



Matidja

The Arabic Journal of Human

مجلة متيجة للدراسات الإنسانية

المجلة العربية في العلوم الإنسانية

EISSN : 2014 - 1597

ISSN : 2602-5639

الثقافة التنظيمية وترسيخ إدارة الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي

الجزائرية

-دراسة ميدانية بجامعة باتنة1-

د. مختار جلولي

جامعة ابن خلدون تيارت

mokhtardjl20@gmail.com

ط/د. سمية نوار

جامعة باتنة1

Nouar.somia@gmail.com

الملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات التي يقدمها الموقع الإلكتروني لجامعة باتنة 1، ومدى موافقة هذه الخدمات لرغبات وتطلعات طلبة جامعة باتنة 1، وذلك من خلال البحث في عادات وحاجات الطلبة 1، واستطلاع آرائهم حول ما يقدمه الموقع الإلكتروني للجامعة، وبالتالي فإن الدراسة تهتم بتقييم جودة الموقع الإلكتروني، انطلاقاً من حاجات ورغبات الطلبة، ومدى رضاهم عن هذا الموقع، وقد اعتمدت هذه الدراسة على منهج المسح بالعينة، وتشكلت

عينة الدراسة من 60 طالب من كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة باتنة1، تم استخدام أداة الاستبيان للتعرف على عادات وحاجات الطلبة، كما تم تقييم الموقع الإلكتروني للجامعة من خلال من مجموعة من المعايير والمؤشرات المحددة، والتي تعبر عن اتجاه الطالب حول جودة الموقع الإلكتروني من حيث جودة المضمون، جودة الخدمات، جودة التصميم، وسهولة الاستخدام، وذلك باستخدام مقياس ليكرت للاتجاهات.

الكلمات المفتاحية: ضمان الجودة، جودة خدمات المواقع الإلكترونية، الموقع الإلكتروني لجامعة باتنة 1.

Résumé de l'étude :

La présente étude a pour objectif d'évaluer la qualité des services site web de l'université Batna1, en ce qui concerne la qualité du contenu, la qualité des services, la qualité de la conception et l'utilisabilité, ainsi que connaître les besoins et les préférences des étudiants, et ce au moyen d'une étude sur le terrain effectué sur un échantillon d'étudiants de l'Université de Batna1.

Cette étude fait partie des études descriptive-analytique, nous avons eu recours à l'enquête par sondage, et nous avons utilisé des formulaires de questionnaires comme outils de recueil de données,

Le questionnaire inclut une liste de mesure composée de 32 items concernant l'attitude des étudiants envers des critères de qualité des services web, Les items sont mesurés sur une échelle Likert en 3points (d'accord, neutre, contre).

Nous avons distribué le formulaire sur un échantillon de 60 individus des deux sexes, représentant les étudiants de la Faculté des sciences humaines et sociales, de l'Université de Batna1 durant la période du 14/04/2019 au 18/04/2019.

L'ensemble des analyses statistiques ont été réalisées à l'aide du logiciel spss22.

Mots-clés : l'assurance qualité, qualité des services web, site web de l'université de Batna.

مقدمة

1. الإطار المنهجي للدراسة:

1. تحديد الإشكالية وطرح التساؤلات:

تعتبر المؤسسات الجامعية من أهم مؤسسات المجتمع والتي تساعد في تنميته وتطوره في كافة المجالات، حيث يظهر الدور الفعال لهذه المؤسسة من خلال تحملها مسؤولية إمداده بالمخرجات البشرية والمتمثلة في الكوادر المؤهلة في شتى المجالات والتخصصات، وقيام الجامعة بهذه المسؤوليات ليس بالأمر السهل حيث تواجه العديد من التحديات التي يفرضها التطور العلمي والتكنولوجي والتحولات العالمية، كالانتقال إلى الاقتصاد القائم على المعرفة العلمية، وازدياد الطلب على التعليم وفي هذا تشير منظمة اليونسكو إلى أن الطلب على التعليم الجامعي في ارتفاع مستمر حيث بلغ عدد الطلبة في العالم 153 مليون طالب جامعي سنة 2007، بزيادة تقدر بنسبة 50% مقارنة بسنة 2000، هذا ما خلق منافسة جدية بين الجامعات في العالم وجعلها تهتم بتقويم أدائها الأكاديمي والأخذ بنظام الاعتماد والجودة في التعليم، وبهذا أصبحت المؤسسة الجامعية تركز بدرجة أولى على مخاطبة الاحتياجات الأساسية لكل من (الطالب، المجتمع، وسوق العمل) باعتبارهم أهم عناصر عملية تطبيق الجودة، ويتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال نجدها أمام تحدي صعب وهو كيفية استغلال هذه التكنولوجيا لتحقيق أهدافها، خاصة بظهور الانترنت والتي أصبحت أداة اتصالية فعالة ومن أهم سمات العصر الرقمي، حيث بلغ عدد مستخدمي الانترنت في العالم 4.02 مليار مستخدم، وهذا في مطلع سنة 2019، ما يجعلها أمام ضرورة مواكبة هذه التطورات، وتشير آخر الإحصائيات حسب موقع webometrics المختص بترتيب الجامعات في العالم إلى أن الجامعة الجزائرية تظهر في آخر القائمة العالمية، وغائبة عن قائمة أفضل عشر جامعات في إفريقيا، ويقوم بهذا التصنيف كل سنة مختبر القياس الافتراضي cybermerticslab، ويتمثل الشرط الأساسي في هذا التصنيف الحضور الالكتروني المستقل من خلال نطاق الكتروني خاص، ويظهر على القائمة حضور 11998 جامعة، هذا ما يدل على أن توافر الجامعات على موقع الكتروني خاص بها أصبح حاجة ملحة يفرضها الواقع الدولي، وتقديم الخدمات من

خلال هذه المواقع ضرورة تفرضها حاجات المستفيد الأول من خدماتها وهو الطالب، فأضحى من أوليات الجامعات في العالم إنشاء موقع الكتروني خاص بها للتعبير به عن هويتها كمؤسسة خدماتية وللتعريف بنفسها وعرض خدماتها، وللاتصال بمختلف الجماهير المستفيدة، وأصبح الموقع الالكتروني للمؤسسة الجامعية بمثابة العلامة التي تحدد قيمة الخدمات التي تقدمها وتعكس حقيقة جودة العملية التعليمية بها.

