

أثر أبعاد جودة الموقع الإلكتروني في تحقيق رضا المستخدمين
دراسة حالة موقع الأرضية الرقمية للتربية الوطنية.

The Impact of Website Quality Dimensions on Achieving User
Satisfaction. A Study of The National Education Digital Platform.

ط. د. بوبقرة نور¹، أ. د. يسعد عبد الرحمن²

boubegra nour¹, yessad abderrahmane²

¹جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم (الجزائر)، nour.boubegra@univ-mosta.dz

²جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم (الجزائر)، abderrahmane.yessad@univ-mosta.dz

تاريخ الاستلام: 2024/7/14 تاريخ القبول: 2024/8/05 تاريخ النشر: 2024/9/21

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تأثير جودة الموقع الإلكتروني على رضا المستخدمين للأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنية في المؤسسات التربوية لولاية مستغانم، حيث تم توزيع استبانة الكترونية على عينة الدراسة من اداريين وأساتذة وأولياء، وتحليل النتائج تم اعتماد برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V26.

خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بمعامل ارتباط بيرسون قدر ب 0.83 بين أبعاد جودة الأرضية الرقمية ورضا المستخدمين، كما بينت وجود أثر ذو معنوية إحصائية لأبعاد جودة موقع الأرضية الرقمية في تحقيق رضا المستخدمين عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$.

كلمات مفتاحية: جودة الموقع الإلكتروني، الأرضية الرقمية، رضا المستخدمين
تصنيفات JEL: O39, M15, O33.

Abstract:

This study aims to assess the impact of website quality on user satisfaction with the digital platform of the Ministry of Education in the educational institutions in Mostaganem. An electronic questionnaire was distributed to a study sample consisting administrators, professors and parents, the SPSS V26 software was used for analyzing the results.

The study concluded a significant correlation with a Pearson correlation coefficient of 0.83 between dimensions of the digital platform's quality and user satisfaction, the study identified statistically significant effects of dimensions of website quality on achieving user satisfaction at a meaningful level $\alpha \leq 0.05$

Keywords: Website Quality, The Digital Platform, User Satisfaction

JEL classification : O33, M15, O39

¹المؤلف المرسل: بوبقرة نور، الإيميل: nour.boubegra@univ-mosta.dz

boubegra nour, e-mail : nour.boubegra@univ-mosta.dz

1- مقدمة:

يشكل التحول الرقمي الذي يشهده العالم رهانا وتحديا حتميا في ظل التوجهات العالمية والوطنية نحو الاقتصاد الرقمي، خاصة رقمنة قطاع الخدمات وذلك بإنشاء مواقع الكترونية تعزز الكفاءة وتحسن الوصول إلى الخدمات (تسريع الإجراءات، تقليل الأخطاء، وتوفير الوقت والموارد) وذلك من خلال توفير مختلف المعلومات والخدمات الالكترونية عليها مما يجعلها أكثر سهولة للمستخدمين بتوظيف التكنولوجيا الحديثة للمساهمة في رفع مستوى رضا العملاء، كما أن الرقمنة تسمح بجمع وتحليل البيانات بكفاءة لتوفير رؤى قيمة لتحسين الخدمات و تطويرها بناءً على احتياجات و تفضيلات المستخدمين.

ولمعرفة أثر جودة الموقع الإلكتروني في قطاع التربية الوطنية على رضا المستخدمين، تقوم هذه الدراسة على تحليل الموقع الإلكتروني للأرضية الرقمية لقطاع التربية الوطنية التي تعتبر همزة وصل بين الوصاية والمستخدمين والأطراف ذات الصلة، وذلك باعتبار الأرضية الرقمية جزءا من استراتيجيتها لترقية قطاع التعليم، حيث تعتبر المنصة الأرضية مصممة خصيصا لتلبية احتياجات المؤسسات التربوية، بحيث تسمح و تتيح لكل من الإداريين والأساتذة والتلاميذ وحتى أولياء الأمور، الوصول إلى حزمة من الآليات والخدمات التي ألغت كافة القيود على التفاعل، ليتبلور من تفاعل حضوري تقليدي إلى تفاعل وتواصل رقمي عن بعد، من خلال المواقع الإلكترونية بهدف تنمية وتحقيق الرضا و التعاون للنهوض بجودة التربية و التعليم.

اشكالية الدراسة:

بناء على ما تقدم، يمكن صياغة اشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى تأثير أبعاد جودة الموقع الإلكتروني للأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنية في تحقيق رضا المستخدمين؟

وللإجابة على إشكالية الدراسة، قسمنا الإشكالية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو واقع استخدام وزارة التربية الوطنية لرقمنة خدماتها عبر الموقع ومساهمته في تسهيل الحصول على الخدمات الكترونيا؟

- ما مدى تقييم مستخدمي التربية لرقمنة قطاعهم من خلال وجهة نظرهم للأرضية الرقمية؟

- ما طبيعة العلاقة بين جودة الموقع الإلكتروني للأرضية الرقمية وتحقيق رضا المستخدمين؟

- هل هناك أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الموقع الإلكتروني على رضا المستخدمين عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ؟
فرضيات الدراسة:

في إطار تحقيق أهداف الدراسة حاولنا صياغة الفرضيات التالية:
الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الموقع الإلكتروني للأرضية الرقمية وتحقيق رضا المستخدمين.

ومن الفرضية الرئيسية تنبثق الفرضيات الفرعية التالية:

- توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين جودة الأرضية الرقمية وتحقيق رضا المستخدمين.

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين محتوى الموقع الإلكتروني وتحقيق رضا المستخدمين عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$.

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين جودة تصميم وتنظيم الموقع الإلكتروني وتحقيق رضا المستخدمين عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$.

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين سهولة استخدام واستعمال الموقع الإلكتروني وتحقيق رضا المستخدمين عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$.

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أمان وخصوصية الموقع الإلكتروني وتحقيق رضا المستخدمين عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$.

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تفاعلية الموقع الإلكتروني وتحقيق رضا المستخدمين عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$.

أهمية الدراسة: تتعلق أهمية الدراسة بـ :

- حداثة وأهمية مواضيع الرقمنة والتحول الرقمي في الجزائر تحت شعار "الجزائر الرقمية"

ومواكبة عصر التكنولوجيا ، خاصة في وزارة التربية والتي اهتمت برقمنة إدارتها ومؤسساتها .

- مدى مساهمة المواقع الإلكترونية في تقديم وتحسين الخدمات عن بعد.

- الكشف عن مواطن النقص للمواقع الإلكترونية من أجل النهوض بقطاع التربية.

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى:

- إبراز أثر جودة الموقع الإلكتروني للأرضية الرقمية على رضا مستخدميها.

- تحديد أبعاد جودة الموقع الإلكتروني للأرضية الأكثر تأثيرا على رضا المستخدمين.

أثر أبعاد جودة الموقع الإلكتروني في تحقيق رضا المستخدمين دراسة حالة موقع الأرضية الرقمية للتربية الوطنية.

- الوقوف على واقعية التفاعل والتواصل عبر الموقع الإلكتروني بين الوصاية والمستخدم.

