



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة حمزة لخضر (الوادي)
كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية



تخصص : اقتصاد كمي

قسم : العلوم الاقتصادية

تقرير تربص حول

**جودة الموقع الإلكتروني
لجامعة الشهيد حمه لخضر**

الأستاذ المشرف:

قعيد إبراهيم

إعداد الطلبة:

* زينة عبد الحميد

* عزي الطاهر

* بوغزالة محمد ياسين

السنة الجامعية : (2018-2017)

الشكر

الحمد والشكر لله تعالى والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى (ص)، هذه الكلمات المباركة والجميلة نبتدى مقدمة تقريرنا، الحمد لله الذي كان أول معين لنا على إتمام هذا التقرير وعلى منحنا الصبر والصحة والعزيمة، سبحانه الله إنه على كل شيء قدير.

نتقدم بجزيل الشكر لجميع من ساعدنا على إتمام هذا التقرير، ومن نفعونا بعلمهم ونصائحهم المستمرة، كما نتقدم بجزيل الشكر والتقدير لأستاذنا الدكتور: **قعيد إبراهيم** على سعة صدره ونصائحه وارشادته التي استفدنا منها في انجاز هذا التقرير.

كما نتقدم بجزيل الشكر للمرافق **قعيد حمزة** على سعة صدره وإعطائنا المعلومات الكافية لإنجاز هذا التقرير.

كما نتقدم بجزيل الشكر لهيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على ما قدموه لنا طيلة فترة دراستنا في الجامعة.

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين

الإهداء

إلى من أفتت شابها كشمعة تنير دربنا في الحياة أمهاتنا

إلى من لا ننسى جميلهم وعرفانهم ما حيننا ... آباءنا

إلى من مد يد العون لنا ... إخواننا

إلى من أسهموا في تعليمنا وبناء شخصيتنا

أساتذتنا الأفاضل

إلى كل هؤلاء هدي ثمرة جهدنا المتواضع

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
I	الإهداء
II	الشكر
III	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
2	الفصل الأول: الإطار النظري
3	المبحث الأول: جامعة الشهيد حمه لخضر
3	المطلب الأول: نبذة تاريخية عن الشهيد حمه لخضر
5	المطلب الثاني: مراحل تطور جامعة الشهيد حمه لخضر
9	المبحث الثاني: مركز الأنظمة و شبكة الإعلام و الاتصال و التعليم المتلفز والتعليم عن بعد لجامعة الشهيد حمه لخضر
9	المطلب الأول: مهام ومصالح مركز الأنظمة و شبكة الإعلام و الاتصال و التعليم المتلفز والتعليم عن بعد
10	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمركز الأنظمة و شبكة الإعلام و الاتصال و التعليم المتلفز والتعليم عن بعد
11	المبحث الثالث: المواقع الالكترونية
11	المطلب الأول: الأهمية والمفهوم
12	المطلب الثاني: مزايا المواقع الالكترونية
13	المطلب الثالث: أنواع المواقع الالكترونية
15	الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية
16	المبحث الأول: منهجية الدراسة
16	المطلب الأول: نموذج الدراسة المقدم
17	المطلب الثاني: مجتمع الدراسة
17	المطلب الثالث: عينة الدراسة
18	المطلب الرابع: أداة الدراسة

20	المطلب الخامس: ثبات أداة الدراسة
22	المبحث الثاني: تحليل استمارة الاستبانة
22	المطلب الأول: التوصيف الديمغرافي
24	المطلب الثاني: تحليل نتائج الإجابات المتعلقة بجودة الموقع الإلكتروني على آراء الطلبة
27	الخاتمة
29	قائمة المراجع
30	الملاحق
33	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	محتوى الجدول	رقم الفصل-الجدول
17	توزيع مجتمع الدراسة حسب التخصص والجنس	1-2
17	توزيع مجتمع الدراسة حسب التخصص	2-2
18	القيم الصالحة والقيم المفقودة	3-2
20	المتوسط الحسابي المرجح وفق مقياس ليكارت ذو الأوزان الثلاثة	4-2
21	اختبار معامل ألفا كرونباخ لمحاو استبانة الدراسة	5-2
22	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	6-2
23	توزيع عينة الدراسة حسب التخصص	7-2
25	نتائج الإجابات المتعلقة بجودة الموقع الإلكتروني على إجابات الطلبة	8-2

قائمة الأشكال

الصفحة	المحتوى	رقم الفصل - رقم الشكل
8	الهيكل التنظيمي لجامعة الشهيد حمه لخضر	1-1
10	الهيكل التنظيمي لمركز الأنظمة و شبكة الإعلام و الاتصال و التعليم المتلفز والتعليم عن بعد	2-1
23	متغيرات الدراسة	1-2
24	يوضح توزيع العينة حسب التخصص	2-2

قائمة الملاحق

الصفحة	المحتوى	الرقم
29	الاستبانة	1

لم تشهد المجتمعات البشرية تغيرات في الأنماط ووسائل الاتصال، من حيث الزخم والشمولية والسرعة كما تشهدها المجتمعات البشرية الآن، فالتكنولوجيا الحديثة وأدوات الاتصال قد اتسعت آثارها لتشمل جميع نواحي الحياة، ولم تكن الجامعات الخاصة بمنأى عن تلك التغيرات التي شهدها العالم في مختلف المجالات بفعل انتشار التكنولوجيا الرقمية فقد شهدت هي الأخرى تغيرا ملحوظا في طبيعتها ومؤهلاتها وفرص نجاحها.

فتحت الثورة المعلوماتية فرصة جديدة لقطاع التعليم الجامعي الخاص في الجزائر، فزادت حدة المنافسة وتعددت طرقها وأساليبها، إذ تحاول الجامعات المحافظة على حصتها السوقية من خلال توفير خدمات ذات جودة عالية وبتكاليف منخفضة تسهم في تحسين سمعتها وزيادة إقبال الطلبة عليها.

ولتحقيق هذا الهدف شرعت الجامعات في تبني طرق حديثة لتكنولوجيا المعلومات والإنترنت عن طريق بناء مواقع إلكترونية لتقديم خدمات متكاملة وذات جودة عالية تسهم في تحسين صورة أمام المهتمين.

ومع تطور مفهوم الجودة وانتشار تكنولوجيا المعلومات برز الاهتمام بالتوسع الرأسي في تقديم الخدمات الجامعية وذلك من خلال رفع مستوى الكفاية الخدمية وجودتها، وبرز الاهتمام

بجودة المواقع الإلكترونية للجامعات بعدها إحدى العوامل المؤثرة والمحددة في تحسين السمعة وجذب الطلبة.

وقد أصبحت ظاهرة الاهتمام بالجودة أساسا في جميع المجالات بسبب التنافسية العالمية حيث البقاء فيها للأفضل، وأدى ذلك بطبيعة الحال إلى الاهتمام بجودة المواقع الإلكترونية وما تقدمه من خدمات، إلا أن جودة المواقع الإلكترونية ليس بالأمر السهل، فالمعايير التي يمكن أن تحدد ذلك تختلف باختلاف الموقع وطبيعة الخدمات التي تقدمها.

وقد قام عدد من الباحثين بدراسة جودة المواقع الإلكترونية للجامعات والمنظمات التعليمية لكن هذه الدراسات اتصف بعضها بدراسة المواقع الإلكترونية بشكل جزئي، من هنا جاءت الدراسة الحالية كمحاولة لتقييم أشمل للموقع الإلكتروني في جامعة الشهيد حمه لخضر ومعرفة دورها في تحسين سمعتها من خلال متغيرات و أبعاد أوسع وأشمل.

مشكلة الدراسة:

في ظل عصر الثورة التكنولوجية وانتشار التقنيات الحديثة التي أصبحت تدخل في كل مجال من مجالات الحياة، وأصبحت الخدمات تقدم بصورة إلكترونية وأصبحت المواقع الإلكترونية واجهة الجامعات فهي أحد أهم المصادر التي تلزم الطلبة والباحثين والمهتمين للتعرف على الجامعة وخدماتها، فكان لزاما على الجامعات أن تهتم بجودة مواقعها الإلكترونية لتحسين قدرتها التنافسية.