حرصت الجزائر بعد تبنيها نظام LMD سنة 2004 وتعميمه سنة 2008 على الاهتمام بمسألة ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، والعمل على مواكبة تطور نظام التعليم العالي الدولي، من خلال اعتمادها تكنولوجيا الإعلام والاتصال كسبيل لعصرنة هذا القطاع وتسييره بنجاحةⁱⁱ، وتجسد ذلك من خلال إطلاق المشروع الوطني للتعليم عن بعد، والذي فرض على جميع المؤسسات الجامعية، إنشاء موقع الكتروني خاص بها على شبكة الانترنت وضمان توفير خدماتها عبر هذه المواقع لفائدة الطلبة والأساتذة الباحثين ومستخدمي القطاع، وتشير الدراسات والبحوث المتعلقة بتطبيق التعليم الالكتروني في الجزائر، "إلى أن أهم المعوقات التي تواجه هذا النوع من التعليم هو ضعف مواقع الجامعات الجزائرية وعدم تحيينها بشكل دائم، وعدم تنظيمها"ⁱⁱⁱ وفي إحصائيات أخرى أجرتها مؤسسة Unirank لتصنيف الجامعات حسب حضورها على شبكة الانترنت وسمعتها وعدد الزيارات المقدرة والثقة وشعبية الروابط، غابت الجامعات الجزائرية عن قائمة 200 أفضل جامعة، هذا ما يستدعي ضرورة اهتمام المؤسسة الجامعية الجزائرية بجودة ما تنشره عبر موقعها على الانترنت شكلا ومضمونا و بمدى ملائمتها لتطلعات الطالب ورضاه باعتباره أن العنصر الرئيسي في الجودة يكمن في خدمة حاجات المستفيدين بما يحقق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة في اقل وقت، وبأقل تكلفة، هذا ما جعلنا نتساءل من خلال دراستنا عن حاجات ودوافع طلبة جامعة باتنة 1 من الموقع الالكتروني للجامعة، والتعرف على آرائهم اتجاه جودة الموقع وما يقدمه من معلومات وخدمات، من خلال طرح التساؤل التالي: كيف يقيم طلبة جامعة باتنة 1 جودة خدمات الموقع الالكتروني للجامعة؟ ومن اجل الإجابة عن إشكالية الدراسة نطرح التساؤلات التالية:

- ما هي عادات زيارة طلبة جامعة باتنة 1 للموقع الالكتروني للجامعة ؟

تنتهي هذه الدراسة للدراسات الوصفية التحليلية، حيث تهدف لوصف حاجات ودوافع طلبة جامعة باتنة 1، واتجاهاتهم حول جودة الموقع الإلكتروني لجامعة باتنة، وتحليل النتائج وتفسيرها من خلال مقارنتها بالمعايير المعتمدة في جودة المواقع الإلكترونية بصفة عامة، ولقد اعتمدنا على منهج المسح بالعينة والذي "يهتم بوصف حجم وتركيب الجمهور، وتصنيف الحاجات والدوافع، والمعايير الثقافية والاجتماعية، وكذلك الأنماط السلوكية ودرجاتها أو شدتها، ومستويات الاهتمام والتفضيل"^{iv}، وتم الاعتماد على منهج المسح بالعينة للحصول على معلومات وبيانات عن عينة من طلبة جامعة باتنة 1 والتعرف على آرائهم، حول جودة الموقع الإلكتروني.

4. أداة جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات والمعلومات على استمارة الاستبيان، وذلك نظرا لضخامة حجم طلبة جامعة 1 باتنة وصعوبة الوصول إليهم لجمع البيانات الكافية، بالإضافة إلى توفيرها إمكانية إعداد قائمة معايير لقياس اتجاهات طلبة جامعة باتنة 1 والتعرف على آرائهم والوصول إلى نتائج تقييمية للموقع الإلكتروني محل الدراسة، وتعرف استمارة الاستبيان بأنها "عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على معلومات، أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين، وتعد الاستبانة من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات الخاصة بالعلوم الاجتماعية التي تتطلب الحصول على معلومات أو معتقدات أو تصورات أو آراء الأفراد"^v، وتم تقسيم الاستمارة إلى ثلاث محاور، يشمل المحور الأول البيانات الشخصية، أما المحور الثاني فيهتم بالدوافع والحاجات التي تكمن وراء زيارة الطلبة محل الدراسة لموقع جامعة باتنة 1 والمحور الثالث يتعلق بتقييم أفراد العينة لجودة الموقع الإلكتروني لجامعة باتنة 1، ويضم 32 عبارة، كل عبارة تعبر على معيار من معايير جودة المواقع الإلكترونية، وزعت الاستمارة في الفترة الممتدة من 2019/02/14 إلى 2019/02/18.

