكثر من 10 سنوات بنسبة 20% و يعود تراجعها إلى انتهاء فترة عمل معظم الأساتذة و إحالتهم على المعاش .



جدول رقم 4 يبين توزيع الأساتذة حسب التخصص :

التخصص	التكرار	النسبة
علم الإعلام و اتصال	12	60%
علم المكتبات	5	25%
علم التاريخ	3	15%
المجموع	20	100%

يوضح لنا الجدول المبين أعلاه توزيع المبحوثين حسب نوع الاختصاص حيث كان 12 أستاذ اختصاص علم الإعلام والاتصال بنسبة تقدر ب 60% يليها 5 أساتذة اختصاص علم المكتبات بنسبة 25% و أخيرا 3 اساتذة اختصاص علم التاريخ بنسبة 15% .



أهمية الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة بالنسبة للأساتذة :

سنحاول هنا التطرق إلى أهمية موقع الجامعة بالنسبة للأساتذة الجامعيين و الأهداف التي يسطرها من خلال دراسة مدى مساهمة الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة في تسهيل مهام الأساتذة و الحصول على المعلومات المطلوبة.

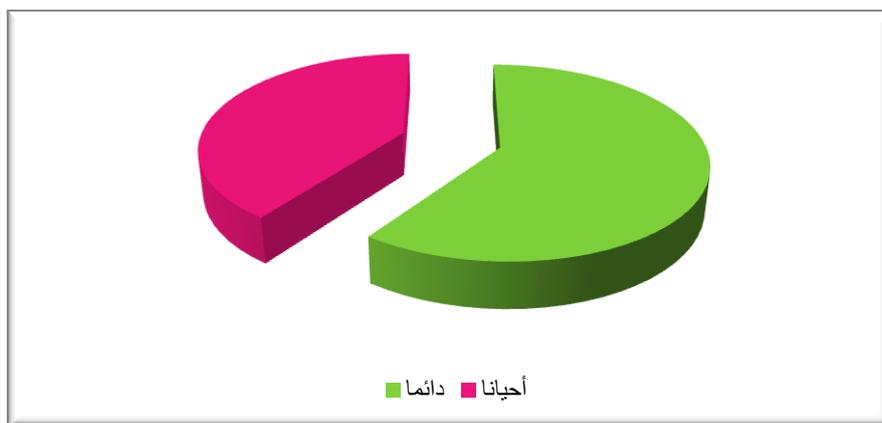
جدول 5 يبين ولوج و تصفح المبحوثين في الشبكة العنكبوتية :

النسبة	التكرار	الإجابة
60%	12	دائما
40%	8	أحيانا
100%	20	المجموع

من خلال الجدول يتبين لنا ان معظم أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية يتصفحون شبكة

الانترنت بانتظام و مداومة عددهم 12 بنسبة بلغت 60% و تليها نسبة الأساتذة التي يكون تصفحها

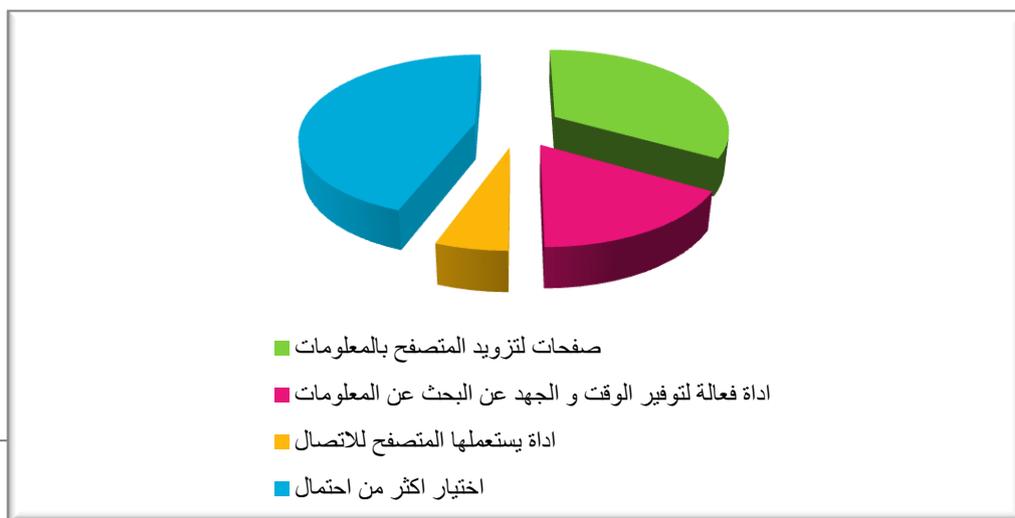
متذبذب و منقطع أي من وقت لآخر و عددهم 8 بنسبة بلغت 40% .



جدول رقم 6 يبين رأي الأساتذة في الموقع الالكتروني :

النسبة	التكرار	الإجابة النموذجية
30%	6	صفحات لتزويد المتصفح بالمعلومات
15%	3	أداة فعالة لتوفير الوقت و الجهد عن البحث عن المعلومات
5%	1	أداة يستعملها المتصفح للاتصال
40%	8	اختيار أكثر من احتمال

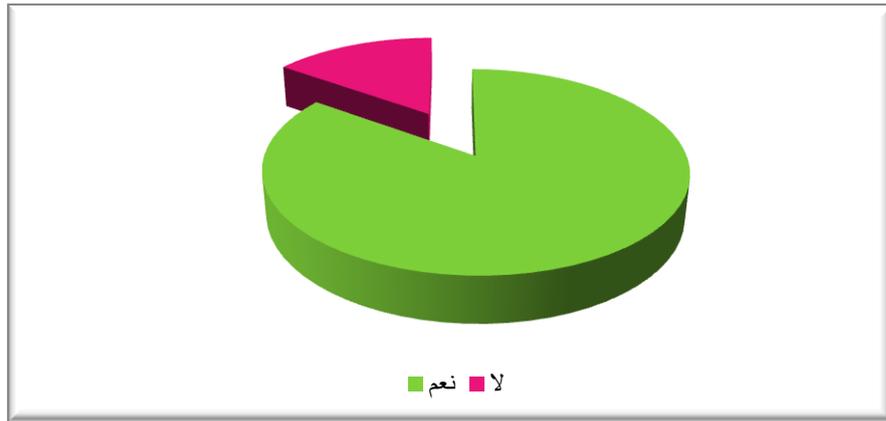
من خلال الجدول يتبين لنا أن اختيار الأساتذة كان شاملا و ملما بجميع الاحتمالات حيث اختار 6 منهم صفحات الموقع للتزود بالمعلومات بنسبة بلغت 30% كما اختار 3 أساتذة أنها أداة فعالة لتوفير الوقت و الجهد عند البحث عن المعلومات بنسبة 15% و اختار أستاذ واحد أنها مجرد وسيلة للاتصال بنسبة 5% كما اختار أكثر 8 أساتذة جميع الاختيارات على أساس أن الموقع الالكتروني شامل لجميع الاختيارات بنسبة 40%.



جدول رقم 7 يبين امتلاك الأساتذة للموقع الالكتروني:

النسبة	التكرار	امتلاك موقع الالكتروني
%90	18	نعم
%10	2	لا
%100	20	المجموع

من خلال الجدول يتبين أن الأساتذة الجامعيين يستعملون الموقع الالكتروني على نطاق واسع حيث ان 18 أستاذًا بنسبة 90% يملكون حسابا الكترونيا و يختلف استعماله من أستاذ لآخر بينما كان أستاذان بنسبة 10% لا يملكون ولا يستعملون المواقع الالكترونية للتزود بالمعلومات و الاتصال مع الغير.



جدول رقم 8 يبين إذ ما كانت هناك صعوبات عند دخول الأساتذة للموقع الالكتروني الخاص بالجامعة

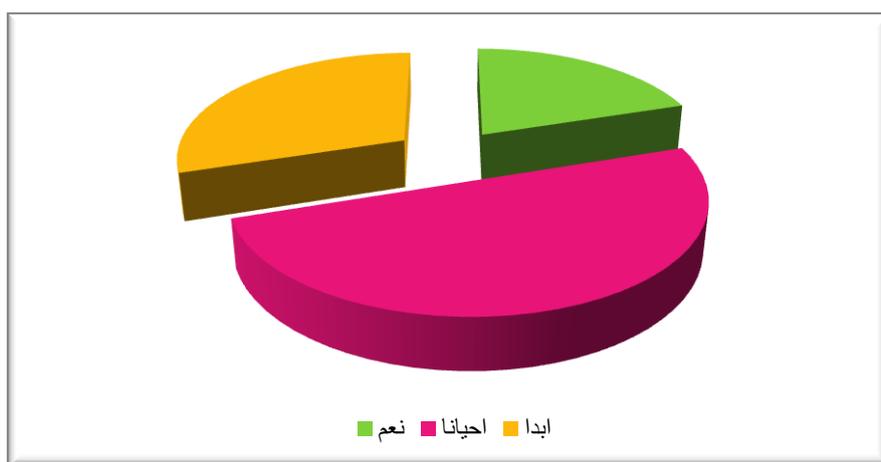
النسبة	التكرار	الإجابة
20%	4	نعم
50%	10	أحيانا
30%	6	أبدا
100%	20	المجموع

من خلال الجدول يتضح أن العديد من الأساتذة تواجه بعض الصعوبات في الدخول إلى الموقع

الالكتروني الخاص بالجامعة حيث أن 10 أساتذة يلقون أحيانا نوعا من الصعوبات بنسبة 50% يليها

6 أساتذة لا يلقون أي نوع من الصعوبات بنسبة 30% بينما يرى 4 أساتذة أن هناك مشاكل و

صعوبات عند التسجيل و الدخول إلى الموقع الخاص بالجامعة بنسبة 20%.



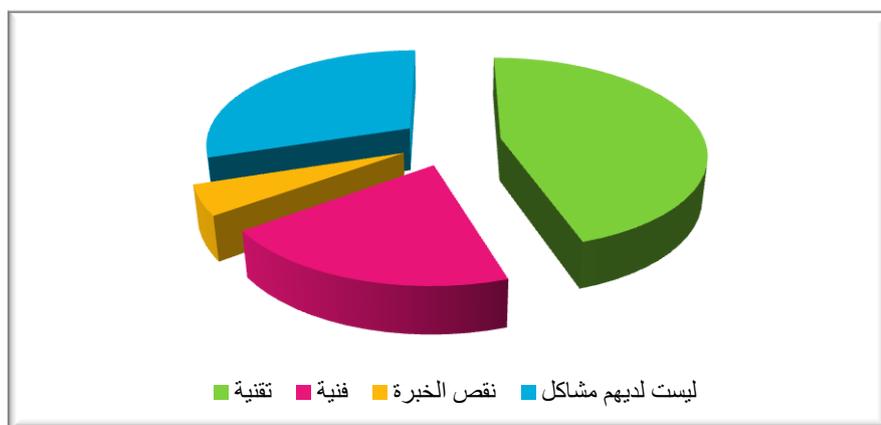
جدول رقم 9 يبين نوع الصعوبات التي تواجه الأساتذة أثناء التسجيل أو الدخول للموقع :

النسبة	التكرار	نوع المشكل
45%	9	تقنية
20%	4	فنية
5%	1	نقص الخبرة
30%	6	ليست لديهم مشاكل
100%	20	المجموع

من خلال الجدول يتضح أن 9 من الأساتذة بنسبة 45% يواجهون مشاكل تقنية و 4 أساتذة

بنسبة 20% يواجهون مشاكل فنية بينما واجه أستاذ واحد بنسبة 5% مشكلة تتعلق بنقص الخبرة بينما

لم يكن ل 6 أساتذة بنسبة 30% أي مشكل أثناء التسجيل أو الدخول إلى الموقع الخاص بالجامعة.



