

أثر أبعاد جودة الموقع الإلكتروني التعليمي في رضا الطالب الجزائري

دراسة ميدانية

The effect of educational website quality dimensions on Algerian student satisfaction: a field study

د. باية وقنوني*

مخبر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة- دراسة حالة البويرة-، جامعة البويرة، البويرة

10000، الجزائر، b.ouaguenouni@univ-bouira.dz

تاريخ الاستلام: 2022/07/03؛ تاريخ القبول: 2024/04/17؛ تاريخ النشر: 2024/06/15

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد جودة الموقع الإلكتروني التعليمي في تحقيق رضا الطالب الجزائري، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة إلكترونية وزعت على عينة قصدية غير احتمالية تتكون من 107 طالب من طلبة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير لجامعة البويرة، ولتحليل البيانات واختبار الفرضيات، تم استخدام مجموعة من الاختبارات الإحصائية بالاعتماد على البرنامج الإحصائي spss، وتوصلت الدراسة إلى الآتي:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الموقع الإلكتروني التعليمي ورضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة البويرة.
- يوجد أثر لكل من جودة المحتوى، جودة التنظيم وجودة سهولة التعامل في تحقيق رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة البويرة عند مستوى معنوية $0.05 \geq \alpha$

كلمات مفتاحية: موقع إلكتروني؛ تعليم عالي؛ رضا، جامعة البويرة.

Abstract:

This study aims to identify the impact of the dimensions of educational website quality Website in achieving Algerian student satisfaction.

Statistics based on the statistical program spss, and the study found the following

- There is a statistically significant relationship between the quality of the educational website and the satisfaction of the students of the Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences of the University of Bouira

- There is an effect for the quality of content, quality of organization and quality of ease of handling in achieving the satisfaction of students of the Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences of the University of Bouira at the level of significance $\alpha \leq 0.05$

Key words: Website; higher education; Satisfaction, Bouira University.

المقدمة:

لقد أصبحت مسألة تطوير التعليم الجامعي مهمة جدا عند جميع الدول الأجنبية والعربية، وقد أولت الجزائر اهتمامها بجودة الخدمات التي تقدمها هذه الأخيرة وحرصت على تقديمها بكل شفافية وتميز وأمان واعتمادية.

وفي ظل جائحة كورونا التي لم يسلم المجتمع الجزائري من تبعياتها على الأنظمة الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، الصحية والتعليمية، وسعت الجامعة الجزائرية إلى تبني تقنية التعليم عن بعد عبر شبكة الأنترنت لاستكمال المسار التعليمي الجامعي، وتحقيق رضا الطالب عن الخدمات التي تقدمها، وعن أدائها ودرجة استجابتها لمتطلبات وحاجات الطلبة، وتطمح الجامعة الجزائرية عامة، وجامعة البويرة خاصة إلى تكوين شباب جامعيين يتصفون بالنظرة المستقبلية الإيجابية، ويتميزون بكفاءة عالية في حل المشكلات والتعامل مع المخرجات الداخلية والخارجية.

انطلاقا مما سبق يمكن صياغة الإشكال الرئيسي التالي: ما أثر أبعاد جودة الموقع الإلكتروني التعليمي على رضا طلاب كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير لجامعة البويرة؟

✓ الأسئلة الفرعية:

تندرج تحت هذا السؤال عدة أسئلة فرعية منها:

- هل توجد علاقة بين جودة الموقع الإلكتروني التعليمي ورضا الطالب؟
- هل يوجد أثر دال إحصائيا لجودة المحتوى على رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة البويرة عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ؟
- هل يوجد أثر دال إحصائيا لجودة التصميم على رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة البويرة عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ؟
- هل يوجد أثر دال إحصائيا لجودة التنظيم على رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة البويرة عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ؟
- هل يوجد أثر دال إحصائيا لسهولة التعامل على رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة البويرة عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ؟

➤ **الفرضيات:** كإجابة مؤقتة عن الأسئلة السابقة وضعنا الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية الأولى:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الموقع الإلكتروني التعليمي ورضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة البويرة.

- الفرضية الرئيسية الثانية:

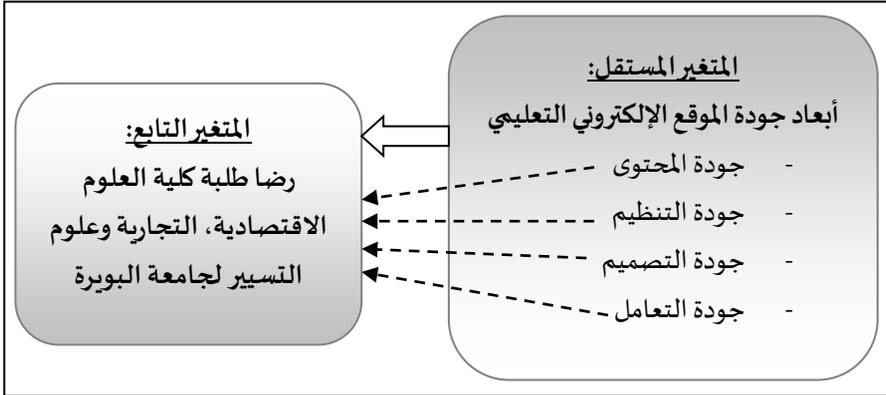
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الموقع الإلكتروني التعليمي على رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة البويرة عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$.
- وتمثل الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الثانية في الآتي:
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المحتوى في تحقيق رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة البويرة عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة التصميم في تحقيق رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة البويرة عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة التنظيم في تحقيق رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة البويرة عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة التعامل في تحقيق رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة البويرة عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$.

الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة البويرة عند مستوى معنوية $0.05 \geq \alpha$

➤ نموذج الدراسة:

يمكن توضيح نموذج الدراسة الحالية في الشكل الآتي:

الشكل رقم (01): النموذج الفرضي للدراسة



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسة النظرية

يوضح النموذج أن الدراسة الحالية تقوم على اختبار وجود اختلافات في إجابات طلبة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير لجامعة البويرة حول جودة الموقع الإلكتروني الخاص بالكلية تبعا للمتغير الجنس والمستوى التعليمي، واختبار اثر جودة الموقع الإلكتروني على تحقيق رضا طلبة الكلية.

➤ أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير جودة الموقع الإلكتروني لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير لجامعة البويرة على رضا طلابها.

➤ أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة في أهمية التعليم الإلكتروني الذي عرف عدة تطورات سريعة في الآونة الأخيرة بسبب وباء كورونا، وفي هذا الإطار اهتمت الجامعات الجزائرية بجودة مواقعها الإلكترونية وحرصت على إيصال المعلومة عن بعد لطلبتها من اجل مواصلة تعليمهم بالاعتماد على التكنولوجيا الرقمية.

➤ منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لوصف متغيرات الدراسة وتحليل البيانات الناتجة عن استخدام البرنامج الإحصائي (spss).

➤ الدراسات السابقة:

اعتمدت الدراسة على عدة دراسات أهمها:

-دراسة مدروس نادية (2019): بعنوان: "أثر أبعاد جودة الموقع الإلكتروني في تحقيق رضا العملاء دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر"، وقد هدفت الدراسة إلى معرفة أثر جودة الموقع الإلكتروني لمؤسسة اتصالات الجزائر في تحقيق الرضا لدى العملاء بولاية تلمسان، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام نموذج WebQual المعتمد لقياس جودة المواقع الإلكترونية، ولقد تم توزيع استبيان على عينة الدراسة تمثلت في 272 عميل، ولتحليل النتائج التي توصلت إليها تم اعتماد برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V20. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية لمعامل ارتباط بيرسون بلغ 0.953 بين أبعاد جودة الموقع الإلكتروني مجتمعة (منفعة المعلومات، سهولة الاستخدام، المتعة والترفيه، التفاعلية)، وتحقيق الرضا لدى العملاء، كما بينت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة الموقع الإلكتروني في تحقيق رضا العملاء عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

- دراسة نعيمة بكر عمر البوقري، سمر محمد عمر السقاف (2015): بعنوان "جودة الخدمة وأثرها على رضا الطالبات في مؤسسات التعليم العالي دراسة تطبيقية لكليات مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية"، هدف البحث إلى دراسة أثر جودة الخدمة على رضا الطالبات في مؤسسات التعليم العالي المملكة العربية السعودية، ولتحقيق أهداف البحث تم تصميم استبانة لجمع المعلومات الأولية من عينة ميسرة من الطالبات في الكليات الحكومية والأهلية في مدينة جدة، بلغ عدد مفردات عينة الدراسة 218 مفردة، وتمت معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS)، وبعد تحليل البيانات توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها أن الحياة السكنية للخدمات الجامعية، والخبرة الأكاديمية، والموارد والخدمات الطلابية، الإرشاد الأكاديمي عناصر مهمة جدا، وأشارت النتائج أن درجة الرضا عن تلك العناصر هي متوسطة.

- دراسة عمار حسن صفر، (2021)، بعنوان: "درجة رضا الطلبة نحو تجربة التعليم

والتعلم من خلال جائحة كورونا: دراسة حالة على جامعة الكويت"، هدفت الدراسة إلى قياس درجة الرضا لدى طلبة جامعة الكويت نحو تجربة التعميم والتعلم عن بعد خلال جائحة فيروس كورونا المستجد من خلال وجهة نظرهم، وتبنت الدراسة المنهج البحثي المختلط الذي هو عبارة عن مزيج بين منهج البحث الكمي النوعي، وأشارت النتائج إلى أن درجة الرضا لدى طلبة جامعة الكويت نحو تجربة التعليم والتعلم عن بعد جاءت بشكل عام متوسطة في جميع مؤشرات الدراسة.

وقد تمت الاستفادة من الدراسات السابقة في الجانب النظري والتطبيقي، وتتميز دراستنا عن هذه الدراسات باهتمامها على متغير جودة الموقع الإلكتروني ورضا الطلبة، كما أنها تركز على دراسة اثر أبعاد جودة الموقع الإلكتروني على طلبة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير لجامعة البويرة.

