

دور جودة خدمة الموقع الالكتروني الجامعي في تحقيق رضا طالب الجامعة، دراسة حالة  
موقع كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة مستغانم

The role of university website service quality in achieving university  
student satisfaction, a case study of the website of the Faculty of Economic,  
Commercial and Management Sciences, University of Mostaganem

بن مريم نورالدين<sup>1</sup>، درقاوي أسماء<sup>2</sup>

BENMERIEM Nouredine<sup>1</sup>, DERKAOUI Asma<sup>2</sup>

<sup>1</sup> إستراتيجية التحول إلى الاقتصاد الأخضر، جامعة مستغانم (الجزائر)،

noureddine.benmeriem@univ-mosta.dz

<sup>2</sup> السياسة الصناعية وتنمية المبادلات الخارجية، جامعة مستغانم (الجزائر)،

asma.derkaoui@univ-mosta.dz

تاريخ النشر: 2024/04/01

تاريخ القبول: 2024/03/28

تاريخ الاستلام: 2023/11/27

#### ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة خدمة الموقع الالكتروني لجامعة مستغانم ودوره في تحقيق رضا الطلبة. واعتمدنا على المنهج التحليلي الكمي ولتحقيق هدف الدراسة تم تطبيق الاستبانة كأداة قياس على عينة عشوائية من الطلبة بلغ عددهم 83 بجامعة مستغانم، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود انطباع إيجابي لدى عينة الدراسة على معيار جودة المحتوى، ومعيار جودة التصميم، ومعيار جودة التنظيم، ومعيار جودة سهولة التعامل. ولذا اقترحت الدراسة ضرورة الاهتمام بمعيار جودة المحتوى، ومعيار جودة التصميم، ومعيار جودة التنظيم أكثر حيث كانت نسبة الاستجابة اقل مقارنة بمعيار سهولة التعامل، وكذا احتواء الموقع على عناصر تتيح التفاعلية وعناصر أخرى لقياس مدى رضا الطلبة بصفة دورية لضمان تلبية توقعات واحتياجات الطلاب في عصر التكنولوجيا المتقدمة.

كلمات مفتاحية: جودة خدمة، الموقع الالكتروني الجامعي، رضا طالب الجامعة.

تصنيفات JEL: M3؛ M31؛ M37.

المؤلف المرسل: بن مريم نورالدين، الإيميل: noureddine.benmeriem@univ-mosta.dz

**Abstract:**

This study aims to identify the impact of the quality of service of the University of Mostaganem website and its role in achieving student satisfaction. In this study, we relied on the quantitative analytical approach. To achieve the goal of the study, the questionnaire was applied as a measurement tool to a sample of students, numbering 83 students at the University of Mostaganem. The study reached several results such as the presence of a positive impression among the study sample on all four criteria. From the content quality standard, the design quality standard, the organization quality standard, and the ease of handling quality standard. Therefore, the study recommended the need to pay more attention to the standard of content quality, the standard of design quality, and the standard of organization quality, as the response rate was lower compared to the standard of ease of handling. The study also recommended that the site contain elements that allow interactivity and other elements to measure the extent of student satisfaction on a periodic basis to ensure that students' expectations and needs are met. In the era of advanced technology

**Keywords:** Service Quality, University Website, Satisfaction, University Student.

**JEL Classification Codes :** M3 ; M31 ; M37

**1. مقدمة:**

في عصرنا الحديث، أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا غنى عنها في رحاب جميع المؤسسات، سواء كانت حكومية أم خاصة. شهدنا في الآونة الأخيرة تزايد استخدام هذه التقنيات بشكل كبير، حيث أصبحت المؤسسات التعليمية بشكل عام، والجامعات بشكل خاص، تعتمد على تكنولوجيا المعلومات كمحور أساسي لتحقيق أهدافها وتأدية وظائفها المتنوعة، من تقديم التعليم والبحث العلمي إلى خدمة المجتمع الجامعي.

يظهر الموقع الإلكتروني الجامعي كأحد الأدوات الرئيسية التي تلعب دورًا حيويًا في هذا السياق. الذي يوفر سهولة الوصول للطلاب والمعلمين والباحثين والإداريين على حد سواء، أمر أساسي بالنسبة لأي مؤسسة تعليمية تطمح لتلبية تطلعات متخذي القرار، ورغبات وحاجيات طلابها.

لذا يتطلب تطوير الجامعات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليس فقط تصميم مواقع إلكترونية فعّالة، بل يشمل أيضاً الاهتمام الجاد بجودة هذه المواقع. لذا يتعين عليها الالتزام بتطبيق معايير الجودة في المحتوى والتنظيم والتصميم وسهولة الاستخدام. هذه الدراسة تسلط الضوء على أهمية تقييم جودة المواقع الإلكترونية للجامعات العربية والجامعة الجزائرية بصفة خاصة ومدى مساهمتها في تحقيق رضا متلقي الخدمة وخاصة الطلبة.

### 1.1 إشكالية البحث:

تتمثل التحديات المتزايدة أمام الجامعات والمؤسسات التعليمية في الضرورة المتزايدة للنظر بعناية إلى جودة خدمات مواقعها الإلكترونية. إذ تعد هذه المواقع الآن أكثر من مجرد بوابة لتقديم الخدمات الأكاديمية والإعلامية، بل أصبحت مؤشراً مهماً يؤثر على التصنيفات الدولية للجامعات. وبالتالي، يجدر بالجامعات والمؤسسات الأكاديمية أن تعزز جودة خدمة مواقعها الإلكترونية وفقاً للمعايير الدولية المتعارف عليها في تصميم المواقع. ومع هذه الأهمية المتزايدة، يظهر وجود نقص في الدراسات التي تتناول فعالية تصميم مواقع الجامعات العربية وتحليل مشكلات جودة الخدمة المتعلقة بها. لذلك يصبح من الضروري إجراء دراسة حول جودة خدمة موقع الجامعة مستغانم، لفهم كيفية تأثير جودة الموقع على رضا الطلاب وتحقيق أهداف الجامعة.

بناء على ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية: ما مدى تأثير الموقع الإلكتروني على تحقيق رضا طلبة الجامعة؟

### 2.1 فرضيات البحث:

للإجابة على إشكالية الدراسة تمت صياغة الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للمتغيرات المستقلة (جودة المحتوى / جودة المعلومات / جودة التنظيم / جودة سهولة التعامل للموقع الإلكتروني) مجتمعة على المتغير التابع رضا الطالب.