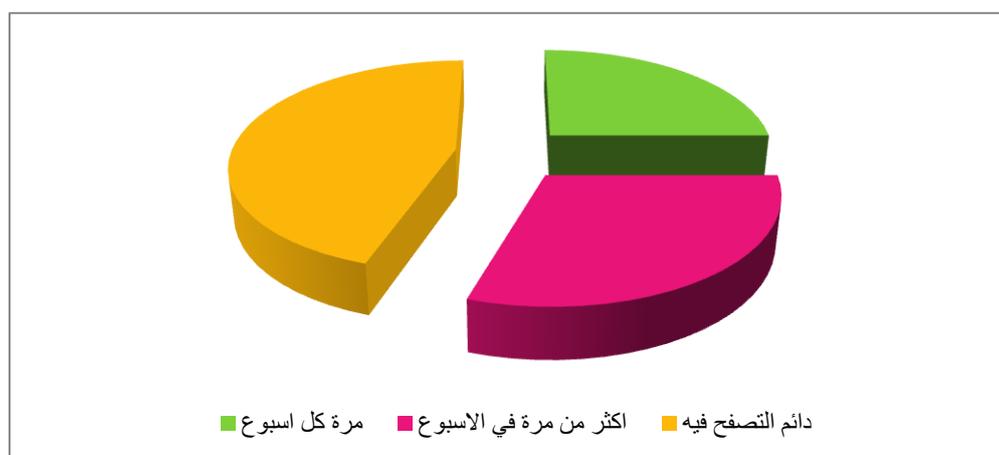
جدول رقم 10 يبين عدد مرات تصفح الأساتذة الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة :

عدد المرات	التكرار	النسبة
مرة كل أسبوع	5	%25
أكثر من مرة في الأسبوع	6	%30
دائم التصفح فيه	9	%45
المجموع	20	%100

يوضح الجدول أن 5 من الأساتذة بنسبة 25% يفضلون زيارة الموقع الالكتروني للجامعة مرة

كل أسبوع و كان 6 من الأساتذة بنسبة 30% يتصفحون الموقع لأكثر من مرة بالأسبوع بينما كان 9

من الأساتذة بنسبة 45% دائمو التصفح وبانتظام في الموقع.



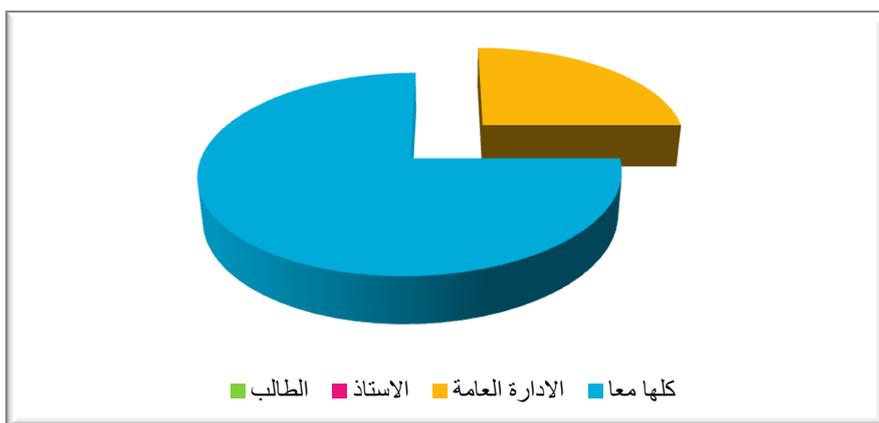
جدول رقم 11 يبين اهتمام الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة :و توجهاته :

النسبة	التكرار	الموقع يهتم أكثر بـ
%0	0	الطالب
%0	0	الأستاذ
%25	5	الإدارة العامة
%75	15	كلها معا
%100	20	المجموع

من خلال الجدول يتضح لنا أن رأي 15 من الأساتذة بنسبة 75% كان أن اهتمام الموقع

الالكتروني الخاص بالجامعة يهتم بجميع الشرائح من أساتذة و طلبة و إدارة مجتمعين بينما كان رأي

5 منهم بنسبة 25% انه يهتم بالإدارة العامة لاغير و كان اهتمامه بالطلبة و الأساتذة 0 بنسبة 0%.



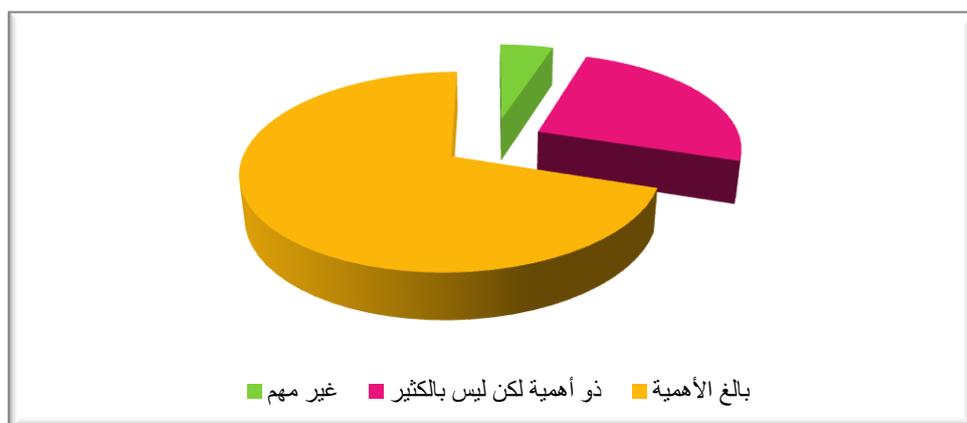
جدول رقم 12 يبين أهمية الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة بالنسبة للأساتذة:

النسبة	التكرار	درجة الأهمية
5%	1	غير مهم
25%	5	ذو أهمية لكن ليس بالكثير
70%	14	بالغ الأهمية
100%	20	المجموع

من خلال الجدول يتبين لنا مدى أهمية الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة للأساتذة حيث أن

14 أستاذ بنسبة 70% يرون أن الموقع بالغ الأهمية ويرى 5 أساتذة بنسبة 25% انه ذو أهمية لكن

ليس بالكثير بينما يرى أستاذ واحد أن الموقع ليس مهم.



جدول رقم 13 يبين اكتفاء الأساتذة بالموقع الالكتروني الخاص بالجامعة للإطلاع على القرارات الإدارية بصفة العامة:

النسبة	التكرار	الإجابة
20%	4	نعم
80%	16	لا
100%	20	المجموع

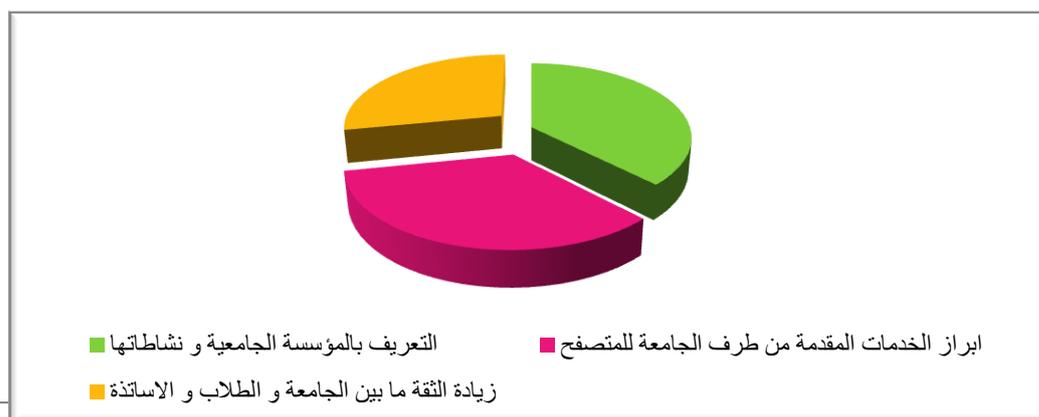
من خلال الجدول يتبين لنا أن 16 أستاذا بنسبة 80% يفضلون الاستعانة بوسائل الاتصال و النشر التقليدية كالمصقات و الإعلانات الجامعية المبعوثة من طرف الإدارة الجامعية للأساتذة و الطلبة بينما يرى 4 أساتذة بنسبة 20% أن الموقع لوحده كفيلا للإطلاع على قرارات الإدارة.



جدول رقم 14 يبين هدف الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة من وجهة رأي الاساتذة:

النسبة	التكرار	وجهة نظر الأساتذة
60%	12	التعريف بالمؤسسة الجامعية و نشاطاتها
55%	11	إبراز الخدمات المقدمة من طرف الجامعة للمتصفح
45%	9	زيادة الثقة ما بين الجامعة و الطلاب و الأساتذة
160%	32	المجموع

من خلال الجدول يتضح لنا أن الهدف الأول المسطر من طرف الأساتذة بما يتعلق بالهدف الأساسي للموقع الخاص بالجامعة حيث أن 12 أستاذًا بنسبة 60% اختاروا هدف التعريف بالجامعة و نشاطاتها بينما اختار 11 أستاذًا بنسبة 55% أن هدف الموقع الخاص بالجامعة هو إبراز الخدمات المقدمة من طرف الجامعة للمتصفح و رأى 9 أساتذة بنسبة 45% أن الهدف من الموقع هو اتصال و التواصل و زيادة الثقة ما بين الجامعة و الطلاب و الأساتذة.