لذلك كانت المشكلة الأساسية للدراسة هي ما مدى جودة الخدمات التي يقدمها الموقع الإلكتروني في جامعة الشهيد حمه لخضر من وجهة نظر طلبة الأقسام النهائية للطور الأول للعلوم الاقتصادية.

فرضيات الدراسة :

سنقسم فرضيات الدراسة إلى ثلاث فرضيات مختلفة على الفرضية الرئيسية .

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين جودة الخدمات الإلكترونية ومدى رضا الطلبة .

الفرضية الثانوية:

أ- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين المحتوى العام للموقع الإلكتروني ومدى رضا الطلبة؛

ب- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين التصميم والمظهر العام للموقع الإلكتروني ومدى رضا الطلبة؛

ج- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين الشكل وسهولة استخدام الموقع الإلكتروني ومدى رضا الطلبة .

أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- بيان أهمية جودة الخدمات الإلكترونية ومدى رضا الطلبة عليها؛
- تقديم التوصيات والمقترحات اللازمة للجامعة حول جودة الخدمات الإلكترونية بهدف رضا الطلبة عليها.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من أهمية الموضوع وهو جودة الخدمات الإلكترونية التي تتطرق لموضوع جودة الخدمات الإلكترونية للجامعة الشهيد حمه لخضر، لذلك تبرز أهمية الموضوع من خلال الجوانب التالية:

أولاً / أهميتها للباحث:

الدراسة ستزيد من قدرات الباحث في مجال البحث العلمي كما ستزيد من معرفته حول موضوع الدراسة.

ثانياً / أهميتها للجامعة :

ستقدم الدراسة مقترحات للجامعة حول جودة خدماتها الإلكترونية والتي ستساهم في تطوير خدمات الجامعة الإلكترونية بما يحقق لها رضا الطلبة .

متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل :

جودة الخدمات الإلكترونية : (المحتوى العام للموقع الالكتروني - التصميم والمظهر العام للموقع

الالكتروني - شكل وسهولة الموقع الالكتروني)

المتغير التابع:

مدى رضا الطلبة عن جودة الموقع الالكتروني.

الفصل الأول

الإطار النظري

لجودة الموقع الإلكتروني

تمهيد

تناولنا في هذا الفصل ثلاث مباحث، المبحث الأول إحاطة بجامعة الشهيد حمه لخضر وفي المبحث

الثاني تناولنا مهام ومصالح مركز الأنظمة وشبكة الإعلام والاتصال والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد وكذا

هيكله التنظيمي، أما في المبحث الثالث فقد سلطنا الضوء على الواقع الإلكتروني من حيث مفهوم ومزايا

وأنواع المواقع الإلكترونية.

المبحث الأول: جامعة الشهيد حمه لخضر

تناولنا في هذا المبحث ثلاثة مطالب ، حيث في المطلب الأول نبذة تاريخية عن الشهيد حمه لخضر وفي المطلب الثاني مراحل تطور تطور جامعة الشهيد حمه لخضر، أما في المطلب الثالث فتناولنا الهيكل التنظيمي لجامعة الشهيد حمه لخضر.

المطلب الأول: نبذة تاريخية عن الشهيد حمه لخضر

سنتناول في هذا المطلب حياة الشهيد حمه لخضر بالوادي : (1)

هو المجاهد القائد الشهيد محمد الأخضر عمارة المعروف ب (حمه لخضر)، الذي ولد ببلدة الجديدة التابعة لبلدية الديلة في حدود سنة 1930، في أسرة ريفية محافظة، عرفت بتمسكها بالقيم الدينية والوطنية، ويعيش أفرادها على رعي الغنم والإبل في الصحراء المحاورة لوادي سوف، وكانت تستقر في بعض أيام السنة، وقد ادخله والده لكتاب، فحفظ بعض سور القرآن الكريم، ولكنه انقطع ليمارس الرعي إلى سن العشرين.

ولكن حب المغامرة، والثورة على الوضع المزري، والرد على ظلم المستعمر، ولّد في نفسه روحا جديدة دفعته إلى السفر إلى مدينة قفصة التونسية، وجلب بعض الأسلحة، فاحتفظ بوحدة وباع الباقي بإلحاح من والده، ثم فضل الفرار من ذلك الواقع إلى العمل في بلدة سيدي ناجي، ولكنه رجع بطلب والإلحاح من والده، واستقر معه، وبقيت الثورة تأجج في نفسه إلى حين.

ولما اندلعت الثورة التحريرية، انخرط فيها، وصار قائدا لعدة معارك، من أهمها معركة حاسي خليفة يوم 17 نوفمبر 1954، وهي أول معارك الثورة الجزائرية، والتي خلدت منطقة وادي سوف بمآثرها الثورية، وجعلتها رائدة في هذا المجال، كما قاد معركة صحن الرتم في 15 مارس 1955 بتكليف من قيادة الاوراس،

¹ - <http://www.univ-eloued.dz/index.php/a-universite/echahid-hamma-lakhdar/15/03/2017/15:12>

ومعركة هود شيكسة الداخلية ضمن احدث 20 أوت 1955، لما أرسلته القيادة في دورية لجمع الأسلحة، فوقع ظروف مفاجئة اضطرتته إلى خوض المعركة، بقيادة حمه لخضر، وكانت من أكبر معارك الثورة الجزائرية، استعملت فيها فرنسا الطائرات والمعدات ومئات الجنود وقوات اللفياف الأجنبي، ودامت من 8 إلى 10 أوت 1955، وفيها استشهد حمه لخضر و معظم أفراد كتيبته.

وهي معركة دعت الحاكم الفرنسي إلى القدوم بنفسه إلى الوادي ليزرف الدموع على عشرات الجنود الفرنسيين الذين سقطوا في ارض المعركة، وخلد ذلك شاعر الثورة مفدي زكريا في إلباذته:

أنسى ثلاثة أيام نحس * وسوستال يندب في النائحين

وأخضر يحصد حمر الحواصل * فليها ويقطع منها الوتين

المطلب الثاني: مراحل تطور جامعة الشهيد حمه لخضر

مرت جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي بخمسة مراحل بداية من سنة 1995 إلى غاية 2014⁽¹⁾

الفرع الأول: المرحلة من 1995-1998

أنشأت ملحقة المعهد الوطني للتجارة بالوادي بموجب قرار وزاري مشترك مؤرخ في 03 جوان 1995 و انطلقت الدراسة لأول مرة خلال الموسم الجامعي 1995/1996 كنواة جامعية أولى بولاية الوادي مقرها ثانوية تكسبت أين ظلت لموسمين حتى تم تحويلها إلى مركز الشهداء سنة 1998 أين درست بها شعبة العلوم التجارية بتخصصين:

- إدارة أعمال بداية من الموسم الجامعي 1997/1998

- تجارة دولية بداية من الموسم الجامعي 2000/1999

الفرع الثاني: المرحلة من 1998-2001

إضافة إلى ملحقة المعهد الوطني للتجارة التابعة للمعهد الوطني للتجارة بين عكنون استفادت ولاية الوادي من فتح فرع العلوم القانونية والإدارية في الموسم 1998/1999 ومعهد الأدب العربي في الموسم 2000/1999 و التابعين لجامعة محمد خيضر بيسكرة ليتشكل الملحق الجامعي بالوادي.

1- <http://www.univ-eloued.dz/index.php/a-universite/echahid-hamma-lakhdar/15/03/2017/15:48>

الفرع الثالث: المرحلة من 2001-2012

أنشأ المركز الجامعي بالوادي سنة 2001 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 277/01 المؤرخ في 18 سبتمبر 2001 حيث تحول الملحق الجامعي إلى مركز جامعي يحوي خمسة معاهد :

- معهد العلوم القانونية والإدارية؛

- معهد الآداب واللغات؛

- معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؛

- معهد العلوم والتكنولوجيا؛

- معهد العلوم الاجتماعية والإنسانية.