تتفرع منها الفرضيات التالية:

- ليست هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لجودة محتوى الموقع الإلكتروني على رضا الطالب

- ليست هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5 % لجودة تصميم الموقع الإلكتروني على رضا الطالب.
- ليست هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5 % لجودة تنظيم الموقع الإلكتروني على رضا الطالب.
- ليست هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5 % لجودة سهولة التعامل للموقع الإلكتروني على رضا الطالب.

### 3.1 أهداف البحث:

تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف الآتية:

- تعتبر هذه الدراسة كمؤشر للقائمين على مواقع الجامعات العربية، حيث يمكنهم تحديد المعايير اللازمة لشكل ومحتوى الموقع، مستندة إلى معايير الجودة العالمية، مثل مؤشرات ويبوميتركس webometrics العالمية. وبناءً على هذه المعايير، يمكن تصنيف الجامعات وتقييم أدائها.
- تهدف الدراسة أيضاً إلى تقديم توصيات فعّالة تساهم في تطوير موقع الجامعة مستغنام، باستناد إلى معايير الجودة العالمية.

### 4.1 أهمية البحث:

إن فحص وبحث جودة خدمة الموقع الإلكتروني الجامعي يعد أمراً ذا أهمية بالغة، حيث يتسنى من خلاله تحليل تأثير هذه الجودة على إرضاء الطلاب. يتناول هذا المقال دراسة حالة موقع كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة مستغنام، مما يساهم في الكشف عن الجوانب القوية والضعيفة للخدمة الإلكترونية المقدمة. يعتبر البحث في هذا السياق مهماً لفهم كيفية تحسين تجربة المستخدم وضمان تقديم محتوى فعّال ومفيد. كما يساعد في تحديد التحديات التي قد تواجه الطلاب في التفاعل مع الموقع الجامعي وكيفية معالجتها.

### 5.1 منهج البحث والأدوات المستخدمة:

يتبع البحث منهجاً تحليلياً وكمياً سيتم التركيز على دراسة حالة موقع كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة مستغنام. أما بالنسبة للأدوات المستخدمة، تم استخدام استبانة كأداة لقياس رأي الطلاب وتقييمهم لجودة خدمة الموقع الإلكتروني. تم تطبيق الاستبانة على عينة عشوائية تتألف من 83 طالباً، بعد

التحقق من الخصائص السيكومترية للأداة. يهدف استخدام هذه الأداة إلى فهم وتقييم مدى رضا الطلاب واستجابتهم للخدمات التي يقدمها الموقع الإلكتروني للكلية المدروسة.

## 6.1 هيكل البحث:

تم تقسيم الدراسة إلى جزأين الجزء النظري تناولنا فيه أهم متغيرات الدراسة التي تمثلت في جودة المحتوى وجودة التصميم وجودة التنظيم وجودة سهولة التعامل وفي الجانب التطبيقي، قمنا بتحليل الاستبيان الخاص بدور جودة خدمة الموقع الإلكتروني في تحقيق رضا طلاب الجامعة مع دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. يختتم البحث بالتوصيات والنتائج الرئيسية التي تم التوصل إليها، مع إشارة إلى أهمية تحسين جودة خدمات الموقع الإلكتروني لتعزيز رضا الطلاب.

## 2. الاطار النظري للدراسة

### 1.2 الموقع الإلكتروني: المفهوم، الخصائص والأهمية:

هو عبارة عن صفحات مبرمجة بأي لغة من لغات الويب يقوم بعرض وأخذ البيانات على شبكة الأنترنت وتختلف المواقع عن بعضها من ناحية عملها وبرمجتها وطريقة عملها. (الجزعي 2023)

ويعرف أيضا على أنه مجموعة من الصفحات والنصوص والصور والمقاطع والفيديوهات 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 الأنترنت. (الحسين 2010)

وتجتمع معظم المواقع الإلكترونية في الخصائص أهمها:

- يجب أن يكون الموقع الإلكتروني سلس وبسيط.
- يوضح عنوان الموقع من الصفحة الأولى عن طبيعة نشاط المؤسسة.
- سهولة تصفح الموقع والانتقال بين صفحاته.
- أن تكون الصفحة الأولى للموقع تعبر عن جميع الخدمات التي يقدمها بصفة مختصرة.
- معلومات الموقع يجب ان تكون واضحة ومترابطة تشبع رغبات المستخدم.

- يجب ان يحوي الموقع على نظام حماية عالي الجودة غير قابل للاختراق ويمتاز بالاستقرار والموثوقية.
- أن تكون سعة التخزين وسرعة الأداء للموقع متوفرة عن طريق مزود الخدمة.
- أن يكون الموقع الإلكتروني قابل لاستيعاب أكبر قدر ممكن من المستخدمين في آن واحد أي في نفس التوقيت وأن يكون متاحا 24/24 ساعة طيلة أيام الأسبوع.
- سرعة التفاعل مع المستخدمين وتحديث المعلومات بصفة مستمرة.
- إمكانية الولوج إلى الموقع الإلكتروني من أي آلة سواء كان حاسوبا أو هاتفا ذكيا. (عتدال عبد الله هملان 2014)

وتبرز أهمية الموقع الإلكتروني في كونه أكثر من مجرد عنوان عبر شركة الأنترنت حيث يبين هوية المؤسسة وعلامتها وما يميز سلعة وخدماتها وقدرتها على إشباع رغبات زبائنها وحضورها في كل مكان وفي أي وقت، لذا فإن الموقع الإلكتروني يؤدي عدة وظائف سواء من الجهة الاقتصادية والتجارية فهو يعكس مدى تواجد وجاهزية المؤسسة في تلبية كل ما يحتاجه الزبون عبر تصفح موقعها الإلكتروني. (الموسوي، 2006)

## 2.2 الموقع الإلكتروني الجامعي: التعريف، الخصائص

تعريف الموقع الجامعة الإلكتروني: هو مجموعة من الملفات التي تحتل مساحة تخزينية، قامت المؤسسة الجامعية بحجزها ضمن جهاز خادم، يكون عادة تابعا للجامعة ليشكل مضمونا متكاملًا يحتوي معلومات، ويشكل نشاطات ويقدم خدمات لجمهور الجامعة من إداريين وأساتذة وطلبة. (خدرى، 2007)