المحور الثاني: مستويات الجودة في الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة:

اولا: من ناحية الشكل:

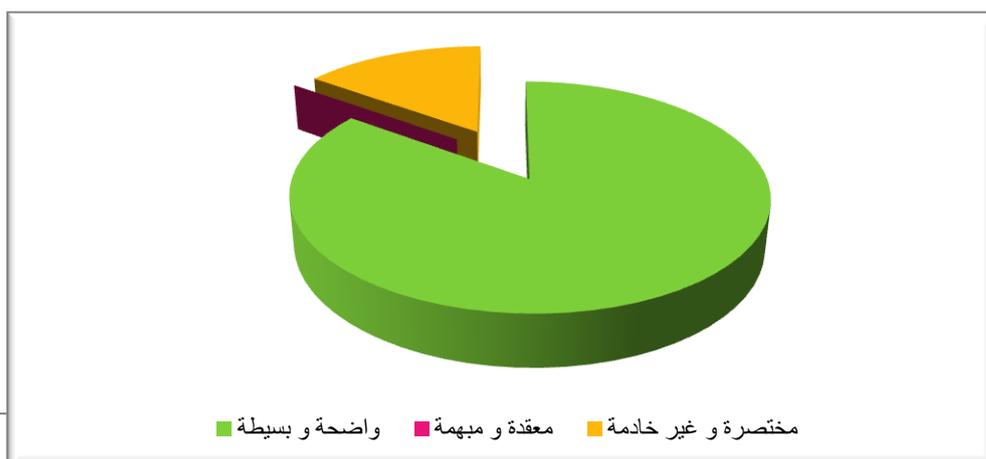
جدول رقم 15 يبين جودة اللغة المستخدمة في الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة :

النسبة	التكرار	اللغة
%85	17	واضحة و بسيطة
%0	0	معقدة و مبهمه
%15	3	مختصرة و غير خادمة
%100	20	المجموع

من خلال الجدول يتضح أن 17 أستاذًا بنسبة 85 % يرون أن اللغة المستعملة في الموقع

الالكتروني الخاص بالجامعة واضحة و بسيطة و يرى 3 أساتذة بنسبة 15% أن اللغة المستخدمة

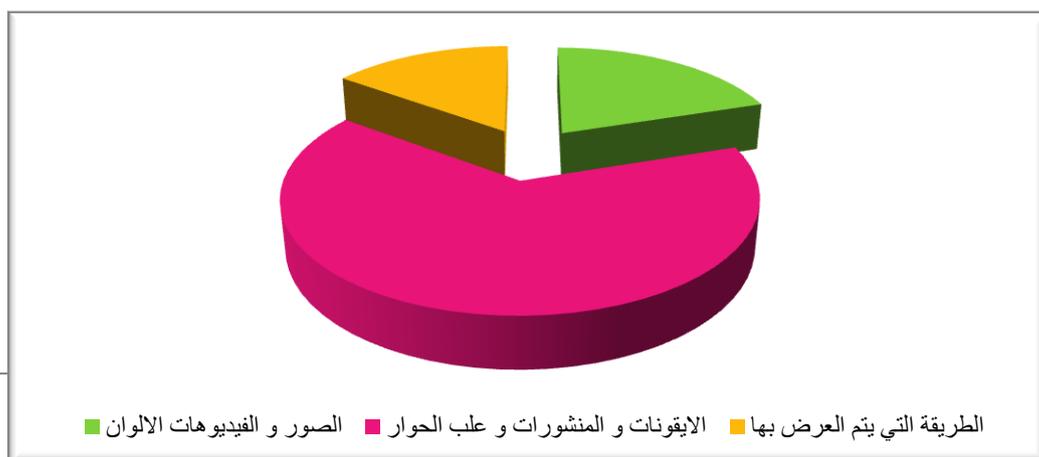
مختصرة و غير خادمة .



جدول رقم 16 يبين أهم ما يلفت انتباه الأساتذة عند الدخول إلى الموقع الإلكتروني الخاص بالجامعة:

النسبة	التكرار	الإجابة النموذجية
20%	4	الصور و الفيديوهات الألوان
65%	13	الإيقونات و المنشورات و علب الحوار
15%	3	الطريقة التي يتم العرض بها
100%	20	المجموع

من خلال بيانات الجدول يتضح لنا أن أول ما يلفت انتباه الأساتذة عند التسجيل أو الدخول إلى الموقع الإلكتروني الخاص بالجامعة نجد أن 13 بنسبة 65% أساتذا لفت انتباههم الأيقونات و المنشورات و علب الحوار بينما لفت انتباه 4 أساتذة الصور و الفيديوهات و الألوان داخل الموقع بينما رأى 3 أساتذة بنسبة 15% أن الطريقة التي يتم عرض بها الموقع أكثر لفت انتباه.



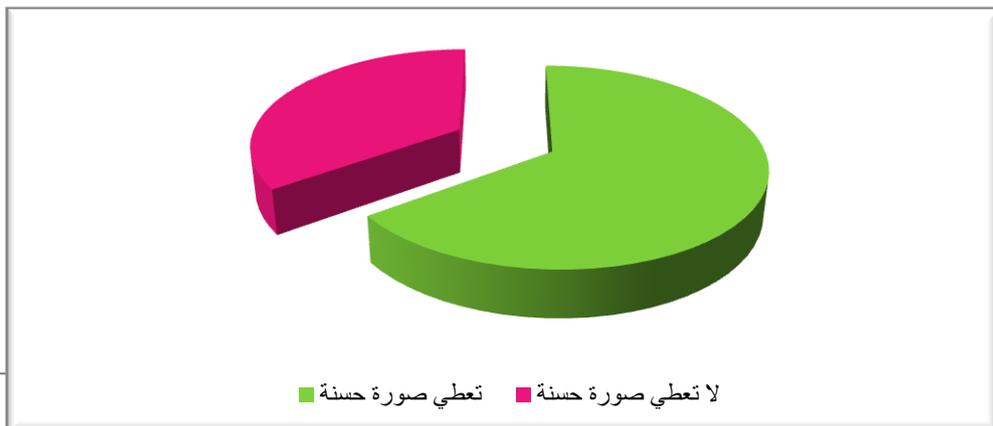
جدول رقم 17 يبين وجهة نظر الأساتذة عن الواجهة الأمامية و الصورة الذهنية لتي تقدمها :

النسبة	التكرار	الصورة الذهنية
65%	13	تعطي صورة حسنة
35%	7	لا تعطي صورة حسنة
100%	20	المجموع

من خلال الجدول يتبين لنا أن الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة يعطي صورة حسنة حيث أن

13 أستاذًا بنسبة 65% يرون انه يعطي صورة ذهنية حسنة للمتصفح بينما يرى 7 أساتذة بنسبة

35% انه لا يعطي أي صورة بالنسبة للمتصفح.



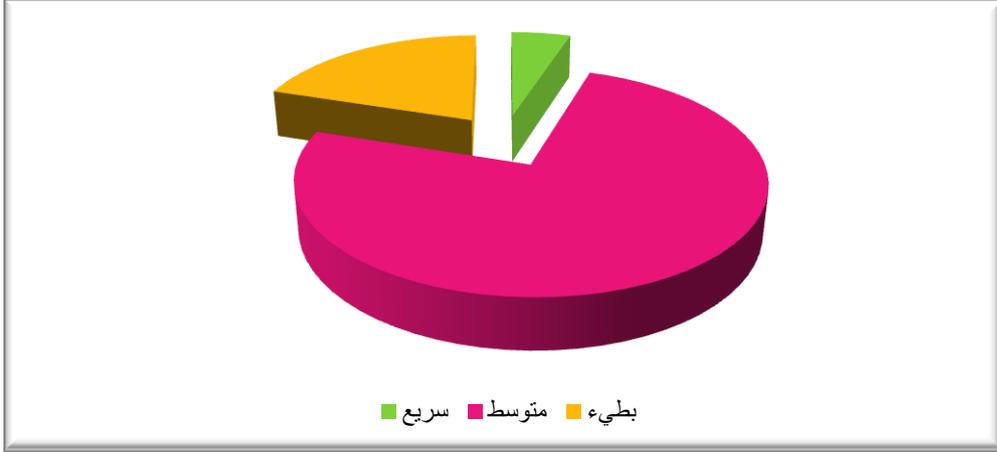
جدول رقم 18 يبين سرعة تنقل الأساتذة بين صفحات الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة :

النسبة	التكرار	نوع التنقل
5%	1	سريع
75%	15	متوسط
20%	4	بطيء
100%	20	المجموع

يتضح لنا من بيانات الجدول أن 15 أستاذا بنسبة 75% يجدون الولوج والتنقل بين مختلف

صفحات الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة يكون بشكل متوسط بينما أن 4 أساتذة بنسبة 20%

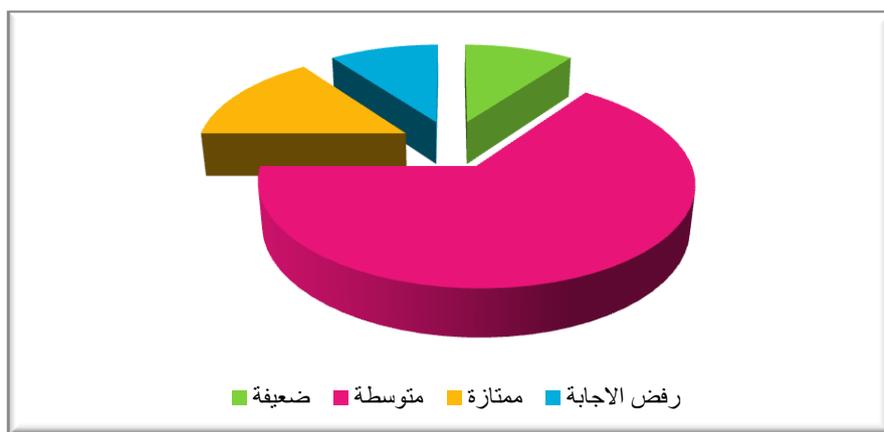
يرون أن الدخول والتنقل بطيء للغاية و كان هناك أستاذ واحد بنسبة 5% يرى أن التنقل سريع.



جدول رقم 19 يبين نوع الأمان و الخصوصية في الموقع الالكتروني :

النسبة	التكرار	الاختيارات
10%	2	ضعيفة
65%	13	متوسطة
15%	3	ممتازة
10%	2	رفض الإجابة
100%	20	المجموع

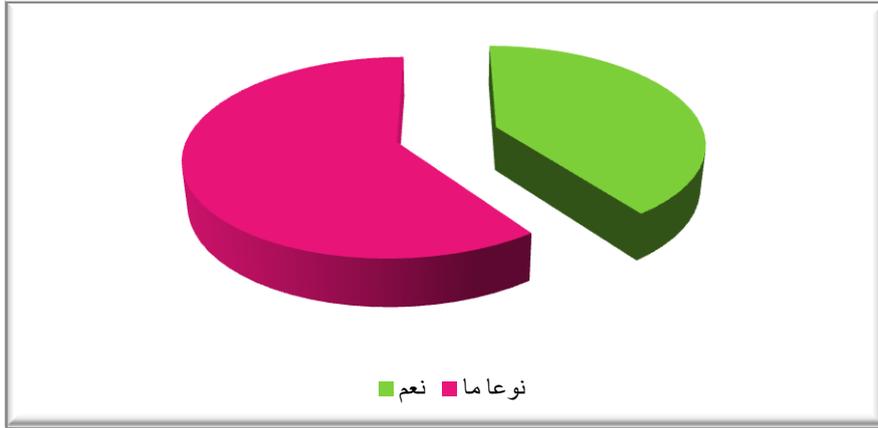
نلاحظ من خلال الجدول أن 13 أستاذا بنسب 65% يجدون أن الأمان و الخصوصية متوسطة بينما يرى 3 أساتذة أن الأمان ممتاز و بينما يعتقد أستاذان بنسبة 10% أن الأمان و الخصوصية ضعيفة و لا تشرف موقع كحجم الموقع الخاص بالجامعة و رفض أستاذان الإجابة بنسبة 10%.