الفرع الرابع: المرحلة من 2012-2014 :

أنشئت جامعة الوادي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12-

243 و المؤرخ في 4 جوان 2012 الموافق لـ 14 رجب 1433 و تضم :

- كلية العلوم و التكنولوجيا؛
- كلية علوم الطبيعة و الحياة؛
- كلية الآداب و اللغات؛
- كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية؛

- كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير؛

- كلية الحقوق و العلوم السياسية.

الفرع الخامس : المرحلة من 2014 إلى اليوم

تم تسمية جامعة الوادي بجامعة الشهيد حمه لخضر تبعا للمقرر رقم 01/14 مؤرخ في 29 ذي الحجة 1435 الموافق 23 أكتوبر 2014 المتضمن تكريس تسمية مؤسسات جامعية ، حيث لم تزل الجامعة في تطور إلى أن وصلت في الموسم الجامعي 2016/2015 إلى تعداد من الطلبة يفوق الـ 20000 مع ما يزيد عن 700 أستاذ مقسمين عبر سبع كليات و معهد للعلوم الإسلامية :

- كلية التكنولوجيا؛

- كلية العلوم الدقيقة؛

- كلية علوم الطبيعة و الحياة؛

- كلية الآداب و اللغات؛

- كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية؛

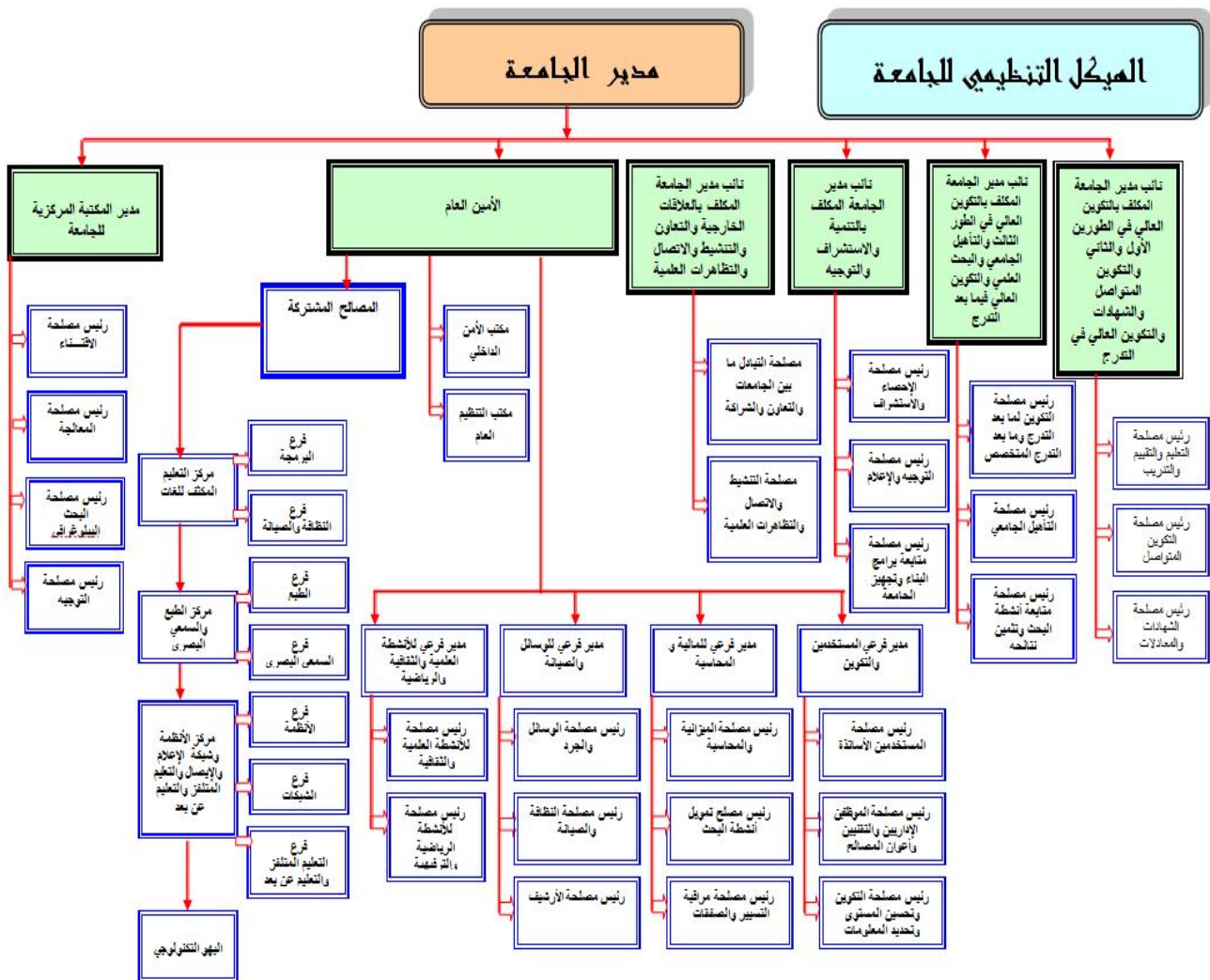
- كلية العلوم الاقتصادية؛

- كلية الحقوق و العلوم السياسية.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لجامعة الشهيد حمه لخضر

سنقوم بتوضيح المخطط التنظيمي للجامعة كما يلي:

الشكل (1-1): مخطط يوضح الهيكل التنظيمي لجامعة الشهيد حمه لخضر



المبحث الثاني: مركز الأنظمة و شبكة الإعلام و الاتصال و التعليم المتلفز والتعليم عن بعد لجامعة الشهيد حمه لخضر

سنتناول في هذا المبحث مطلبين، المطلب الأول يتحدث عن مهام ومصالح مركز الأنظمة وشبكة الإعلام والاتصال والتعليم المتلفز والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد، والمطلب الثاني يتناول الهيكل التنظيمي لمركز الأنظمة وشبكة الإعلام والاتصال والتعليم المتلفز والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد

المطلب الأول: مهام ومصالح مركز الأنظمة و شبكة الإعلام و الاتصال و التعليم المتلفز والتعليم عن بعد

يتكفل مركز الأنظمة و شبكات الإعلام و الاتصال و التعليم المتلفز والتعليم عن بعد بما يأتي: (1)

- استغلال هياكل الشبكات و إدارتها و تسييرها؛
- استغلال تطبيقات الإعلام الآلي لتسيير البيداغوجية وتطويرها؛
- متابعة مشاريع التعليم المتلفز والتعليم عن بعد وتنفيذها؛
- ضمان الدعم التقني للتصميم و إنتاج الدروس عن طريق الإعلام الآلي؛
- تكوين وتأطير المتدخلين في التعليم عن بعد.

و يشمل المصالح الآتية :

- مصلحة الأنظمة؛
- مصلحة الشبكات؛
- مصلحة التعليم المتلفز والتعليم عن بعد؛

1- <http://www.univ-eloued.dz/index.php/a-universite/echahid-hamma-lakhdar/18/03/2017/15:38>

- مصلحة الموقع الإلكتروني (مستحدث).

