



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي



كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم اقتصادية

تقرير تربص مقدم لإستكمال متطلبات شهادة الليسانس أكاديمي، في ميدان علوم اقتصادية و تجارية و علوم التسيير، شعبة العلوم الاقتصادية
التخصص: اقتصاد كمي

بعنوان:

جودة الموقع الإلكتروني لجامعة الوادي
و تأثيره على المستوى المعرفي لطلبة
كلية الاقتصاد

- دراسة حالة خلية الموقع الإلكتروني لجامعة الوادي -

إشراف الأستاذ:
فعيد إبراهيم

إعداد الطلبة:
- مسعود معتوق
- جمال باحدي
- قادي سفيان

السنة الجامعية: 2017/2016

الإهداء

إلى ملاكي... إلى معنى الحب و إلى معنى الحنان و التفاني... إلى من كان دعاؤها سر نجاحي و حنانها
بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب أُمي الغالية الحادة.

إلى من كلله الله بالهبة و الوقار... إلى من علمني العطاء بدون انتظار... إلى من أحمل اسمه بكل افتخار
والذي العزيز عبدون .

إلى من كانت بسمتهم ، و نظرتهم تبعث في نفسي القوة و حب الحياة إخوتي علي ، سالم ، محمد و
أخواتي خديجة ، مسعودة ، بحرية ، فاطمة الزهرة ، مريم أطل الله في أعمارهم و ذلل الصعاب أمامهم
إلى البراعم الصغار ريتاج، تسنيم ، معاذ و عبد المعز.

إلى توأم روحي و رفيق دربي... إلى صاحب القلب الطيب و النوايا الصادقة الأبيض العيد.
إلى أعز أصدقائي خاصة جمال، سفيان، أسامة، عمارة، حمزة، لزهرة أنار الله طريقهم و سدد خطاهم.
إلى الأستاذ المشرف إبراهيم قعيد الذي أمدنا بنصائحه القيمة.

و إلى كل الأصدقاء و الزملاء من قريب و من بعيد دون استثناء إلى كل أفراد دفعتي 2017 طلبة
وطالبات كلية العلوم الاقتصادية و بالأخص طلبة الاقتصاد الكمي.

الإهداء

إلى من حملتني وهن على وهن و تفرح لأفراحي و تحزن لأحزاني أُمي العزيزة الغالية أقرب الناس إلي.
إلى السند المتين و الرجل العظيم و الذي العزيز الغالي على قلبي.
إلى من أرى التفاؤل بعينه و السعادة في ضحكته جدي الغالي.
إلى من بها أكبر و عليها أعتمد إلى شمعة متقدة تنير ظلمة حياتي إلى من بوجودها أكتسب قوة و محبة
لا حدود لها جدتي الغالية.
إلى أملي و قرّة عيني أختي مريم و إلى من ستساندني في الحياة خطيبي فتيحة .
إلى كل الأقارب و الأعمام و الأخوال و إلى كل الأصدقاء دون استثناء و خاصة مسعود و سفيان و نصر
و حمزة و مفتاح.
و إلى كل الاصدقاء دون استثناء و إلى كل أفراد دفعتي كل واحد باسمه.

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى رفيقة دربي إلى من سارت معي نحو الحلم أمي الغالية حفظها الله و رعاها.
و إلى أبي الغالي الذي علمني ما معنى التضحية ، كالشمعة تحرق في نفسها من اجل انارة دربي و طريقي.
إلى إخوتي و أخواتي أسأل المولى عز وجل أن يحفظهم.
إلى جميع أصدقائي كل واحد باسمه خاصة جمال و مسعود أكرام، شروق، عبد الحق، عبد القادر، هاجر
يحي، إيمان، مريم، عبد الرزاق.
إلى جميع الاقارب من قريب و بعيد.
و إلى جميع أفراد دفعتي طلبة الاقتصاد الكمي.

شكر و تقدير

الحمد لله رب العالمين و الصلاة والسلام على سيد الخلق أجمعين سيدنا محمد و على آله و صحبه أجمعين.

الحمد و الشكر أولا و أخيرا لله سبحانه.

الحمد لله الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل الذي بفضلته تعرفنا على أولئك الناس الطيبين الذين ساعدونا بأقصى المجهودات و التوجيهات التي ساهمت في تصميم و تكون بحثنا هذا.

أتقدم بخالص الشكر و التقدير إلى أستاذنا ابراهيم قعيد على قبوله الإشراف على هذا البحث و على توجيهاته و بنصائحه المستمرة لإتمام هذا العمل المتواضع كما أشكره على صبره و على نصائحه التي أفادتني في بحثنا هذا.