موقع الجامعة الإلكتروني هو موقع إلكتروني تابع للجامعة يتم الدخول إليه من قبل الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والإداريين وحتى الزوار، وذلك للاستفادة من الخدمات الإلكترونية التي يقدمها وهو موقع حاسوبي يعين بإدارة التعلم الإلكتروني. (يوسف عيادات، 2015)

ولا تختلف خصائص الموقع الجامعة الإلكتروني عن الموقع الإلكتروني إلا أنه يتميز عنها فيما يلي:

- اسم النطاق الرسمي للموقع الإلكتروني الجامعي يكون رسميا ويختلف عن باقي المواقع الإلكترونية ويكون تابعا لنطاق الدولة، يحتوي الموقع الجامعي الإلكتروني على مواضيع أكاديمية تعليمية

- الموقع الجامعي الإلكتروني يقوم بتعريف عن الجامعة سواء في مواضعها أو رسوماتها والفيديوهات التابعة لها حيث يعتبر واجهة إعلامية للجامعة أو لإحدى هياكلها الفرعية كالمعاهد والكليات وغيرها، وكذلك يبين نشاطاتها مثل المنتقيات، الدليل الإلكتروني عن بعد وكذا المكتبة الإلكترونية للجامعة ونشاطات متعددة أخرى. (يوسف عيادات، 2015)
- 3.2 الجامعة وطلابها:

لقد تعددت واختلفت تعاريف الباحثين والمفكرين للجامعة فمنهم من يعرفها على أنها " كل أنواع الدراسات او التكوين الموجه للبحث التي تتم بعد مرحلة الثانوية على مستوى مؤسسة جامعية أو تعليمية أخرى معترف بها كمؤسسات التعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة". (بوعشة، 2000)

كما يعرف طالب الجامعة بأنه كل شخص تحصل على الشهادة الثانوية التي سمحت له بالانتقال من المرحلة الثانوية إلى الجامعة وحصوله على التخصص الذي يلائم الشهادة وله الحق في اختيار التخصص حسب ذوقه ويتمشى مع مؤهلاته ونتائجه المتحصل عليها حسب شهادة الثانوية وعرفه المشرع الجزائري بأنه كل شخص حامل لشهادة البكالوريا التعليم الثانوي أو شهادة أجنبية معترف بمعادلتها". (واخرون، 2006)

#### 4.2 أبعاد جودة الموقع الإلكتروني: الجودة:

تعرف الجودة على أنها مقياس مدى توافق مستوى الخدمة المقدمة مع توقعات المستخدمين بمعنى الامتثال لتوقعات المستخدمين على أساس ثابت. (parasuraman، septembre,2014)

وعرفها جوزيف جوران (Joseph juran) على أنها "مدى ملائمة المنتج للاستخدام" والمقصود بالجودة في هذا التعريف، مدى قدرة المنتج على تقديم الشيء الذي يريده الزبون منه وقد بين جوران أن الملائمة للاستخدام تعتمد على توفير خمسة أبعاد وهي: (فريد عبد الفتاح زين الدين، 1996): جودة التصميم، جودة المطابقة للمواصفات، أن تكون السلعة متاحة، سلامة الحصول على السلع، صلاحية أداء المنتج في ميدان الاستعمال.

## مفهوم جودة خدمة الموقع الإلكتروني:

عرفها 2000Zethaml etall بأنها إلى أي مدى يسهل الموقع على شبكة الانترنت التسوق والشراء بجودة وفعالية وعرّفها Parasuraman etall 2005 بأنها جميع مراحل تفاعلات العميل مع الموقع على شبكة الأنترنت (Singh, Malhor, 2002).

## قياس أبعاد جودة الموقع الإلكتروني:

هناك طرق مختلفة لقياس جودة المواقع الإلكترونية، حيث لا يوجد اتفاق موحد على معايير موجودة للقياس، بحيث تعددت المعايير حسب طبيعة بعض المواقع وطرق استخدامها وما تحويه من معلومات وحتى طبيعة المستخدم.

لهذا فإن قياس جودة المواقع الإلكترونية أو الخدمة الإلكترونية لا يمكن قياسه دون دراسة سلوك الزبون الرقمي أي سلوك الزبون لموقع ويب، الذي لم يتم دراسته بصفة موضوعية ودقيقة ناهيك عن البعض اللذين حاولوا تكييف مقياس جودة الخدمة التقليدية المعروف بـ SERVQUAL مع مواقع ويب حيث كان عائق اختلاف البيئة وأبعادها الافتراضية والتفاعلية وسرية المعلومات يحول دون ذلك.

معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني وتتلخص كالآتي: (Singh, Malhor, 2002)

- أ معايير جودة المحتوى: جودة المحتوى تتحدد في قلة الكم والدقة في التفاصيل ناهيك عن اللغة والموثوقية والتحديث، أما فيما يخص الموقع الإلكتروني الجامعي، بما أنه موقع تعليمي أكاديمي، فمحتواه واضح ومحدد بالنسبة للطلبة. (المكاوي، يناير 2019)
- ب معايير جودة سهولة التعامل: ويعني ألا يجد المستخدم صعوبة في استعمال الموقع أو الولوج إليه بغض النظر عن خلفية العلمية والحصول على المعلومة المطلوبة وسرعة في الإنجاز بأقل قدر ممكن من الوقت والجهد. مما يحفز معاودة الاستعمال، ملائمة عنوان الموقع للموقع وطبيعته كما يوفر جميع الخدمات باستمرار والحفاظ على خصوصية المعلومات الشخصية للمستخدم. (المكاوي، يناير 2019)
- ت معايير جودة التصميم: ويعتبر عنصرا رئيسيا ويقصد به جاذبية الموقع وإظهاره بأبهى صورة بحيث يجذب المستخدم إليه، ويطيل مكوثه فيه وتتعدد زيارته للموقع ولا يشعره بالملل
- ث معيار جودة التنظيم: ويعني المنهجية الواضحة والمنظمة، كالهيكل التنظيمي والترتيب الزمني أو الجغرافي لتسهيل مهمة المستخدم. (مامون الدرادكة، 2002)



## 5.2 رضا الزبون عن الموقع الإلكتروني:

### 1.5.2 مفهوم الرضا الإلكتروني:

الرضا: عرفه kotler بأنه: " حكم المستهلك بالنظر إلى الخبرة الاستهلاكية أو الاستعمال الناتج عن توقعاته بالنسبة للمنتج والأداء المدرك " (dubois، 1997)