جدول رقم 20 يبين وجهة نظر الأساتذة من جانب ترتيب و تنظيم الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة :

النسبة	التكرار	الإجابة
40%	8	نعم
60%	12	نوعا ما
100%	20	المجموع

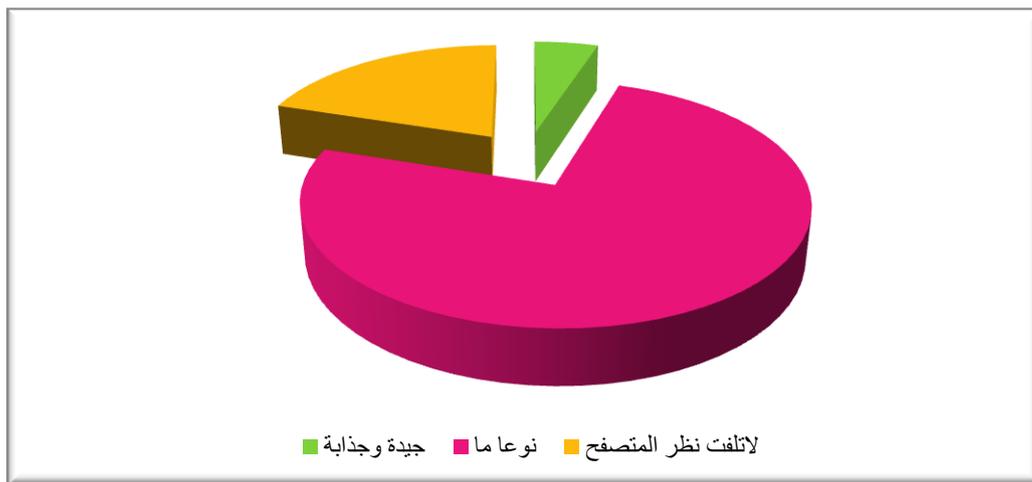
من خلال بيانات الجدول نلاحظ أن 12 أستاذاً بنسبة 60% يجدون أن الموقع الإلكتروني الخاص بالجامعة مرتب و منظم بينما بجد 88 أساتذة بنسبة 40% أن الموقع غير مرتب و غير منظم و يحتاج للكثير من التعديلات و الإصلاحات .



جدول رقم 21 يبين رأي الأساتذة في تصميم الموقع الإلكتروني الخاص بالجامعة :

الاجابة	التكرار	النسبة
جيدة وجذابة	1	5%
نوعاً ما	15	75%
لاتلقت نظر المتصفح	4	20%
المجموع	20	100%

من خلال بيانات الجدول يتبين لنا أن 15 أستاذا بما يقارب نسبة 75% يرون أن تصميم الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة نوعا ما لائق ويرى 4 أساتذة بنسبة 20% أن تصميم الموقع لا يلفت نظر المتصفح ولا يشعره بالراحة بينما يرى أستاذ واحد بنسبة 5% أن التصميم جيد و جذاب.



من ناحية المحتوى:

جدول رقم 22 يبين نوع المعلومات التي المفضلة عند الأساتذة :

النسبة	التكرار	نوع المعلومات
10%	2	الحقوق و الواجبات
80%	17	نشاطات الجامعة و التواريخ و الرزنامات
30%	6	الدروس و التعليمات والأوامر من طرف الإدارة أو الوزارة

المجموع	25	120%
---------	----	------

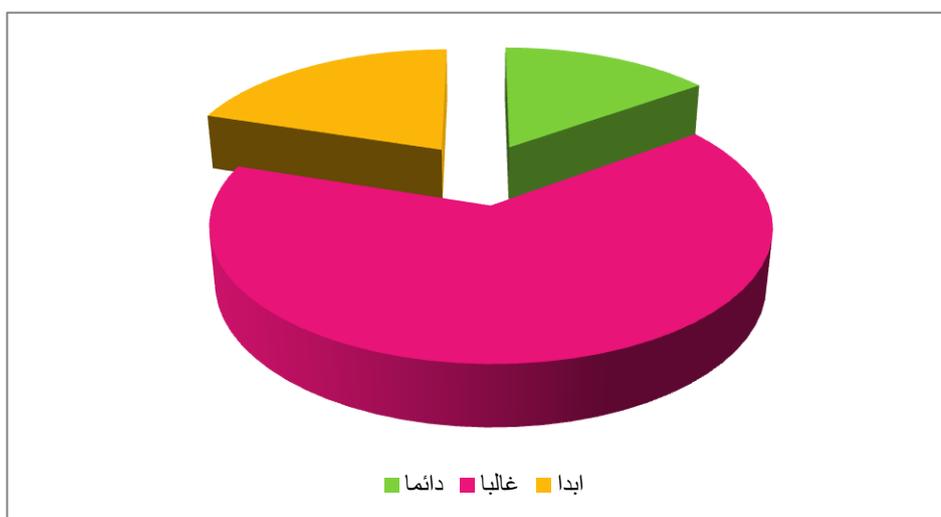
من الجدول نستنتج أن 17 أستاذاً بنسبة 80% تم اختيارهم لنوع المعلومات و البيانات المتعلقة بنشاطات الجامعة و التواريخ و الرزنامات و يفضل 6 أساتذة بنسبة 30% أن المعلومات المفضلة عندهم عبارة عن الدروس و التعليمات و الأوامر من طرف الإدارة أو الوزارة و يرى 2 من الأساتذة بنسبة 10% أن نوع معلوماتهم المفضلة تكون عبارة عن الاطلاع على حقوقهم و واجباتهم.



جدول رقم 23 يبين إسهام الموقع الإلكتروني الخاص بالجامعة بتزويد الأساتذة بالمعلومات :

النسبة	التكرار	الإجابات
15%	3	دائماً
65%	13	غالباً
20%	4	أبداً
100%	20	المجموع

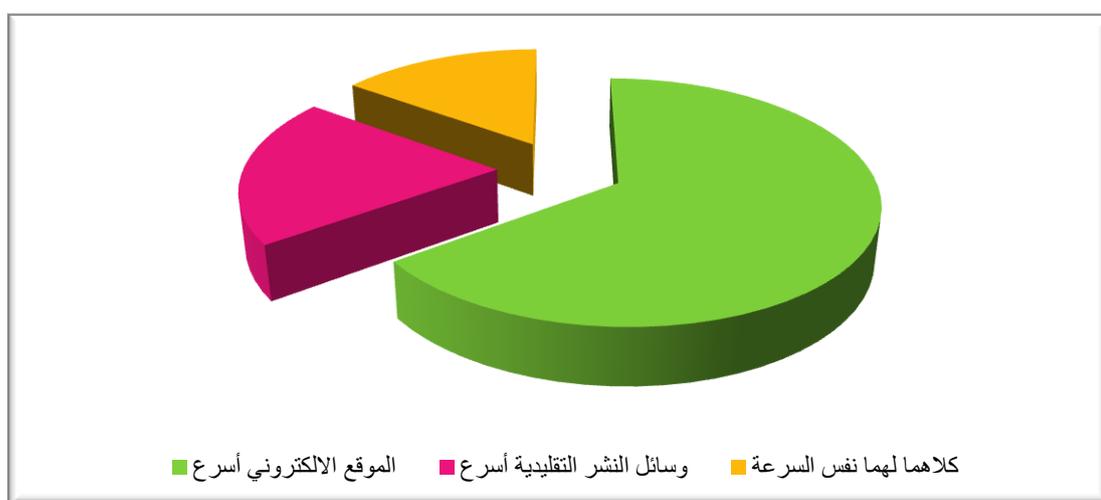
من خلال الجدول يتبين لنا أن 13 أستاذا بنسبة 65% يرون أن أحيانا يساهم الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة للحصول على المعلومات بينما 4 من الأساتذة بنسبة 20% لا يرونه يساهم في تزويدهم مطلقا بالمعلومات بينما هناك 3 بنسبة 15% يرونه يساهم بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها.



جدول رقم 24 يبين تقييم الأساتذة لتدفق المعلومات في الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة :

النسبة	التكرار	الإجابة
65%	13	الموقع الالكتروني أسرع
20%	4	وسائل النشر التقليدية أسرع
15%	3	كلاهما لهما نفس السرعة
100%	20	المجموع

من خلال تفريغ بيانات الجدول نلاحظ أن 13 من الأساتذة بنسبة 65% يرون أن تدفق المعلومات بالموقع الالكتروني يكون أسرع من الوسائل الأخرى بينما يرى 4 من أساتذة الكلية بنسبة بلغت 20% أن وسائل النشر التقليدية يكون تدفق المعلومات فيها أسرع كما يرى 3 من الأساتذة بنسبة 15% أن كلتا الوسيلتين لهما سرعة تدفق المعلومات.

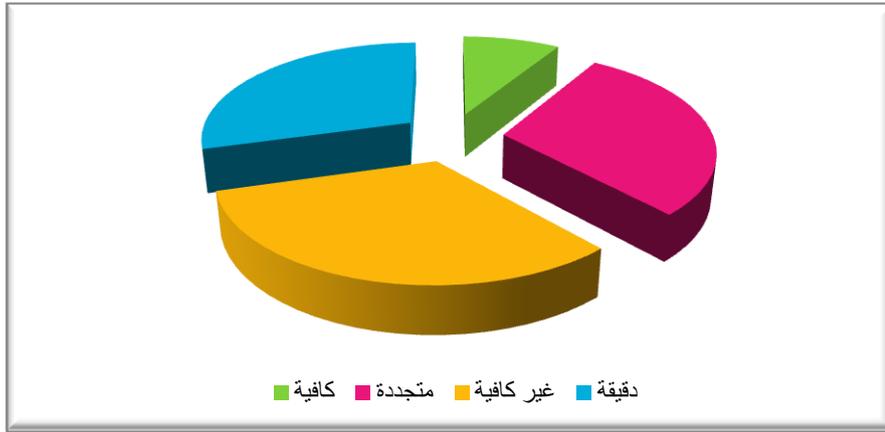


جدول رقم 25 يبين رأي الأساتذة في المعلومات المقدمة في الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة :

النسبة	التكرار	الإجابة بنعم
15%	3	كافية
50%	10	متجددة
55%	11	غير كافية

دقيقة	10	%50
المجموع	34	%170

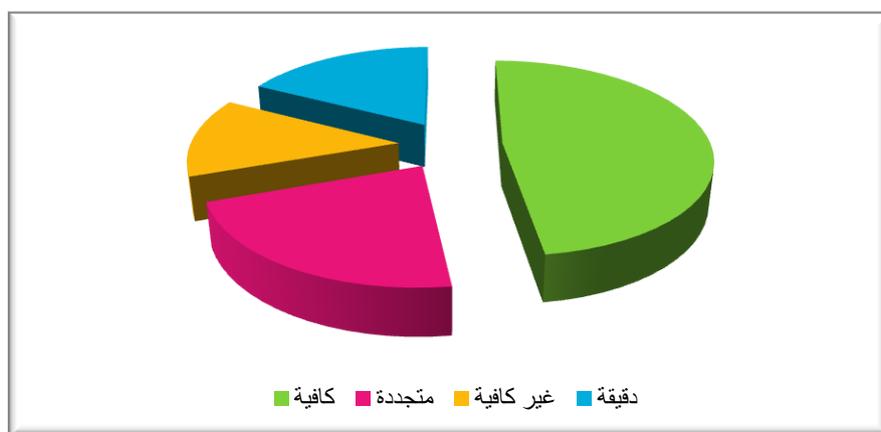
من خلال البيانات الموضحة في الجدول نستنتج أن هناك اختلاف في آراء الأساتذة حيث أن 3 من الأساتذة بنسبة 15% يرون أن المعلومات المقدمة من طرف الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة كافية و يرى 10 من الأساتذة بنسبة 50% أن المعلومات متجددة و تتحدث بشكل مستمر بينما يرى 11 من الأساتذة بنسبة 55% أن المعلومات المقدمة من خلال الموقع الخاص بالجامعة غير كافية و أيضا هناك 10 أساتذة بنسبة 50% يجدون أن المعلومات المطروحة من خلال الموقع دقيقة إنها عادة ما تكون من الإدارة أو الوزارة.