- الدراسات السابقة:

تم التطرق إلى بعض الدراسات كما هو مبين في الجدول رقم (01):

الجدول رقم (01): دراسات سابقة

الباحث	الدراسة	نتائجها
(كريمة غياد، 2021، الصفحات 109- (134	أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبائن (دراسة على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر سككدة.	توصل البحث إلى مايلي: رضا الزبائن عن الخدمات الإلكترونية لموقع بريد الجزائر، وكان ترتيبهم لأهمية المتغيرات المؤثرة على الرضا كالتالي: 1-سهولة الاستعمال. 2-تصميم الموقع. 3- الأمن والسرية. 4- جودة المعلومة.
(عرايبي، 2022، الصفحات 36- (49	رقمنة الخدمات الإدارية عبر الموقع الإلكتروني كمقاربة اتصالية حديثة لتحسين الخدمة العمومية، موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية.	عبرت أهم النتائج على أن الاتصال الإلكتروني الجوّاري جعل من المواطن راضين بشكل عام عن خدمات وزارة الداخلية.
(عامر عبد القادر، علي بلحاج ياسين، 2023، الصفحات 115- (134	أثر محددات جودة الموقع الإلكتروني على تحقيق الشراء الاندفاعي في ظل وساطة اندفاعية الزبون حالة رواد مواقع التجارة الإلكترونية العرب-	توصلت الدراسة إلى : وجود تأثير إيجابي لجودة الموقع الإلكتروني على تحقيق الشراء الاندفاعي بشكل مباشر وغير مباشر بواسطة سمة الاندفاعية لدى الزبون وترتيب محددات جودة الموقع كالتالي: 1-الثقة، 2- الاستخدام، 3-جودة المعلومات، 4-الجاذبية البصرية .
(Bai, Law, & Wen, 2008, pp. 391-402)	The impact of website quality on customer satisfaction and purchase intentions: Evidence from Chinese online visitors.	أشارت النتائج إلى أن :جودة الموقع لها تأثير مباشر وإيجابي على رضا العملاء، كما أن رضا العملاء له تأثير مباشر وإيجابي على نية الشراء فرضا العملاء يلعب دورًا وسيطًا في هذا التأثير.

خلصت الدراسة إلى أن تصميم موقع الويب، التفاعل المعلوماتية، والاستجابة الأمنية، والثقة يؤثر على رضا العملاء، في حين أن التعاطف ليس له تأثير ذو دلالة إحصائية على رضا العملاء حيث تعد كل من جودة : النظام و المعلومات من العوامل المهمة لرضا العملاء.	The Impact of Website Quality Dimensions on Customer Satisfaction in the B2C E-commerce Context.2007	(Hsiu-Fen Lin, 2007., pp. 363-378)
---	--	------------------------------------

المصدر : من اعداد الباحثين.

- الإطار النظري للدراسة:

1-3 مفهوم الموقع الإلكتروني:

هو ترجمة للكلمة الإنجليزية website والتي تعني موقع على الإنترنت ، حيث أصبحت شبكة الإنترنت مصدرا مهما للمعلومات والخدمات من خلال زيارة وتصفح المواقع الإلكترونية والتي تعددت تسمياتها مثل: موقع الويب، الموقع الشبكي.

يعرف على أنه "بوابة رقمية إلكترونية توفر للزبائن والزوار من خلال شبكة الإنترنت الفرصة للتعبير عن احتياجاتهم من خلال تقديم الطلبات واستلام الخدمات." (عراي، 2022، صفحة 48) ،ومن جهة أخرى يعبر عن "حزمة من الصفحات الإلكترونية المترابطة فيما بينها على أساس خدمة موضوع واحد يخص جهة معينة قد تكون شركة أو جهة إدارية أو شخص معين ،والتي تحتوي في مجملها على معلومات في شكل نصوص أو صور أو إحالات أو برامج أو حتى موسيقى و أفلام " (يحياوي و جيجخ، 2014، الصفحات 170-193)، كما يعرف أيضا على أنه "مجموعة من ملفات الشبكة العنكبوتية المتشابهة والمرتبطة فيما بينها و المخزنة في جهاز خادم يتم الوصول إليها بواسطة الإنترنت،والتي تتضمن معلومات ومضامين حول موضوع معين."

2-3 خصائص الموقع الإلكتروني:

تتميز المواقع الإلكترونية بجملة من الخصائص والمميزات التي تحدد فاعليتها في تقديم الخدمات الإلكترونية، من أجل تحقيق رضا الزوار والمستخدمين: (أحمد ممدوح، 2020، الصفحات 230-246)

- اختيار الاسم للموقع الإلكتروني ليكون قصيرا وسهلا للحفظ ويعكس المحتوى المقدم.
- تحسين تصنيف الموقع الإلكتروني في محركات البحث المختلفة لتسهيل الوصول إليه .
- تحديد مجموعة الخدمات المعروضة والمعلومات بما يتوافق مع أهداف الموقع.
- بساطة التصميم وجاذبيته من خلال تحديد و اتاحة واجهة رئيسية في الصفحة الأولى .

- تحميل سريع لصفحات الموقع لتحسين تجربة المستخدم.
- سهولة استخدام المواقع من خلال التفاعل والتنقل السلس بين الصفحات والمحتويات.
- تعزيز الامان وحماية الخصوصية في الموقع الإلكتروني.
- توفر الموقع الإلكتروني على محركات بحث بسيطة تسمح بالتنقيب السهل في المحتوى
- دعم التواصل من خلال نماذج اتصال تتيح خيارات للاستفسار وتقديم اقتراحات او شكاوى.

3-3 أبعاد جودة الموقع الإلكتروني:

نظرا لتعدد المفاهيم والدراسات حول جودة الموقع الإلكتروني، اعتمدنا في هذه الدراسة على نموذج webqual لأبعاد جودة الموقع من خلال تجميعها في الأبعاد الرئيسية التالية (Delone & McLean, 2003, pp. 32-33)

أ-جودة المحتوى:

يشكل المحتوى محورا أساسيا لجودة الموقع الإلكتروني في تحقيقه للأهداف المرجوة من خلال جذب الزوار والمستخدمين، وذلك بتدعيمه للعناصر التالية:

- أ- صحة المحتوى: لا بد للمحتوى أن يرقى لمستوى تطلعات المستخدمين، بكونه يتوفر على معلومات صحيحة ذات مصداقية ومفيدة ذات قيمة وذات جودة عالية.
- أ- اتساق المحتوى: نقصد بذلك التوازن والتوازي في نوعية المحتوى، بما يتماشى مع الأهداف وخدمة الجمهور المستهدف.

أ-3 تحديث المحتوى : من خلال مواكبة المستجدات وإضافة التحديثات المستمرة .

- ب- جودة التصميم و التنظيم: يلعب كل منهما دورا حيويا في تعزيز وتنمية تجربة المستخدم لتكرار زيارة الموقع من خلال التركيز على الجوانب التالية: (Ozen & Engizek, 2009, pp. 60-78)
- ب-1 جودة التصميم: نقصد بذلك الجاذبية البصرية من تطوير العرض التقديمي الشامل لإظهار هوية الموقع بأفضل صورة، والتركيز على العناصر الرئيسية له دون أن ننسى توافق الموقع مع مختلف الأجهزة، ومع مختلف متصفحات الإنترنت المستخدمة.
- ب-2 سهولة التصفح: سهل الانتقال عبر مختلف الصفحات والمضامين دون إشكال بواسطة اليات تنقل فعالة.