مفهوم جودة الموقع الإلكتروني التعليمي وأبعاده:

أولاً- مفهوم جودة الموقع الإلكتروني التعليمي:

يعرف الموقع الإلكتروني بأنه " مجموعة ملفات متكونة من صفحات HTML وصور، وتسجيلات صوتية، وبرامج... الخ، بحيث تنتظم هذه الملفات في شكل هرمي يعكس الهيكل التنظيمي للموقع. وقد يجسد الموقع الإلكتروني صفة هيئة أو منظمة أو شخص، وقد يكون الالتحاق بالموقع الإلكتروني متاحاً من أي مكان في العالم عبر شبكة عالمية كالإنترنت، كما قد تكون إمكانية الالتحاق به محدودة في إطار محلي من خلال شبكة محلية كالإنترنت"⁽¹⁾.

وعليه يمكن تعريف الموقع الإلكتروني التعليمي على أنه مجموعة من ملفات تعليمية تنشر عبر الشبكة العنكبوتية، وتقوم الجامعة بتصميمها للتواصل مع الطلبة وتنمية مهاراتهم وفكرهم وكفاءتهم.

ويتعلق مفهوم الجودة في التعليم بكافة السمات والخصائص التي تتعلق بالمجال التعليمي، والتي تظهر جودة النتائج المراد تحقيقها، وتعرف الجودة في التعليم العالي بأنها "

(1) رهام سعود سليمان البوشي وآخرون، قياس مدى جودة مواقع التجارة الإلكترونية-دراسة تقييمية لموقع شركة جريز"، المؤتمر العلمي الدولي الحادي عشر تحت عنوان " دور العلوم الإنسانية والاجتماعية والطبيعية في دعم التنمية المستدامة"، يومي 09-10/12/2020، شبكة المؤتمرات العربية بتركيا، ص 336.

أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع المنطقة التعليمية ومستوياتها ليوافر للعاملين وفرق العمل الفرصة لإشباع حاجات الطالب والمستفيدين من عملية التعليم، أو هي فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية بحثية واستشارية بكفاءة الأساليب وبأقل التكاليف، وبأعلى جودة ممكنة⁽¹⁾.

ومما سبق يمكن تعريف جودة المواقع الإلكترونية التعليمية على أنها عملية تقنية وإدارية تقوم على إمكانية الصيانة والأمان والقيام بالوظائف وكل ما يخص الموقع لجعله سهل الاستخدام ويوفر معلومات مفيدة وموثوقة، هدفها تلبية احتياجات ورغبات وتوقعات الطلبة بأقل التكاليف وفي الوقت المناسب.

ومن العوامل الدافعة إلى تقييم جودة الموقع الإلكتروني ما يلي⁽²⁾:

- إمكانية أي شخص وضع ما يشاء دون وجود ضوابط علمية أو أدبية؛
- صعوبة تحديد المصدر الحقيقي للموقع؛
- صعوبة تحديد الهدف من تواجد موقع معين وصحتها؛
- صعوبة تحديد حدائة المحتوى المطروح في الموقع؛
- صعوبة تحديد المسؤولية الفكرية للموقع؛
- غياب الإطار القانوني المنظم لحق الملكية الفكرية للمعلومات المدرجة في هذه المواقع.

ثانيا- أبعاد جودة الموقع الإلكتروني التعليمي:

قام عبيدي ببناء إطار نموذجي مقترح لتقييم جودة المواقع الإلكترونية ويمتاز هذا الإطار النموذجي المقترح بالشمولية من حيث احتواءه على كافة المعايير الرئيسية والمؤشرات الفرعية. ويتكون الإطار النموذجي المقترح من أربعة معايير رئيسية هي⁽³⁾:

(1) زقاي حميدي، يوسف صوار، قياس أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة: دراسة ميدانية على طلبة جامعة سعيدة - الجزائر، مجلة نور للدراسات الاقتصادية، العدد 02، المركز الجامعي بالبيض، الجزائر، 2016، ص 116

(2) نادية مدروس، أثر أبعاد جودة الموقع الإلكتروني في تحقيق رضا العملاء دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 06، العدد 02، 2020، ص 452.

(3) رهام سعود سليمان البوشي واخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص 360-358

- جودة المحتوى: يركز تقييم جودة محتوى الموقع الإلكتروني التعليمي عبر المؤشرات التالية: الموثوقية، الموضوعية، أسلوب العرض، التحديث، صلة الموقع بالمؤسسة.
 - جودة التصميم: يمكن إجمال مؤشرات جودة التصميم في: مظهر الموقع، التجانس الألوان، المؤثرات السمعية البصرية والنص.
 - جودة التنظيم: وتتمثل مؤشرات في: خريطة الموقع، الفهرس، الروابط، الاتساق والشعار.
 - جودة سهولة التعامل: يمكن إجمال مؤشرات جودة سهولة التعامل في: السهولة، الاعتمادية، الميزات التفاعلية، الأمان والخصوصية والتكيف وفق الحاجة.
- ونحن في دراستنا نعتبر أن أبعاد جودة الموقع الإلكتروني التعليمي تتماشى مع الأبعاد السابقة الذكر.

مفهوم رضا الطالب الجامعي والية عمل نظامه

أولاً- مفهوم رضا الطالب الجامعي:

الرضا هو عنصر أساسي يحافظ على تحفيز الناس ومشاركتهم، ورضا الطلبة مهم أيضا للجامعات، لأنه يمثل مستوى رفاهية الطلاب ومدى نجاح المؤسسة التعليمية في تلبية توقعات طلابها⁽¹⁾.