5. الأدوات الإحصائية المستخدمة:

- ما هي دوافع زيارة طلبة جامعة باتنة 1 للموقع الإلكتروني للجامعة ؟
 - ما هي توقعات طلبة جامعة باتنة 1 من الموقع الإلكتروني للجامعة ؟
 - كيف يقيم طلبة جامعة باتنة 1 الموقع الإلكتروني للجامعة ؟
2. أهمية وأهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:
- التعرف على آراء الطلبة بشكل موضوعي اتجاه ما يقدمه الموقع الإلكتروني لجامعة باتنة 1، من حيث جودة المحتوى، جودة الخدمات، جودة التصميم، وسهولة الاستخدام.
 - الكشف على حاجات ودوافع ورغبات طلبة جامعة باتنة 1 من الموقع الإلكتروني للجامعة.
 - تحليل دراسات وبحوث سابقة ووثائق دولية تعرضت لجودة المواقع الإلكترونية، واستنباط قائمة من المعايير والمؤشرات لتقييم جودة خدمات الموقع الإلكتروني لجامعة باتنة 1.
 - التعرف على نقاط ضعف الموقع الإلكتروني لجامعة باتنة 1 من وجهة نظر المستخدمين.
3. نوعية الدراسة:

يتمثل المجتمع المستهدف في دراستنا في طلبة جامعة باتنة 1، أما المجتمع المتاح فيتمثل في طلبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة باتنة 1 والذين يبلغ عددهم 8871 طالب منهم 352 طالب دكتوراه في السنة الجامعية 2018/2019، وتعرف العينة بأنها "جزء من المجتمع الكلي المراد تحديد سماته، تمثلها نسبة مئوية تحسب وفقا لمعايير طبيعة مشكلة البحث ومصادر بياناته"^{vi}، ولقد اعتمدنا في دراستنا على العينة القصدية وهي "العينة التي يقوم الباحث باختيار مفرداتها حسب سمات محددة، ويستبعد من لا تتوفر فيهم السمات"^{vii}، حيث قمنا باختيار 60 طالب من كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة باتنة 1 بطريقة قصدية، كما قصدنا الطلبة الذين يزورون الموقع الإلكتروني لجامعة باتنة 1، وتم الاعتماد على هذه العينة بسبب ضيق الوقت وكبر حجم مجتمع الدراسة، وبالتالي فإن العينة القصدية تسهل عملية الاتصال بالطلبة الذين لديهم معرفة مسبقة بالموقع من خلال زيارتهم المتكررة له، والحصول على معلومات وبيانات كافية، وتم اختيار كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، نظرا لسهولة الاتصال بالطلبة بحكم الانتماء لنفس الكلية وبالتالي استرجاع الاستبيانات في اقل وقت ممكن، كما تشمل الكلية الأقسام التالية (التاريخ والآثار، الإعلام والاتصال وعلم المكتبات، علم الاجتماع والديموغرافيا، علم النفس، قسم الفلسفة)، وتم تمثيل العينة حسب متغير الجنس 17 مفردة ذكور بنسبة 28.3%، و 43 مفردة إناث بنسبة 71.7%.

7. مفاهيم الدراسة:

8.1 مفهوم ضمان الجودة في المؤسسات الجامعية:

استخدمت الدراسة في معالجة البيانات على برمجية الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS ، واعتماد التكرارات والنسب المئوية بالنسبة لعادات ودوافع أفراد العينة والعلاقة بمتغير الجنس، كما اعتمدنا المتوسطات الحسابية، الخاصة بقياس اتجاهات أفراد العينة حيال معايير جودة الموقع الإلكتروني محل الدراسة، وذلك من خلال مقياس ليكرت كما موضح في الجدول 1.

جدول رقم (1): درجات مقياس ليكرت.

الاستجابة	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة	1	2	3

وبطرح أصغر قيمة من أعلى قيمة في المقياس تم تحديد المدى كالتالي 3-1=2، ولتحديد طول الفقرة قمنا بتقسيم المدى على مستويات الأداة فحصلنا على النتيجة التالية $0.66 = 3/2$.

جدول رقم (2): قيمة الوسط المرجح ودرجات الموافقة.

الوسط المرجح	درجة الموافقة
من 1 إلى 1.66	ضعيفة
من 1.67 إلى 2.33	متوسطة
من 2.34 إلى 3	عالية

6. مجتمع البحث وعينة الدراسة:

- عرف مفهوم الجودة العديد من المعاني والتي تعددت واختلفت بتعدد الباحثين والمختصين حيث عرفها المعهد الأمريكي للمعايير "بأنها جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة، التي تجعله قادرا على الوفاء باحتياجات معينة"، وترى الايزو ISO 9000 أن الجودة "تحدد من خلال قدرة المنتجات والخدمات على إرضاء الزبون، كما أن الجودة لا تشمل فقط الوظائف والأداء المتوقع لهذه المنتجات والخدمات بل تشمل أيضا القيمة والفائدة التي يتلقاها الزبون.
 - وعرف الموقع الإلكتروني لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجزائرية ضمان الجودة في التعليم "بأنها مجموعة الوسائل التي بواسطتها تضمن مؤسسة ما وبكل ثقة وتأكيد، بأن قواعد ونوعية التعليم المتبع يتعين المحافظة عليها وتحسينها"^{viii}.
- 8.2 جودة خدمات المواقع الإلكترونية في المؤسسات الجامعية:**
- تعرف جودة الخدمة "من منظور مقدم الخدمة، بأنها مطابقة الخدمة المعايير الموضوعية مسبقا لهذه الخدمة، أما الخدمة من منظور المستفيد فهي مواءمة هذه الخدمة لاستخداماته واستعمالاته"^{ix}، ويعتبر مفهوم جودة المواقع الإلكترونية مفهوم حديث، اختلف الباحثون في وضع تعريف له لكن جل هذه التعريفات تؤكد على أن جودة الخدمة الإلكترونية ترتبط بمجموعة من الخصائص والمعايير التي تجعل الموقع الإلكتروني قادرا على تلبية حاجات ورغبات وتطلعات العميل أو المستفيد وتسهيل الخدمات وتسريعها، حيث "تم تعريفه من منظور الخدمة الإلكترونية بأنه التقييم والحكم الشامل للعملاء للخدمات الإلكترونية المطروحة"^x.
 - تمثل المواقع الإلكترونية للجامعات أداة فعالة لإدارة الجودة الشاملة بها، وهذا من خلال تحسين عملية نشر المعلومة، وتقديم خدمة أفضل للمستفيدين، بالإضافة إلى مساعدة الجامعة في القيام بعمليات الاتصال في الوقت المناسب وعلى نطاق واسع، كما أن جودة الموقع الإلكتروني للجامعة، يعطي صورة عن واقع المؤسسة الجامعية ومدى اهتمامها بخدمة المستفيدين، ويعكس جودة الخدمة التعليمية الجامعية.
- 8.3 التعريف الإجرائي لجودة خدمات المواقع الإلكترونية الجزئية:**