كما أتقدم بالشكر إلى حمزة قعيد أحد عمال خلية الموقع الالكتروني لجامعة الوادي على معلوماته القيمة.

و إلى كل من ساهم في إعداد هذا التبرص.

الفهارس

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	شكر و تقدير
II-I	فهرس المحتويات
III	فهرس الجداول
IV	فهرس الأشكال
V	قائمة الملاحق
أ-ب	مقدمة
	الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة
2	التمهيد
3	المبحث الأول: موقع جامعة الوادي (الخدمات)
3	المطلب الأول: مفهوم الموقع الإلكتروني
4-3	المطلب الثاني: مفهوم و خصائص الخدمة
3	أولاً: مفهوم الخدمة
4-3	ثانياً: خصائص الخدمة
4	المبحث الثاني: جودة الموقع الإلكتروني لجامعة الوادي
5-4	المطلب الأول: مفهوم الجودة
5	المطلب الثاني: خصائص الموقع الإلكتروني لجامعة الوادي
6	المبحث الثالث: ماهية المعرفة
7-6	المطلب الأول: مفهوم و أشكال المعرفة
6	أولاً: مفهوم المعرفة
7-6	ثانياً: أشكال المعرفة

7	المطلب الثاني: مصادر المعرفة
9-8-7	المطلب الثالث: مستويات المعرفة
10	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية و تحليل الاستبيان
12	تمهيد
13	المبحث الأول: تقديم المؤسسة (خلية الموقع الالكتروني لجامعة الوادي)
13	المطلب الأول: التعريف بالخلية
13	المطلب الثاني: مهام أعضاء الخلية
14-13	المطلب الثالث: خلية ضمان الجودة
14	المبحث الثاني: تحليل استمارة الاستبيان
15-14	المطلب الأول: إجراءات الدراسة
20-15	المطلب الثاني: التحليل الوصفي للأبعاد المستعملة
21	خلاصة الفصل الثاني
ج-د	الخاتمة
	المراجع
	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	جدول رقم
13	عينة البحث من الطلبة حسب مستوياتهم	(01)
14	المتوسط الحسابي المرجح وفق مقياس ليكرت ذو الأوزان الثلاثة	(02)
14	يوضح المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعء سرعة الاستجابة	(03)
15	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعء سهولة الاستخدام	(04)
15	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعء نوعية و حداثة المحتوى المعلوماتي	(05)
16	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعء التصميم وشكل الموقع	(06)
17	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للمستوى المعرفي للطلبة	(07)
20	توزيع عينة الدراسة حسب التقييم العام لموقع الجامعة	(08)

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الشكل رقم
06	تصنيف بلوم لمستويات المعرفة	(01)
13	النموذج الافتراضي للدراسة	(02)

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
(01)	استبيان حول جودة الموقع الالكتروني لجامعة الوادي و تأثيره على المستوى المعرفي للطلبة

مقدمة

مقدمة عامة

مقدمة عامة

تعد المواقع الالكترونية للجامعات إحدى معالم التنافس و التميز و استمرار تقدمها العلمي الذي يعزز مكانتها الأكاديمية بين مختلف الجامعات، لذلك تولي الجامعات أهمية بالغة لبناء و تصميم مواقعها من خلال وضع خطط إستراتيجية واضحة المعالم و فعالة على شبكة الانترنت تهدف من خلالها إلى التعريف بالمؤسسة الجامعية و تحسين مستوى المخرجات و تهدف أيضا إلى تزويد الطلبة الباحثين و الأساتذة ، و الموظفين و غيرهم من المتصفحين بالمعلومات و الخدمات المتعلقة بالتعليم و البحث و التطوير و في هذا الإطار ارتبطت جودة مواقع المؤسسات الجامعية بالمعلومات التي تقدمها للطلبة، و مع تطور الذي يحدث في العالم أصبح الاهتمام بجودة المواقع الالكترونية للجامعات أحد العوامل المؤثرة على المستوى المعرفي للطلبة.