### 2.5.2 جودة المواقع الإلكترونية وأثرها على رضا الزبائن:

علاقة جودة المحتوى برضا الزبون: إن محتوى الموقع هو مستودع بيانات ومعلومات وتقارير المؤسسة، لهذا فإن جودة المحتوى تحتل الأهمية الكبرى في موقع المؤسسة الإلكترونية، هناك من حدد القيمة المضافة على موقع المؤسسة بخصائص الخدمة الرقمية مضروبا بجودة وثراء المحتوى ولقد حدد جيمس أوبرين (J.A.O'Brien) ثلاثة أبعاد لجودة المعلومات على الموقع الوقت أو التوقيت، الشكل، المحتوى. (عياد، 2001)

علاقة جودة سهولة التعامل برضا الزبائن: عرف Barnes Dvidgen سهولة الاستخدام للموقع والتصفح التي ينجم عنها الرغبة في إعادة استخدامه، مما ينجم عنه الولاء الإلكتروني وبالتالي الرضا عنه، لذا فلا بد أن تكون بسيطة وسريعة بدون انقطاع، حتى يمكن للمستخدم إتمام عمله بسهولة وتصفح الموقع والانتقال بين أجزائه بسلاسة والوصول إلى الخدمة المطلوبة بطريقة سهلة وبسيطة. (قشي ليلي، ديسمبر 2022)

علاقة جودة التصميم برضا الزبائن: تسعى المؤسسة دائما لأن يظهر موقعها في أبهى صورة حتى يجذب الزبائن لزيارته وذلك بإعطاء انطباع جيد منذ الزيارة الأولى للموقع، حيث توصل Tarase Wich لوجود عدة عوامل تسهم في جعل الموقع أكثر جاذبية وهي: الصور، الرسوم المتحركة، التصميم، الألوان، الأسلوب، مقاطع الفيديو، النوافذ، المحتوى وهذا يؤدي إلى رضا الزبون عنه. (عياد، 2001)

علاقة جودة التنظيم برضا الزبائن: تسهيل مهمة المستخدم في الولوج إلى موقع المؤسسة وذلك باتباع منهجية واضحة وسلاسة في التنقل وتنظيم المبدع والمتطور للموقع يسهل على الزبون في إيجاد ما يبحث عنه ويرغبه في استخدامه عدة مرات دون ان يتوه بين الصفحات ويخلق لديه انطباع إيجابي يؤدي به في الأخير إلى الرضا عن الموقع الإلكتروني (تيناوي، 2019)

## 6.2 الدراسات السابقة:

- دراسة: (Saha,P) 2003 بعنوان العوامل المؤثرة على رضا المواطنين عن الخدمات الالكترونية المقدمة من خلال الموقع الالكتروني لدائرة الضرائب في السويد هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العوامل المؤثرة على رضا المواطنين عن الخدمات الالكترونية المقدمة من خلال الموقع الالكتروني لدائرة الضرائب في السويد حيث اعتمدت الدراسة بشكل أساسي على نموذج نجاح المعلومات (IS) model information success factors والذي تم وضعه من قبل DeLone and McLean's في عام 2003 ، وتمت إضافة بعض المتغيرات إلى هذا النموذج وكانت المتغيرات مستقلة لهذه الدراسة :جودة الخدمة الالكترونية، جودة المعلومات وجود نظام المعلومات والمتغيرات الوسيطة هي الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة، وثقة المواطن و رضا المواطن هو المتغير التابع .توصلت نتائج هذه الدراسة إلى وجود علاقة مباشرة وقوية بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات الوسيطة وعدم وجود علاقة مباشرة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع والفائدة المدركة أكثر المتغيرات تأثيرا في رضا المواطن.
- دراسة (Tarigan, 2008): بعنوان أثر توافر عناصر جودة الموقع الالكتروني على رضا المستخدمين، دراسة حالة لبورصة تايلاندا هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر توافر عناصر جودة الموقع الالكتروني على رضا المستخدمين، اعتمدت الدراسة على نموذج جودة الموقع الالكتروني webqual في تحديد المتغيرات المستقلة لهذه الدراسة، وخلصت إلى وجود علاقة قوية بين جودة الموقع الالكتروني(خصائص موقع الويب) ورضا عملاء الخدمات الالكترونية لبورصة تايلاندا من خلال عينة بلغت 341مستخدم وتوصلت الدراسة إلى أن جودة المعلومات وجود نظام الموقع وجود التفاعل مع الخدمات الالكترونية هي أبعاد جودة خدمات الموقع الإلكتروني المؤثرة على رضا المستخدمين.
- دراسة (رقاد وآخرون 2018)، بعنوان: مدى توافر معايير جودة خدمة الموقع الالكتروني للجامعة ودورها في تحقيق رضى الطالب دراسة حالة للموقع الالكتروني لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سطيف 1 الجزائر، هدفت هذه الدراسة للتعرف على مدى توافر معايير جودة خدمة الموقع الالكتروني لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سطيف 1 الجزائر ودورها في -تحقيق رضى الطالب، وقد استخدمت الدراسة استبانة وزعت على عينة من الطلبة بلغ عددهم ب 257 طالبا، تم

اختيارهم بطريقة عشوائية، وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج، كان من أهمها؛ وجود انطباق ايجابي لدى عينة الدراسة على كل من معيار محتوى الموقع والتنظيم وسهولة التعامل على الترتيب، في حين وجد انطباق متوسط إن لم يكن سلبى لمعيار التصميم.

- التعليق على الدراسات السابقة: تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة المذكورة أعلاه في عدة جوانب الا انها تختلف عنها في الآتي:

- تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الأولى التي تناولت مدى تطبيق معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني مجتمعة في دراسة واحدة ( جودة المحتوى، جودة المعلومات، جودة التنظيم، جودة سهولة التعامل) للجامعة محل الدراسة من وجهة نظر الطلبة
- توضيح التأثير الموجود في العلاقة بين جودة خدمة الموقع الإلكتروني للجامعة محل الدراسة بأبعادها ورضا الطلبة
- العامل الزمني حيث شهد الموقع الإلكتروني تطورات في الآونة الأخيرة مقارنة بزمان الدراسات السابقة خاصة من ناحية التصميم والشكل والبرامج الرقمية.