النسبة	التكرار	الإجابة بلا
60%	11	كافية
25%	5	متجددة

غير كافية	3	15%
دقيقة	4	20%
المجموع	24	120%

من خلال البيانات الموضحة في الجدول نستنتج أن هناك اختلاف في آراء الأساتذة حيث أن 11 من الأساتذة بنسبة 60% يرون أن المعلومات المقدمة من طرف الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة كافية و يرى 5 من الأساتذة بنسبة 25% أن المعلومات غير متجددة و لا تتحدث بشكل مستمر بينما يرى 3 من الأساتذة بنسبة 15% أن المعلومات المقدمة من خلال الموقع الخاص بالجامعة غير كافية و أيضا هناك 4 أساتذة بنسبة 20% يجدون أن المعلومات المطروحة من خلال الموقع غير دقيقة و تحتمل الكثير من الأخطاء .



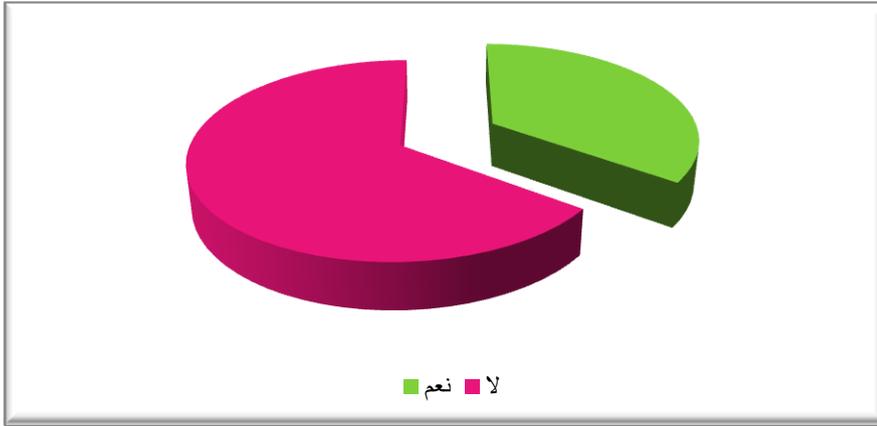
من ناحية التفاعل:

جدول رقم 26 يبين تواصل الأساتذة مع مختلف المصالح في الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة:

النسبة	التكرار	الإجابة
--------	---------	---------

نعم	7	35%
لا	13	65%
المجموع	20	100%

من خلال الجدول يتضح لنا أن 13 أستاذًا بنسبة 65% يتواصلون مع مختلف الهيئات عند التسجيل بالموقع الإلكتروني الخاص بالجامعة بينما كان 7 أساتذة بنسبة 35% لا يتفاعلون مع أي جهات اتصالية وهدفهم الحصول على المعلومات والأخبار فقط .

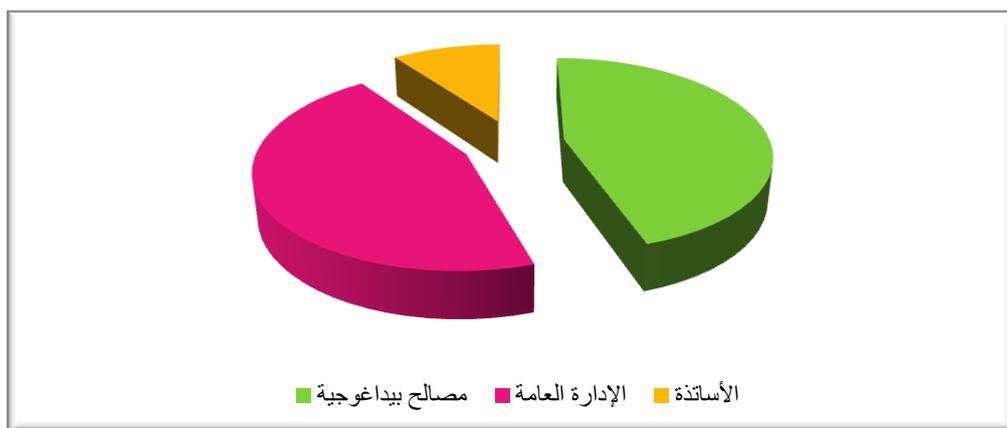


جدول رقم 27 يبين نوع جهات الاتصال لتهي يتفاعل معها الأساتذة في الموقع الإلكتروني الخاص بالجامعة:

النسبة	التكرار	الإجابة
45%	9	مصالح بيداغوجية

الإدارة العامة	9	45%
الأساتذة	2	10%
المجموع	20	100%

يتبين لنا من خلال تفريغ بيانات الجدول أن 9 من أساتذة الكلية بنسبة 45% يتواصلون مع المصالح البيداغوجية كالوزارة أو مكاتب الشؤون الداخلية الخاصة بالطلبة بينما يرى 9 أساتذة آخرين بنسبة 45% أنهم يتفاعلون مع الإدارة العامة للجامعة أو الكلية و يرى أستاذان بنسبة 10% أن التواصل مع الأساتذة هدفهم الأساسي للولوج إلى الموقع الالكتروني.



جدول رقم 28 يبين نوع الهيئة التي يطلب منها الأساتذة الاستشارة في الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة :

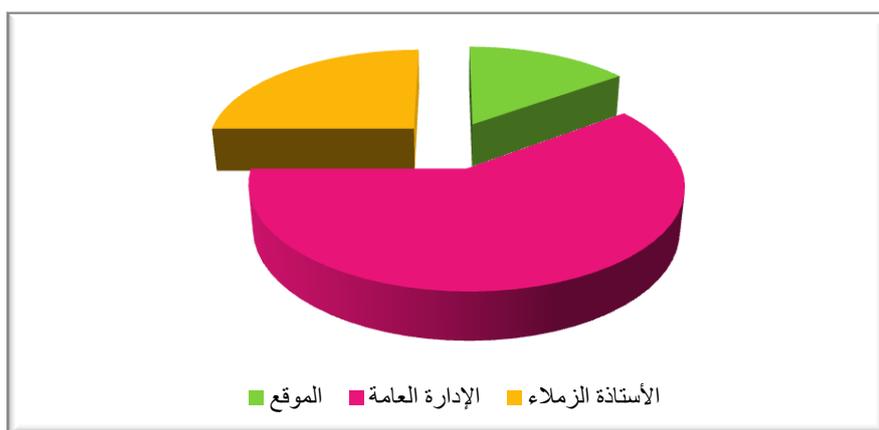
النسبة	التكرار	نوع الهيئة
15%	3	الموقع

الإدارة العامة	12	%60
الأستاذة الزملاء	5	%25
المجموع	20	%100

من خلال الجدول و تحليل البيانات يوضح 12 أستاذا بنسبة 60 % يفضلون طلب الاستشارة

من الإدارة العامة بينما كان 5 أستاذة بنسبة 25% يطلبون العون من زملائهم الأساتذة و كان 3 من

الأساتذة يطلبون العون من الموقع الالكتروني .



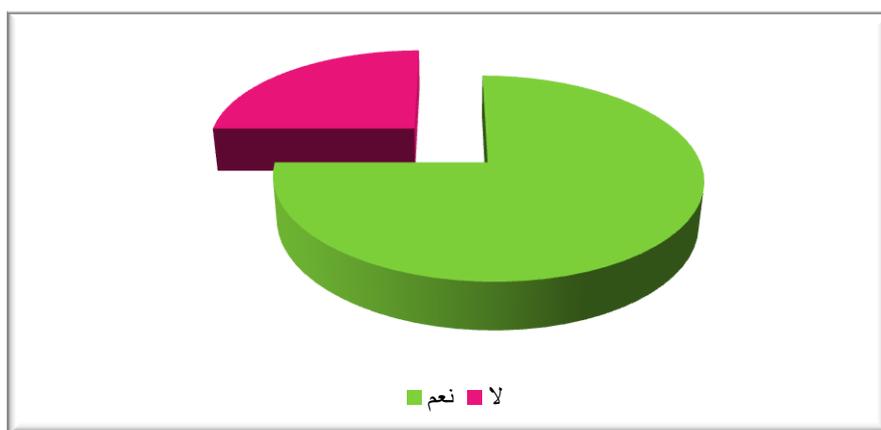
جدول رقم 29 يوضح وجود عراقيل أثناء تصفح الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة :

النسبة	التكرار	وجود عراقيل
%75	15	نعم
%25	5	لا

المجموع	20	%100
---------	----	------

من خلال الجدول و تفريغ بياناته نلاحظ أن 15 أستاذا من أساتذة الكلية يجدون عراقيل تعذر

اتصالهم و تصفحهم للموقع الالكتروني بينما يرى 5 منهم انه لا توجد أي مشاكل و عراقيل تذكر.



المحور الثالث : المحتوى المقدم من الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة التي تعتمد معايير الجودة

و الاشباكات المحققة منه :

جدول رقم 30 يبين السبب الذي يحد من استخدام الأساتذة للموقع الالكتروني الخاص بالجامعة:

النسبة	التكرار	نوع الصعوبات
--------	---------	--------------

صعوبة التعامل مع الموقع الالكتروني	6	30%
عدم الثقة في الموقع الالكتروني	7	35%
قلة التوعية بشكل عام عن الموقع الالكتروني	7	35%
المجموع	20	100%

من خلال تفرغ بيانات الجدول نلاحظ أن من أهم الأسباب التي تحد من استخدام الأساتذة للموقع الالكتروني الخاص بالجامعة عدم الثقة في الموقع الالكتروني حيث اختار 7 من الأساتذة بنسبة 35% هذا السبب كما اختار 7 من الأساتذة بنسبة 35% أن قلة التوعية بشكل عام عن الموقع الالكتروني من أهم الأسباب التي تحد الاستخدام بينما اختار 6 من الأساتذة بنسبة 30% أن صعوبة التعامل مع الموقع في حد ذاته من أهم الأسباب التي حدثت أو تحد من الدخول و التسجيل في الموقع الالكتروني .