1.1. الجدول رقم (03): عادات زيارة أفراد

العينة للموقع الإلكتروني للجامعة

هل تهتم بزيارة الموقع الإلكتروني للجامعة

الجنس	ذكور		إناث		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
دائما	2	3.3	3	5	5	8.3
أحيانا	11	18.3	26	43.3	37	61.7
نادرا	4	6.7	14	23.4	14	18
المجموع	17	28.3	43	71.7	60	100

يبين الجدول أعلاه اهتمام أفراد العينة بزيارة الموقع الإلكتروني بجامعة باتنة 1، بحيث كانت إجابات المبحوثين في أغلبها بأحيانا وذلك بـ 37 مبحوث ونسبة 61.70%، يليها اختيار نادرا بـ 14 مبحوث ونسبة 18%، وفي الأخير نجد من كانت إجاباتهم بدائما بـ 05 مبحوثين ونسبة 8.3%.

نقصد بجودة المواقع الإلكترونية للجامعة الجزائرية، مدى قدرة الموقع الإلكتروني لجامعة باتنة 1 على تلبية متطلبات وتوقعات طلبة جامعة باتنة 1 وإرضائهم من خلال توفير المعلومات والخدمات التي تلبي احتياجاتهم، وهذا انطلاقا من أن جودة الموقع الإلكتروني للمؤسسات الجامعية تتحدد بمستوى إرضاء الطلبة وإشباع حاجاتهم وتطلعاتهم، باعتبارهم أساس العملية التعليمية، ولذلك سوف نركز في دراستنا على العادات التي نعبر بها عن مدى انتظام طلبة جامعة باتنة 1 في زيارة موقع الكلية واعتمادهم للموقع كمصدر للمعلومات، وبالنسبة للحاجة فنقصد في دراستنا الحاجة المعرفية التي تتحقق عند زيارة الطالب لموقع الجامعة، أما من حيث الاتجاه فنركز على موقف الطلبة محل الدراسة والتعرف على آرائهم لتقييم ما يقدمه الموقع الإلكتروني للجامعة من حيث جودة المعلومات، جودة الخدمات، جودة التصميم، وسهولة الاستخدام.

8.4 الموقع الإلكتروني لجامعة باتنة 1:

وهو موقع رسمي، تابع لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، يقدم معلومات وخدمات للطلبة والأساتذة، نذكر منها الإعلان عن الندوات والملتقيات وجميع الأنشطة التي تقوم بها الجامعة، بالإضافة إلى تقديم إحصائيات عن تعداد الطلبة والأساتذة، ومعلومات عن جميع الكليات المتواجدة بها، كما يوفر خدمة طباعة المنشورات، وتوفير روابط تهم الطالب، ونشر نتائج الامتحانات، وبرامج الدراسة.

9 حدود الدراسة:

تتمثل الحدود المكانية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بباتنة 1، والتي انبثقت عن التقسيم الجديد لجامعة الحاج لخضر باتنة، أما الحدود الزمانية فتتمثل في زمن إجراء الدراسة في الفترة الممتدة من 2019/01/15 إلى 2019/02/27.

II. الإطار التحليلي للدراسة

1. عرض نتائج المحور الأول: عادات ودوافع

تصفح أفراد العينة للموقع الإلكتروني للجامعة

				من خلال إجابات المبحوثين السابقة يتجول المتلقي في فهم إدارية
5.9	6	3	3	العينة لا يستخدمون الموقع إلا أحيانا وهذا لا يعكس الواقع القسري للمختلفة
7	7	3	3	اهتمامهم بما ينشر عبر الموقع، ألقوا برأيهم في الموقع الإلكترونية والتكوينات التي تعرضها الجامعة
7	7	4.9	5	تناسيهم وتلبي حاجاتهم المعرفية، فلا يلاحظون الموقع إلا في المكتبة الجامعية من مراجع ودراسات ومقالات
5	5	1	1	إلا عند الحاجة والضرورة لذلك، الموقع جعل من الصعب استخدامه في مجال التعليم العالي والبحث متذبذب ومرتبطة بالمحتوى المقدم على الموقع ودافع الفرد
67.4	68	32.6	33	للاستخدام. كإطلاعهم على برا