- ب-3 تنظيم الهيكل: تقديم المحتوى بشكل متسلسل في هيكل منظم وواضح من خلال قوائم تجمع فيها العناصر المتشابهة والمتراصة. (عبد القادرو بلحاج، 2023، الصفحات 115-134)
- ج- سهولة الاستعمال والاستخدام: وذلك من خلال ما يأتي:

ج-1 تصدر الترتيب في محركات البحث المختلفة: سهولة إيجاد الموقع من خلال تصدر النتائج الأولى للبحث باستعمال تقنيات الذكاء الحاسوبي لترتيب المواقع.

ج-2 إرشادات وتعليمات المستخدم (دليل الاستعمال): توفير تعليمات حول كيفية استخدام الموقع مع ضمان سهولة عملية الدخول والخروج بدون تعقيدات جانبية.

ج-3 الاستجابة للأخطاء: تقديم رسائل فعالة لتوضيح الأخطاء وتقديم توجيهات لمعالجتها.

ج-4 سهولة البحث: توفر نظام يساعد في العثور على المعلومات والمحتوى بسرعة وبدقة.

ج-5 سرعة التحميل: السرعة في تحميل الصفحات، بالإضافة إلى سرعة استخراج المعلومات والمحتويات من الموقع لتخزينها واستعمالها في وقت لاحق.

د- الأمان والخصوصية:

تحقيق تجربة إيجابية آمنة و موثوقة للمستخدم ،بوجود إجراءات أمان وخصوصية فعالة تعزز من قيمة الموقع وجودته وذلك من خلال: (ليلي وفارس، 2022، الصفحات 217-233)

د-1 حماية بيانات المستخدمين: توفير أنظمة دفاعية تمنع أي اختراق وتسريب للبيانات والمعلومات الشخصية من مختلف التهديدات السيبرانية.

د-2 الخصوصية: الامتثال للتشريعات القانونية فيما يخص اللوائح المتعلقة بالبيانات الحساسة واستعمالها في إطار مصرح به وقانوني.

هـ- التفاعلية: سياسة الباب المفتوح أي المؤسسة المتصلة عبر موقعها الإلكتروني من خلال توفير وسائل اتصالية وتغذية عكسية بين المستخدمين والقائمين على الموقع ، والإجابة على استفساراتهم واستقبال شكاويهم ومعالجتها من خلال: (نادية، 2020، الصفحات 449-466)

هـ-1 تحفيز المشاركة: تشجيع المستخدمين على المشاركة التفاعلية من خلال التعليقات والتقييمات والتوصيات.

هـ-2 الاستجابة الفورية: يتيح دمج الذكاء الاصطناعي في الموقع من خلال روبوتات الدردشة chatbots تقديم استجابة سريعة وفورية حول الاستفسارات ومعالجة المشكلات للمستخدمين على مدار اليوم و الأسبوع لكسب ولائهم ورضاهم. (نادر، 2021، الصفحات 310-320)

2-3 الرضا:

هناك العديد من التعريفات التي بينت مفهوم رضا الزبون والتي من بينها: تعريف "فيليب كوتلر" للرضا بأنه "شعور شخصي بالبهجة أو بخيبة الأمل ناتج عن مقارنة أداء المنتج مع توقعات الزبون، فإذا اتفق الأداء مع التوقعات كان الزبون راضيا وكلما فاق الأداء التوقعات زاد رضا الزبون « (Kotler & Dubois, 2004). إن الرضا يشمل جميع التبادلات السابقة التي قام بها الزبون ،فهو مرتبط بتجربة المستخدم مع

المؤسسة (عرايبي و سميرة، 2022) حيث أن تحقيق رضا العملاء من أهم مفاتيح نجاح المواقع الإلكترونية وذلك من خلال ما يلي: (سامر، 2013، صفحة 65)

- الاهتمام بخدمة المستخدم وتوطيد العلاقة معه.
- احترام حقوق العميل و إشراكه من خلال تقديمه للمقترحات وتطويرها.
- دراسة شكاوى و مقترحات وانتقادات المستخدمين.

4- عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية:

في هذا الجزء، سنحاول البحث في أثر أبعاد جودة الموقع الإلكتروني في تحقيق رضا مستخدمي الأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنية.

4-1 تعريف الأرضية الرقمية:

هي موقع الكتروني ذو امتداد وطني لكل مكونات القطاع، يعمل على تنمية وتطوير التسيير البيداغوجي والإداري، حيث يتضمن معلومات خاصة بالتلاميذ ومساهمهم الدراسي والمستخدمين ومساهمهم المهني والمؤسسات و هيكلها ،وقد تم الإعلان الرسمي الأول عن الأرضية الرقمية في أفريل 2017، حيث تتمثل الأرضية الرقمية في: (تاريخ مجيد .عهد جديد، 2017)

*فضاء المؤسسة (amatti.Education.gov.dz): و هو مخصص لمديري المؤسسات حيث يسمح لهم بتسيير المستخدمين ،تمدرس التلاميذ ،تسيير الهياكل.

*فضاء الأساتذة (ostad.Education.gov.dz) : يتيح للأساتذة الاستفادة من الخدمات عن بعد ، كطلب الوثائق الإدارية (شهادة العمل ،كشف الراتب) والحصول على الوثائق البيداغوجية (تحميل مذكرات ،تدرجات سنوية ،حجز النقاط) وبعض الخدمات الأخرى (إشعار بالغياب ،المشاركة في الحركة) كما يتيح طرح مختلف الانشغالات عبر مراسلة الجهات المعنية مباشرة.

*فضاء أولياء التلاميذ (awlyaa.Education.gov.dz):

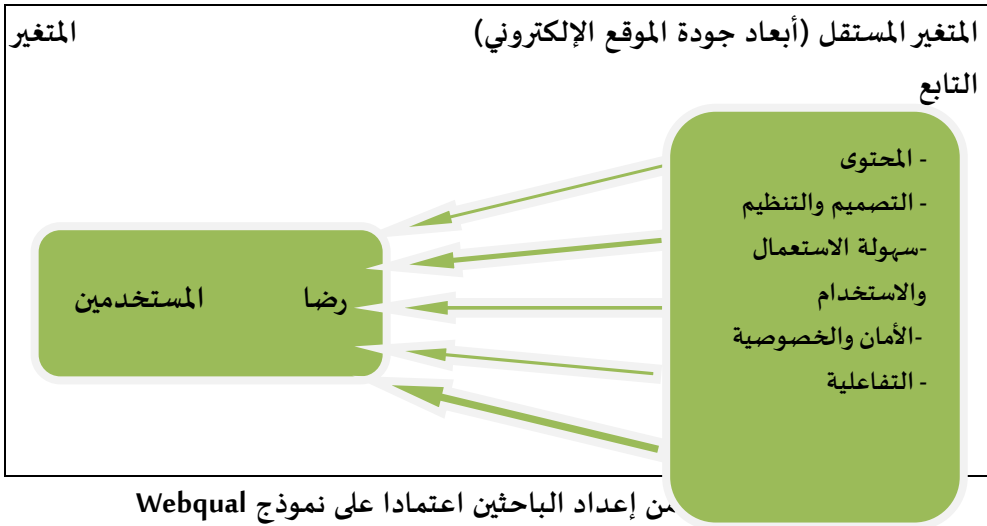
يتيح لأولياء التلاميذ الاطلاع على النتائج المدرسية لأبنائهم وكذا الاستفادة من الخدمات عن بعد.