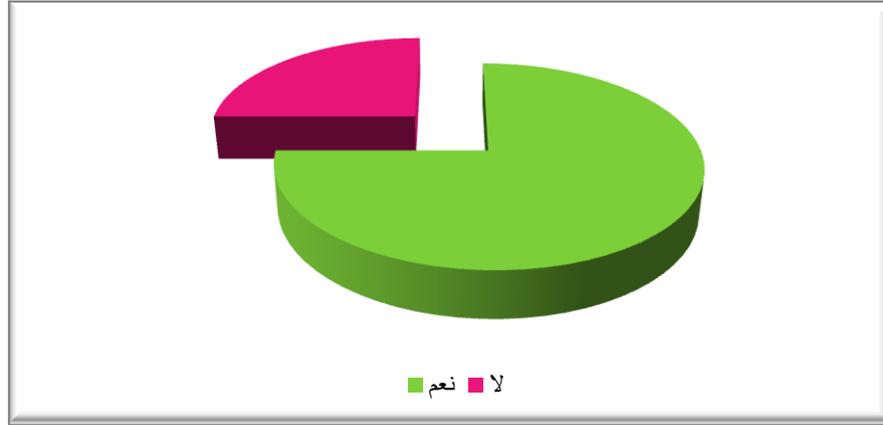


جدول رقم 31 يبين رأي الأساتذة في أن الموقع الالكتروني بديل عن عملي عن الخدمات التقليدية:

النسبة	التكرار	الإجابة
75%	15	نعم

%25	5	لا
%100	20	المجموع

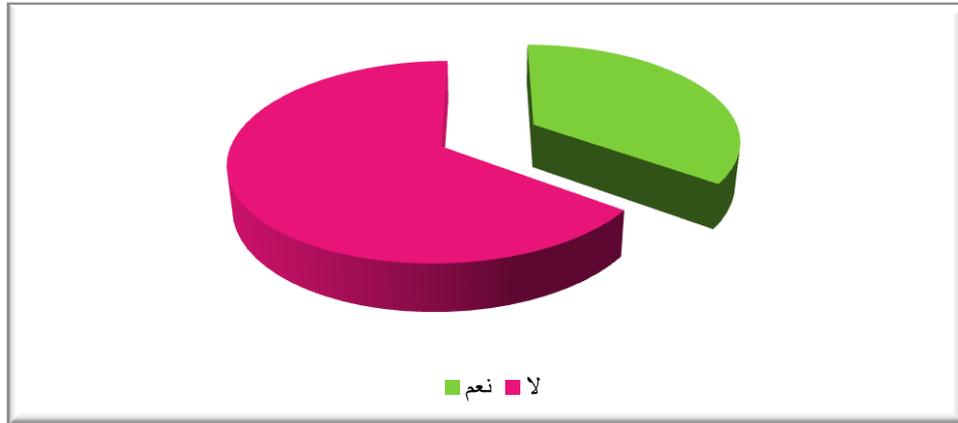
من خلال الجدول نلاحظ أن 15 أستاذا بنسبة 75 % يجدون أن الموقع الالكتروني بديل عملي عن الخدمات التقليدية بينما يرى 5 منهم أن الخدمات التقليدية افضل من الموقع الالكتروني ولا بديل لها .



جدول رقم 32 يبين إشباع الموقع الالكتروني رغبات الأساتذة على غرار المواقع التواصلية الأخرى :

النسبة	التكرار	الإجابة
35%	7	نعم
65%	13	لا
100%	20	المجموع

من خلال الجدول و تفريغ بياناته نلاحظ أن الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة لا يشبع رغبات الأساتذة حيث أن 13 منهم بنسبة 65% ابدوا عدم إشباع رغباتهم من ما يقدمه الموقع لهم من أخبار أو معلومات بينما أبدى 7 منهم بنسبة 35% إشباع رغباتهم عن الخدمات التي يقدمها الموقع لهم .

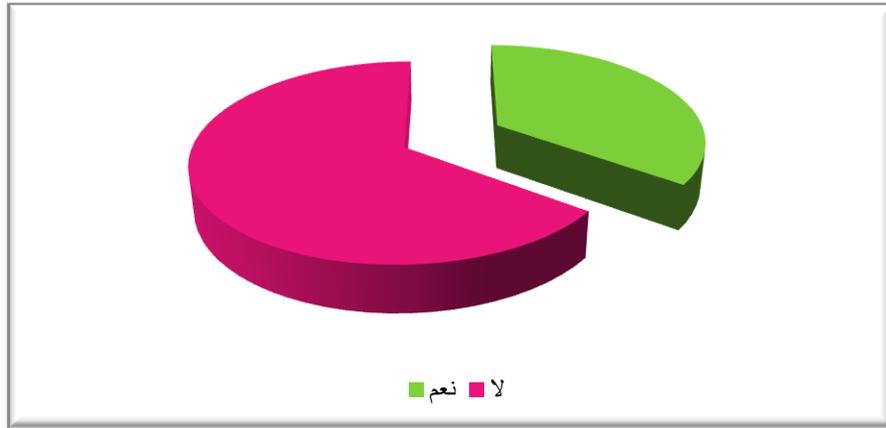


جدول رقم 33 يبين أن مدى رضى الأساتذة عن المعلومات التي يقدمها الموقع الخاص بالجامعة:

النسبة	التكرار	الإجابة
%35	7	نعم
%65	13	لا
%100	20	المجموع

من تفريغ بيانات الجدول نلاحظ أن 13 من مجموع الأساتذة بنسبة 65% غير راضين عن

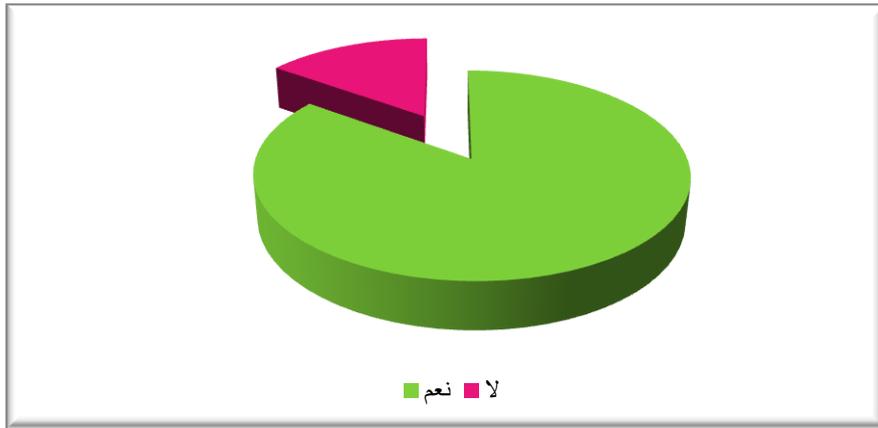
المعلومات التي يقدمها الموقع الإلكتروني بينما 7 من الأساتذة راضين عن المعلومات المقدمة .



جدول رقم 34 يبين ثقة الأساتذة في المعلومات التي يقدمها للموقع الإلكتروني الخاص بالجامعة:

النسبة	التكرار	الإجابة
%85	17	نعم
%15	3	لا
%100	20	المجموع

من خلال الجدول و تفريغ المعلومات نجد 17 من الأساتذة بنسبة 85 % يتقون بالمعلومات التي يقدمها الموقع الالكتروني بينما 3 من الأساتذة بنسبة 15% لا يتقون بالموقع أو بالمعلومات المنزلة فيها.



النتائج الجزئية للدراسة :

➤ اعتبر الأساتذة أن الموقع الالكتروني عبارة على صفحات لتزويد المتصفح بالمعلومات .

- يري الأساتذة أن الموقع الالكتروني يهتم أكثر الإدارة العامة .
- لاحظنا و استنتجنا أن أساتذة يولون أهمية ليست بالكثيرة للموقع الالكتروني.
- من جهة أخرى معظم أفراد العينة يرون أن اللغة المستخدمة في الموقع الالكتروني واضحة و بسيطة .
- و اختلف رأي الأساتذة في الاعتقاد أن واجهة الصفحة الرئيسية للموقع الالكتروني الخاصة بالجامعة تعطي صورة حسنة .
- و قيم أفراد العينة تدفق الأخبار و المعلومات الخاصة بقطاع التعليم في الموقع الالكتروني مقارنة بالوسائل الأخرى أن الوسائل التقليدية للنشر هي الأسرع من ناحية تدفق الأخبار و المعلومات

الحمد لله

الخاتمة:

في الأخير نستنتج من خلال دراستنا هذه أن ظهور التكنولوجيا ساعد كثيرا في تطوير المواقع الالكترونية من ناحية الجودة خاصة فموقع الالكتروني وزن كبير في التعامل عبر شبكة الانترنت لان هذا الموقع أكثر ممن مجرد عنوان على الانترنت فهو أيضا يبين هوية موقع الانترنت لمن سعى إلى الحصول عليه ما يوفر فائدة المرجوة من طرف المستخدم. خاصة في الجانب التعليمي الأكاديمي في الجامعات التي تعتبر أهم المؤسسات الحالية التي يجب أن تتوفر على المواقع الالكترونية لتقديم خدمات عدة و تطوير العلاقة و الصلة بزوارها الشيء الذي يعكس الوجه الحسن للجامعات و تفوق في هذا المجال على الجامعات الأخرى.

و مما سبق ذكره و بالارتكاز على خرجتنا الميدانية استخلصنا مجموعة من النتائج العامة التي

كان أبرزها :

النتائج:

من خلال نتائج التحليل الجانب التطبيقي و الميداني للدراسة وجدنا أن هناك تأثير لجودة الموقع الإلكتروني علي أساتذة الكلية ما يبين ثبوت صحة الفرضية الرئيسية التي تقول أن جودة الموقع الالكتروني لها تأثير على رضا المستخدمين في جامعة الشيخ العربي التبسي من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية تبسه.

➤ وجود أهمية للموقع الالكتروني لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية تبسه .

➤ وجود تأثير لمستويات الجودة من تصميم و محتوى الموقع الالكتروني على أساتذة الكلية.

➤ وجود تأثير على أساتذة الكلية عن طريق جودة الموقع .

- من خلال عينة الدراسة تبين بأن أفراد العينة موافقون على مستوى جودة تنظيم الموقع الالكتروني وذلك يعود إلى طبيعة عملهم التي تتطلب التفاعل المستمر مع الموقع الالكتروني وأن تنظيم الموقع هو الأساس.
- سهولة التعامل مع الموقع الالكتروني، سببه متضارب بين أفراد العينة فهناك من يليه إلى عدم كفاءة مهندسي الإعلام الآلي للكلية و هناك من له كفاءة عالية ما يسهل عليه عملية التعامل مع الموقع بكل سهولة .
- وجود اتفاق واضح من خلال العينة على تواضع الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة و يعاني من نقائص عدة خاصة من ناحية المحتوى و الجانب الشكلي للموقع .
- ضرورة اهتمام الجامعة بتحويل خدماتها وأعمالها من الأسلوب التقليدي القديم إلى الأسلوب الالكتروني الحديث لمواكبة عصر المعلوماتية.
- أهمية اعتماد المعايير الخاصة بجودة المواقع من قبل القائمين بإنشائها أو إدارتها وذلك لكي تكون هذه المواقع بأفضل صورتها وخالية من نقص أو نقاط ضعف.
- ضرورة عقد دورات تحسيسية بشكل مستمر لبيان كيفية استخدام الموقع، و إعلامهم على ما هو مستجد و حديث.