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمركز الأنظمة و شبكة الإعلام و الاتصال و التعليم المتلفز والتعليم عن

بعد

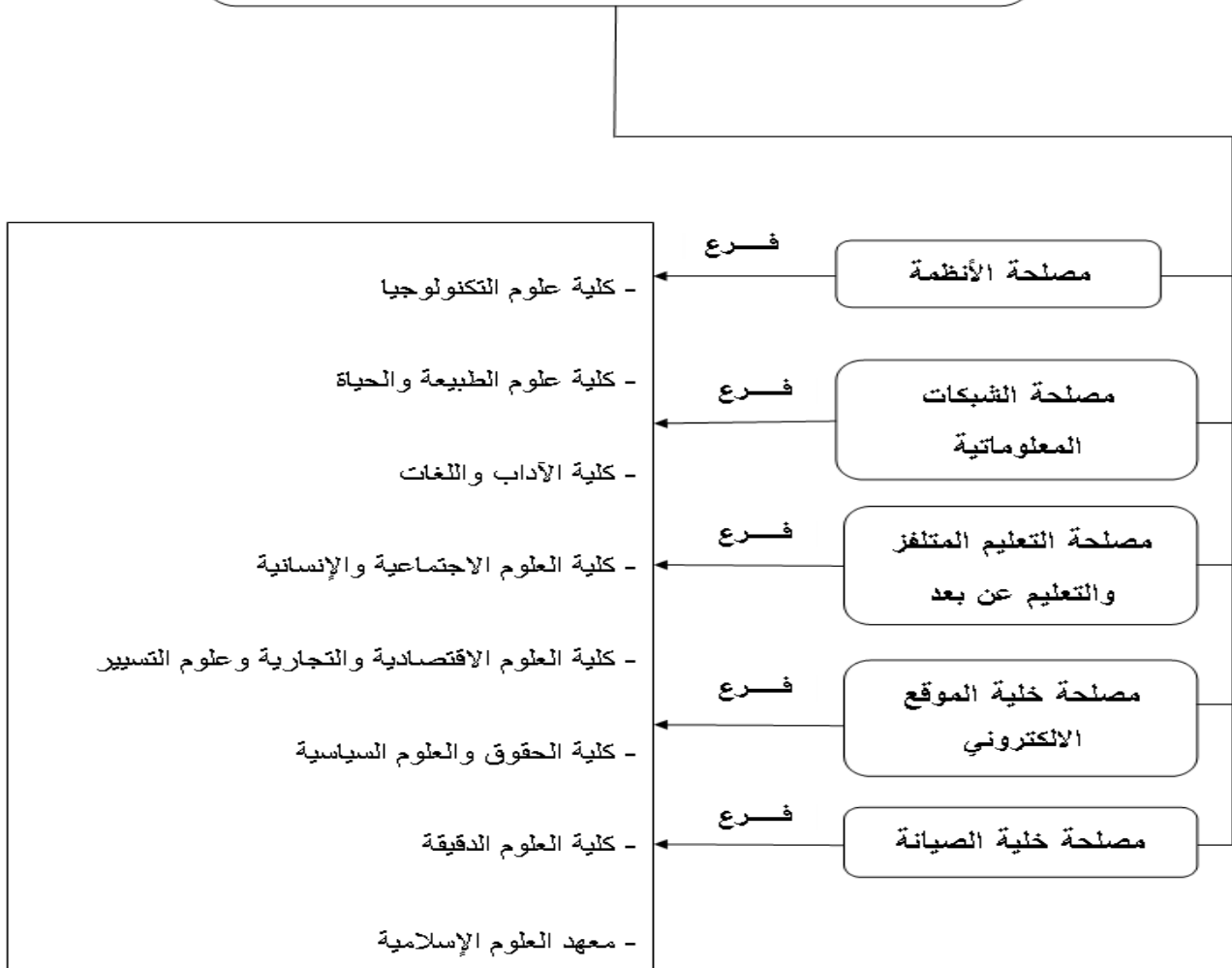
سنقوم بتوضيح مخطط الهيكل التنظيمي لمركز الأنظمة و شبكة الإعلام و الاتصال و التعليم المتلفز والتعليم عن

بعد

الشكل رقم (1-2):

يوضح الهيكل التنظيمي لمركز الأنظمة و شبكة الإعلام و الاتصال و التعليم المتلفز والتعليم عن بعد

مركز الأنظمة وشبكات الإعلام والاتصال
والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على المعلومات المقدمة من طرف مركز الأنظمة

المبحث الثالث: المواقع الإلكترونية

تناولنا في هذا المبحث ثلاث مطالب، تعرضنا في المطلب الأول إلى مفهوم وأهمية المواقع الإلكترونية، وفي المطلب الثاني تحدثنا عن مزايا المواقع الإلكترونية وأما المطلب الثالث تناولنا أنواع المواقع الإلكترونية.

المطلب الأول: الأهمية والمفهوم

تعد المواقع الإلكترونية مجموعة من صفحات الويب المترابطة مع بعضها بعضا ارتباطا تشعبيا لتغطية موضوع معين أو تمثيل أنشطة المنظمة ومنتجاتها وخدماتها بطريقة تضمن تحقيق أهدافها من خلال الحضور الإلكتروني، حيث الموقع الإلكتروني جوهر الحضور الإلكتروني وهو أكبر من مجرد واجهة، وذلك لأنه يقدم كل خصائص المنظمة في إطار من الفهم الاستراتيجي الكل عناصر النجاح أو الفشل الحرجة في الأعمال الإلكترونية، لهذا لا يمكن التعامل مع موقع الويب بوصفه مجرد ملصق ملون أو صورة كبيرة ذات ارتباط تشعبي فائق وإنما كهوية للمنظمة ورسالتها وتمثيل فعال لإستراتيجيتها.

والموقع الإلكتروني مجموعة من الصفحات تحوي صفحة رئيسية في شبكة الإنترنت يعرض معلومات عديدة منها الغرض من الموقع وأهدافه وغيرها.

والمواقع الإلكترونية يتم إعدادها بحيث تكون مجموعة من معلومات مترابطة يتم تحضيرها وتصميمها بحيث تحتوي وصلات ومداخل يمكن للمستخدم الوصول إلى معلومات أكثر أو الوصول إلى مواقع أخرى أو بريد إلكتروني.

وتكمن أهمية الموقع الإلكتروني في وجود مكان مشترك لبعض الجامعات لتبادل المعلومات والأبحاث العلمية، وتطورت أهمية الموقع الإلكتروني لتكون مجالا خاصة من مجالات الأعمال التجارية والخدمات الحكومية، كما أصبح بوابة رئيسية للمنظمات والحكومات لتقديم خدماتها للزبائن كافة.

الخلاصة أن الموقع الإلكتروني هو مجموعة من المعلومات ذات الصلة بموضوع محدد وموجودة ضمن صيغة إلكترونية على الشبكة العنكبوتية وهو عبارة عن مجموعة من الموضوعات و الملفات الموجودة على خادم الويب، بشكل مترابط.⁽¹⁾

المطلب الثاني: مزايا المواقع الإلكترونية

تقدم المواقع الإلكترونية خدمات عديدة لتلبية احتياجات الزوار من الممكن أن يحقق للمنظمة مزايا منها ما يلي:

الفرع الأول: إمكانية الوصول للعملاء

تميز المواقع الإلكترونية بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى مدار أيام الأسبوع وهو ما يوفر ميزة للمنظمات من خلال راحة للعميل.

الفرع الثاني: تقديم خدمات مختلفة

يمكن أن توفر المواقع الإلكترونية خدمات تقليدية وخدمات متطورة عبر الإنترنت تميزها عن غيرها كالإعلانية وتقديم الخدمات، والتعرف على المنظمة، وغيرها.

الفرع الثالث: خفض التكاليف

من أهم ما يميز المواقع الإلكترونية أن تكاليف تقديم الخدمة من خلالها قليلة نسبياً. و عموماً تتيح المواقع الإلكترونية خيارات أوسع للمتعاملين بها وحرية أكثر في اختيار الخدمات ونوعيتها، كما أنها تعمل على

¹ إيمان سمير عودة، العلاقة التأثيرية بين جودة الخدمات الإلكترونية وسمعة الجامعات دراسة على عينة من الجامعات الخاصة الأردنية، رسالة مكملية للحصول على درجة الماجستير في الأعمال الإلكترونية، (غير منشورة) جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2012، ص 16.

جذب الزائرين للاطلاع على الخدمات التي تقدمها المنظمة بسبب سهولة الوصول إلى المواقع الإلكترونية ومقارنة خدمات المنظمة مع المنظمات المنافسة.¹

المطلب الثالث: أنواع المواقع الإلكترونية

يمكن بيان أنواع المواقع على شبكة الإنترنت من زاوية المحتوى والمضمون كما يلي:

الفرع الأول: مواقع تجارية

وتعرض هذه المواقع منتجات للشركات والمنظمات التابعة لها، للمساعدة في تسويقها، وتحتوي في الغالب على خدمة البيع على الإنترنت من خلال الكروت المدفوعة مسبقاً، أو من خلال الدفع عند الاستلام.