### 3. الإطار التطبيقي للدراسة

#### 1.3 مجتمع وعينة الدراسة :

تكوّن مجتمع الدراسة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة مستغانم البالغ عدده حسب مكتب الإحصاء ب 3445 طالب المقيدين في الفصل الدراسي الثاني 2022 / 2023، اعتمد الباحث على عينة عشوائية قدرت ب 83 طالب والذين قاموا بالإجابة على الاستبيان، الذي تم ارساله لهم عبر موقع الجامعة الرسمي وبعض مواقع الطلبة ومجموعات تنشيط عبر مواقع التواصل الاجتماعي،

تم تحليل ومعالجة بيانات البحث باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية منها والتحليلية، وذلك استعانة بالبرنامج الإحصائي SPSS ذات الإصدار 26، حيث تمثلت هذه الأساليب في: اختبار معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha): لمعرفة مدى قدرة الأداة (استمارة البحث) على تحقيق هدف الدراسة، إضافة إلى أساليب الإحصاء الوصفي (التوزيع التكراري، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية): وذلك لوصف خصائص مفردات الدراسة، ومعرفة نسبة أفراد العينة الذين اختاروا كل بديل من بدائل أسئلة الاستمارة

المقدمة. ودراسة العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة ومن ثم دراسة معادلة خط الانحدار لذات المتغيرات.

### 2.3 صدق وثبات أداة الدراسة:

فيما يخص بالصدق الظاهري للدراسة، تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين والذين أبدوا اراءهم حول تعديله وتم اخذ ملاحظاتهم بعين الاعتبار. فيما يخص بثبات الاستبيان تم التحقق منه، من خلال معامل ألفا كرونباخ، كما هو مبين في الجدول الموالي:

الجدول 1: قيم معاملات الاتساق الداخلي باستخدام اختبار ألفا كرونباخ

المحور	معامل الثبات ( $\alpha$ )
المحور الأول: جودة المحتوى	0.764
المحور الثاني: جودة التصميم	0.781
المحور الثالث: جودة التنظيم	0.828
المحور الرابع: جودة سهولة التعامل	0.872
المحور الخامس: رضا الطالب	0.749
الثبات العام للاستبيان	0.937

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ لكل محاور الاستبيان تتراوح بين (0.749-0.872) وهي معاملات مرتفعة، وكذلك معامل ألفا لجميع عبارات الاستبيان معا بلغ 0.937 وهذا يدل على أن اداة الدراسة ذات ثبات كبير مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

وعليه نستنتج أن أداة الدراسة التي أعدناها لمعالجة المشكلة المطروحة هي صادقة وثابتة في جميع فقراتها وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة.

### 3.3 وصف عينة الدراسة:

شملت الدراسة على مجموعة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة مستغانم، حيث سنتطرق من خلال هذا العنصر إلى عرض البيانات التي تم جمعها بواسطة الاستبيان حول عينة الدراسة.

### 1.3.3 توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات السلوكية:

الجدول 2: توزيع أفراد العينة المتغيرات السلوكية

المتغيرات	الفئة	التكرارات	النسبة
الجنس	ذكر	33	39,8
	انثى	50	60,2
الفئة العمرية	17-23 سنة	23	27,7
	24-28 سنة	18	21,7
	أكثر من 28 سنة	42	50,6
المستوى التعليمي	دكتوراه	31	37,3
	ليسانس	17	20,5
	ماستر	35	42,2
	الاطلاع على المستجدات	45	54,2

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان

يوضح الجدول 2 أن أفراد العينة يتراوح سنهم بين 17 و40 سنة فأكثر وذلك راجع الى مرحلة المتمدرس فالغالب ان نسبة الليسانس هي الأكثر من حيث العدد ولكن الملاحظ ان نسبة طلبة الدكتوراه هي الغالبة في الإجابة على الاستبيان ومرد ذلك راجع الى اهتمام هذه الفئة وتتبعها للموقع لمعرفة المستجدات ناهيك عن الخبرة في المجال الحوسبة حيث قدرت النسبة ب 50.60 % وهي الفئة الأكثر اهتماما بزيارة الموقع الالكتروني.

### 2.3.3 توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

حسب ما يظهر بالجدول 2 فإن النسبة الأكبر لأفراد العينة هي اناث وهذا ناتج لعددهن الأكبر من الذكور حسب احصائيات الجامعة ودرجة الاهتمام بزيارة المواقع الرسمية للاطلاع على المستجدات حيث بلغت النسبة 60,2% وهي كبيرة جدا مقارنة بنسبة الذكور التي بلغت 39,8 %

### 3.3.3 توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي:

يتبين أن الشريحة الأكبر هي فئة المستوى الماستر ا حيث يمثلون 42,2 % تليها فئة الدراسات العليا الدكتوراه بنسبة 37,3 % اما فئة ليسانس فكانت الأضعف والاقبل بنسبة 20,5 %.

#### 4.3 أداة الدراسة:

تم اعتماد أداة الاستبانة في جمع البيانات، حيث شملت جزأين، يحوي الجزء الأول على البيانات الشخصية والسلوكية الخاصة بالمستجوب، أما الجزء الثاني فقد احتوى على أربع محاور تهدف الى معرفة اتجاهات الطلبة نحو مدى توفر معايير الجودة في الموقع الالكتروني للجامعة محل الدراسة، وقد تم استخدام مقياس ليكرت لقياس استجابات المبحوثين حول عبارات الاستبيان كما هو موضح في الجدول:

الجدول 3: درجات مقياس ليكرت

الاستجابة	راض بشدة	راض	محايد	غير راض	غير راض بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الباحثين

ولغرض تحديد مستويات أوزان فقرات الدراسة، المعرب عنها في الاستمارة تم اعتماد مقياس ليكرت الموضح سابقا، وعلى أساسه حدد المدى 5-1=4، وبتقسيمه على مستويات الأداة والبالغة 5 تحدد طول الفقرة والمقدرة ب:  $0,8 = 4/5$ ، وعليه تكون قيمة الوسط المرجح ودرجات الموافقة كما هي موضحة في الجدول 3.

الجدول 4: قيمة الوسط المرجح ودرجات الموافقة لمحاور الاستبانة

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

المصدر: من إعداد الباحثين

#### 4. نتائج الدراسة

تحليل عينة الدراسة من خلال تحديد أثر المتغيرات المستقلة المتمثلة في: جودة المحتوى، جودة التصميم، جودة التنظيم، جودة سهولة التعامل على الموقع على المتغير التابع المتمثل في رضا الطالب.