قَلَمُ الْمَسْأَلِ وَالْمَدَامِ

قَلَمُ الْمَسْأَلِ وَالْمَدَامِ

الكتب :

1. جاسم مجيد : تكنولوجيا الادارة (الجودة - الايزو) مؤسسة شباب الاسكندرية للطبع و النشر ، 2005 .
2. جمال الدين لعويصات : ادارة الجودة الشاملة ، دار هومة للطباعة و النشر و التوزيع ، الجزائر ، 2002 .
3. جمال محمد أبو شنب: قواعد البحث العلمي و الاجتماعي المناهج و الطرق و الأدوات ، دار المعرفة الجامعية القاهرة ، 2008 .
4. حسنين شفيق: نظريات الاعلام و تطبيقاته في دراسات الاعلام الجديد و مواقع التواصل الاجتماعي ، دار الفكر و الفن للطباعة و النشر ، القاهرة ، 2013 .
5. حوى فانتن حسين : المواقع الالكترونية و حقوق الملكية الفكرية ، دار الثقافة للطبع و النشر و التوزيع ، ط1 ، 2010 .
6. خضير كاظم محمود: إدارة الجودة الشاملة، دار الميسرة للنشر و التوزيع، ط1 ، عمان ، 2000 .
7. د محمود حسن إسماعيل : مبادئ علم الاتصال و نظريات التأثير ، الدار العالمية للنشر و التوزيع ، ط1 ، الهرم ، 2003 .
8. عامر إبراهيم قنذيلجي: البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية و الالكترونية ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، ط1 ، عمان ، 2008 .

قائمة المصادر و المراجع

9. عمر الأمين : تصميم مواقع الانترنت ، دار القمرية للنشر ، ط1 ، 2012 .
10. محمد عبد الحميد : نظريات الاعلام واتجاهات التأثير ، دار عالم الكتب للنشر و الطباعة و التوزيع ، القاهرة ، ط 3 ، 2004 .
11. محمد علي محمد : علم الاجتماع والمنهج العلمي ، دار المعرفة الجامعية ، القاهرة .
12. محي محمد مسعد محمود : الانترنت و اهم المواقع و الخدمات و المصطلحات ، دار الكتاب القانوني الاسكندرية ، 2008.
13. موریس أنجرس : منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية - تدريبات عملية ، ط2 ، دار القصبه للنشر ، الجزائر ، 2006 .
14. موریس أنجرس : منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية - تدريبات عملية ، ط2 ، دار القصبه للنشر ، الجزائر ، 2006 .
15. نبهان يحي محمد : مناهج البحث العلمي دار يافا العلمية للنشر و التوزيع الأردن ، ط1 ، 2009 .

مجلات و مجلدات :

16. محمد مصطفى حسين: تقييم جودة الموقع ، مجلة تكريت للعلوم الادارية و الاقتصادية ، المجلد6 ، العدد 18 ، 2010.

رسائل و مذكرات :

17. براهيم طمل: تأثير محددات جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون، مذكر تخرج منشورة
انيل شهادة ماستر، 2013 .
18. بوزيان عبد الغني: استخدامات الشباب الجزائري للبرامج الثقافية التلفزيونية و الاشباعات
، مذكرة لنيل الماجستير في علوم الاعلام و الاتصال، الجزائر ، 2010.
19. ضياف نجاة : دور المواقع الالكترونية الرسمية في تحسين صورة المؤسسة ، مذكرة لنيل
شهادة الماستر ، الجزائر ، 2014 .
20. ضياف نجاة : دور الموقع الالكتروني الرسمي في تحسين صورة المؤسسة الجامعية ، مذكرة
لنيل الماستر، 2014 .
21. علي عماد و مدور سفيان : تقنية الجيل الثالث G3 الاستخدامات و الاشباعات ، مذكرة لنيل
ماستر ، 2014.
22. عمار سلامة الرواحنة: أثر جودة الموقع الالكتروني لديوان الخدمة المدنية في تحقيق رضا
العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، 2012.
23. غرايرية حسنة ، رقايقية لمياء : اثر جودة الموقع الالكتروني على رضا المستخدم ، مذكرة
لنيل شهادة الماستر ، جامعة مساعدية محمد الشريف ، 2018 .
24. محمد مصطفى حسين : تقييم جودة المواقع الإلكترونية ، مجلة تكريت للعلوم الإدارية
و الإقتصادية ، ع 18 ، المجلد6 ، العراق، 2010 .

قائمة المصادر و المراجع

25. ناصر فارس: أثر الجودة المدركة للخدمة على رضا الزبائن، مذكر تخرج منشورة لنيل

شهادة ماستر، 2017.

الملاحق

١١

الملاحق

الأساتذة المحكمين للاستمارة

- (1) البار الطيب
- (2) بن مهدي مرزوق
- (3) بوطورة اكرم
- (4) منصر عزالدين
- (5) بوزيان عبد الغني

صور الموقع الالكتروني الخاص بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية تبسه

Home Vous êtes... Plan du site Ancien site

Recherche OK

Ar An

Université Larbi Tébessi - Tébessa

المرحلة الثانية
تأكيد التسجيل الأولي أو إعادة التوجيه
أو إجراء الاختبارات الشفوية بالنسبة للفروع المعنية
من 2018/08/08 إلى غاية 2018/08/12
فتح البوابة المخصصة للإيواء من 08 إلى 2018/08/15
المعالجة الثانية حالات الرسوب في المقابلات الشفوية
من 13 إلى 2018/08/16
الإعلان عن نتائج التوجيهات 2018/08/16

News Appel à candidature aux jeunes scientifiques, pour des bourses...

Structures Formations Recherche Scientifique Animations Scientifiques Coopération Développement Annuaire des enseignants Bibliothèque Statistiques

Page courante: [Accueil](#)

Actualités de l'Université

Science
HI-TECH

Email
E-learning
Dspace
SNDL

Google Maps

Université...
Agrandir le plan

Université Larbi Tébessi - Tébessa

Comment s'inscrire sur google scholar?

إعلان

يطيب لنا أن أحول لكم شكرنا السند وذر التعليم العالي والبحث العلمي بخصوص ملفات الترقية إلى رتبة أستاذ التعليم العالي، وعدر ضمه ذلك نطلب لنا أن نعلمكم أن مراقبة ومطابقة هذه الملفات تتم على مستوى مصلحة التأهيل الجامعي بناية مديرية الجامعة للتكوين العالي في الطور الثالث والتأهيل الجامعي والبحث العلمي والتكوين العالي فيما بعد التدرج، وأن إمضاء جدول إرسال الملف يكون من طرف مدير الجامعة حصرا

Accès direct

Facultés
Vice-rectorats
Secrétariat Général
Centre des Systèmes et Réseaux d'Information et de Communication, de Télé-Enseignement et d'Enseignement à Distance
Bibliothèque universitaire centrale
Laboratoires de recherche
Activités annuelles



Université Larbi Tébessi -Tébessa

Faculté des Sciences Sociales et Humaines



- Structures
- Formations
- Recherche Scientifique
- Animations Scientifiques
- Coopération
- Annuaire des enseignants
- Résultats Scolaires
- Statistiques



Moi du Doyen

Google Maps



Université de Tébessa

69 Publications

991.53

Total RG Score



Recent publications

Water Quality At A Karabic Aquifer In The Region Of Tébessa, Northwest -Algeria- Rachid Legroui , ...

A Monte Carlo study of the magnetization reversal in Dy₂Zr₂He₂ exchange-coupled superlattices

Page courante: -- Accueil

Actualités

Accès direct

- Départements
- Laboratoires de recherche



دعوة عامة

تحت الرعاية التامة للوزير والي ولاية تبسة

بشراف الدكتور محمد فكري مدير الجامعة

بمقر قاعة المحاضرات فعاليات حفل خرم الطلبة واختتام

السنة الجامعية 2017/2016

يوم الأربعاء 26 جوان 2017 في الساعة 10:00 صباحا (9:30)

بمقر قاعة المحاضرات الكبرى (المسرح)

حضر: كركشرفا

عن الجامعة
أ. محمد قزل

[Télécharger le Programme de la cérémonie](#)

تعليق كريمة العنوة الإنسانية والاجتماعية:

تسمي هذه الاجتماع:

جميع كلية هذه الاجتماع **الاجتماع** انه بانكافهم تحميل **حضر تعديل الذكرى الماس**

وانلا الاستمارة لدفعها مع السخنة التي تقدمه الى الكمية للحصول على العرفة

تيل 20/07/2017

[تحميل الملف](#)

إعلان هام

يعلن رابح كسر هار الاجتماع ان الرتبة العلمية لانتقاة السخرة
تبدأ يوم السبت 20/09/2017

ملاحظة

الهيكل التنظيمي الخاص بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية تبسه





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشيخ العربي التبسي
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم الاتصال



استمارة استبيان في إطار إعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر
في علوم الإعلام و الاتصال تخصص: اتصال تنظيمي

أثر جودة الموقع الالكتروني على رضا المستخدمين
دراسة ميدانية على عينة من أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

إشراف الأستاذ:
عبد اللطيف عبد الحي

إعداد الطالبان:
- سيوان وليد
- عزيزي مجدي

بعد التحية والتقدير، إلى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة تبسه
يسرنا نحن طلبة السنة ثانية ماستر قسم الاتصال تخصص اتصال تنظيمي أن نضع بين
أيديكم هذه الاستمارة المعدة في إطار بحث تكميلي لنيل شهادة الماستر.
فنرجو من سيادتكم ملاءمة هذه الاستمارة من خلال وضع علامة (X) أمام الإجابة المختارة
علما أن جميع أجابتم تستخدم لغرض البحث العلمي
شكرا لتعاونكم

السنة الجامعية / 2018/2019

المحور الأول: البيانات الشخصية.

1- الجنس : ذكر أنثى

2 - السن :

أقل من 25 سنة

[25-35 سنة]

من [36 - 45]

من 46 سنة فما فوق

3 - الأقدمية في العمل :

أقل من 5 سنوات من 6 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

4 - التخصص:

علوم الإعلام و الاتصال مكاتب قسم التاريخ و الآثار

المحور الأول : أهمية الموقع الالكتروني بالنسبة للأساتذة

5- هل أنت من متصفح شبكة الانترنت؟ :

دائما أحيانا

7- هل تعتقد أن الموقع الالكتروني هو :

صفحات لتزويد المتصفح بالمعلومات .

أداة فعالة لتوفير الوقت والجهد عند البحث عن المعلومات .

أداة يستعملها المتصفح للاتصال .

- أخرى تذكر

.....

.....