الفرع الثاني: مواقع تفاعلية

تركز هذه المواقع على عملية التفاعل مع الزوار من خلال المنتديات وساحات الحوار المكتوبة، غرف الدردشة، الحوارات الصوتية التفاعلية، المجموعات البريدية.

الفرع الثالث: مواقع تعريفية

تقوم هذه المواقع بالتعريف بأنشطة وفعاليات المؤسسات التي أسستها وهي غالباً ما تكون مؤسسات غير ربحية.

الفرع الرابع: مواقع إعلامية تكميلية

تتكامل هذه المواقع مع مؤسسات إعلامية سواء كانت صحفية أو إذاعية أو فضائية.⁽²⁾

¹ إيمان سمير عودة، العلاقة التأثيرية بين جودة الخدمات الإلكترونية وسمعة الجامعات دراسة على عينة من الجامعات الخاصة الأردنية، مرجع سبق ذكره ص 17
² نفسه، ص 18.

الفصل الثاني

الدراسة التطبيقية

لجودة الموقع الإلكتروني

تمهيد:

سنتناول في هذا الفصل إلى الدراسة التطبيقية وذلك من خلال مبحثين، ففي المبحث الأول تعرضنا إلى

منهجية الدراسة المتبعة حيث قسمناه إلى أربعة مطالب ، المطلب الأول يسلط الضوء عن مجتمع الدراسة

والمطلب الثاني يتناول عينة الدراسة المختارة والمطلب الثالث يتحدث عن أداة الدراسة، أما المطلب الرابع فهو

عن يتمحور عن ثبات أداة الدراسة، أما المبحث الثاني فيتناول تحليل استمارة الاستبانة ويتكون من مطلبين

أولهما يتحدث عن التوصيف الديمغرافي والآخر يتناول تحليل نتائج الإجابات المتعلقة بجود الموقع الالكتروني

على آراء الطلبة.

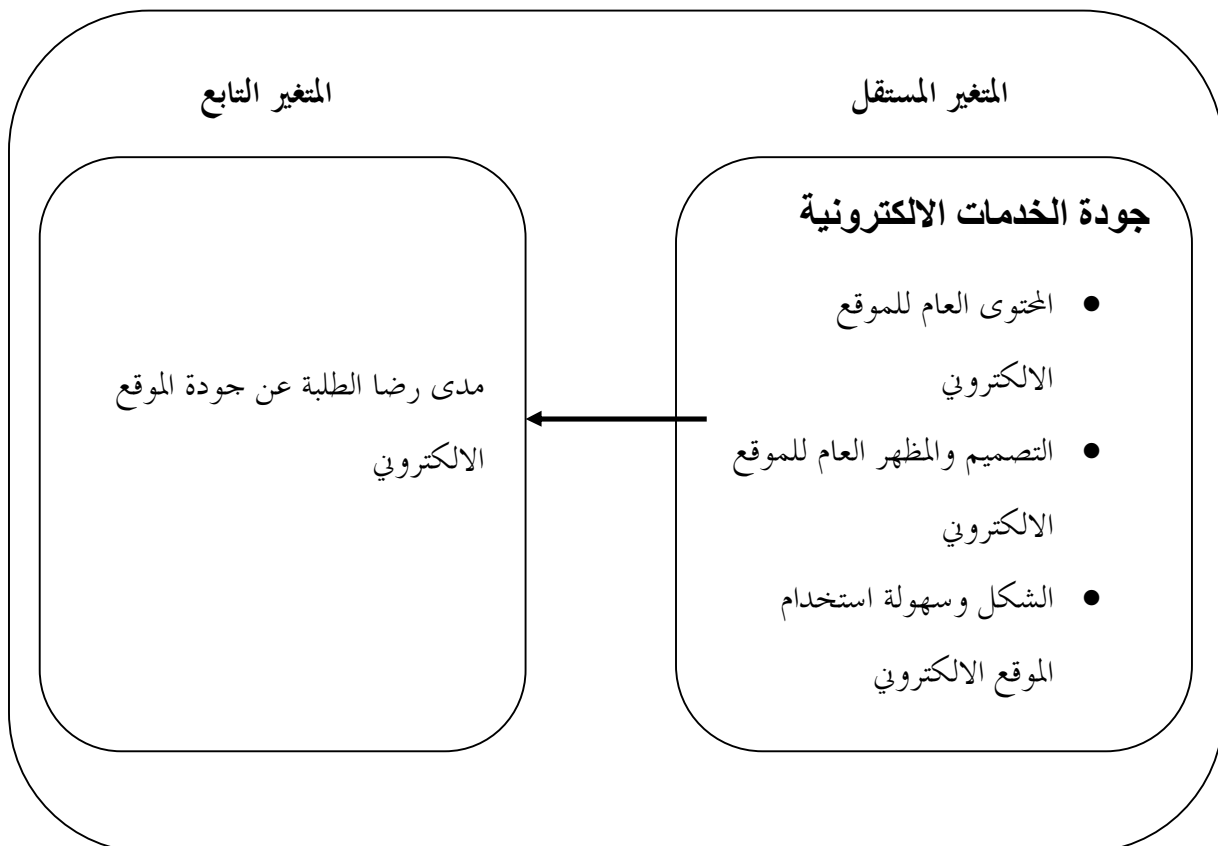
المبحث الأول: منهجية الدراسة

يندرج تحت هذا المبحث أربعة مطالب، المطلب الأول يسلط الضوء عن مجتمع الدراسة والمطلب الثاني يتناول عينة الدراسة المختارة والمطلب الثالث يتحدث عن أداة الدراسة، أما المطلب الرابع فهو عن يتمحور عن ثبات أداة الدراسة.

المطلب الأول: نموذج الدراسة (المقدمة)

تعرفنا في هذا المطلب على المتغيرات المدروسة حيث أن المتغير المستقل هو جودة الخدمات الالكترونية والمتغير التابع هو مدى رضا الطلبة عن جودة الموقع الالكتروني والشكل يوضح ذلك

شكل (2-1): متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطلبة

المطلب الثاني: مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبناء على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف يتكون من طلاب كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد كمي واقتصاد نقدي وبنكي في جامعة الشهيد حمه لخضر -الوادي- والبالغ عددهم 123 طالباً وطالبة موضح توزيعهم حسب الجدول (2-1) و جدول (2-2):

جدول (2-1) يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب التخصص والجنس

النسبة المئوية %	الإجمالي	الطالبات	الطلاب	التخصص
24%	29	09	20	اقتصاد كمي
76%	94	59	35	اقتصاد نقدي وبنكي
100%	123	68	55	الإجمالي
/	100%	55%	45%	النسبة المئوية %

المصدر من إعداد الطلبة بالاعتماد على رئيس قسم العلوم الاقتصادية

جدول (2-2) يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب التخصص

النسبة المئوية %	العدد	التخصص
24%	29	اقتصاد كمي
76%	94	اقتصاد نقدي وبنكي
100%	123	المجموع

المصدر من إعداد الطلبة بالاعتماد على رئيس قسم العلوم الاقتصادية

المطلب الثالث: عينة الدراسة

لقد قمنا باستخدام طريقة العينة العشوائية، حيث تم توزيع 50 استبانة لاختبار الصدق والثبات على طلبة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد كمي واقتصاد

نقدي وبنكي في جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي- وتم استرجاع 50 استبانة بنسبة 100 % . والجدول التالي يوضح القيم الصالحة والقيم المفقودة.

جدول (2-3) يوضح القيم الصالحة والقيم المفقودة

50	الصالحة	العينة
0	المفقودة	

المصدر: من إعداد الطلبة الباحثين بالاعتماد على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان باستخدام برنامج SPSS
المطلب الرابع: أداة الدراسة

تم إعداد استبانة حول (تقييم جودة الموقع الالكتروني لجامعة الشهيد حمه لخضر- من وجهة نظر الطلبة)

تتكون استبانة الدراسة من قسمين رئيسيين:

الفرع الأول: وهو عبارة عن البيانات الشخصية للمستجيب (الجنس ، التخصص).