لذلك كانت المشكلة الرئيسية للدراسة هي :

هل لأبعاد جودة الخدمة الالكترونية المقدمة عبر موقع جامعة الوادي دور في تحقيق مستوى معرفي عالي لطلبة كلية الاقتصاد ؟

و حتى تتمكن من الإجابة على هذا التساؤل الرئيسي نستعين بجملة من الاسئلة التي يمكن طرحها كما يلي :

- ما المقصود بجودة الخدمة الالكترونية للموقع الالكتروني لجامعة الوادي و ما هي خصائصه؟

- كيف يؤثر الموقع الالكتروني لجامعة الوادي على المستوى المعرفي لطلبة كلية الاقتصاد من خلال أبعاده الأربعة؟

و للإجابة على الأسئلة السابقة يمكن طرح من الفرضيات التالية :

- 1- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة الاستجابة و المستوى المعرفي للطلبة .
 - 2- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة الاستخدام و المستوى المعرفي للطلبة .
 - 3- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نوعية و حداثة المحتوى المعلوماتي و المستوى المعرفي للطلبة .
 - 4- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التصميم و شكل الموقع و المستوى المعرفي للطلبة .
 - 5- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الالكترونية للجامعة و المستوى المعرفي للطلبة .
- و على أساس الفرضيات السابقة يمكن إبراز أهمية موضوع البحث من خلال الجوانب التالية :
- 1- الدراسة ستزيد من قدرات الباحث في مجال البحث العلمي كما تزيد من معرفته حول موضوع الدراسة .
 - 2- ستقدم الدراسة مقترحا للجامعات حول جودة خدماتها الالكترونية و التي تساهم في تطوير خدمات الجامعة الالكترونية بما يحقق مستوى معرفي جيد للطلبة .
 - 3- تأتي الدراسة تماشيا مع التوجه العام للمجتمعات الحديثة نحو الناحية الالكترونية في أمور حياتهم العامة .

و هناك مجموعة من الأسباب التي قادتنا لاختيار هذا البحث نذكر منها :

1-بيان أهمية جودة الموقع الالكتروني للجامعة و الخدمات المقدمة للطلبة .

2-بيان مدى تأثير الموقع الالكتروني لجامعة الوادي على المستوى المعرفي لطلبة .

3-توجيه شيق و ملائم مع اختصاص دراستي .

أما المنهج المتبع هو منهج الوصفي التحليلي الذي أراه انسب في معالجة مثل هذه الموضوعات . مستخدما أدوات الإحصاء و التحليل و المنهج الاستنباطي في دراسة حالة .

الإطار الزمني و المكاني للدراسة :

كانت فترة التبرص من 01 مارس 2017 إلى 27 مارس 2017 .

أما مكان التبرص كان في خلية الموقع الالكتروني المتواجد في المكتبة المركزية بجامعة الوادي

و لمعالجة هذا الموضوع و انطلاقا من المعلومات و المراجع المتوفرة و تحقيق أهداف دراستنا قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين :

الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول : موقع جامعة الوادي (الخدمات)

المبحث الثاني : جودة الموقع الالكتروني لجامعة الوادي

المبحث الثالث : ماهية المعرفة

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية و تحليل الاستبيان

المبحث الأول : تقديم المؤسسة (خلية الموقع الالكتروني لجامعة الوادي)

المبحث الثاني : تحليل استمارة الاستبيان

الفصل الأول

تمهيد:

إن بيئة الأعمال اليوم تمتاز بالتغير السريع نتيجة التطور الهائل في الثورة المعلوماتية، وكلما كانت المؤسسة لديها القدرة علي التكيف مع هذه التغيرات كلما زادت قدرتها على تحقيق النجاح و الاستمرار ، وفي ضل التغير السريع والشامل في تكنولوجيا الاتصالات أصبحت المجتمعات الحديثة تهتم بالحصول على نسخ الكترونية من الخدمات والمعاملات والتعليم وغيره في ظل التحول إلي مجتمع الكتروني ، وتنظر معظم المنظمات اليوم للأعمال الالكترونية على أنها ضرورية لتكامل عملياتها مع القدرات التي يوفرها الانترنت إذ أن اغلب المنظمات تقوم بإنجاز أنشطتها من خلال المواقع الإلكترونية و خاصة الجامعات وذلك من أجل الاتصال والتنسيق التنظيمي لتصريف أعمالها مع بقية الأطراف بغية تحقيق أهدافها، لقد أصبح الانترنت عاملا رئيسيا في الأعمال الالكترونية، وأصبح التسويق الالكتروني للجامعات أداة أكيدة لضمان حصول الطلبة على مستوى معرفي وتحصيل علمي مميز.

و بالتالي قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول : موقع جامعة الوادي (الخدمات)

المبحث الثاني : جودة الموقع الالكتروني لجامعة الوادي

المبحث الثالث : ماهية المعرفة

المبحث الأول : موقع جامعة الوادي (الخدمات)

في ظل عصر الثورة التكنولوجية و انتشار التقنيات الحديثة التي أصبحت تدخل في كل مجال من مجالات الحياة، وأصبحت الخدمات تقدم بصورة إلكترونية و أصبحت المواقع الالكترونية واجهة الجامعات، حيث سيتم في هذا المبحث التطرق إلى مفهوم الموقع الإلكتروني، و مفهوم الخدمة وخصائصها.