8- هل لديك حساب الكتروني مهني خاص في الموقع الخاص بالجامعة :

نعم لا

9- هل قابلك صعوبات أثناء دخولك للموقع الخاص للموقع الخاص بالجامعة :

نعم أحيانا أبدا

10- في حالة الإجابة بنعم هل كانت هذه الصعوبات؟:

تقنية فنية نقص الخبرة

أخرى تذكر:

.....
.....

11- كم مرة تتصفح فيها الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة؟:

مرة كل أسبوع أكثر من مرة فالأسبوع دائم التصفح فيه

12- هل ترى أن موقع الجامعة يهتم أكثر ب:

الطالب الأستاذة الإدارة العامة كلها معا

13- ماهي أهمية الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة بالنسبة لكم؟:

غير مهم ذو أهمية لكن ليس بالكثير بالغ الأهمية

14- هل الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة يغنيك عن الاطلاع على قرارات الإدارة بشكل

عام : نعم لا

15- فيما يتمثل هدف الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة من وجهة نظرك؟:

- التعريف بالمؤسسة الجامعية و نشاطاتها

- إبراز الخدمات المقدمة من طرفها إلى المتصفحين

- زيادة الثقة بين المؤسسة الجامعية و المتصفح من طلاب و أساتذة

- أخرى تذكر:

.....
.....

المحور الثاني : مستويات الجودة في الموقع الالكتروني :

1/ من ناحية الشكل :

- 1- هل اللغة المستخدمة في الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة؟ :
- واضحة و بسيطة معقدة و مبهمه مختصرة و غير خادمة
- 2- ما اول شئ يلفت انتباهك عند التسجيل او الدخول إلى الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة :

- الصور والفيديوهات و الألوان
- الأيقونات و منشورات و علب الحوار
- الطريقة التي يتم العرض بها

أخرى تذكر :

.....

.....

- 3- هل تعتقد أن الواجهة الأمامية للصفحة الرئيسية للموقع الالكتروني الخاص بالجامعة تعطي صورة ذهنية حسنة للمتصفح عن الموقع؟:

نعم تعطي صورة حسنة لا تعطي صورة حسنة

- 4- هل تتقلك بين الصفحة بين الرئيسية و الصفحات الفرعية يكون؟ :

سريع متوسط بطيء

- 5- كيف ترى الأمان و الخصوصية في الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة؟ :

ضعيفة متوسطة ممتازة

- 6- هل ترى أن الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة مرتب و منظم؟:

نعم نوعا ما

- 7- هل ترى أن الموقع الالكتروني مصمم بطريقة؟ :

جيدة و جذابة نوعا ما سيئة و غير لائقة

2/ من ناحية المحتوى :

8- ما نوع المعلومات التي تفضل الحصول عليها من الموقع الخاص بالجامعة؟

- حقوقك و واجباتك

- نشاطات الجامعة و الرزنامات و التواريخ

- الدروس و التقييم و التعليمات والأوامر

- أخرى تذكر

9- هل يساهم الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة بتزويدكم بالمعلومات الهامة و الأخبار التي

تحتاجها؟ :

أبدا

غالبا

دائم

10- كيف تقيم تدفق الأخبار و المعلومات الخاصة الخاصة بقطاع التعليم في الموقع

الالكتروني مقارنة بباقي وسائل الإعلام؟

- الموقع الالكتروني أسرع

- وسائل النشر التقليدية أسرع

- كلاهما لهما نفس السرعة

11- هل تعتقد أن المعلومات المقدمة من طرف الموقع الالكتروني :

لا

نعم

كافية

لا

نعم

متجددة

لا

نعم

غير كافية

لا

نعم

دقيقة

12- ماهي المعلومات التي تحتاجها لا تجدها بالموقع الخاص بالجامعة

تذكر :

.....

.....

3/ من ناحية التفاعل :

13 - هل تتواصل مع مختلف الهيئات في الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة؟

نعم لا

14- في حالة الإجابة بنعم ما هي المصلحة التي تتفاعل معها؟ :

مصالح البيداغوجيا الإدارة العامة الأساتذة

15 - في حالة طلبت استشارة أو خدمة فانك تلجأ مباشرة إلى :

الموقع الإدارة العامة الأساتذة زملاء

16- هل صادفتك عراقيل أثناء اتصالك و تفاعلك مع إحدى المصالح داخل الموقع

الالكتروني الخاص بالجامعة؟:

نعم لا

**المحور الثالث : المحتوى المقدم من طرف الموقع الالكتروني التي تعتمد معايير الجودة و
الإشباع المحققة منه :**

17- برأيك ما هو السبب الرئيسي الذي يحد من استخدام الأساتذة للموقع الالكتروني الخاص
بالجامعة؟:

- صعوبة التعامل مع المواقع الالكترونية.
- عدم الثقة في المعاملات الالكترونية
- قلة التوعية بشكل عام عن المواقع الالكترونية
- أخرى تذكر:

.....
.....

18- هل تعتبر أن المواقع الالكتروني بديل عملي عن الخدمات التقليدية؟:

نعم لا

19- هل الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة يشبع رغباتك بشكل عام عن غرار المواقع
التواصلية الأخرى؟:

نعم لا

20- هل أنت راضي عن الخدمات و المعلومات التي يقدمها الموقع الالكتروني الخاص
بالجامعة؟:

نعم لا

21- هل تثق بالمعلومات المقدمة من طرف الموقع الالكتروني الخاص بالجامعة؟:

لا

نعم

22- هل لديك أي اقتراحات لتحسين و تطوير الموقع الخاص بالجامعة؟ :

من ناحية الشكل:

.....

من ناحية المحتوى:

.....

من ناحية التفاعل :

.....

المخلص:

تضمنت الدراسة أثر جودة الموقع الإلكتروني في تحقيق رضا المستخدمين من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية تيسه، هادفة إلى اختبار أثر جودة في تحقيق رضا المستخدمين. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم اعتماد أهمية و مستويات المواقع الإلكترونية من حيث الاستمارة كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، وقد أظهرت الدراسة النتائج التالية:

من خلال نتائج التحليل الجانب التطبيقي و الميداني للدراسة وجدنا أن هناك تأثير لجودة الموقع الإلكتروني علي أساتذة الكلية ما يبين ثبوت صحة الفرضية الرئيسية التي تقول أن جودة الموقع الإلكتروني لها تأثير على رضا المستخدمين في جامعة الشيخ العربي التبسي من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية تيسه.

- وجود أهمية للموقع الإلكتروني لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية تيسه .
- وجود تأثير لمستويات الجودة من تصميم و محتوى الموقع الإلكتروني على أساتذة الكلية.
- وجود تأثير على أساتذة الكلية عن طريق جودة الموقع .
- من خلال عينة الدراسة تبين بأن أفراد العينة موافقون على مستوى جودة تنظيم الموقع الإلكتروني وذلك يعود إلى طبيعة عملهم التي تتطلب التفاعل المستمر مع الموقع الإلكتروني وأن تنظيم الموقع هو الأساس.
- سهولة التعامل مع الموقع الإلكتروني، سببه متضارب بين أفراد العينة فهناك من يلبه إلى عدم كفاءة مهندسي الإعلام الآلي للكلية و هناك من له كفاءة عالية ما يسهل عليه عملية التعامل مع الموقع بكل سهولة .
- وجود اتفاق واضح من خلال العينة على تواضع الموقع الإلكتروني الخاص بالجامعة و يعاني من نقائص عدة خاصة من ناحية المحتوى و الجانب الشكلي للموقع .
- ضرورة اهتمام الجامعة بتحويل خدماتها وأعمالها من الأسلوب التقليدي القديم إلى الأسلوب الإلكتروني الحديث لمواكبة عصر المعلوماتية.
- أهمية اعتماد المعايير الخاصة بجودة المواقع من قبل القائمين بإنشائها أو إدارتها وذلك لكي تكون هذه المواقع بأفضل صورتها وخالية من نقص أو نقاط ضعف.
- ضرورة عقد دورات تحسيسية بشكل مستمر لبيان كيفية استخدام الموقع، و إعلامهم على ما هو مستجد و حديث.

وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بجودة الموقع الإلكتروني وجودة الخدمات الإلكترونية لإن جودة الموقع الإلكتروني عامل مهم ومؤثر في رضا مستخدميه، وبالتالي لا بد من التركيز على هذا الأخير لأهميته في نجاح وفعالية الأنظمة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية والقيام بتصميمها من وجهة نظرهم لأنها وجدت لخدمتهم.

Résumé.

L'étude a examiné l'impact de la qualité du site Web sur la satisfaction des utilisateurs du point de vue des professeurs de la Faculté des sciences humaines, dans le but de tester l'impact de la qualité sur la satisfaction des utilisateurs. L'approche descriptive analytique a été utilisée, et l'importance et les niveaux des sites Web au regard du questionnaire ont été adoptés comme outil de collecte de données auprès de la communauté d'étude.

Les résultats de l'analyse ont montré que la qualité du site Web affectait les enseignants du collège, ce qui prouve la validité de l'hypothèse principale selon laquelle la qualité du site Web influe sur la satisfaction des utilisateurs de l'Université Sheikh Arab Al-Tbsi du point de vue des professeurs de la Faculté des sciences humaines. Portez-le.

- L'importance du site Web pour les professeurs de la Faculté des sciences humaines.
- L'impact des niveaux de qualité sur la conception et le contenu du site Web sur le corps professoral.
- Effet sur les membres du corps professoral en fonction de la qualité du site.
- Sample L'échantillon de l'étude montre que les membres de l'échantillon s'accordent sur la qualité de l'organisation du site Web en raison de la nature de leur travail, ce qui nécessite une interaction continue avec le site Web et repose sur l'organisation du site.
- La facilité d'utilisation du site Web, causée par des conflits entre les membres de l'échantillon, est due à l'inefficacité des ingénieurs des médias automatisés du Collège et à une efficacité élevée, ce qui facilite le processus d'utilisation du site avec facilité.
- L'existence d'un accord clair sur l'échantillon figurant sur le modeste site Web de l'université et qui présente plusieurs inconvénients, notamment en ce qui concerne le contenu et l'aspect formel du site.
- La nécessité pour l'université de transformer ses services et son travail de l'ancienne méthode traditionnelle à la méthode électronique moderne pour se tenir au courant de l'ère de l'information.
- L'importance d'adopter les critères de qualité des sites par les fondateurs ou la direction, afin d'être la meilleure image possible de ces sites et de les libérer de toute carence ou faiblesse.
- La nécessité de tenir en permanence des sessions de sensibilisation pour montrer comment utiliser le site et les informer de ce qui est nouveau et moderne.

L'étude a recommandé d'accorder une attention particulière à la qualité du site Web et à la qualité des services électroniques, car la qualité du site Web est un facteur important pour la satisfaction de ses utilisateurs et il est donc nécessaire de mettre l'accent sur l'importance du succès et de l'efficacité des systèmes et des services électroniques et de les concevoir de leur point de vue, car ils sont jugés utiles.

Mots-clés: Technologies de l'information et de la communication – Site Web – Satisfaction de l'utilisateur – Qualité du site Web – Utilisateur électronique