ينشر بداية كل سداسي، أو تصفح رزنامة الامتحانات التي تكون نهاية كل السداسي، أو إطلاعهم على بعض المعلومات المهمة كإنطلاق التسجيلات، استلام شهادات النجاح المؤقتة، التسجيل في الماستر... الخ. فهذه هي تقريبا الحاجات التي يرغب الطلاب الحصول عليها من خلال زيارة مواقع الجامعات الجزائرية عموما. أما عن المبحوثين الذين كانت إجاباتهم بنادرا ما يقومون بزيارة الموقع، فمرد ذلك أيضا إلى عدم الاهتمام بذلك، وإلى الصورة النمطية التي يحملونها عن مواقع الجامعات الجزائرية بما فيها موقع جامعة باتنة 1، والتي تدفعهم لعدم زيارة الموقع نظرا لقناعاتهم المسبقة بعدم وجود ما يستدعي زيارة الموقع. في حين نجد فئة قليلة من المبحوثين يقومون بزيارة الموقع بصفة دورية لاهتمامهم الكبير بذلك، وغالبا ما نجد هذه الفئة من طلبة الدراسات العليا الذين يطلعون على الموقع لمعرفة مختلف المستجدات الراهنة، كالإطلاع على التظاهرات العلمية المنظمة، محاضر الاجتماعات، تحميل الرسائل والأطروحات على الخط... الخ.

2.1. دوافع زيارة أفراد العينة للموقع الإلكتروني للجامعة.

جدول رقم (04): ما الذي يدفعك لزيارة الموقع الإلكتروني للجامعة

معلومات تتعلق بكشوف النقاط وبرامج الاختبارات	ذكور		إناث		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
معلومات تتعلق بكشوف النقاط وبرامج الاختبارات	14	13.8	37	36.6	51	50.5
آخر المستجدات على مستوى الجامعة من تظاهرات،	7	6.9	6	5.9	13	12.8

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والخاص بدوافع زيارة أفراد العينة لموقع جامعة باتنة 1، أن أغلب أفراد العينة كان دافعهم نحو زيارة الموقع هو احتوائه على معلومات تتعلق بكشوف النقاط وبرامج الاختبارات، وذلك بـ 51 مبحوث ما نسبته 50.5%، تليه من كانت إجابتهم بدافع الاطلاع على آخر المستجدات على مستوى الجامعة من تظاهرات، وأنشطة علمية وملتقيات وأيام دراسية بـ 13 مبحوث ونسبة 12.8%، ثم نجد دافع الاطلاع على ما تقدمه المكتبة الجامعية من مراجع ودراسات ومقالات بـ 12 مبحوث ونسبة 11.9%، وبعده دافع التعرف على المنح الدراسية والتكوينات التي تعرضها الجامعة بـ 10 مبحوثين ونسبة 10%، وفي الأخير نجد من كان دافعهم تحميل استمارات التسجيل المختلفة بـ 09 مبحوثين وما نسبته 8.9% والولوج لمواقع أخرى مهمة في مجال التعليم العالي والبحث العلمي بـ 06 مبحوثين ونسبة 5.9%، ويرجع ارتفاع نسبة المبحوثين ممن يفضل زيارة الموقع بدافع الحصول على معلومات تتعلق بكشوف النقاط وبرامج الاختبارات إلى عدد الطلبة الكبير المسجلين في الطور الأول والثاني، إذ نجد طلبة الطورين كثيرا ما يلجؤون للموقع للإطلاع على مواعيد تسليم كشوف النقاط وكذا تحميل برامج إجراء الامتحانات الفصلية،

تحميل الرسائل والأطروحات من الموقع (<http://bibliotheque.univ-batna.dz>)، ويرجع تصفح الطلبة للموقع بدافع التعرف على المنح الدراسية والتكوينات التي تعرضها الجامعة، إلى ارتباط فترة توزيع الاستمارة على المبحوثين إلى إعلان جامعة باتنة 1 عبر موقعها عن وجود منح دراسية بالخارج على غرار منحة الصين وبرنامج التعاون الجزائري المجري وبرنامج إيراسميس وبرنامج تكوين لمدة شهر خاص بمركز تنمية الطاقات المستدامة بموسكو... الخ، وهو ما يشكل شغف للطلبة الجامعيين للإطلاع على هذه المنح والبرامج التكوينية ومعرفة تفاصيلها وكيفية الحصول عليها (<http://ar.univ-batna.dz>). أما عن باقي الدوافع الأخرى والتي تراوحت بين تحميل استمارات التسجيل المختلفة و الولوج من خلاله لمواقع أخرى مهمة في مجال التعليم العالي والبحث العلمي إلى حاجة المبحوثين إلى ذلك والتي تكون ظرفية، لذلك جاءت النسبة بهاذين الدافعين متدنية.

3.1. الخدمات التي يرغب افراد العينة تو افرها على الموقع الالكتروني لجامعة باتنة 1
جدول رقم (05): ما هي الخدمات التي ترغب في توافرها على الموقع الالكتروني لجامعة باتنة 1

الجنس	ذكور		إناث		الخدمات
	ت	%	ت	%	
الطلبة	12	9.7	33	26.6	تحميل الرسائل والأطروحات من الموقع
المدرسين	5	4	21	16.9	تحميل استمارات التسجيل المختلفة
المدرسين	5	4	18	14.6	الاطلاع على آخر المستجدات على مستوى الجامعة من تظاهرات، وأنشطة علمية وملتقيات وأيام دراسية
المدرسين	5	4	10	8	الاطلاع على ما تقدمه المكتبة الجامعية من مراجع ودراسات ومقالات
المدرسين	1	0.8	8	6.5	التعرف على المنح الدراسية والتكوينات التي تعرضها الجامعة
المدرسين	2	1.7	4	3.2	الحصول على معلومات تتعلق بكشوف النقاط وبرامج الاختبارات
المدرسين	0	0	0	0	الولوج لمواقع أخرى مهمة في مجال التعليم العالي والبحث العلمي
المجموع	30	24.2	94	75.8	