من منظور اقتصادي، يأتي الرضا من تلبية احتياجات العملاء، وتحقيقهم أعلى شعور بالكمال وتحقيق الذات نتيجة لاستخدام منتجات المؤسسة أو خدماتها⁽²⁾.

من منظور الطالب، يمكن أن تختلف توقعات الخدمة اختلافا كبيرا، اعتمادا على الموارد الفردية التي يمتلكها الطالب بالفعل، واحتياجاتهم الشخصية، وقيمهم واهدافهم وتطلعاتهم، بالإضافة إلى التصورات المسبقة المستندة إلى تجارب أقرانهم، وبذلك فان

(1) The Global Student Satisfaction, Student Satisfaction A 2019 Global Overview, study portals, U.S.A, 2019 p 10.

(2) مدونة مستقل، 10 طرق ذهبية لتحقيق رضا العملاء، متاحة على الرابط:

<https://blog.mostaql.com/customers-satisfaction>، بتاريخ 2022/05/12.

الرضا هو تقييم شخصي، وعادة يشعر الطلبة بالرضا عندما يشعرون بدعم مؤسساتهم التعليمية⁽¹⁾.

وتعترف مؤسسات التعليم العالي بان الطلبة عبارة عن عملاء يشاركون في اكتساب برامج وخدمات التعليم العالي، ويمكن أن يكون رضا الطلبة تقييما شخصيا لهم، فيما يتعلق بمدى نجاح اكتساب مجال المعرفة الذي يساعدهم في إنجازاتهم التعليمية ويكسبهم قدرات فكرية عالية⁽²⁾.

وهناك من يرى ان رضا الطلبة هو "التصورات الشخصية، من جانب الطلبة، لمدى دعم البيئة التعليمية للنجاح الأكاديمي"⁽³⁾. ويمثل رضا الطلبة القوي تحديا تسعى الجامعات لتحقيقه.

كما يقصد برضا الطالب "اقتناعه بجودة الخدمات التعليمية المقدمة له في البيئة الجامعية، وثقته بها وتفاعله معها واستجابته لها على الوجه الذي يحقق الكثير من النتائج والإيجابيات، على المستوى الأكاديمي والنفسي"⁽⁴⁾.

والتعريف الإجرائي لمفهوم رضا الطلبة هو تقدير الطلبة لمدى تلبية الجامعة لحاجاتهم الأكاديمية وذلك من خلال⁽⁵⁾: تحديد متطلبات وتوقعات الطلبة والعمل على تلبيةها، ترجمة احتياجات الطلبة إلى معايير جودة المخرجات، استخدام مجموعة متنوعة من استراتيجيات الاستماع والتعلم للتعرف على احتياجات الطلبة، تقديم مستوى معين من البيانات المتعلقة برضا الطلبة، تفهم العوامل التي تحرك المؤسسة التعليمية اتجاه المنافسين والاستناد إلى المعلومات في تحسين الأداء التنافسي، والاعتماد على التغذية الراجعة لحل المشكلات من أجل استعادة ثقة الطالب.

(1) Op-cite, p 10

(2) Abu Osman, Ruswiati Surya Saputra, A pragmatic model of student satisfaction: a viewpoint of private higher education, Quality Assurance in Education , 27 (02),- 2019, P 146.

(3) Celia C. Lo, How student satisfaction factors affect perceived learning, Journal of the Scholarship of Teaching and Learning, Vol. 10, No. 1, 2010, p 48 .

(4) عيشة علة، نوري الود، رضا الطلبة الجامعيين عن جودة الخدمات التعليمية- دراسة ميدانية بجامعة الجلفة والأغواط، مجلة الرواق، العدد 05، 2017، ص 09.

(5) زقاي حميدي، يوسف صوار، مرجع سبق ذكره، ص 119

ثانيا- آلية عمل نظام رضا الطالب الجامعي:

إن قياس رضا الطلبة أمر استراتيجي بالنسبة للكليات الحكومية والخاصة على حد سواء، لأنه شبيه بحساب الأرباح والخسائر للمنظمات، فإذا كان معدل الرضا⁽¹⁾:

- أعلى مما يتوقعه الطالب، وهي حالة نادرة، فإن الجامعة تكون في حالة ربح متفوق لأن الكلية حققت أهدافها بإكساب الطالب المعارف والقيم والمهارات المستهدفة وسيكون الطالب مسروراً ومبتهجاً بتحصيله العلمي وحياته المهنية، ويتحدث عن الكلية بشكل إيجابي؛

- أقل من المتوقع، فإن الجامعة في حالة خسارة، لأن الكلية لم تحقق أهدافها ولا توقعات الطالب، وقد ينسحب الطالب من الدراسة، أو ينتقل إلى كلية أخرى، أو يبقى في الكلية يتعامل معها بشكل سلبي؛

- يساوي ما يتوقعه الطالب، فالكلية في حالة استقرار وريح معتدل، نتيجة الاحتمال الكبير لاستمرارية دراسة الطلبة، ويجب عليها المحافظة على هذا الرضا المقبول، وأن تطمح للوصول إلى الرضا المتفوق؛

وعموماً فإن آلية عمل نظام رضا الطلبة تمر بخمسة مراحل مترابطة فيما بينها حيث بناء على توقعات الطلبة من كليتهم تنطلق إدارة الكلية برسم مخططاتها الإدارية وبناء على خبرة الطلبة تتم عملية تقييم أداء الكلية من قبل الطلبة، ومن خلال هذا التقييم يتم تعبير الطلبة عن مدى رضاهم أو عدم رضاهم عن عمل الإدارة، كما تظهر توقعاتهم من الكلية وهكذا.