4-2 منهج الدراسة :

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ،الذي نهدف من خلاله إلى جمع البيانات حول موضوع الدراسة وذلك عن طريق استبيان الكتروني تم توزيعه على عينة الدراسة المتمثلة في مستخدمي موقع الارضية الرقمية على مستوى ولاية مستغانم، ومن ثم تحليلها باستعمال

برنامج SPSS 26 v. حيث تتكون الاستبانة من المحاور التي تشكل نموذج الدراسة المقترح من خلال تحديد المتغيرات المستقلة وفق نموذج **webqual** لأبعاد جودة الموقع والمتغير التابع (الرضا) كما هو مبين في الشكل رقم (01) :

الشكل رقم (01): النموذج المقترح للدراسة



3-4 أداة الدراسة:

في إطار جمع البيانات الأولية الخاصة لهذه الدراسة ،قسمنا الاستبانة الإلكترونية كما يلي:

- الجزء الأول : خصص للمتغيرات الديموغرافية والبيانات الشخصية لعينة الدراسة ، و هي (الجنس، السن، المستويين التعليمي والوظيفي، الفضاء، أسباب وتاريخ زيارته و استعماله).

- الجزء الثاني: خصص للمتغير المستقل و قسم إلى خمسة أبعاد(جودة المحتوى، جودة التصميم و التنظيم، سهولة الاستخدام و الاستعمال، الأمان والخصوصية، التفاعلية).

- الجزء الثالث: خصص الجزء الثالث للمتغير التابع، وهو رضا المستخدمين.

تم توزيع اسئلة الاستبانة حسب متغيرات الدراسة المستقلة والمتغير التابع كما يلي:

الجدول رقم (02): أسئلة الاستبانة حسب متغيرات الدراسة

الأبعاد	عدد العبارات
---------	--------------

أثر أبعاد جودة الموقع الإلكتروني في تحقيق رضا المستخدمين
دراسة حالة موقع الأرضية الرقمية للتربية الوطنية.

05	جودة المحتوى
07	جودة التصميم والتنظيم
08	سهولة الإستخدام والإستعمال
03	الأمان والخصوصية
03	التفاعلية
03	رضا المستخدمين

المصدر: من إعداد الباحثين.

اعتمدنا في صياغة الإستبانة على مقياس ليكارت الخماسي لقياس آراء العينة حول موضوع الدراسة وفق الجدول رقم (03) أدناه:

الجدول رقم (03): درجات مقياس ليكارت الخماسي المعتمد في الدراسة

درجة الموافقة بالصيغة الوصفية	غير موافق	موافق	غير موافق	موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
الدرجة المقابلة بالصيغ الكمية	1	2	3	4	5	6	7

المصدر: من إعداد الباحث استناداً إلى مقياس ليكارت.

4-4 مجتمع وعينة الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة مستخدمي الأرضية الرقمية للتربية لولاية مستغانم ،حيث اعتمدنا على عينة عشوائية بلغ حجمها 72 استبانة متنوعة من حيث (الجنس ،السن ،المستوى التعليمي والمستوى الوظيفي)،وقد تم ارسال الاستبانة الكترونيا عبر البريد الالكتروني وعبر شبكات التواصل الاجتماعي بالاعتماد على الملأ الذاتي.

5-4 نتائج الدراسة:

أولاً -ثبات أداة الدراسة: للتأكد من ثبات القياس، قمنا بحساب معامل (cronbach alpha) لقياس الارتباط بين محاور أداة القياس كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (04): معامل ثبات أداة القياس

الرقم	البعد	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
1	جودة المحتوى	05	0.88
2	جودة التصميم والتنظيم	07	0.84
3	سهولة الاستخدام والاستعمال	08	0.85
4	الأمان والخصوصية	03	0.91

0.83	03	التفاعلية	5
0.82	03	رضا المستخدمين	6
0.90	29	الثبات الكلي	

المصدر: من إعداد الباحث استنادا إلى مخرجات Spss v26

يظهر الجدول رقم (04) قيم معامل ألفا كرونباخ لكل متغيرات الدراسة على حدي ومجموعة ، حيث نلاحظ أن هذه القيم كلها موجبة وأكبر من 0.7 من جهة ، وأنها تقترب إلى 01 من جهة أخرى ، وهذا دليل على ان البيانات ذات جودة عالية وهو ما يعكس الدرجة العالية لثبات ومصداقية أداة القياس.

ثانيا - خصائص عينة الدراسة:

وذلك من خلال المتغيرات الديمغرافية والبيانات الشخصية وفق الجدول رقم (05):

الجدول رقم (05): توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	55	%76.4
	أنثى	17	%23.6
العمر	أقل من 30 سنة	14	%19.4
	من 30 إلى 50 سنة	58	%80.6
	أكثر من 50 سنة	/	/
المؤهل العلمي	إبتدائي	/	/
	متوسط	02	%2.8
	ثانوي	06	%8.3
	جامعي	39	%54.1
	دراسات عليا	25	%34.7
المستوى الوظيفي	إداري	09	%12.5
	أستاذ	54	%75
	ولي تلميذ	9	%12.5
أسباب زيارة الأرضية الرقمية	الإطلاع على كشوف النقاط	12	%16.7
	طلب خدمات	47	%65.3
	تمدرس التلاميذ	13	%18.1
الفضاء المهتم به في الأرضية الرقمية	فضاء المؤسسة	15	%20.8
	فضاء الأستاذ	46	%63.9
	فضاء الأولياء	11	%15.3

أثر أبعاد جودة الموقع الإلكتروني في تحقيق رضا المستخدمين دراسة حالة موقع الأرضية الرقمية للتربية الوطنية.

مدة إستعمال الأرضية الرقمية	أقل من 02 سنة	50	69.4%
	من 02 إلى 04سنوات	15	9.7%
	أكثر من 04 سنوات	7	9.7%
المجموع		72	100%

المصدر: من إعداد الباحثين ين استنادا إلى مخرجات Spss v26.

● **الجنس:** يبين الجدول اعلاه أن معظم أفراد عينة الدراسة ذكور بنسبة 76.4 %، بينما بلغت نسبة الإناث 23.6%، ويرجع هذا التفاوت إلى أن المستخدمين من الإناث أقل استخداما وإقبالا على الأرضية الرقمية إلا ما كان منها بصفة مفروضة ولضرورة حتمية، بينما يميل الذكور إلى اختصار الوقت والتكاليف وتسهيل الحصول على المعلومات والخدمات عبر المواقع الإلكترونية.

● **العمر:** من خلال الجدول يتبين أن الفئة الغالبة على عينة الدراسة بنسبة 80.6% هي الفئة العمرية من 30 سنة إلى 50 سنة، أما باقي العينة فتمثلت في الفئة أقل من 30 سنة بنسبة 19.4% وهذا يدل على أن جميع مستخدمي فضاءات الرقمنة شباب يملكون خبرات ومؤهلات ومتطلبات إستخدام التكنولوجيا والوسائل الرقمية على مستوى شبكة الإنترنت.