## 5. بيانات الدراسة

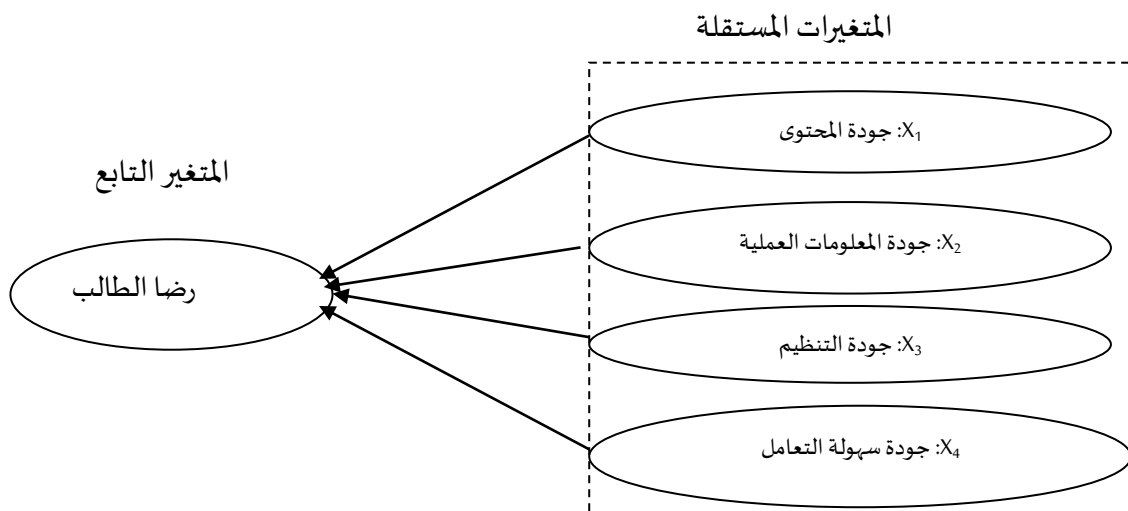
### 1.5 اختبار فرضيات الدراسة:

قبل الشروع في اختبار الفرضيات سنعرض أنموذجة الدراسة، ثم نخبر جاهزية البيانات للانحدار المتعدد.

### 2.5 أنموذج الدراسة:

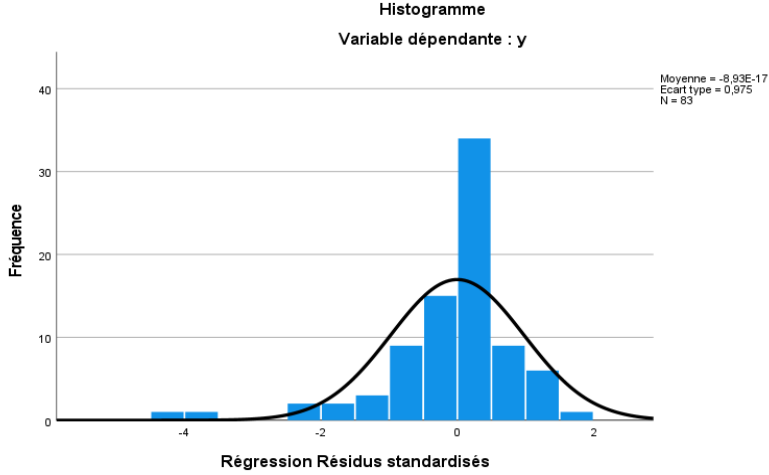
يوضح الشكل 1 أنموذج الدراسة والذي يدرس أثر المتغيرات المستقلة (جودة المحتوى، جودة المعلومات، جودة التنظيم، جودة سهولة التعامل للموقع الالكتروني) مجتمعة على المتغير التابع رضا الطالب.

الشكل 1: نموذج الدراسة الحالية



المصدر: من إعداد الباحثين

## الشكل 2: المدرج التكراري للتوزيع الطبيعي



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان

من خلال الشكل رقم (02): وهو الرسم البياني للمدرجات التكرارية يتضح أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

3.5 اختبار الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) للمتغيرات المستقلة (جودة المحتوى / جودة المعلومات / جودة التنظيم / جودة سهولة التعامل للموقع الإلكتروني) مجتمعة على المتغير التابع رضا الطالب.

الجدول 5: تحليل التباين للانحدار لاختبار صلاحية نموذج الانحدار الخطي المتعدد

الدلالة الإحصائية	قيمة (F) المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التغير (التباين)
0,000 <sup>b</sup>	5,361	1,085	4	22,203	الانحدار
		0,202	78	24,357	البواقي (الخطأ)
		-	82	46,560	الكلية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان

يتضح من النتائج المحصل عليها في الجدول رقم (05)، أن قيمة الدلالة الإحصائية البالغة (0.000) هي أقل من مستوى المعنوية ( $\alpha=0.05$ )، وعليه سيتم رفض الفرضية الصفرية وهنا يعني ثبوت صلاحية نموذج الانحدار الخطي المتعدد، وبالتالي يوجد أثر للمتغيرات المستقلة (جودة المحتوى / جودة المعلومات / جودة التنظيم / جودة سهولة التعامل للموقع الإلكتروني) مجتمعة على المتغير التابع رضا الطالب.



دور جودة خدمة الموقع الالكتروني الجامعي في تحقيق رضا طالب الجامعة  
دراسة حالة موقع كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مستغانم

واستنادا على ما سبق، فيمكن الآن استخدام الانحدار الخطي المتعدد، لقياس أثر المتغيرات المستقلة على رضا الطالب. كما هو موضح في الجدول 6 التالي:

الجدول 6: نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر المتغيرات المستقلة على رضا الطالب

المتغيرات	معاملات الانحدار (a)	قيمة (t) المحسوبة	الدلالة الإحصائية (sig)	المعاملات المعيارية (beta)
الحد الثابت (a <sub>0</sub> )	-0,288	-0,553	0,582	-
X4	0,499	2,496	0,015	0,399
معامل الارتباط المتعدد (R)	0,691 <sup>a</sup>			
معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	,477			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من نتائج الجدول 6 أعلاه ما يلي:

- تم استبعاد المتغيرات المستقلة (جودة المحتوى، جودة المعلومات، جودة التنظيم) من النموذج عند استخدام أسلوب الانحدار المتعدد، لضعف تأثير هذه المتغيرات على رضا الطالب. حيث كانت دلالتها الإحصائية (sig) على التوالي (0,365، 0,273، 0,399)، وهي أكبر من مستوى المعنوية ( $\alpha=0.05$ ).
- ثبوت الدلالة الإحصائية لمعاملات الانحدار (a) للمتغير المستقل والممثل في سهولة تعامل الموقع الالكتروني، حيث يمكن القول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha=0.05$ ) للمتغير المذكور على رضا الطالب في جامعة مستغانم، وإن ما يؤيد ذلك قيم (t) المحسوبة لها والمقدرة ب(2,496)، حيث كانت قيمة الدلالة الإحصائية (sig) للمتغير المذكور أقل من مستوى المعنوية ( $\alpha=0.05$ )، وبناءً على النتائج السابقة سيتم رفض الفرضية الصفرية.