دراسة ميدانية حول أثر جودة الموقع الإلكتروني التعليمي في تحقيق رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير لجامعة البويرة:

أولاً- الإجراءات المنهجية للدراسة:

أ- منهجية الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لغرض الوصف الدقيق والتفصيلي

(1) سليم ابراهيم الحسنية: مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم-دراسة مسحية-"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 25، العدد الثاني، جامعة حلب، سوريا، 2009، ص289.

لإجابات المستجوبين مع تحليلها وتفسيرها، وقد تم الاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) في تحليل البيانات المتحصل عليها بعد توزيع الاستبيان.

ب- مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل المجتمع الخاص بهذه الدراسة في جميع طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة أكلي محند أولحاج بالبويرة لسنة 2021-2022، أما عينة الدراسة فقد تم الاعتماد على عينة قصدية غير احتمالية تتكون من 107 طالب، تم استهدافهم عبر المجموعات الافتراضية للطلبة على الفيسبوك. وقد تم توزيع الاستبيان خلال الفترة الممتدة من فيفري إلى ماي 2022.

ث- قياس أداة ثبات الدراسة:

يقصد بالثبات أن يعطي الاختبار النتائج ذاتها في حال تمت إعادة استخدامه على نفس المجموعة وفي نفس الظروف في وقت لاحق، وذلك بإعادة استخدامه على 1 بالمئة من الباحثين لتؤكد الاستقرار فما تم جمعه من إجابات يمكن الاعتماد عليها في التحليل واستخراج النتائج⁽¹⁾، وقياس الثبات نستخدم معامل الثبات الفاكرونباخ، والجدول الآتي يوضح النتائج المتوصل إليها:

الجدول رقم (01): نتائج تحليل معامل ألفا كرونباخ

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,873	25

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول أن قيمة ألفا كرونباخ بلغت 0.87، وهي قيمة مقبولة جدا في العلوم الإنسانية والاجتماعية.

ج- إعداد استمارة الاستبيان: يتكون الاستبيان من ثلاثة أبعاد هي:

- البعد الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية للطلبة حيث يتكون من أربعة عناصر

(1) عماد علي الكساسبة، اثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة في جامعة مؤتة، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، المجلد 08، العدد 02، 2019، ص 198.

تتمثل في "السن الجنس، المستوى التعليمي، والقسم الذي ينتمون إليه، والهدف من هذا البعد دراسة الفروق في الإجابات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، حيث تم الاعتماد على الأسئلة المغلقة.

- البعد الثاني: تم من خلاله وضع العبارات الخاصة بكل بعد من أبعاد جودة الموقع الإلكتروني (جودة المحتوى، جودة التصميم، جودة التنظيم وجودة سهولة التعامل) وقد جاءت الأسئلة سلمية تهدف إلى معرفة درجة الموافقة للعبارات المطروحة والتي كان عددها عشرون عبارة.

- البعد الثالث: شمل العبارات المتعلقة برضا مستهلكي الخدمات التعليمية الجامعية، وقد احتوى على خمس عبارات.

ثانيا- وصف عينة الدراسة:

يمثل هذا الجزء استعراض لنتائج الدراسة الخاصة بوصف العينة، والتي تمثل الجزء الأول في استمارة الاستبيان، ويشمل المتغيرات الشخصية (السن، الجنس، المستوى التعليمي).

الجدول رقم (02): المتغيرات الشخصية

المتغيرات الشخصية	التصنيف	التكرار المطلق	التكرار النسبي
الجنس	ذكر	39	36.44%
	أنثى	68	63.56%
السن	من 18 إلى 22	26	24.30%
	من 22 إلى 25	65	60.76%
	من 25 إلى 30	13	12.14%
	أكثر من 30	3	2.80%
المستوى التعليمي	ليسانس	46	43%
	ماجستير	61	57%
	دراسات عليا	0	00%
تقسيم الطلبة حسب القسم	العلوم الاقتصادية	28	26.16%
	العلوم التجارية	46	43%
	العلوم التسيير	20	18.70%
	العلوم المالية والمحاسبة	13	12.14%

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يمثل هذا الجزء استعراض لنتائج الدراسة الخاصة بوصف العينة، والتي تمثل الجزء الأول في استمارة الاستبيان، ويشمل المتغيرات الشخصية (السن، الجنس، المستوى التعليمي وتقسيم الطلبة حسب القسم، وقد أوضحت النتائج أن أغلب أفراد العينة إناث تتراوح أعمارهم من 22 إلى 25 سنة، لديهم مستوى ماستر ومعظمهم يدرسون في قسم العلوم التجارية، ويمكن تفسير النتائج على أن الإناث هم أكثر اهتماما بالاستبيانات الإلكترونية.