المطلب الأول: مفهوم الموقع الإلكتروني

يعرف الموقع الإلكتروني (web site) بأنه مجموعة من الصفحات ونصوص والصور ومقاطع الفيديو الرقمية وفق هيكل متماسك و متفاعل تكون محملة في حاسوب من نوع خادم (server) ، و يحتوي كل موقع على صفحة رئيسية (main page) تؤدي إلى صفحات أخرى، ويكون للموقع عنوان محدد و خاص به (url). يميزه عن بقية المواقع على الشبكة العنكبوتية ، والوصول للموقع لا يحدد بمكان ولا زمان وقد ترتبط بالموقع مواقع فرعية كما هو حال مواقع الجامعات الرئيسية التي ترتبط بها مواقع الكليات والمراكز العلمية والبحثية التابعة لها؛ والمدونات الخاص بالمدرسين وان جودة تصميم المواقع ومنه الواجهة ؛ يعطي الانطباع الأول الجيد عن الموقع ويشيد المستفيد للمتابعة.¹

المطلب الثاني: مفهوم و خصائص الخدمة

أولاً: مفهوم الخدمة

الخدمة هي نشاط معنوي أو سلعة متغايرة وغير نمطية في الغالب وملكيته لا تتغير ولا تنتقل ولا يمكن نقلها أو تصديرها إلى مكان آخر ولكن نظام تقديمها يمكن أن ينتقل. وهي أيضا أي نشاط أو منفعة يقدمها طرف لآخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أية ملكية وإنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطة بمنتج مادي ملموسة أو لا يكون ، ويمكن النظر إليها بأنها النشاطات غير الملموسة والتي تحقق الإشباع لرغبات ولا ترتبط أساسا ببيع سلعة ما أو خدمة أخرى.²

ثانياً: خصائص الخدمة

تمتاز الخدمة ببعض الخصائص التي تميزها عن المنتجات والسلع المادية ، وهذه الخصائص هي:⁽³⁾

1-2 الخدمة غير ملموسة : حيث إن الخدمات صعبة التذوق والإحساس بها أو رؤيتها لا يتم شرائها .

2-2 التلازمية (عدم الفصل) : حيث يصعب الفصل بين الخدمة ومقدمها فتقديم الخدمة واستهلاكها متلازمان ويتمان في نفس الوقت.

¹www.zuj.edu.jo > pdf > Quality > study5 27-04-2017 16:24

² أحمد عبد الكريم دياب السر ، جودة المواقع الالكترونية و تأثيرها على الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة من وجهة نظر الطلبة ، مذاكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية تخصص إدارة أعمال ، كلية التجارة الجامعة الإسلامية غزة عمادة الدراسات العليا،الموسم 2015/2014 ص 13 .

³ نفسه ص ص 13 14 .

الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة

3-2 القابلية للتلاشي و الفناء:

فالخدمات تزول وتفني بمجرد تقديمها أو بعد فترة معينة فلا يمكن تخزينها، فخدمة النزهة السياحية تنتهي بمجرد انتهاء النزهة ، وكذلك خدمات الحج والعمرة التي تقدمها المكاتب بانتهاء الموسم ولا يتم تخزينها لموسم جديد.

4-2 عدم التجانس في المخرجات :

عن كل نوع من الخدمات لها طرقها المختلفة في القياس حتى الخدمات المتشابهة تختلف في تقديمها باختلاف الزبون، وحتى آلية تقديم الخدمة من نفس الموظف تختلف في كل مرة.

5-2 عدم الملكية :

إن الخدمة يمكن للمتلقي أن يستفيد منها ولكن لا يمكن تملكها مثل: خدمة السفر عبر الطائر ، أو الاستشارات القانونية والطبية.

6-2 الاتصال مع الزبون : حيث أن اغلب الخدمات تتطلب حضور الزبون حين تقديمها ومشاركته في التلقي.

المبحث الثاني : جودة الموقع الإلكتروني لجامعة الوادي

نظرا لتوفر الانترنت و توفر المعلومات الخاصة بالسلع و الخدمات عليه أصبح من السهولة على المستهلك سواء أكان فردا أم مؤسسة أن يصل إلى المعلومات المتعلقة بجودة المنتجات و معرفة خصائص المواقع التي يزورها، في هذا المبحث سيتم التعرف إلى مفهوم الجودة و بعض خصائص الموقع الإلكتروني لجامعة الوادي.