الفرع الثاني : وهو عبارة عن محاور الدراسة ويتكون من 12 فقرة موزعة على ثلاث محاور:

أولاً: المحتوى العام للموقع الالكتروني ويتكون من (05) فقرات:

الفقرة الأولى: المعلومات في الصفحة واضحة ومرتبّة؛

الفقرة الثانية: المعلومات الموجودة في الموقع كافية لخدمتكم؛

الفقرة الثالثة: الخدمات المقدمة لكم في الموقع ملائمة؛

الفقرة الرابعة: جميع المعلومات التي تحصل عليها دقيقة؛

الفقرة الخامسة: المعلومات التي تتحصل عليها حديثة.

ثانيا: التصميم والمظهر العام للموقع الالكتروني ويتكون من (03) فقرات:

الفقرة الأولى: تصميم الموقع الالكتروني جيد؛

الفقرة الثانية: الألوان المستخدمة في الموقع متناسقة ومريحة للعين؛

الفقرة الثالثة: حجم الخط المستخدم في الصفحة واضح.

ثالثا: الشكل وسهولة استخدام الموقع الالكتروني ويتكون من (04) فقرات:

الفقرة الأولى: سهولة التصفح في الموقع الالكتروني؛

الفقرة الثانية: سهل الوصول للمعلومات التي تريدها؛

الفقرة الثالثة: جميع الروابط التي تستخدمها تعمل بشكل صحيح؛

الفقرة الرابعة: الروابط التي تستخدمها تؤدي إلى المحتوى المطلوب.

وهذا وقد اعتمدنا على سلم ليكرت ثلاثي الأوزان، وذلك لقياس اتجاهات أفراد العينة المعنية بالدراسة

من خلال إجاباتها، ويعتبر مقياس ليكرت "من أكثر المقاييس الملائمة لقياس الظواهر والمتغيرات السلوكية

وذلك لسهولة تعميمه واستخدامه وثراء المعلومات التي يمكن تحقيقها من تطبيقه"⁽¹⁾ وتعتبر جميع المحاور هي

التي تحوي أسئلة حسب قياس ليكرت ثلاثي الأبعاد، وتم إعطاء درجة لكل وزن كما يلي:

¹ وفاء ناصر المبيريك، دراسة العوامل المؤثرة في جودة الخدمات المصرفية النسائية في المملكة العربية السعودية ، المجلة العربية للإدارة، العدد (1)، المجلد (24)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، جوان 2004، ص 140.

1- غير موافق (ولها درجة واحدة)؛

2- محايد (ولها درجتان)؛

3- موافق (ولها ثلاث درجات).

وسيتيم حساب المتوسط الحسابي المرجح وذلك بحساب طول الفترة وهي عبارة عن حاصل قسمة 2 على 3 ، حيث تمثل 2 عدد المسافات (من 1 إلى 2 مسافة أولى، ومن 2 إلى 3 مسافة ثانية)، بينما 3 تمثل عدد الإمكانيات أو الخيارات المتاحة للمستجوبين وبالتالي عند القيام بقسمة 2 على 3 نتحصل على طول الفترة ويساوي 0.66 ، والجدول الموالي يوضح المتوسط الحسابي المرجح، ودرجة الأوزان حسب مقياس ليكارت الثلاثي

جدول (2-4) يوضح المتوسط الحسابي المرجح وفق مقياس ليكارت ذو الأوزان الثلاثة

الدرجات			
3	2	1	
موافق	محايد	غير موافق	درجة الموافقة
من 2.33 إلى 03	من 1.67 إلى 2.32	من 01 إلى 1.66	المتوسط الحسابي المرجح

المصدر : من إعداد الطلبة

المطلب الخامس: ثبات أداة الدراسة

هناك العديد من الاختبارات التي تمكنا من قياس ثبات أداة الدراسة (الاستبانة)، ويقصد بالثبات (Reliability) درجة الموثوقية وهو " درجة خلو المقياس من أخطاء القياس العشوائية"، ويعد الاتساق الداخلي للمقياس أبرز الطرق لاختبار الثبات، والتي سيتم قياسها باستخدام حساب معامل ألفا كرونباخ (Chronbach's Alpha) الذي يعكس لنا درجة ارتباط البنود ببعضها البعض، وبالتالي كلما زاد الارتباط يعبر عن الاتساق الداخلي للمقياس، وتتراوح قيمة معامل ألفا كرونباخ قيمة بين العديدين (0)

و(1)، بحيث كلما اقتربت القيمة من الواحد دل ذلك على وجود ارتباط بين البنود وبالتالي هناك اتساق داخلي بين فقرات الاستبانة، وبينما يدل عكس ذلك كلما اقتربت قيمة المعامل من الصفر، وبشكل عام تشير قيمة (0.9) فما فوق لمعامل كرونباخ إلى وجود درجة كبيرة من الاتساق الداخلي لدى المقياس موضع الاختبار، في المقابل تعكس قيمة معامل كرونباخ التي تكون أقل من (0.7) مستويات متوسطة من الاتساق الداخلي، علماً بأن الحد الأدنى المقبول لمعامل كرونباخ كي نقول إن المقياس يتمتع بالثبات الداخلي هو (0.6) فما فوق.¹

ولقد استخدمنا معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات المقاييس الخاصة بمغيرات الدراسة، وذلك عن طريق حساب المعامل لكل محور من محاور الاستبانة ثم حساب معامل ألفا الخاص بالاستبانة ككل وذلك من أجل معرفة مستوى الثبات، والجدول الموالي يوضح نتيجة اختبار معامل ألفا كرونباخ لاستبانة الدراسة التطبيقية.

جدول (2-5) يوضح اختبار معامل ألفا كرونباخ لمحاور استبانة الدراسة

المحاور	عدد العبارات	قيمة الثبات	الصدق
محاور الاستبانة الثلاثة	12	0.665	0.815

المصدر: من إعداد الطلبة باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن معامل الثبات المتمثل في ألفا كرونباخ لكافة محاور الاستبانة هو 66.5 % ، وهي نسبة إذا دلت على شيء فهي تدل على وجود علاقة ترابط والتصاق بين فقرات المحاور ككل.

وبالتالي من خلال ما تقدم أن قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع محاور الدراسة أكبر (0.6) وهو الحد الأدنى لمعامل كرونباخ للدراسات الاجتماعية والانسانية، وبالنظر إلى معامل ألفا كرونباخ الخاص بالاستبانة

¹ قعيد إبراهيم، الترويج الالكتروني، دوره في التأثير على سلوكيات المستهلك تجاه المنتجات المقدمة من طرف المؤسسات الاقتصادية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم، (غير منشورة)، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016/2017، ص 163.

فإننا نقول بأن النسبة الموضحة أعلاه تدل على ثبات أداة الدراسة والتي نود من خلالها معرفة آراء الطلبة لجودة الموقع الالكتروني لجامعة الشهيد حمه لخضر.

المبحث الثاني: تحليل استمارة الاستبانة

يتناول هذا المبحث مطلبين أساسيين هما: التوصيف الديمغرافي و تحليل نتائج الإجابات المتعلقة بجودة الموقع الالكتروني على آراء الطلبة.

المطلب الأول: التوصيف الديمغرافي

نتناول في هذا المطلب التوصيف الديمغرافي من حيث الجنس والتخصص.