● **المؤهل العلمي والمستوى الوظيفي:** تتميز عينة الدراسة بمستوى تعليمي مرتفع، حيث بلغت نسبي الدراسات العليا والأفراد الجامعيين على الترتيب 34.7% و 54.1% مما يدل على فهمهم ووعيمهم من خلال استجابتهم لأسئلة الإستبائية وإدراكهم لأهمية آراءهم في إعداد المقالات الأكاديمية والبحوث العلمية، في حين أن بقية الأفراد ذو مستوى ثانوي ومتوسط وابتدائي بمجموع نسب قدرها 11.1% وهذا ما تؤكدته عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي حيث بلغت نسبة الاساتذة 75% والإداريين 12.5% في حين كانت نسبة أولياء التلاميذ 12.5%.

● **الفضاء المستعمل، أسباب زيارته وتاريخ استعماله:** بالنسبة لفضاء الأساتذة، كان التوافق والتطابق واضحا بدرجة كبيرة ما بين نسبة تصفح فضاء الأستاذ ب 63.9% ونسبة طلبهم للخدمات عبر هذا الفضاء ب 65.3%، والأمر نفسه بالنسبة لفضاء الأولياء، فكانت نسبة التصفح 15.3% وهذا ما تؤكدته نسبة الإطلاع على كشوف النقاط ب 16.7%، وأيضا بالنسبة

لفضاء المؤسسة فكانت نسبة التصفح 20.8% وهذا ما يفسر نسبة تدرس التلاميذ كأسباب لزيارة الموقع بنسبة 18.1%.

كما نلاحظ أن 70% من المستخدمين لا تتعدى مدة استعمالهم للأرضية مدة 02 سنوات، وذلك لحداثة فضائي الأستاذ والأولياء في موقع الأرضية الرقمية، مقارنة بفضاء المؤسسة (منذ 2017) واستعماله من طرف مدراء المؤسسات، حيث تراوحت النسبة من 09% إلى 20% بخصوص الاستعمالين لما بين 02-04 سنوات وأكثر من 04 سنوات.

ثالثا - وصف أبعاد جودة الموقع الإلكتروني للأرضية الرقمية لوزارة التربية: 1- تحليل بعد جودة المحتوى:

الجدول رقم (06): اتجاهات أفراد العينة لبعد جودة المحتوى.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
1	يوفر الموقع المعلومات الكافية عن وزارة التربية وأهدافها وطرق الاتصال بها	3.25	1.07	متوسطة
2	يوفر الموقع المعلومات المفيدة والمناسبة لاحتياجات القطاع	3.26	1.13	متوسطة
3	المعلومات الموجودة في الموقع دقيقة وذات مصداقية	3.33	1.03	متوسطة
4	المعلومات في الموقع صحيحة وخالية من الأخطاء والغموض	3.07	1.15	متوسطة
5	يقوم الموقع بتحديث دوري للمعلومات	3.07	1.07	متوسطة
	إجمالي بعد جودة المحتوى	3.20	0.90	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثين ين استنادا إلى مخرجات Spss v26.

يوضح الجدول أعلاه، المتعلق باستجابات عينة الدراسة حول بعد جودة المحتوى، أن النتائج متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للفقرات التي تقيس هذا البعد 3.20، بينما بلغ الانحراف المعياري 0.90 مما يدل على تقارب وعدم تشتت اجابات المبحوثين حول هذا البعد، حيث نجد أن المعلومات الموجودة على الأرضية الرقمية تحتوي على بعض الأخطاء أثناء إدراج

أثر أبعاد جودة الموقع الإلكتروني في تحقيق رضا المستخدمين دراسة حالة موقع الأرضية الرقمية للتربية الوطنية.

البيانات الخاصة بالمستخدمين وتحولها إلى ملفات إلكترونية على مستوى كل مؤسسة، بالإضافة إلى عدم توفر التحديث الدوري للمعلومات ومراجعتها.

2- تحليل بعد جودة التصميم والتنظيم:

الجدول رقم (07): اتجاهات أفراد العينة لبعد جودة التصميم والتنظيم

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
6	موقع الرقمنة جذاب (استعمال الألوان و الصور)	3.31	1.05	متوسطة
7	خلفية غير متعبة وغير مشتتة للإنتباه	3.58	0.83	مرتفعة
8	وصلات التصفح واضحة وفي مكان بارز	3.68	0.80	مرتفعة
9	يحتوي الموقع على فهرس للصفحات	3.54	0.94	مرتفعة
10	يحتوي الموقع على صفحة رئيسية وصفحات تابعة	3.69	0.89	مرتفعة
11	يستعمل الموقع عدة لغات	3.26	1.00	متوسطة
12	النصوص المكتوبة في الموقع سهلة القراءة	3.64	0.89	مرتفعة
	إجمالي بعد جودة التصميم والتنظيم	3.52	0.66	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثين ين استنادا إلى مخرجات Spss v26.

تشير النتائج المتعلقة بعد جودة التصميم والتنظيم إلى أن استجابات أفراد عينة الدراسة إيجابية ومقبولة بمتوسط حسابي قدره 3.52 وانحراف معياري بلغ 0.66 وهو منخفض ،مما يدل على توافق اجابات عينة الدراسة حول بعد جودة التصميم والتنظيم ، حيث وقعت الفقرة " يحتوي الموقع على صفحة رئيسية وصفحات تابعة "في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3.69 و انحراف معياري 0.89 لتلها الفقرة « وصلات التصفح واضحة وفي مكان بارز " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3.68 و انحراف معياري 0.80 ،ثم الفقرة " النصوص المكتوبة في الموقع سهلة القراءة(حجم الخط ،الحروف ، الفواصل)" وهذا يدل على أن مستخدمي موقع الأرضية متفوقون على التصميم التقني الجيد للواجهة الرئيسية من حيث: الكتابة الواضحة وبالحجم المناسب والصور المعبرة وكيفية عرضها والتنظيم المحكم للمضامين والبيانات، وكذا العرض المنهجي للأيقونات والوصلات والترابط فيما بينها.

3- تحليل بعد سهولة الاستعمال والاستخدام:

الجدول رقم (08): اتجاهات أفراد العينة لبعد سهولة الإستعمال

والإستخدام

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة

مرتفعة	1.04	3.56	يظهر الموقع في النتائج الأولى لمحركات البحث	13
مرتفعة	1.06	3.44	اسم الموقع سهل الحفظ وسهل التذكر	14
مرتفعة	0.98	3.60	يتيح لي الموقع فرصة إنشاء حساب خاص بي	15
مرتفعة	1.04	3.57	سهولة وسرعة تحميل الموقع (الدخول والخروج)	16
متوسطة	1.13	3.36	يوفر الموقع الخدمات 24/24 سا، 7/7 أيام	17
مرتفعة	0.96	3.47	يحتوي الموقع على محرك بحث بسيط وسريع للمحتوى	18
متوسطة	1.26	3.33	سهولة طلب الخدمات واستخراج المعلومات	19
مرتفعة	1.04	3.49	ظهور رسالة خطأ ورسالة مساعدة أثناء حدوث مشكلة	20
مرتفعة	0.76	3.47	إجمالي بعد سهولة الإستعمال والإستخدام	

المصدر: من إعداد الباحثين ين استنادا إلى مخرجات Spss v26.