المطلب الأول: مفهوم الجودة

عرف المعهد الأمريكي للمعايير الجودة علي أنها جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادر علي الوفاء باحتياجات معينة، ومن أهم المجالات التي ساهمت فيها المواقع الإلكترونية للجامعة في تحقيق جودة الخدمة الشبكية هي الإدارة الإلكترونية من جهة ، والعلاقة الأكاديمية والبيداغوجية من جهة أخرى ، فالإدارة الإلكترونية تتمثل في التنظيم الإلكتروني لشؤون الطلبة والباحثين والأساتذة والمستخدمين في مجالات عدة تتعلق في تسجيلات الجامعة وإعادة التسجيل وعمليات التحويل واختيار التخصصات وطلب الشهادات وغيرها من وثائق الأخرى المختلفة ، وكل ما يتصل بالإدارة وتسيير قاعات الدراسة والمدرجات هذا كله يسمح بتخفيف الضغط عن إدارات الأقسام في الكلية ويساهم في ربح الوقت بالنسبة للمستفيدين ، ويسمح أيضا بتخفيف عناء التنقل ، وربح الوقت خاصة أولئك القاطنين في المناطق البعيدة ويمكن أن تشمل الإدارة الإلكترونية حتى الخدمات الجامعية المتعلقة بالإقامة والإيواء الجامعيالخ.¹

¹ إبراهيم بختي، ربيعة بن زيد، تقييم جودة الموقع الإلكتروني لجامعة ورقلة ، مجلة الباحث ، عدد 13 جامعة ورقلة/2013 ص 145.

الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة

...وبالمقابل هناك تحديات وجب على القائمين على المؤسسات الجامعية اهتمام بها، من أجل نجاح البوابة

الإلكترونية للجامعة لأن جودة المواقع الإلكترونية مرتبط مباشرة بهذه التحديات ، المتمثلة في الآتي:⁽¹⁾

- ✓ تأهيل و تدريب الأساتذة و الطلبة بشكل خاص لاستخدام منصات التعليم الإلكتروني.
- ✓ العمل على توعية موظفي الجامعة و الطلبة على ضرورة التعامل الإلكتروني.
- ✓ كفاءة و توفر الاتصال الشبكي الدائم.
- ✓ قدرة مهندسي و تقنيو المعلوماتية على التصميم و التحسين و التطوير و إنتاج التطبيقات الحديثة.

المطلب الثاني: خصائص الموقع الإلكتروني لجامعة الوادي :

يتميز الموقع الإلكتروني لجامعة الوادي بمجموعة من الخصائص نذكر أهمها:⁽²⁾

1-سرعة الاستجابة :

تفاعل مقدم الخدمة الإلكترونية مع طلبات الطلبة بدقة كما يتوقع و الرد على ملاحظاتهم و استفساراتهم.

2-سهولة الاستخدام :

استخدام الموقع من خلال الطلبة فيما يتعلق بالدراسة عن المعلومات و اختيارها و توفرها بسهولة.

3-نوعية و حداثة المحتوى المعلوماتي :

شمول موقع الجامعة على جميع الخدمات و المعلومات التي تمه الطلبة بصورة محدثة .

4-التصميم وشكل الموقع :

مظهر الموقع الإلكتروني والصوت وتصميم الصفحات بما يحقق جذب انتباه الزائر.

وعند تصميم الصفحة الرئيسية ينبغي اتخاذ القرارات الصحيحة بخصوص عدد من القضايا ذات العلاقة مثل:⁽³⁾

- ✓ العناصر الأساسية التي ينبغي عرضها ضمن الصفحة الرئيسية.
- ✓ كيفية تحقيق ربط بين الصفحة الرئيسية والعلاقة التجارية للمنظمة .
- ✓ كيفية تعزيز وتعظيم الولاء للعلامة التجارية من خلال الصفحة الرئيسية .
- ✓ تحديد سيناريوهات الاستخدام التي ينبغي تبنيها ودعمها والتأكيد عليها .
- ✓ الاهتمام بتحقيق التفصيل الجماهيري للتفاعلات مع المستخدمين و القدرة على جذبهم.⁴

¹ إبراهيم بخيتي، ربيعة بن زيد، المرجع السابق، ص 146.

² أحمد عبد الكريم دياب السر ، جودة الموقع الإلكتروني و تأثيرها على الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة من وجهة نظر الطلبة ، مرجع سبق ذكره ، ص7

³ يوسف أحمد أبو فارة ، التسويق الإلكتروني عناصر المزيج التسويقي عبر الانترنت ، ط 4 ، دار وائل للنشر ، فلسطين، 2012، ص 207.