ثالثا- تحليل البيانات ووصف نتائج الدراسة:

أ- تحليل آراء مفردات العينة حول أبعاد جودة الموقع الإلكتروني التعليمي:

يمثل الجدول الآتي النتائج الخاصة بتقييم مفردات العينة لأبعاد جودة الموقع الإلكتروني التعليمي، والذي يتضمن أربعة أبعاد.

الجدول رقم (02): تقييم مفردات العينة لأبعاد جودة الموقع الإلكتروني التعليمي

العبارات	المتوسط الحسابي	تقييم الاستجابة	الانحراف المعياري	مستوى التشتت
تهتم الجامعة بتحديث الموقع لمواكبة محتواه مع التطورات الحاصلة.	2.914	متوسطة	1.256	تشتت متوسط
يغطي الموقع عدة مجالات تهتم الطلبة وتلبي احتياجاتهم.	3.615	عالية	0.900	تشتت صغير
يقوم الموقع بنشر معلومات متنوعة، دقيقة وخالية من الأخطاء.	3.069	متوسطة	1.001	تشتت متوسط
يمكن تصفح الموقع بأكثر من لغة.	3.234	متوسطة	0.668	تشتت صغير
جودة المحتوى	3.208	متوسطة	0.956	تشتت صغير
يعتمد موقع الكلية على الابتكار	3.253	متوسطة	1.158	تشتت

متوسط				في التصميم والجمال في الصور والحركات والألوان.
تشتت متوسط	1.200	متوسطة	3.186	يتميز موقع الكلية بتناسق في استعمال الألوان، نوع الخطوط وخلفية الصفحة.
تشتت صغير	0.981	عالية	3.511	حجم ملفات الفيديو والصور والصوت صغير، وهذا لا يؤثر على سرعة تحميل الصفحة.
تشتت متوسط	1.113	متوسطة	3.316	جودة التصميم
تشتت صغير	0.823	متوسطة	3.502	هيكله موقع الكلية بسيطة، وتعتمد على طريقة سهلة لتصفح محتويات الموقع ومساعدة الطلبة للوصول إلى المعلومة المطلوبة بسرعة.
تشتت صغير	0.952	عالية	3.667	يتوفر موقع الكلية على روابط ووصلات للانتقال إلى المكان المطلوب بالشكل الصحيح.
تشتت صغير	0.863	عالية	3.590	يحتوي الموقع على فهرس يساعد الطلبة على الانتقال إلى جميع صفحات الموقع من الصفحة الرئيسية
تشتت صغير	0.879	عالية	3.586	جودة التنظيم
تشتت متوسط	1.069	متوسطة	3.425	يتميز موقع الكلية بسهولة الاستخدام، وسرعة الوصول إلى كافة أقسامه.
تشتت متوسط	1.244	منخفضة	2.425	يتوفر الموقع على أدوات اتصال وتغذية راجعية بين الطلبة والمكلفون بالموقع.

تشتت صغير	0.625	عالية	3.685	يتم التنقل بسهولة بين صفحات الموقع.
تشتت صغير	0.979	متوسطة	3.178	جودة سهولة التعامل
تشتت صغير	0.981	متوسطة	3.322	أبعاد جودة الموقع الإلكتروني

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

بعد قراءة نتائج الجدول رقم (02)، يتضح أن تقييم الطلبة لأبعاد جودة الموقع الإلكتروني التعليمي ككل كان متوسطا، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي للأبعاد ككل (3.322) بانحراف معياري قدره (0.981)، وهذا يعبر عن وجود تشتت صغير في إجابات الطلبة ككل عن جودة الموقع الإلكتروني الخاص بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة البويرة.

وعلى حسب النتائج فإن استجابة الطلبة كانت عالية بالنسبة لبعدها جودة التنظيم بمتوسط حسابي (3.586)، يليها بعد جودة التصميم بمتوسط حسابي (3.316)، ثم بعد جودة المحتوى بمتوسط حسابي (3.208)، وأخيرا بعد جودة سهولة التعامل بمتوسط حسابي (3.322) وبانحراف معياري قدره (0.979)، مما يدل على عدم وجود اختلافات كبيرة في إجابات الطلبة.

ب- تحليل آراء مفردات العينة حول رضا الطالب عن الخدمة التعليمية لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير:

يمكن تلخيص آراء مفردات العينة حول رضا الطالب في الجدول الآتي:

الجدول رقم (03): تقييم رضا الطلبة عن الخدمة التعليمية لكلية العلوم الاقتصادية

مستوى التشتت	الانحراف المعياري	تقييم الاستجابة	المتوسط الحسابي	العبارات
تشتت متوسط	1.166	متوسطة	3.125	تعتمد الكلية على خطط لدعم الخدمات التعليمية للطلاب، وذلك وفقا للاحتياجات الفعلية لهم.