نجد ان عينة الدراسة قد أظهرت اتجاهها مقبولا نحو الموافقة على إيجابية بعد سهولة التصميم والتنظيم، وذلك بمتوسط حسابي قدره 3.47 وانحراف معياري قدره 0.76، لذا على القائمين بالأرضية الرقمية الإهتمام المستمر بوسائل وتقنيات تسهيل متطلبات استخدامها بما يتوافق مع خبرات المستخدمين وبما يدعم ثقتهم ورضاهم.

4- تحليل بعد الأمان والخصوصية:

الجدول رقم (09): اتجاهات أفراد العينة لبعد الأمان والخصوصية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
21	يحمي الموقع معلوماتي في حسابي الخاص داخل الموقع	3.86	0.92	مرتفعة
22	أشعر بالأمان داخل الموقع	3.64	1.02	مرتفعة
23	يحافظ الموقع على خصوصية بيانات المستخدمين	3.82	0.79	مرتفعة
	إجمالي بعد الأمان والخصوصية	3.77	0.84	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثين ين استنادا إلى مخرجات Spss v26.

يبين الجدول أعلاه أن نتائج استجابات أفراد العينة قد أظهرت اتجاهها عاما نحو الموافقة على ايجابية بعد الأمان والخصوصية لموقع الأرضية، وذلك بمتوسط حسابي قدره 3.77 وبانحراف معياري بلغ 0.84، حيث يمكن تفسير ذلك بحجم إجراءات الأمان التي تتخذها

أثر أبعاد جودة الموقع الإلكتروني في تحقيق رضا المستخدمين
دراسة حالة موقع الأرضية الرقمية للتربية الوطنية.

الأرضية الرقمية في كل الفضاءات خاصة فضاء المؤسسة باعتباره يهتم بتمدرس التلاميذ والتقارير السنوية ووضعيات الهياكل ، وذلك من خلال إرشادات مختلفة حول كلمة المستخدم وكلمة المرور أو المفتاح ناهيك عن استخدام الإيميل في استعادة وتغيير كلمات المرور بالإضافة إلى خيار الأمان بالمصادقة الثنائية للولوج إلى مختلف الفضاءات .

5- تحليل بعد التفاعلية:

الجدول رقم (10): اتجاهات أفراد العينة لبعد التفاعلية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
24	يوفر الموقع اتصال إلكتروني بين مختلف الفضاءات ويربط بينها	3.25	1.07	متوسطة
25	يشجع الموقع المستخدمين لتقديم الانشغالات والتكفل بها.	3.21	1.10	متوسطة
26	توفر الرقمنة استجابة وردود فعل سريعة للانشغالات	2.94	1.17	متوسطة
	إجمالي بعد التفاعلية	3.13	0.96	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثين استنادا إلى مخرجات Spss v26.

إن استجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد التفاعلية متوسطة بلغت قيمة متوسطها الحسابي 3.13 بانحراف معياري 0.96 ، حيث نجد أن موقع الأرضية الرقمية يولي اهتماما لا بأس به لبعد التفاعلية حسب آراء المستخدمين ، حيث نسجل الاهتمام بالرد على الانشغالات كونها تمر بمراحل ضرورية، تبدأ بمرحلة "الإطلاع" وتعني أن انشغالك قد اطلع عليه ثم مرحلة "قيد المعالجة" والتي تبين أن طلبك أو انشغالك تتم معالجته، لتأتي المرحلة الثالثة المعنونة ب "تم التكفل بطلبك" أي تم اتخاذ الإجراءات اللازمة أو التصحيح أو نحو ذلك.

6- تحليل بعد رضا المستخدمين:

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
27	موقع الأرضية الرقمية أصبح ضروري للمستخدمين	3.93	0.99	مرتفعة
28	موقع الأرضية الرقمية سهل الحصول على الخدمات الإلكترونية	3.60	1.03	مرتفعة
29	تكون راض في كل مرة عند استعمالك لموقع الأرضية	3.15	1.14	متوسطة

			الرقمية
مرتفعة	0.91	3.56	إجمالي بعد رضا المستخدمين

الجدول رقم (11): اتجاهات أفراد العينة لبعده رضا المستخدمين.

المصدر: من إعداد الباحث استنادا إلى مخرجات Spss v26.

يتضح من خلال الجدول أن المتوسطات الحسابية لفقرات محور الرضا (المتغير التابع للدراسة) تتراوح قيمتها بين (3.15 إلى 3.93)، فهي مقبولة بشكل إجمالي حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي للرضا 3.56 بانحراف معياري 0.91، وهذا يدل على عدم تشتت اجابات الباحثين وتمركزها حول وسطها الحسابي.

نجد أن الفقرة " موقع الأرضية أصبح ضروري للمستخدمين " احتلت المرتبة الأولى بمتوسط 3.93، وهذا ما يفسر الضرورة الحتمية للأرضية الرقمية بالنسبة للمستخدمين، والتي اختصرت الوقت والتكلفة والجهد من خلال تسهيل الحصول على الخدمات إلكترونيا، وهو ما بينته الفقرة التي وقعت في المرتبة الثانية بمتوسط 3.60 وبانحراف قدر بـ 1.03.

رابعا - اختبار فرضيات الدراسة:

1- الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين جودة الموقع الإلكتروني للأرضية

الرقمية ورضا المستخدمين عند مستوى المعنوية .

من أجل معرفة الارتباط بين جودة الموقع الإلكتروني ورضا المستخدمين تم تحديد معامل بيرسون للارتباط وفق الجدول التالي :

الجدول رقم (12): نتائج علاقة الارتباط بين جودة الأرضية الرقمية ورضا العملاء

الارتباط			
جودة الأرضية الرقمية	رضا المستخدمين		
*,805	1	Corrélation de Pearson	رضا المستخدمين
		Sig. (bilatérale)	
		N	
,000	72		
1	*,805	Corrélation de Pearson	جودة الأرضية الرقمية
	,000	Sig. (bilatérale)	

أثر أبعاد جودة الموقع الإلكتروني في تحقيق رضا المستخدمين
دراسة حالة موقع الأرضية الرقمية للتربية الوطنية.

72	72	N	
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات Spss v26

يوضح الجدول أعلاه العلاقة الارتباطية الموجبة والقوية بين متغيرات الدراسة، فجودة الموقع الإلكتروني للأرضية الرقمية (المتغير المستقل) لها علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ برضا العملاء (المتغير التابع)، بحيث بلغ معامل ارتباط بيرسون 0.805 مما يدل على الارتباط الطردي والقوي ويفسر ذلك نظرة ووعي كل من المستخدمين والوصاية نحو الانتقال إلى الخدمات الإلكترونية والتعامل الإلكتروني، خاصة في قطاع التربية الوطنية على مستوى جميع الوظائف سواء الخاصة بالمستخدمين أو بالتوظيف أو بالمسابقات أو بالتعاقد أو تسجيل التلاميذ وحتى عمليات الدفع الإلكتروني.

إنطلاقاً من نتائج الجدول وتحليلنا السابق فإننا نقبل الفرضية الرئيسية:

وجود علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية لجودة موقع الأرضية الرقمية على رضا المستخدمين.