أولا الجنس

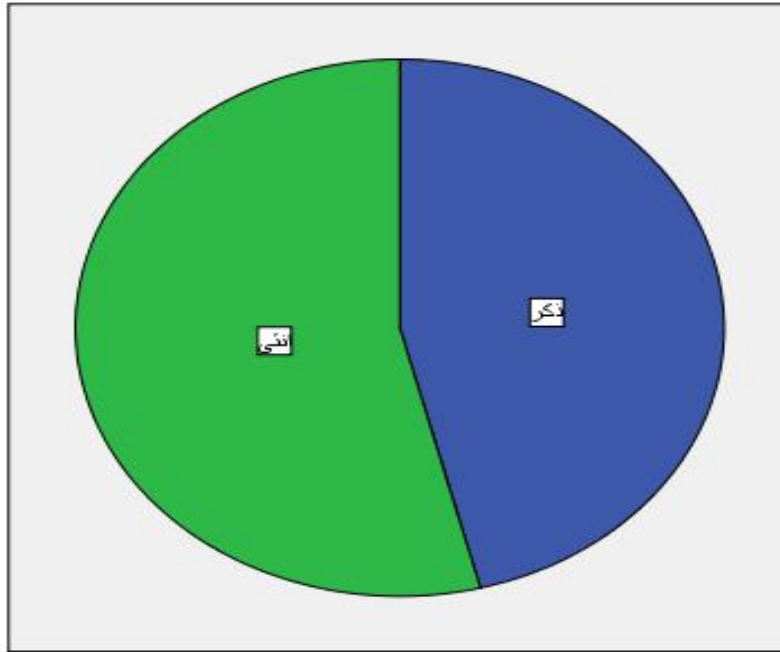
من أجل توضيح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس نورد الشكل الموالي

جدول (2-6) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية %	التكرارات	
46%	23	ذكر
54%	27	أنثى
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة الباحثين بالاعتماد على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

الشكل (2-1): يوضح توزيع العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطلبة الباحثين بالاعتماد على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

من خلال الشكل أعلاه يتضح أن عينة الدراسة تتمتع بالتوازن إلى حد كبير بحيث كانت نسبة الإناث

في العينة تفوق قليلا نسبة الذكور بنسبة 54% مقابل 46% وهذا راجع ربما إلى التوزيع العشوائي

للاستمارات وهذا ما يتمخض عليه شبه متغير الجنس.

ثانيا التخصيص

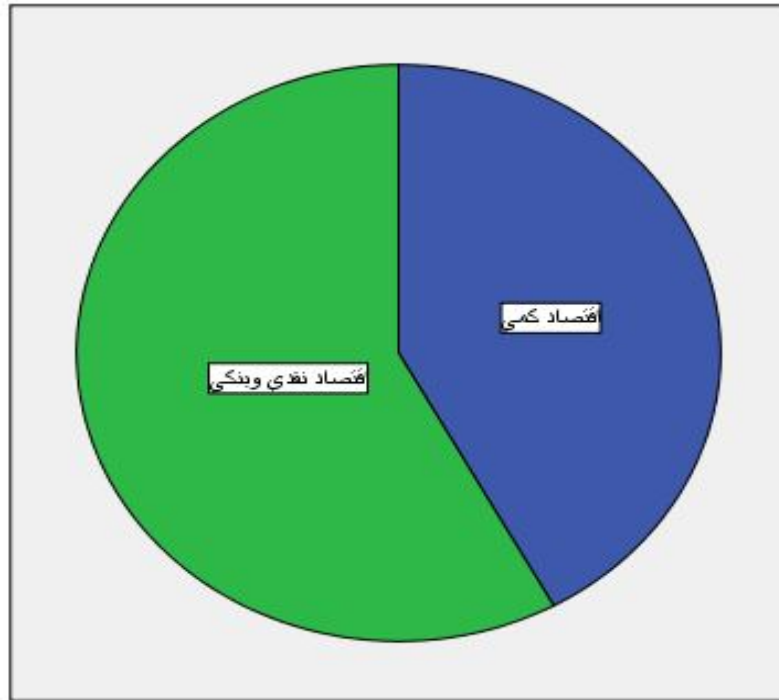
من أجل توضيح توزيع عينة الدراسة حسب متغير التخصيص نورد الشكل الموالي:

جدول (2-7) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب التخصيص

النسبة المئوية %	التكرارات	
42%	21	اقتصاد كمي
58%	29	اقتصاد نقدي وبنكي
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة الباحثين بالاعتماد على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

الشكل (2-2): يوضح توزيع العينة حسب التخصص



المصدر: من إعداد الطلبة الباحثين بالاعتماد على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

من خلال الشكل أعلاه يتضح أن عينة الدراسة تتمتع بالتوازن إلى حد كبير بحيث كانت نسبة

تخصص الاقتصاد النقدي والبنكي في العينة تفوق قليلا نسبة الاقتصاد الكمي بنسبة 58% مقابل 42%

وهذا راجع ربما إلى التوزيع العشوائي للاستمارات وهذا ما يتمخض عليه شبه متغير التخصص.

المطلب الثاني: تحليل نتائج الإجابات المتعلقة بجودة الموقع الالكتروني على آراء الطلبة

من أجل تحليل نتائج الإجابات نستعين بالجدول التالي

جدول رقم (2- 8): يوضح نتائج الإجابات المتعلقة بجودة الموقع الإلكتروني على إجابات الطلبة

الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم
01	المعلومات في الصفحة واضحة ومرتبطة	9	13	28	2.38	0.78	موافق
		%18	%26	%56			
02	المعلومات الموجودة في الموقع كافية لخدمتكم	18	11	21	2.06	0.89	محايد
		%36	%22	%42			
03	الخدمات المقدمة لكم في الموقع ملائمة	13	13	24	2.22	0.84	محايد
		%26	%26	%48			
04	جميع المعلومات التي تتحصل عليها دقيقة	19	11	20	2.02	0.892	محايد
		%38	%22	%40			
05	المعلومات التي تتحصل عليها حديثة	11	13	26	2.03	0.814	محايد
		%22	%26	%52			
النتيجة الإجمالية للمحور الأول							
06	تصميم الموقع الالكتروني جيد	12	15	23	2.22	0.815	محايد
		%24	%30	%46			
07	الألوان المستخدمة في الموقع متناسقة ومريحة للعين	9	14	27	2.36	0.776	موافق
		%18	%28	%54			
08	حجم الخط المستخدم في الصفحة واضح	9	6	35	2.52	0.789	موافق
		%18	%12	%70			
النتيجة الإجمالية للمحور الثاني							
09	سهولة التصفح في الموقع الالكتروني	16	9	25	2.18	0.896	محايد
		%32	%18	%50			
10	سهل الوصول للمعلومات التي تريدها	16	15	19	2.06	0.843	محايد
		%32	%30	%38			
11	جميع الروابط التي تستخدمها تعمل بشكل صحيح	20	15	15	1.9	0.839	محايد
		%40	%30	%30			
12	الروابط التي تستخدمها تؤدي إلى المحتوى المطلوب	14	20	16	2.04	0.781	محايد
		%28	%40	%32			
النتيجة الإجمالية للمحور الثالث							
النتيجة الإجمالية للمحاور الكلية							

من خلال الجدول السابق يمكن الخروج بعدد النتائج والملاحظات، انه يتضح وجود موافقة على الفقرة الأولى والأربع فقرات محايدة للمحور الأول حيث أن اتجاه المحور الأول ظهر محايد وذلك بالاستعانة المتوسط الحسابي المرجح وفق مقياس ليكارت ذو الأوزان الثلاثة، وفي المحور الثاني أن الفقرة السابعة والثامنة وجود موافقة ووجود محايد في الفقرة السادسة حيث أن اتجاه المحور الثاني ظهر موافق ، وفي المحور الثالث ظهرت جميع الفقرات محايدة أي أن اتجاه المحور الثالث ظهر محايد.

وظهور اتجاهات جميع المحاور محايدة.

من خلال ما درسناه في الفصل الثاني أثناء الدراسة التطبيقية من خلال التحليل الإحصائي التي خضعت لها أبعاد متغيرات الدراسة وهي كما يلي:

أولا اختبار الفرضيات

سنتطرق إلى اختبار فرضيات الدراسة لمعرفة مدى قبول أو رفض الفرضيات من خلال استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، حيث نضع الفرضية الصغرية H_0 والفرضية البديلة H_1 .