تشتت صغير	0.900	عالية	3.688	تراعي الكلية رغبات الطلاب بشكل كبير عند قبولهم وتوزيعهم على التخصصات المختلفة.
تشتت متوسط	1.189	متوسطة	3.003	تعمل الكلية على تطوير نوعية الخدمات المقدمة وفق لأحدث الدراسات والتقنيات العالمية.
تشتت متوسط	1.061	متوسطة	3.174	تعمل الكلية على تحقيق رضا الطالب.
تشتت متوسط	1.090	متوسطة	3.247	رضا طالب كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة البويرة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

يبين الجدول أن تقييم الطلبة لرضاهم عن الخدمة التعليمية المقدمة من طرف كلية العلوم الاقتصادية كان متوسطا، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي للبعد (3.247)، بانحراف معياري قدره (1.090)، ومن خلال النتائج المتعلقة بالعبارات المكونة للبعد نلاحظ أن معظمها ذو تقييم متوسط، ماعدا العبارة الثانية التي مفادها أن " الكلية تراعي رغبات الطلاب بشكل كبير عند قبولهم وتوزيعهم على التخصصات المختلفة" وقد أتت حقق هذه العبارة استجابة عالية، حيث قدر المتوسط الحسابي (3.688)، وقدر الانحراف المعياري (0.900)، مما يدل على وجود تشتت صغير في إجابات الطلبة حول هذه العبارة.

رابعا- دراسة العلاقة بين جودة الموقع الإلكتروني التعليمي ورضا الطلبة:

يتضمن هذا الجزء عنصرين، الأول خاص بدراسة العلاقة الإحصائية بين متغيرات الدراسة من خلال معامل الارتباط بيرسون ومعامل التحديد، والجزء الثاني خاص بدراسة تأثير جودة الموقع الإلكتروني التعليمي ورضا طلبة الكلية من خلال معادلة الانحدار البسيط والمتعدد.

أ- العلاقة بين جودة الموقع الإلكتروني التعليمي للطلبة ورضا الطلبة:

لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية

بين جودة الموقع الإلكتروني التعليمي ورضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة البويرة " نستخدم معامل الارتباط بيرسون ومعامل التحديد، والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها بعد استخدام البرنامج الإحصائي spss.

الجدول رقم (04): نتائج معامل الارتباط بين جودة الموقع الإلكتروني التعليمي ورضا الطلبة

رضا الطلبة	جودة الموقع الإلكتروني التعليمي	
0.511**	Corrélacion de Pearson	جودة المحتوى
0,000	Sig. (bilatérale)	
0.558**	Corrélacion de Pearson	جودة التصميم
0,000	Sig. (bilatérale)	
0.620**	Corrélacion de Pearson	جودة التنظيم
0,000	Sig. (bilatérale)	
0.663**	Corrélacion de Pearson	جودة سهولة التعامل
0,000	Sig. (bilatérale)	
0.679**	Corrélacion de Pearson	أبعاد جودة الموقع الإلكتروني
0,000	Sig. (bilatérale)	
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

من خلال النتائج الموضحة في الجدول يتبين وجود علاقة ارتباط طردية وقوية بين كل بعد من أبعاد جودة الموقع الإلكتروني التعليمي ورضا الطلبة، وبين جودة الموقع الإلكتروني التعليمي كبعد ورضا الطلبة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.679) والقيمة الاحتمالية 0.000 وهي أقل من 0.05، وبالتالي نقبل الفرضية الرئيسية الأولى والتي مفادها أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الموقع الإلكتروني التعليمي ورضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة البويرة ، ولشرح أكثر للعلاقة بين المتغيرين سنلجأ لدراسة معامل التحديد R^2 الموضح في الجدول الموالي.

الجدول رقم (05): قيم معامل التحديد R^2

Modèle	Modifier les statistiques				
	Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	0.461 ^a	126.365	1	105	.0000

a. Prédicteurs : (Constante), التسويق الفروي

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل التحديد بلغت (0.461)، ما يجعلنا نقول أن أبعاد جودة الموقع الإلكتروني التعليمي تساهم بـ 46% في تحقيق رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة البويرة.

ب- دراسة أثر أبعاد جودة الموقع الإلكتروني التعليمي على رضا الطلبة:

يدرس هذا العنصر الفرضية الرئيسية الثانية، والفرضيات الفرعية المكون لها، والتي تمت صياغتها كما يلي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الموقع الإلكتروني التعليمي على رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة البويرة عند مستوى معنوية $0.05 \geq \alpha$ ولاختبار هذه الفرضيات سنتعمد على نتائج الانحدار المتعدد الموضحة فيما يلي.

الجدول رقم (06): نتائج الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد جودة الموقع الإلكتروني التعليمي على رضا الطلبة

القيمة الاحتمالية Sig.	t	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		النموذج
		Coefficients standardisés	Ecart standard	B	
0,010	1,942		0,364	0,441	(Constante)
0,009	2,652	0,277	0,139	0,244	جودة المحتوى
0,256	1,033	0,045	0,149	0,113	جودة التصميم
0,0135	2,665	0,356	0,133	0,265	جودة التنظيم
0,040	3,121	0,348	0,134	0,496	جودة سهولة التعامل

a. Variable dépendante : رضا الطلبة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه، يمكن القول أن جميع أبعاد جودة الموقع الإلكتروني التعليمي تؤثر على رضا الطلبة ما عدا جودة التصميم، حيث بالرغم من وجود علاقة ارتباطية إلا أن جودة التصميم في هذه الحالة لا يسمح باستخدامه في معادلة الانحدار المتعدد نظرا لأن القيمة الاحتمالية للبعد الخاص به هي 0.256 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 .