2- الفرضيات الفرعية : من أجل معرفة العلاقة بين رضا المستخدمين والمتغيرات المفسرة تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد والذي اعتبرت فيه متغيرات جودة الموقع (جودة المحتوى، جودة التصميم، سهولة الاستخدام، الأمان و الخصوصية، التفاعلية) كمتغيرات تفسيرية ومتغير الرضا كمتغير تابع وفق الجدول التالي:

المتغير التابع	R معامل الارتباط	R ² معامل التحديد	الثابت a	F	Sig* مستوى الدلالة	المتغير المستقل	معاملات الانحدار	
							B	Sig* مستوى الدلالة
رضا المستخدمين	0.830	0.689	0.10-	29.20	0.000	جودة المحتوى	0.017	0.897
						جودة التصميم والتنظيم	0.054	0.703

0.002	0.408	سهولة الاستعمال والاستخدام						
0.463	0.073	الأمان والخصوصية						
0.000	0.462	التفاعلية						

الجدول رقم (13): اختبار الانحدار المتعدد لأثر أبعاد جودة الأرضية الرقمية على

رضا المستخدمين

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات Spss v26

1-2 اختبار ملائمة النموذج باستعمال الانحدار الخطي المتعدد:

من خلال الجدول السابق ظهرت النتائج التالية:

- توجد علاقة ارتباط موجب وقوي بين أبعاد جودة الأرضية الرقمية مجتمعة ورضا المستخدمين وذلك من خلال قيمة معامل الارتباط $R = 0.830$

- بلغ معامل التحديد $R^2 = 0.689$ مما يعني أن المتغير المستقل بمتغيراته المفسرة تفسر 68.9% من التباين الحاصل في المتغير التابع (رضا المستخدمين)، أما النسبة المتبقية فتفسرها متغيرات أخرى لم تدرج في نموذج الدراسة.

- نموذج الانحدار معنوي (المعنوية الكلية محققة) أي يوجد على الأقل بعد واحد من أبعاد جودة موقع الأرضية له تأثير على رضا المستخدمين من خلال قيمة F البالغة 29.20 بقيمة احتمالية دالة إحصائية $\text{sig} = 0.000$ أصغر من مستوى المعنوية 0.05، وهذا ما يعكس صلاحية النموذج للاختبار.

2-2 أثر أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع:

إن النتائج المبينة في الجدول من خلال مستوى الدلالة وقيمة B التي توضح العلاقة بين رضا المستخدمين والمتغيرات المفسرة بحيث نلاحظ:

بالنسبة لجودة المحتوى، فليس له أثر ذو دلالة إحصائية فقد بلغ مستوى المعنوية 0.897 وهو أكبر من مستوى معنوية الدراسة 0.05 حيث بلغت قيمة B 0.017 فكلما زاد بعد جودة المحتوى بمقدار وحدة واحدة زاد مستوى الرضا بنسبة ضعيفة جدا 01.7% وهذا ما يقودنا الى رفض الفرضية الفرعية البديلة الأولى وقبول الفرضية العدمية:

✓ لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعدها جودة المحتوى في تحقيق رضا المستخدمين عند مستوى معنوية 0.05.

كما أن جودة التصميم والتنظيم ليس له أثر ذو دلالة إحصائية على الرضا فقد بلغ مستوى المعنوية 0.703 وهو أكبر من مستوى معنوية الدراسة 0.05 حيث بلغت B قيمة 0.054 بحيث كلما زاد بعد جودة التصميم بمقدار وحدة واحدة تحسن مستوى الرضا بمقدار طفيف بنسبة 5.4% وهذا ما يقودنا إلى رفض الفرضية الفرعية الثانية وقبول الفرضية العدمية:

✓ لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعدها جودة التصميم والتنظيم في تحقيق رضا المستخدمين عند مستوى معنوية 0.05.

إلا أننا سجلنا تأثير رضا العميل بسهولة الإستعمال والإستخدام ، فقد بلغ مستوى المعنوية 0.02 وهو أقل من مستوى معنوية الدراسة 0.05 ، كما بلغت B قيمة 0.408 بحيث كلما زاد بعد سهولة الإستعمال بمقدار وحدة واحدة تحسن مستوى الرضا بدرجة كبيرة بمقدار 40% وهذا ما يقودنا إلى قبول الفرضية الفرعية الثالثة:

✓ يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعدها سهولة الاستخدام والاستعمال في تحقيق رضا المستخدمين عند مستوى معنوية 0.05.

أما فيما يخص تأثير رضا العميل ببعدها الأمان والخصوصية فقد بلغ مستوى المعنوية 0.436 ، وهو أكبر من مستوى معنوية الدراسة 0.05 ، كما بلغت B قيمة 0.073 بحيث كلما زاد بعد الأمان والخصوصية بمقدار وحدة واحدة تحسن مستوى الرضا بمقدار ضعيف بنسبة 7.3% ، بالتالي رفض الفرضية الفرعية البديلة و قبول الفرضية الصفرية:

✓ لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعدها الأمان والخصوصية في تحقيق رضا المستخدمين عند مستوى معنوية 0.05.

بالنسبة للفرضية الخامسة سجلنا تأثير رضا العميل ببعدها التفاعلية فقد بلغ مستوى المعنوية 0.000 وهو أقل من مستوى معنوية الدراسة 0.05 كما بلغت B قيمة 0.462 بحيث كلما زاد بعد التفاعلية بمقدار وحدة واحدة تحسن مستوى الرضا بدرجة كبيرة بلغت 46.2% وهذا ما يقودنا إلى قبول الفرضية الفرعية الأخيرة:

✓ يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعدها التفاعلية في تحقيق رضا المستخدمين عند مستوى معنوية 0.05.

ومما سبق يمكن لنا بناء معادلة الإنحدار المتعدد لأثر أبعاد الموقع الإلكتروني للأرضية في تحقيق رضا المستخدمين كما يلي:

رضا المستخدمين = - 0.10 + 0.017 المحتوى + 0.054 التصميم و التنظيم + 0.408 الاستخدام و الاستعمال + 0.073 الأمان والخصوصية + 0.462 التفاعلية.

أما بعد حذف الأبعاد التي لم تحقق الدلالة الإحصائية عند مستوى معنوية 0.05 وإعادة تحليل الانحدار المتعدد تصبح معادلة الانحدار بالشكل التالي:

رضا المستخدمين = 0.168 + 0.468 الاستخدام والاستعمال + 0.462 التفاعلية.

حيث بلغت قيمة الثابت $a = 0.168$ بينما بلغ معامل التحديد $R^2 = 0.685$ وهذا يعني أن المتغير المستقل موقع الأرضية الرقمية بأبعاده الفرعية (الإستخدام والإستعمال، التفاعلية) يفسر 68.5 % من التباين الحاصل في المتغير التابع رضا المستخدمين.