- تشير قيمة معامل التفسير ( $R^2$ ) البالغة (0,477)، إلى أن المتغير الداخلى فى الانموذج والمتمثل فى (سهولة تعامل الموقع الإلكتروني)، تفسر ما نسبته (7,47%) من التغيرات على المتغير التابع وهو رضا الطالب.

- تشير قيمة المعامل المعيارى (beta) المحسوبة لبعء سهولة التعامل مع الموقع الإلكتروني والبالغة 0,399 إلى ان زيادة اهتمام المسيرين بسهولة التعامل مع الموقع الإلكتروني بمقدار وحدة انحراف معيارى واحد، سيؤدى إلى زيادة رضا الطالب بنسبة بلغت (39.9%) على الترتيب.

أظهرت نتائج اختبار الفرضية الرئيسة بشكل عام، بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha=0.05$ )، لمتغير مستقل والمتمثل فى (سهولة التعامل مع الموقع الإلكتروني) على رضا الطالب فى الجامعة، حيث بلغ معامل الانحدار (a) له بـ (0,499).

وبناءً على نتائج تحليل الانحدار الخطى المتعدد، يكون النموذج المقرر كالاتى:

$$\hat{Y} = (-0,288) + 0,499X_4$$

حيث أن:

$\hat{Y}$ : رضا الطالب

$X_4$ : سهولة التعامل مع الموقع الإلكتروني

#### 4.5 اختبار الفرضيات الفرعية:

هنا يتم اختبار أثر كل من المتغيرات المستقلة منفردا ضمن نتائج الانحدار المتعدد على المتغير التابع، بمراعاة الدلالة الإحصائية، حسب ما أظهره جدول رقم (07) أسفله.

الجدول 7: قيم (t) المحسوبة، الدلالة الإحصائية، المعاملات المعيارية للمتغيرات المستقلة

المتغيرات	قيمة (t) المحسوبة	الدلالة الإحصائية (sig)	المعاملات المعيارية (beta)
الحد الثابت (a)	-0,553	0,582	-
جودة المحتوى	0,911	0,365	0,098
جودة التصميم	1,104	0,273	0,146
جودة التنظيم	0,848	0,399	0,150
سهولة التعامل مع الموقع الإلكتروني	2,496	0,015	0,399

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: ليست هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لجودة محتوى الموقع الإلكتروني على رضا الطالب حيث أشارت النتائج المبينة في الجدول رقم (07) إلى أن قيمة الدلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ ) قدرت ب 0,365، وعليه يتم قبول الفرضية العدمية أي لا يوجد علاقة تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لجودة محتوى الموقع الإلكتروني على المتغير التابع (رضا الطالب) في جامعة مستغانم.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: ليست هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لجودة تصميم الموقع الإلكتروني على رضا الطالب.

حيث أشارت النتائج المبينة في الجدول رقم (07) إلى أن قيمة الدلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ ) قدرت ب 0,273، وعليه يتم قبول الفرضية العدمية أي لا يوجد علاقة تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لجودة تصميم الموقع الإلكتروني على المتغير التابع (رضا الطالب) في جامعة مستغانم.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: ليست هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لجودة تنظيم الموقع الإلكتروني على رضا الطالب.

حيث أشارت النتائج المبينة في الجدول رقم (07) إلى أن قيمة الدلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ ) قدرت ب 0,399، وعليه يتم قبول الفرضية العدمية أي لا يوجد علاقة تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لجودة تنظيم الموقع الإلكتروني على المتغير التابع (رضا الطالب) في جامعة مستغانم.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: ليست هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لجودة سهولة التعامل للموقع الإلكتروني على رضا الطالب.

حيث بينت النتائج المبينة في الجدول رقم (07) إلى أن قيمة الدلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0.05$ ) قدرت ب 0,015، وعليه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي يوجد علاقة تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لسهولة التعامل مع الموقع الإلكتروني على المتغير التابع (رضا الطالب) في جامعة مستغانم، بمعنى آخر كلما ازداد الاهتمام بسهولة التعامل مع الموقع كلما زاد رضا الطالب.

## 6. خاتمة

يظهر الامر جليا أن مواقع الجامعات على الإنترنت ليست مجرد واجهات إلكترونية، بل تعتبر بوابات حيوية للتفاعل وتقديم الخدمات للطلبة، وأكدت الدراسة ان الموقع الالكتروني للجامعة أصبح وجهة كل طالب لمعرفة كل المستجدات التي تحدث في الجامعة ويتجلى رضاه فيما يقدمه الموقع من معلومات وخدمات التي يحتاجها الطالب خاصة إذا كانت هذه الرغبات والخدمات مقدمة في قالب جذاب وسلس ويسهل الوصول اليه واقتنائه في أحسن وأسهل وسيلة وفي أي مكان وفي مدة زمنية وجيزة.

في هذا العصر الرقمي، تكمن نجاح الجامعات في توفير تجارب إيجابية للطلبة وفي تحقيق مستويات عالية من الوصول والفعالية على الويب. إن الاستجابة لتحديات قابلية الاستخدام والوصول تعزز سمعة الجامعات وتعزز تفوقها في مجال التعليم العالي. يتعين عليها أن تسعى باستمرار إلى تبني معايير الجودة وممارسات التصميم الفعالة لتلبية توقعات الطلبة وتحقيق الريادة في عالم الويب الحديث.