⁴ محمد عبد العظيم أبو النجا ، التسويق الإلكتروني آليات التواصل الجديدة مع العملاء ، ط 2 ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2010 ، ص 150.

المبحث الثالث : ماهية المعرفة

في ظل عالم متشابك سريع الأحداث و مستمر التغيير، من انفتاح اقتصادي و ازدياد شدة المنافسة إلى جانب ظهور منتجات جديدة و متعددة يتوجب على المنظمة التأقلم مع هذه الأحداث عن طريق معرفة مختلف التطورات التي تحدث من حولها من أجل ضمان استمرارها، في هذا المبحث سيتم التعرف إلى مفهوم المعرفة، أشكالها، مصادرها و مستوياتها.

المطلب الأول : مفهوم و أشكال المعرفة

أولاً: مفهوم المعرفة

"مفهوم شامل و عام بكل ما يحيط بالإنسان من أحكام و تصورات و مفاهيم و معتقدات في مختلف مجالات النشاط الإنساني." و هي تعني كذلك "ذلك الرصيد الهائل من المعارف و العلوم و المعلومات التي اكتسبها الإنسان خلال مسيرته الطويلة بحواسه و فكره و عقله".¹

ثانياً: أشكال المعرفة

للمعرفة أشكال كثيرة منها ما يحقق ميزة تنافسية في الأجل القصير و يمكن التفرقة بين هذه الأشكال فيما يلي :⁽²⁾

1-2 المعرفة الخاصة و المعرفة العامة :

1-1-2 المعرفة الخاصة : تسمى معرفة خاصة و تخص المنظمة المعينة بصفة خاصة و هي التي تمثل مصدراً للميزة التنافسية مثل : الروتين المميز للمنظمة.

2-1-2 المعرفة العامة : تتكون من المعرفة غير المميزة أو التي لا تنفرد بها منظمة معينة و لكنها موجودة في البيئة الخارجية و قد تشكل كذلك مصدر للميزة التنافسية و لكن قصيرة الأجل مثل : مفهوم الحوافز على الأساس الجماعي.

2-2 المعرفة الجزئية و المعرفة الكلية :

1-2-2 المعرفة الجزئية : ترتبط بمكون واحد داخل المنظمة مثل : العمليات المرتبطة بتنمية منتج جديد.

2-2-2 المعرفة الكلية : فهي ترتبط بالمنظمة ككل بدلا من ارتباطها لمكون جزئي واحد و هذه المعرفة هي التي تؤثر على المعرفة الجزئية وهي أيضا تساهم في تحقيق الميزة التنافسية.

¹<http://bouzifiwahiba.over-blog.com/article-112995563.html> 12-05-2017 14:22

²<http://hrdiscussion.com/hr60210.html> 12-05-2017 14:35

الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة

2-3 المعرفة الفردية و المعرفة المجمعمة :

2-3-1 المعرفة الفردية : ينظر إليها على أنها المهارات و المعلومات و المعرفة التي يمتلكها الفرد الواحد.

2-3-2 المعرفة المجمعمة : تتكون من الروتين و الممارسات و الرسالة و المعرفة عن المنافسين و التي يمتلكها عدد كبير من أعضاء المنظمة.

المطلب الثاني: مصادر المعرفة

يوجد مصدرين للمعرفة معرفة خارجية و معرفة داخلية¹:

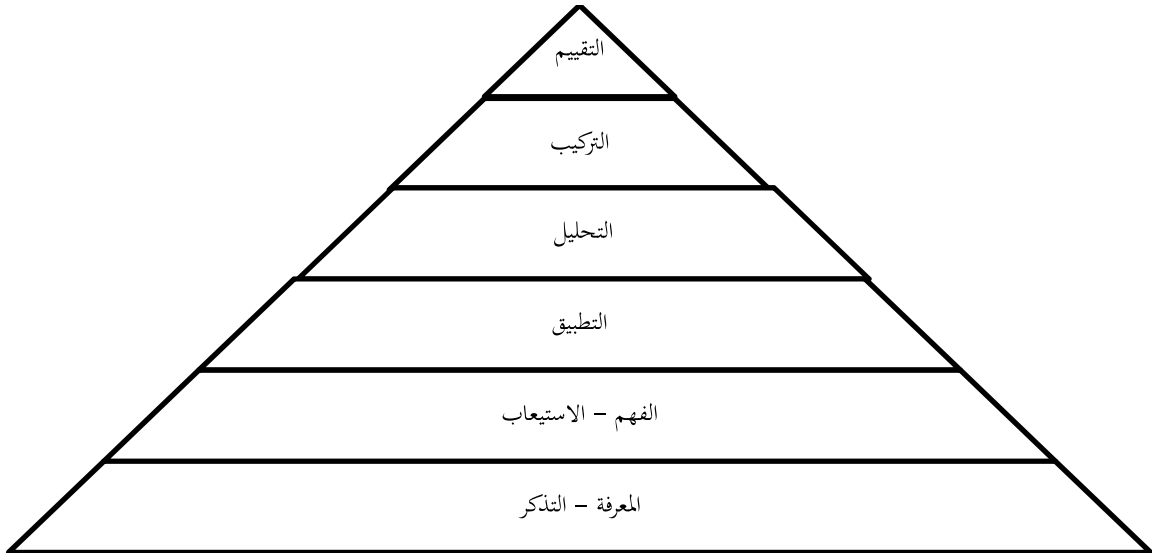
3-1 المعرفة الخارجية : و هي تلك المصادر التي تظهر في بيئة المؤسسة المحيطة ، والتي تتوقف على نوع العلاقة مع المؤسسات الأخرى الرائدة في الميدان ، او الانتساب إلى التجمعات التي تسهل عليها عملية استنساخ المعرفة ، و من أمثلة هذه المصادر المكتبات و الانترنت.