ومن خلال هذه النتائج يمكن:

- قبول الفرضية الفرعية الأولى، أي أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المحتوى في تحقيق رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة البويرة عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ".
- رفض الفرضية الفرعية الثانية، أي أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة التصميم في تحقيق رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة البويرة عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ".
- قبول الفرضية الفرعية الثالثة، أي أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة التنظيم في تحقيق رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة البويرة عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ".
- قبول الفرضية الفرعية الرابعة، أي أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة التعامل في تحقيق رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة البويرة عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ ".

ويمكن صياغة معادلة الانحدار كما يلي:

$$\text{رضا الطالب} = 0.441 + 0.277 (\text{جودة المحتوى}) - 0.045 (\text{جودة التصميم}) + 0.356 (\text{جودة التنظيم}) + 0.348 (\text{جودة سهولة التعامل}).$$

خاتمة:

يعد الموقع الإلكتروني التعليمي من أهم الأساليب الحديثة للتعليم في الجامعات، لما

له من دور فعال ومميز في تحقيق رضا الطالب وصناعة أجيال المستقبل، ومن خلال هذه الدراسة توصلنا إلى جملة من النتائج نبرزها في الآتي:

➤ النتائج النظرية:

- تختلف أبعاد جودة الموقع الإلكتروني التعليمي، ومن أبرزها: جودة التصميم، جودة التنظيم، جودة المحتوى وجودة سهولة التعامل؛

- رضا الطلبة هو التصورات الشخصية، من جانب الطلبة، لمدى دعم البيئة التعليمية للنجاح الأكاديمي؛

- تم آلية عمل نظام رضا الطلبة بخمسة مراحل مترابطة فيما بينها؛

➤ النتائج الميدانية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الموقع الإلكتروني ورضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة البويرة

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المحتوى في تحقيق رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة البويرة عند مستوى معنوية $0.05 \geq \alpha$.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة التصميم في تحقيق رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة البويرة عند مستوى معنوية $0.05 \geq \alpha$.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة التنظيم في تحقيق رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة البويرة عند مستوى معنوية $0.05 \geq \alpha$.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة التعامل في تحقيق رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة البويرة عند مستوى معنوية $0.05 \geq \alpha$.

التوصيات:

في ضوء النتائج المتحصل عليها يمكن تقديم التوصيات التالية:

- ضرورة اهتمام الجامعة على تحسين جودة الخدمة التعليمية وبصفة خاصة أبعاد الجودة التي أظهر فيها الطلبة مستوى متدين؛

- زيادة تركيز الجامعة أكثر على بعد جودة سهولة التعامل، حيث أثبتت الدراسة الأثر الكبير الذي يلعبه في تحقيق رضا الطالب؛

- التقييم المستمر لمستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الجامعة بكافة

أبعادها لضمان رضا الطلبة؛

- ضرورة تحسين البنية التحتية التكنولوجية، خاصة فيما يتعلق بتوفير الحواسيب الشخصية وتحسين شبكة الأنترنت وسرعة تدفقها؛
- ضرورة زيادة الاهتمام بجودة خدمة الموقع الإلكتروني التعليمي، من خلال توفير تطبيق داخل الموقع الإلكتروني الخاص بالجامعة يعمل على تقديم الاقتراحات وتصويب الأخطاء من أجل تحقيق التغذية العكسية.

المراجع:

المراجع العربية:

- رهام سعود سليمان البوشي وآخرون، قياس مدى جودة مواقع التجارة الإلكترونية-دراسة تقييمية لموقع شركة جريز"، المؤتمر العلمي الدولي الحادي عشر تحت عنوان " دور العلوم الإنسانية والاجتماعية والطبيعية في دعم التنمية المستدامة"، شبكة المؤتمرات العربية بتركيا، يومي 09-10/12/2020.
- زقاي حميدي، يوسف صوار، قياس أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة: دراسة ميدانية على طلبة جامعة سعيدة - الجزائر-، مجلة نور للدراسات الاقتصادية، العدد 02، المركز الجامعي بالبيض، الجزائر، 2016.
- سليم ابراهيم الحسنية، مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم-دراسة مسحية-، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 25، العدد الثاني، جامعة حلب، سوريا، 2009.
- عماد علي الكساسبة، اثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة في جامعة مؤتة، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، المجلد 08، العدد 02، 2019.
- عيشة علة، نوري الود، رضا الطلبة الجامعيين عن جودة الخدمات التعليمية- دراسة ميدانية بجامعة الجلفة والأغواط، مجلة الرواق، العدد 05، 2017.
- مدونة مستقل، 10 طرق ذهبية لتحقيق رضا العملاء، متاحة على الرابط: <https://blog.mostaql.com/customers-satisfaction/>، بتاريخ 2022/05/12.
- نادية مدروس، أثر أبعاد جودة الموقع الإلكتروني في تحقيق رضا العملاء دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 06، العدد 02، 2020.

المراجع الأجنبية:

- Abu Osman, Ruswiati Surya Saputra, A pragmatic model of student satisfaction: a viewpoint of private higher education, Quality Assurance in

Education , 27 (02), 2019

– Celia C. Lo, **How student satisfaction factors affect perceived learning** ,
Journal of the Scholarship of Teaching and Learning, Vol. 10, No. 1, 2010

– The Global Student Satisfaction, **Student Satisfaction A 2019 Global
Overview**, study portals, U.S.A, 2019