5- خاتمة:

وضحت هذه الدراسة اهتمام وزارة التربية الوطنية وحرصها على رضا مستخدميها بالمضي نحو تحسين و رقمنة أنشطتها وخدماتها الكترونيا من خلال إنشاءها للفضاءات المختلفة (فضاء المؤسسة، فضاء الأستاذ، فضاء الأولياء) الخاصة بالأرضية الرقمية لغالبية المستخدمين وتسهيلها لعملية تصفح واستعمال هذه الفضاءات، دون أن ننسى التفاعل المستمر والفعال لتلبية لاحتياجات القطاع وهذا ما وضحته النتائج الآتية الدراسة:

- أظهرت الدراسة ان مستوى استخدام موقع الأرضية الرقمية وجد درجة قبول مرتفعة، ما يعكس جودة وفعالية الخدمات المقدمة للمستخدمين.
- وجود علاقة ارتباط قوية و طردية بين أبعاد جودة الأرضية الرقمية (المحتوى، التصميم والتنظيم، الاستعمال و الاستخدام، الأمان والخصوصية، التفاعلية) وبين رضا المستخدمين بمعامل ارتباط بلغ 0.830، وهذا ما يتماشى مع العديد من البحوث والدراسات السابقة، غير أن نتائج دراستنا هذه تختلف كونها خلصت إلى تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ لبعد سهولة الاستخدام والاستعمال وبعد التفاعلية على رضا المستخدمين دون الأبعاد المتبقية، حيث يفسران 68.5% من التباين الحاصل في رضا المستخدمين.
- الأرضية الرقمية نموذج جديد لتسيير الإدارات والمؤسسات العمومية و الاقتصادية، القائم على الحوكمة الرقمية الحديثة لتسهيل التعاملات والإجراءات.

أثر أبعاد جودة الموقع الإلكتروني في تحقيق رضا المستخدمين دراسة حالة موقع الأرضية الرقمية للتربية الوطنية.

- الأرضية الرقمية موقع الكتروني يتميز بالحدائثة و البساطة، وهو ما يعكس جهود الوصاية لتيسير وتسهيل المعاملات الالكترونية عبره، بما يتوافق مع خبرات المستخدمين وبما يدعم ثقتهم ورضاهم.
- الضرورة الحتمية للأرضية الرقمية بالنسبة للمستخدمين والتي اختصرت الوقت والتكلفة والجهد من خلال تسهيل الحصول على الخدمات إلكترونيا.

التوصيات:

- رفع الوعي التكنولوجي والرقمي في قطاع التربية وترسيخ التحول الرقمي.
- ضرورة المراجعة الدورية لتحديث محتوى الأرضية الرقمية من معلومات وبيانات إلكترونية على مستوى كل مؤسسة.
- حتمية الرفع من جودة التصميم والتنظيم للمضامين والبيانات عبر الأرضية الرقمية.
- ضرورة توسيع دائرة التواصل والتفاعل الالكترونيين عبر الأرضية بتزويدها بآليات للذكاء الاصطناعي كروبوتات الدردشة لتحقيق الاستجابة الفعالة والفورية لاحتياجات ومتطلبات المستخدمين من أجل تحقيق أكبر قدر من الرضا والثقة.
- ضرورة تنوع الخدمات المقدمة عبر الأرضية الرقمية وضمان نجاحها.
- تسريع الوتيرة في تفعيل بعض الخدمات في الأرضية الرقمية والتي مازالت قيد التفعيل.
- تفعيل إجراءات الأمان والحماية المناسبة ضد التهديدات السيبرانية و آليات الرقابة اللازمة.
- يعتمد تحقيق رضا مستخدمي الموقع الإلكتروني للأرضية على مختلف الخبرات والتجارب السابقة و الوصول إلى توقعاتهم من خلال مشاركة الوصاية لمستخدميها بالأخذ بتوصياتهم واقتراحاتهم حول مختلف الخدمات التي تقدمها الأرضية في قطاع التربية.

قائمة المراجع:

- 1-Bai, B., Law, R., & Wen, I. (2008). The impact of website quality on customer satisfaction and purchase intentions: Evidence from Chinese online visitors. International Journal of Hospitality Management ,Volume 27, Issue 3.

- 2-Chen, T., Peng, L., Jing, B., Wu, C., Yang, J., & Cong, G. (2020). The Impact of the COVID-19 Pandemic on User Experience with Online Education Platforms in China. Sustainability , vol. 12, issue 18.
- 3-Delone, W., & McLean. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. Journal of management information systems.
- 4-Hsiu-Fen Lin. (2007.). The Impact of Website Quality Dimensions on Customer Satisfaction in the B2C E-commerce Context. Total Quality Management & Business Excellence 18(4).
- 5-Kotler, & Dubois. (2004). Marketing Management, 11ème édition. paris.: pearson Education.
- 6-Ozen, H., & Engizek, N. (2009). Shopping online without thinking:being emotional or rational? Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics.
- 7- الدكتور عبد الرحيم نادر. (2021). الوسيط للتوجه نحو التقنيات الحديثة في العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي والابتكار التسويقي دراسه تطبيقية على قطاع متاجر التجزئه الالكترونية في مصر. مجلة البحوث المالية والتجارية المجلد 22 العدد 3.
- 8- المصطفى سامر. (2013). أثر خدمة ضمان المنتج في تعزيز رضا العملاء. جامعة دمشق للعلوم الإقتصادية والقانونية ،العدد 29،سوريا.
- 9-تاريخ مجيد عهد جديد. (25 01 ,2017). تاريخ الاسترداد 22 01 ,2024 ، من <https://gloriousalgeria.dz/Ar/Achievements/show/234-AMATTI>
- 10- حسان حجاج. (2023). رقمنة الخدمات الإدارية عبر الموقع الإلكتروني كمقاربة إتصالية حديثة لتحسين الخدمة العمومية - موقع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية نموذجاً. مجلة هيرودوت للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 07 ،العدد03.
- 11- ز عموم خالد و بومعيزة السعيد. (2007). التفاعلية في الاذاعة أشكالها ووسائلها. تونس: إتحاد اذاعات الدول العربية.
- 12- عامر عبد القادر ،علي بلحاج ياسين. (2023). أثر محددات جودة الموقع الإلكتروني على تحقيق الشراء الإندفاعي في ظل وساطة اندفاعية الزبون- حالة رواد مواقع التجارة الإلكترونية العرب. مجلة دراسات في الإقتصاد و إدارة الأعمال ،المجلد 06،العدد 01.
- 13- قشي ليلي، و هباش فارس. (2022). أثر جودة خدمات المواقع الالكترونية في مؤسسات التعليم العالي على رضا. مجلة ميلاف للبحوث والدراسات.

أثر أبعاد جودة الموقع الإلكتروني في تحقيق رضا المستخدمين دراسة حالة موقع الأرضية الرقمية للتربية الوطنية.

- 14- كريمة غياد. (2021). أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبائن، دراسة على عينة زبائن مؤسسة بريد الجزائر سكسكدة. مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة، المجلد 08، العدد02.
- 15- محفوظ عرابي، و هارون سميرة. (2022). قياس رضا المستهلكين عن التجارة الإلكترونية بالجزائر في فترة جائحة كورونا 2019-2021. مجلة معارف، المجلد17، العدد02.
- 16- محمد عبد الفتاح أحمد ممدوح. (2020). أثر التسويق الرقمي على القيمة المدركة للعميل، دراسة تطبيقية على عملاء الخطوط الجوية المصرية. مجلة الدراسات التجارية المعاصرة. جامعة كفر الشيخ، المجلد 40، العدد01 .
- 17- مدروس نادية. (2020). أثر أبعاد جودة الموقع الإلكتروني في تحقيق رضا العملاء. مجلة مجاميع المعرفة المجلد: 06 ، العدد:02.
- 18- مفيدة يحيوي، و فائزة جيجخ. (2014). دور الموقع الإلكتروني في التجارة الإلكترونية والتسويق عبر الانترنت. أفاق علمية.