3-2 المعرفة الداخلية : تتمثل في تلك المصادر الداخلية في خبرات أفراد المؤسسة المتراكمة حول مختلف الموضوعات و قدرتها على الاستفادة من تعلم الأفراد و الجماعات و المؤسسة ككل و عملياتها و تكنولوجيا المعتمدة ، و من الأمثلة على المعرفة الداخلية المكتبات الالكترونية ، الحوار الخ.

المطلب الثالث: مستويات المعرفة

يصنف العالم بلوم Bloom و زملائه هذا المجال إلى ست مستويات كما يوضح الشكل التالي :

الشكل رقم (1): تصنيف بلوم لمستويات المعرفة.



Source: <http://aim12345.blogspot.com/p/cognitive-domain.html?m=0>

¹<http://yomgedid.kenanaonline.com/posts/151323> 13-05-2017 12:36

الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة

واضح من تصنيف بلوم و زملائه لمستويات المعرفة أن المعيار في التدرج الذي استخدم فيه هو درجة تعقيد العمليات العقلية ، فالمستويات الدنيا مثل التذكر لا تتطلب إلا قدرا يسيرا من الفهم أو المعالجة الذهنية ، بينما المستويات العليا مثل (التحليل ، التركيب ، التقييم) تتطلب أعلى درجات من الفهم و القدرة على مناقشة الأفكار و تحليلها ، و الحكم عليها .

و يمكن شرح مستويات المعرفة كما يلي :¹

1-3 مستوى المعرفة (التذكر) :

التركيز هنا على تذكر حقائق فرع من فروع المعرفة ، و مصلحاته و مبادئه و تعميماته و قوانينه و نظرياته و يكون هذا التركيز بنفس الصورة أو الصيغة التي عرض بها أثناء العملية التعليمية.

2-3 مستوى الفهم (الاستيعاب) :

يستطيع المتعلم في هذا المستوى أن يعبر عما درسه من أفكار تعبيراً يختلف عما أعطي له ، أو عرض عليه أثناء الدراسة ، و يشمل هذا أن يصيغ فكرة بأسلوبه الخاص .

3-3 مستوى التطبيق :

يستطيع التعلم في هذا المستوى أن يستخدم ما درسه من معلومات في مواقف جديدة تختلف عن تلك التي تم فيها عرض المعلومات أثناء دراستها ، و يشمل ذلك استخدام الجردات في مواقف واقعية .

4-3 مستوى التحليل :

و يعرف وصول المتعلم إلى هذا المستوى بقدرته على تجزئة الموضوع إلى مكوناته الأساسية أو أجزائه ، بحيث يتضح التدرج الهرمي للأفكار الرئيسية فيه ، و تتضح العلاقات بين هذه الأفكار و الارتباط بينها (أي أن تفكير الطالب هنا ينتقل من إدراك الكليات إلى إدراك الجزئيات) .

¹<http://aim12345.blogspot.com/p/cognitive-domain.html?m=0> 12-05-2017 15:51

الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة

3-5 مستوى التركيب :

يصبح المتعلم قادرا في هذا المستوى على جمع عناصر و أجزاء لبناء نظام متكامل أو وحدة جديدة ، فمن معلومات أو عناصر يرتبها و يربط بينها ، يتوصل إلى تركيب لم يكن موجودا مسبقا ، (أي تفكير الطالب هنا ينتقل من إدراك الجزئيات إلى إدراك الكليات) .