H_0 : المتوسط الحسابي $1.67 >$

H_1 : المتوسط الحسابي $1.67 \leq$

من الملاحظ في المحور الأول أن المتوسط الحسابي يساوي 2.96 لذا نرفض الفرضية H_0 ونقبل H_1 وفي المحور الثاني المتوسط الحسابي هو 2.36 لذا نرفض الفرضية H_0 ونقبل H_1 ، والمحور الثالث المتوسط الحسابي 2.04 ومنه لذا نرفض الفرضية H_0 ونقبل H_1 ، ومتوسط إجمالي المحاور يساوي 2.20 ومنه لذا نرفض الفرضية H_0 ونقبل H_1

ثانيا الاستنتاجات

- 1- أشارت نتائج الدراسة إلى أن موقع الجامعة يتمتع بجودة عالية نسبيا في المحتوى العام للموقع (الوضوح، كفاية المعلومات، الملائمة، الدقة، الحداثة) حيث كان وضوح المعلومات ذو جودة عالية أما (كفاية المعلومات، الملائمة، الدقة، الوضوح) ذو جودة عالية نسبيا أي أن المعلومات الموجودة في الموقع واضحة ومناسبة وكفاية المعلومات والملائمة والدقة وحداثة المعلومات لا توفر المستوى المطلوب؛
- 2- كما أشارت النتائج إلى أن جودة الخدمات (التصميم والمظهر العام للموقع الإلكتروني) حيث انهما من ناحية (تصميم الموقع وسهولة التصفح) كانت بمستوى متوسط و (حجم الخط والألوان.....). بمستوى عالي؛

3- كما أشارت النتائج إلى أن جودة الخدمات (الشكل وسهولة استخدام الموقع الإلكتروني) كانت ذو جودة متوسطة.

ثالثا التوصيات:

من خلال الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة تم اقتراح التوصيات التالية:

- على جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي الاهتمام بشكل أكبر بموقعها الإلكتروني فعلى الرغم من أهمية الموقع إلا أنه من الملاحظ وجود نقص في جودة المحتوى العام؛
- ضرورة العمل على تحسين جودة الخدمات المقدمة في موقع الجامعة فقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن جودة الخدمات كان متوسطا؛
- ضرورة رفع مستوى إدراك القائمون على موقع الجامعة لجعلهم قادرين على إدخال كل جديد من حيث الكفاية والدقة والحداثة وإدخال المعلومات.

رابعا الاقتراحات:

نقترح على هيئة التدريس عدة مواضيع لزيادة التعمق في موضوع جودة الموقع الإلكتروني للجامعة ومن هذه الاقتراحات:

- جودة الموقع الإلكتروني وآراء الموظفين والمستخدمين؛
- جودة الموقع الإلكتروني وآراء الأساتذة.

وبالتالي عند دراسة هذه المواضيع وبلاشتراك مع موضوع دراستنا نكون قد توسعنا أكثر في موضوع جودة الموقع الإلكتروني للجامعة.

قائمة المراجع

الرسائل :

- قعيد إبراهيم، الترويج الالكتروني، دوره في التأثير على سلوكيات المستهلك تجاه المنتجات المقدمة من طرف المؤسسات الاقتصادية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016/2017؛
- إيمان سمير عودة، العلاقة التأثيرية بين جودة الخدمات الالكترونية وسمعة الجامعات دراسة على عينة من الجامعات الخاصة الأردنية، رسالة مكملية للحصول على درجة الماجستير في الأعمال الالكترونية، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2012؛
- وفاء ناصر المبيريك، دراسة العوامل المؤثرة في جودة الخدمات المصرفية النسائية في المملكة العربية السعودية ، المجلة العربية للإدارة، العدد (1)، المجلد (24)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، جوان 2004.

مواقع الانترنت

<http://www.univ-eloued.dz/index.php/a-universite/echahid-hamma-lakhdar>

الملاحق

ملحق رقم (1)

الاستبانة

أعزائي طلاب سنة الثالثة اقتصاد تخصص اقتصاد كمي واقتصاد نقدي وبنكي

يهدف هذا الاستبيان إلى قياس مدى رضاك عن مستوى جودة الموقع الالكتروني للجامعة ونحيط سعادتك

علما بأن البيانات تتعامل بسرية تامة ولأغراض الجامعة فقط لذا نرجو النظرة الفعلية والجدية في هذا

الموضوع وذلك بوضع علامة (X) في المكان المناسب. وشكرا

إعداد الطلبة:

زينية عبد الحميد

عزي الطاهر

بوغزالة محمد ياسين

المشرف:

قعيد إبراهيم

أولا - المعلومات الشخصية:

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

التخصص: اقتصاد كمي ☐ اقتصاد نقدي وبنكي ☐

ثانيا

I المحتوى العام للموقع الالكتروني

1- أن المعلومات في الصفحة واضحة ومرتبّة

غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐

2- المعلومات الموجودة في الموقع كافية لخدمتكم

غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐

3- الخدمات المقدمة لكم في الموقع ملائمة

غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐

4- جميع المعلومات التي تتحصل عليها دقيقة

غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐

5- المعلومات التي تتحصل عليها حديثة

غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐

II التصميم والمظهر العام للموقع الالكتروني

6- تصميم الموقع الالكتروني جيد

غير موافق ☐ محايد ☐ موافق ☐

7- الألوان المستخدمة في الموقع متناسقة ومريحة للعين

☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق

8- حجم الخط المستخدم في الصفحة واضح

☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق

III- الشكل وسهولة استخدام الموقع الالكتروني

9- سهولة التصفح في الموقع الالكتروني

☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق

10- سهل الوصول للمعلومات التي تريدها

☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق

11- جميع الروابط التي تستخدمها تعمل بشكل صحيح

☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق

12- الروابط التي تستخدمها تؤدي إلى المحتوى المطلوب

☐ موافق ☐ محايد ☐ غير موافق

الفهرس

الصفحة	الموضوع
I	الإهداء
II	الشكر
III	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
2	الفصل الأول: الإطار النظري
3	المبحث الأول: جامعة الشهيد حمه لخضر
3	المطلب الأول: نبذة تاريخية عن الشهيد حمه لخضر
5	المطلب الثاني: مراحل تطور جامعة الشهيد حمه لخضر
5	الفرع الأول: المرحلة من 1995-1998
5	الفرع الثاني: المرحلة من 1998-2001
6	الفرع الثالث: المرحلة من 2001-2012
6	الفرع الرابع: المرحلة من 2012-2014
7	الفرع الخامس: المرحلة من 2014 إلى اليوم
9	المبحث الثاني: مركز الأنظمة و شبكة الإعلام و الاتصال و التعليم المتلفز والتعليم عن بعد لجامعة الشهيد حمه لخضر
9	المطلب الأول: مهام ومصالح مركز الأنظمة و شبكة الإعلام و الاتصال و التعليم المتلفز والتعليم عن بعد
10	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمركز الأنظمة و شبكة الإعلام و الاتصال و التعليم المتلفز والتعليم عن بعد
11	المبحث الثالث: المواقع الالكترونية
11	المطلب الأول: الأهمية والمفهوم
12	المطلب الثاني: مزايا المواقع الالكترونية
12	الفرع الأول: إمكانية الوصول للعملاء
12	الفرع الثاني: تقديم خدمات مختلفة
12	الفرع الثالث: خفض التكاليف
13	المطلب الثالث: أنواع المواقع الالكترونية

13	الفرع الأول: مواقع تجارية
13	الفرع الثاني: مواقع تفاعلية
13	الفرع الثالث: مواقع تعريفية
13	الفرع الرابع: مواقع إعلامية تكميلية
15	الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية
16	المبحث الأول: منهجية الدراسة
16	المطلب الأول: نموذج الدراسة المقدم
17	المطلب الثاني: مجتمع الدراسة
17	المطلب الثالث: عينة الدراسة
18	المطلب الرابع: أداة الدراسة
20	المطلب الخامس: ثبات أداة الدراسة
22	المبحث الثاني: تحليل استمارة الاستبانة
22	المطلب الأول: التوصيف الديمغرافي
24	المطلب الثاني: تحليل نتائج الإجابات المتعلقة بجودة الموقع الإلكتروني على آراء الطلبة
27	الخاتمة
29	قائمة المراجع
30	الملاحق
33	الفهرس