وقد ارتبط توزيع الاستمارات على امتحانات السداسي الأول والفصل... الخ، وهي الفترة التي للموقع، أما عن دافع الاطلاع على آخر المستجدات على مستوى الجامعة من تظاهرات، وأنشطة علمية وملتقيات وأيام دراسية إلى اهتمام بعض الأطوار سواء بحضور هذه التظاهرات أو بطلب المشاركة في مؤتمرات ومسابقات أو بطلب إطلاع طلبة الدراسات الخاصة من طلبة الدراسات الجامعية على ما تقدمه المكتبة الجامعية من مراجع ودراسات ومقالات، إلى الحاجة المعرفية للطلبة الجامعيين، إذ كثيرا ما تجددهم لإنجاز بحوثهم ومذكرات تخص تصفح الموقع، خاصة وأنه يتوفر على نافذة المكتبة الافتراضية وكذا نافذة البحث الوثائقي وحتى إمكانية

يوضح الجدول أعلاه الخدمات التي يرغب أفراد العينة توفرها على موقع جامعة باتنة 1، وتأتي في مقدمة هذه الخدمات إمكانية تحميل المحاضرات والدروس ب 45 إجابة ونسبة 36.3%. تليها خدمة التفاعل مع الإدارة وطرح الانشغالات المختلفة ب 26 إجابة ونسبة 20.9%. ثم خدمة التفاعل مع الأساتذة والطلبة من خلال منتديات علمية للحوار ب 23 إجابة ونسبة 18.6%. وخدمة وجود روابط لشركات ومؤسسات تقدم عروض وظائف تهم الطلبة ب 15 إجابة ما يشكل نسبة 12%. وفي الأخير كل من خدمة وجود روابط لشركات ومؤسسات تقدم عروض وظائف تهم الطلبة ب 09 إجابات ونسبة 7.3% وخدمة تقديم موجز عن سوق العمل وما يحتاجه من تخصصات ومؤهلات ب 06 إجابات ونسبة 4.9%.

إن ما يلاحظ من خلال إجابات المبحوثين أنها تركزت بدرجة كبيرة حول ضرورة توفر خدمة تحميل المحاضرات والدروس على الموقع، وهذا ما يفسر لنا أولاً انعدام هذه الخدمة على الموقع، وإلى حاجة الطلبة لها خاصة في الوقت الراهن الذي تعرف فيه مدرجات الجامعة عزوفاً كبيراً للطلبة عن حضور المحاضرات وكذا الدروس، حتى يتسنى لهم تحميلها عن بعد، فعلى الرغم من أهمية هذه الخدمة إذ تحرص الوزارة الوصية من خلال توفيرها لعدة برامج تمكن الأستاذ من إعداد الدروس على الخط ووضعها على موقع الجامعة خاصة منصة MOODLE وغيرها من المنصات الأخرى، والتي تعد أحد الأسس الضرورية في تصنيف الجامعات. إلا أن توفر هذه الخدمة قد يكرس من درجة العزوف وهو ما قد يرهن مستقبل هذه المؤسسة الحيوية، أما عن مطالبة أفراد العينة بتوفير خدمة التفاعل مع الإدارة وطرح الانشغالات المختلفة، فهذا راجع للانشغالات الكبيرة والمتعددة للطلبة خاصة في بعض الأقسام والكليات التي بها تعداد كبير من الطلبة، مما يستحيل في بعض الأحيان تلبية كل المطالب والانشغالات وحلها، فوجود نافذة على الموقع أو بريد الكتروني لطرح الانشغالات ضرورة لا بد منها لتسهيل المهمة والقضاء على مشكل تراكم الانشغالات، في حين يمكن تفسير رغبة الطلبة في وجود خدمة التفاعل مع الأساتذة والطلبة من خلال توفر منتديات علمية للحوار، بهدف تقريب المسافة بين الطلبة والأساتذة، إذ تكاد هذه الخدمة تغيب في كل مواقع الجامعات الجزائرية، وتوفيرها يعد نوعاً ما صعب. وترجع رغبة الطلبة في وجود روابط لشركات ومؤسسات تقدم عروض وظائف تهم الطلبة على موقع جامعة باتنة 1 وتقديم موجز عن سوق العمل وما يحتاجه من تخصصات ومؤهلات، إلى هاجس الطلبة المتكرر بخصوص سوق العمل في الجزائر ومستقبل الطالب الجامعي بعد تخرجه، فهذا المطلب لا يتكرر بصفة دائمة ولكن يكون وفق اتفاقيات بين الجامعة ومحيطها السوسيواقتصادي، ونفس الشيء بالنسبة لرغبة الطلبة في وجود روابط لمؤسسات تعرض إمكانية التبرص بها،

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الخاص باتجاهات أفراد العينة نحو محتوى الموقع الإلكتروني لجامعة باتنة 1 أن كل العبارات تراوحت قيمة متوسطها الحسابي بين 1.7667 و 2.2500، مما يحيل إلى أن درجة موافقة أفراد العينة كانت متوسطة، وبالرجوع إلى الجدول رقم 01 الخاص بدرجات مقياس ليكرت والجدول رقم 02 المتعلق بقيمة الوسط المرجح ودرجات الموافقة، نجد بأن كل أفراد العينة كانت اتجاهاتهم محايدة حيال المحتوى المقدم في الموقع الإلكتروني لجامعة باتنة 1، سواء من حيث المعلومات المقدمة فيه، أو اللغات المستخدمة في نصوصه أو تحديث الموقع من طرف القائمين عليه... الخ.

فالتألب بحاجة لذلك خاصة في نهاية التكوين على مستوى الليسانس أو الماستر، لأن بعض المؤسسات لا تستقبل الطلبة وتحتجج في ذلك بعدم وجود اتفاقيات عمل مع الجامعة، مما يتطلب من مسؤولي الجامعة استدراك هذا الأمر وإبرام اتفاقيات عمل مع مختلف المؤسسات الاجتماعية والاقتصادية لضمان حق الطالب في التكوين والتربص.