### 1.6 نتائج الدراسة:

خلصت الدراسة لنتيجة مهمة وهي أن جودة المواقع الإلكترونية للجامعات تلعب دوراً حاسماً في تحقيق رضا الطلاب. الا ان الطلبة لم يظهرها اهتماما بالجانب الفني لموقع الجامعة المتمثل في جودة المحتوى والتصميم والتنظيم وذلك راجع لعدم تحديث الموقع بصفة دورية وعدم مواكبة التكنولوجيات المتطورة مقارنة بالمواقع الغير اكاديمية من جهة او مقارنة بمواقع اكاديمية اجنبية الا انهم أبدوا اهتماما ورضا بسهولة التعامل مع الموقع والابحار في صفحاته وسهولة التنقل والاقتناء لما يحتاجونه من معلومات

### 2.6 مقترحات الدراسة:

من خلال هذه الدراسة وبناءً على الاستنتاجات المستمدة من الدراسات السابقة، يمكن تقديم عدة مقترحات لتحسين جودة المواقع الإلكترونية للجامعات:

- تحسين جودة المحتوى؛ يُنصح بالاهتمام بتحسين جودة المحتوى على الموقع الإلكتروني، مع التركيز على توفير معلومات شاملة ودقيقة. يمكن تحسين ذلك من تجربة المستخدم وزيادة رضا الطلاب.
- تحسين التصميم وسهولة التعامل؛ ينبغي العمل على تحسين التصميم العام للموقع وذلك باستخدام واجهات مستخدم بديهية وتحسين تجربة التفاعل مع المحتوى.

دور جودة خدمة الموقع الإلكتروني الجامعي في تحقيق رضا طالب الجامعة  
دراسة حالة موقع كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مستغانم

- تحسين التنظيم وسهولة الوصول: يُفضل تحسين هيكل الموقع وتنظيم المحتوى بطريقة تجعل الطلاب يستطيعون الوصول إلى المعلومات بسهولة. يمكن استخدام قوائم وفهارس فعالة لتسهيل التصفح.
- تعزيز جودة المعلومات الأكاديمية: يجب توفير محتوى أكاديمي ذي جودة عالية ومحدث بشكل دوري. يمكن تحسين المحتوى الأكاديمي من خلال إضافة موارد تعليمية متقدمة وروابط للبحوث الحديثة.
- تطبيق معايير الويب: ينبغي على الجامعات الالتزام بمعايير الويب العالمية، مثل Webometrics، لتحسين وجودها على الإنترنت وتحقيق تقدير أفضل في التصنيفات الدولية.
- تفعيل آليات تقييم الرضا: يُفضل تفعيل آليات تقييم الرضا الطلابي بشكل دوري من خلال استطلاعات الرأي أو آراء المستخدمين. يمكن أن توفر هذه الآليات ردود فعل هامة لتوجيه التحسينات.
- تحسين الاستجابة للاحتياجات التكنولوجية: يجب أن تكون المواقع الإلكترونية قادرة على التكيف مع التقنيات الحديثة وتحسين توفير المحتوى عبر أجهزة متنوعة مثل الهواتف المحمولة والأجهزة اللوحية.
- تطبيق هذه المقترحات يمكن أن يساهم في تعزيز تجربة الطلاب عبر المواقع الإلكترونية للجامعات وتحقيق رضا أكبر من قبل المستخدمين.

## 7. قائمة المراجع

### 1.7 المراجع باللغة العربية:

- الفقهاء عدال عبد الله هملان. (2014). جودة الموقع الإلكتروني والثقة الإلكترونية واثرها في رضا متلقي الخدمة. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال الإلكترونية، ص 20, 21.
- بسام عطية المكاوي. (يناير 2019). معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني للجامعة و علاقتها بتحقيق رضا الطلبة، دراسة ميدانية على عينة من طلبة الجامعة القاسمية . مجلة العلمية لبحث الصحافة(17) ، ص 336, 337.

- طارق الشبيلي مامون الدرادكة. (2002). الجودة في المنظومات الحديثة. دار الصفاء للنشر والتوزيع، ص 17.
- عمار محمد زهير تيناوي. (2019). دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات (Syriatel & MTN)., اجستير التأهيل والتخصص في إدارة الأعمال,سوري، ص78.
- فريد عبد الفتاح زين الدين. (1996). المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية. دار الكتب للنشر مصر، ص10.
- فضيل دليو واخرون. (2006). المشاركة الديمقراطية في تسيير الجامعة. مخبر علم الاجتماع والاتصال، 1، ص79.
- فضيلة خدري. (2007). مواقع الجامعية على الخط بالجزائر ( البحث والوصول الى المعلومات العلمية والتقنية). رسالة ماجستير في تخصص علم المكتبات ,جامعة منتوري ، ص 73.
- كريمة عياد. (2001). اثر جودة الخدمات الالكترونية في تحقيق رضا الزبائن ,دراسة عينة من الزبائن بريد الجزائر. 08 (02) ، ص 122.
- محمد العمري يوسف عيادات. (2015). درجة توافر معايير التصميم المواقع الالكترونية في موقع جامعة اليرموك الالكتروني من وجهة نظر متخصصي تكنولوجيا المعلومات و الاتصال. المنارة، 21(2)، ص 03.
- محمد بوعشة. (2000). ازمة التعليم العالي في الجزائر و العالم العربي. دار الجيل بيروت، 1، ص 10.
- محمد جاسم فلحي الموسوي. (2006). اتجاهات إعلامية معاصرة. الدنمارك: الاكاديمية العربية في الدنمارك.
- محمد مصطفى الحسين. (2010). تقييم جودة المواقع الالكترونية. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، 6(18)، ص29.
- هباش فارس قشي ليلي. (ديسمبر2022). اثر جودة خدمات المواقع الالكترونية في مؤسسات التعليم العالي على رضا المستخدمين. مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، 08(02) ، ص 221.

- يوسف صالح الجزعي. (31 03, 2023). تصميم المواقع الالكترونية. تم الاسترداد من <http://www.noon-book.com>

## 2.7 المراجع باللغات الأجنبية:

- kotler et dubois. (1997). marketing management ,9eme edition ., public union edition paris , p 67.
- other parasuraman, (2014) .septembre .(A concepyual model of service quality and its implication for futur research (servqual .,(journal of marketing ، (4)49 ، p 41.
- Singh, Malhor .(2002) .E-service and their role in B2C Ecommerce ,managing service quality ، (06)12 ، p434.