2. عرض نتائج المحور الثاني تقييم أفراد العينة لجودة خدمات الموقع الإلكتروني لجامعة باتنة 1

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

العبارة	وترجع درجة	المتوسط الحسابي لأفراد العينة	الترتيب
تمتاز المعلومات التي تنشر على الموقع الإلكتروني لجامعة باتنة 1 بالدقة والتفصيل	1	2.1667	1
يتم تحديث محتوى الموقع الإلكتروني لجامعة باتنة 1 بصفة دائمة ومستمر	1	2.1667	2
يتم توضيح وقت وتاريخ آخر تحديث لمحتوى موقع جامعة باتنة 1	1	2.1667	3
تتعدد اللغات التي تعرض محتوى موقع جامعة باتنة 1	1	2.1667	4
يتوفر الموقع الإلكتروني لجامعة باتنة 1 على معلومات عن أعضاء الإدارة المقدمة لهم، فعدم الاستخدام المتكرر للموقع من طرف والصفة الوظيفية للإداريين	1	2.1667	5
يضم الموقع الإلكتروني لجامعة باتنة 1 معلومات عن الأساتذة الذين يدرسون في الجامعة	1	2.1667	6
بالجامعة، ومعلومات للاتصال بعميد كل كلية.	1	2.1667	7
يحتوي الموقع الإلكتروني لجامعة باتنة 1 على معلومات عامة عن الجامعة	1	2.1667	8
وعن الكليات المتواجدة بها.	1	2.1667	9
يتوفر الموقع الإلكتروني لجامعة باتنة 1 على معلومات عن القائمين عليه	1	2.1667	10
محتويات، كما قد يفسر الحياض أيضا بنوعية المحتوى المقدم وما يقدمه من إشباع لحاجات أفراد العينة، فقد	1	2.1667	11
وقنوات للاتصال بهم.	1	2.1667	12
يغطي الموقع الإلكتروني لجامعة باتنة 1 كافة الأحداث التي تهم الطلبة	1	2.1667	13
من يجد المستخدم في أحيان ضالته من تصفح الموقع وقد لا يجد ما يلي	1	2.1667	14
مؤتمرات وملتقيات وإيام دراسية، ونشاطات علمية وثقافية.	1	2.1667	15
يشمل محتوى الموقع الإلكتروني لجامعة باتنة 1 معلومات تهم الطلبة في مختلف	1	2.1667	16
المستويات "ليسانس ماستر دكتوراه"	1	2.1667	17

العبارة	المجموع
يحتوي الموقع الإلكتروني لجامعة باتنة 1 على روابط لمكتبات الكترونية وقواعد بيانات	1
يتوفر الموقع الإلكتروني لجامعة باتنة 1 على دليل للطلبة	1
يتيح الموقع الإلكتروني لجامعة باتنة 1 ، روابط لمواقع أخرى تفيد الطالب في	1
معلومات تهمه في مجال التعليم العالي والبحث العلمي	1

يوجد بالموقع الالكتروني لجامعة باتنة 1 أدوات اتصال وتغذية راجعة بين هذا وبين الجداول أعلاه	الخاص بجودة الخدمات المقدمة	1,6000	ضعيفة
خلال البريد الالكتروني او وسائل أخرى	على موقع جامعة باتنة 1، يتضح لنا أن جل إجابات		
يتيح الموقع الفرصة للطلبة لإبداء آرائهم حول المعلومات التي تنشر.	المبحوثين كانت هي الأخرى 1,8896	1,8896	ممتددة
يوفر الموقع الالكتروني لجامعة باتنة أداة بحث عن المعلومات المرغوبة داخل محتوى الموقع	الحسابات 1,9833	1,9833	متوسطة
يتوفر الموقع على روابط تسهيل للمستخدم الانتقال الى الصفحة الرئيسية	التي 1,6000	1,6000	متوسطة
أخرى	المتوسطة. باستثناء العينة 151,9500	151,9500	متوسطة
في الموقع	على عدم موافقة المبحوثين. إذ نجد أن أغلب الإجابات		
يتضمن الموقع الالكتروني لجامعة باتنة قائمة تعليمات واضحة لاستخدام أي الخدم من الموقع	كلها 4,9633	4,9633	متوسطة
المجموع	ويرجع ارتفاع اتجاه الحياد في الإجابة على عبارات هذا	1,8896	متوسطة
	الجدول، إلى اختلاف وتضارب أفراد العينة في إجاباتهم		

حول العبارات المقدمة لهم بخصوص جودة الخدمات التي يقدمها موقع جامعة باتنة 1. إذ نجد توفر بعض الخدمات على الموقع على غرار خدمة وجود روابط مواقع أخرى تفيد الطالب في الحصول على معلومات تهمة في مجال التعليم العالي والبحث العلمي، كرابط وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، رابط الندوة الجهوية لجامعات الشرق، رابط المنصة الجزائرية للمجلات العلمية... الخ، وخدمة الاتصال والتفاعل من خلال البريد الالكتروني الموجود على الموقع، وخدمة تحميل بعض المجلات والرسائل والأطروحات... الخ، وبالتالي قد ترجع درجة الحياد من طرف المستخدمين ليس في وجود وتوفر الخدمات بل فيما تحتويه هذه الخدمات من معلومات يتحصل عليها المتصفح ويستفيد منها، وفي فعالية هذه الخدمات أيضا، إذ هناك بعض الروابط المعطلة أو التي تم تغييرها. كما أن هناك فئة من المتصفحين للموقع لا يستخدمون هذه الخدمات أصلا ومع ذلك يبدون تحفظا تجاهها، أو لهم خلفية من زملائهم عن عدم فعالية هذه الخدمات المتوفرة.

2.3. الجدول رقم (08): اتجاهات أفراد

العينة حيال جودة التصميم.

العبرة
يمتاز الموقع الالكتروني لجامعة باتنة بالجاذبية من حيث الابتكار والتصميم
يوجد انسجام بين خلفية صفحة الموقع الالكتروني لجامعة باتنة والألوان
ونوعية الخطوط، والصور، والنصوص.

67

- غالبية أفراد العينة يزورون الموقع الإلكتروني لجامعة باتنة 1 أحيانا بنسبة 61.70%، بينما تقل نسبة زيارة الموقع بصفة دائمة وذلك بنسبة 8.3%، هذا ما يؤكد عدم اهتمام أفراد العينة بمحتويات الموقع الإلكتروني لجامعة باتنة 1.
- إن أهم ما يدفع أفراد العينة لزيارة الموقع الإلكتروني لجامعة باتنة 1، احتوائه على معلومات تتعلق بكشوف النقاط وبرامج الاختبارات بنسبة 50.5%، هذا ما يبرر عدم اعتمادهم على الموقع كمصدر للمعلومات، وعدم توافق محتوياته مع حاجاتهم، وعجز الخدمات التي يقدمها عن استقطاب المستفيدين لتصفح بصفة دائمة.
- من أهم حاجات أفراد العينة توفير خدمة تحميل المحاضرات والدروس من خلال الموقع الإلكتروني للجامعة، تلبيها الحاجة للتفاعل مع الإدارة وطرح الانشغالات ثم الرغبة في توافر الموقع على روابط لمؤسسات تقدم عروض وظائف تهم الطلبة.
- قدر متوسط اتجاهات أفراد العينة حيال معيار جودة المحتوى 1.99، حيث أن جميع استجابات الباحثين كانت محايدة، هذا ما يدل على عجز الطلبة في الحكم على جودة المعلومات التي يحتويها الموقع الإلكتروني للجامعة من جهة، وضعف مستوى أداء المعلومات التي يقدمها.
- من حيث جودة الخدمات فلقد غلب اتجاه الحياد بالنسبة لأفراد العينة، باستثناء عدم الموافقة حيال العبارة التي تدل على توفير خدمة التفاعل بين الجامعة والطالب.
- أغلب أفراد العينة لا يوافقون على أن الموقع الإلكتروني لجامعة باتنة يتميز بالجاذبية من حيث الابتكار والتصميم، هذا ما يشكل نقطة ضعف الموقع ويؤثر على عملية الاستخدام.
- إن جميع أفراد العينة محايدون حيال سهولة استخدام الموقع الإلكتروني لجامعة باتنة 1، وهذا راجع لعدم امتلاكهم خبرة ومعلومات تفصيلية عن الموقع.
- إن حياد أفراد العينة اتجاه المعايير المقترحة، سواء من حيث جودة المحتوى، الخدمات، التصميم وسهولة الاستخدام يعود إلى عدم فعالية السياسة الاتصالية لجامعة باتنة 1 من خلال موقعها الإلكتروني.
- خاتمة: إن ما يمكن أن يقال في ختام هذه الدراسة أن للمواقع الإلكترونية للجامعات دور مهم في تعريف الطالب وجذبه وتوفير الخدمات المناسبة له، بالإضافة إلى أنها عامل مساعد على تحقيق الجودة وتصنيف الجامعة، وعليه نوصي بالمقترحات التالية:
- الاهتمام بتقييم جودة المواقع الإلكترونية للجامعات الجزائرية في ضوء معايير محددة، كأساس لإرساء مبادئ الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية، والنشر الأحسن للمعلومة.
- الأخذ بعين الاعتبار حاجات ورغبات الطلبة والمستفيدين من خدمات المواقع الإلكترونية في الجامعات، والقيام باستطلاعات تساعد على تطوير هذه المواقع لتحسين أدائها والخدمات التي تقدمها والوصول لمستوى الجودة المطلوب.

- ## الهوامش

iii- سعيداني سلامي، نور الدين دحمار، سوسن سكي:
التجربة بفتح بسلامة ق لا نخدم بفتح غلان ب م ل ش و ل آة
بفتح بفتح غلث ب ق ش ب ل آة، ص16، تم الاسترجاع في 28
01 2019 من: virtuelcampus.univ-msila.dz.

iv - محمد عبد الحميد: بفتح ج بفتح ذ لا ق ل آ بفتح ش ب ث
ب ل آ غ ل آة، عالم الكتب، القاهرة، ط2، 2004، ص16.

v- عبيدات محمد وآخرون، نوى ل آة بفتح ج بفتح ذ لا:
بفتح غ بفتح ن بفتح م بفتح ع ك ب ث، دار وائل للطباعة والنشر،
عمان، ط2، 1991، ص78.

vi- رشيد زرواتي: ث ل آ ب ث غ ي نوى ل آة بفتح ج بفتح ذ لا
ق ل آ بفتح ن ب ج ث ب ل آة، دار الشهاب، الجزائر، ط1
، 2002، ص11.

vii- سامي طايح: نبوح بفتح ج ل آة بفتح م ص ع
بفتح ن ش د م بفتح ج، ترجمة سلوى فتحي احمد، جامعة

X- مؤمن عبد السميع حسن الحلبي: **محرّات بم نرنبت**
ب م ش لآت و **مغوب غي س ظببم نشذ نر لآه**؛ **مبششد خم مة**
مغوب موبذح م م ق ممش، الجامعة الإسلامية:
غزة، 2018، ص10، استرجعت في 15 فيفري 2019
من
<https://www.mobt3ath.com/uploade/book/bo>
ok