3-6 مستوى التقييم :

و هو الحكم الكمي و الكيفي على موضوع ، أو طريقة في ضل معايير يضعها المتعلم أو تعطى له ، و يشمل هذا إصدار الأحكام في ضل معايير داخلية مثل التناغم و عدم وجود تعارض ، أو في ضل معايير خارجية (أي خارجة عن الموضوع نفسه) مثل عدم معارضة قيم و عقيدة المجتمع .

خلاصة الفصل الأول

من خلال ما تم استعراضه في الفصل الأول يمكن القول بأن الموقع الإلكتروني للجامعة الوسيلة الأنجع و الأسرع للاتصال بين الجامعة و الطالب حيث يوفر خدمات مجانية للطالب و جميع المستخدمين و له خصائص تميزه عن باقي المواقع الأخرى و يجدر القول بأن الموقع الإلكتروني للجامعة له علاقة بالمستوى المعرفي للطلبة حيث كلما تنوعت المعلومات و زادت حداتها يعود بالإيجاب على التحصيل المعرفي للطلبة.

الفصل الثاني

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية و تحليل الاستبيان

تمهيد:

تعتبر منهجية الدراسة و إجراءاتها محورا رئيسيا يتم من خلالها إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة ، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي لتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها. حيث تناول هذا الفصل تقديم المؤسسة محل الدراسة وكذلك تحليل استمارة الاستبيان وفق منهجية محددة، و تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات من إستبانة الدراسة، حيث تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي تم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

و بالتالي قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: تقديم المؤسسة (خلية الموقع الالكتروني لجامعة الوادي)

المبحث الثاني: تحليل استمارة الاستبيان

المبحث الأول: تقديم المؤسسة (خلية الموقع الالكتروني لجامعة الوادي)

سيتم التعرض في هذا المبحث إلى نشأة خلية الموقع و التعريف بها و معرفة مهام أعضائها كما سيتم التطرق إلى معرفة خلية ضمان الجودة و أهميتها بالنسبة للطالب.

المطلب الأول: التعريف بالخلية

لا يوجد تاريخ محدد لإنشاء خلية الموقع الالكتروني للجامعة نظرا لمرور جامعة الشهيد حمه لخضر بعدة مراحل حيث:
- المرحلة الأولى (1995-2001): عبارة عن ملحقة المعهد الوطني للتجارة بالوادي.
- المرحلة الثانية (2001-2012): عبارة عن مركز جامعي يضم خمسة معاهد.
- وصولا إلى جامعة مستقلة بذاتها ابتداء من سنة 2014- إلى يومنا هذا.
حيث تم استحداث خلية رسمية خاصة بالموقع الالكتروني للجامعة تقع بالمكتبة المركزية و هي خلية تتكون من مسؤول (الرئيس) حيث يسهر على السير الحسن للموقع و تقسيم المهام على كافة الأعضاء.

المطلب الثاني: مهام أعضاء خلية الموقع الالكتروني

يسهر رئيس الخلية على تقسيم مهام على كافة أعضاء و ذلك من أجل ضمان السير الحسن للموقع كما يلي:
- أعضاء إدخال المعلومات: تحيين المعلومات في الأماكن المخصصة لها.
- أعضاء تطوير الموقع: مواكبة التطورات العالمية التي تحدث على مستوى البرمجيات.
- أعضاء مكلفين بنقاط الطلبة: تجميع النقاط و من ثما رفعها في الموقع.
- أعضاء حماية الموقع: حماية الموقع من اختراقات من قبل مجهولين التي تؤدي إلى تعطيل سير الحسن للموقع.
كما أنه توجد خلية موقع على مستوى كل كلية و ذلك من أجل تسهيل العمل و تقليل الضغط على مستوى الخلية المركزية للجامعة.

المطلب الثالث: خلية ضمان الجودة

3-1 تعريف خلية ضمان الجودة: هي هيئة تتكون من مسؤول الخلية و أعضاء يمثلون كل الكليات بالمؤسسة و تشرف الخلية مركزيا على تطبيق نظام الجودة بالجامعة، و تتبع مباشرة للسيد مدير الجامعة.

3-2 مهام خلية ضمان الجودة بالنسبة للطالب:

- ✓ جعل الطالب مركز الاهتمام الأساسي، لتكوينه تكوينا رصينا في تخصصه.
- ✓ الوصول لتعليم جامعي متطور و معتمد لإعداد كفاءات متكاملة التأهيل تفني باحتياجات سوق العمل.
- ✓ تقديم برنامج تكوين تتلاءم مع المحيط الاجتماعي و الاقتصادي، و تحيينها تماشيا و متطلبات التنمية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية و تحليل الاستبيان

- ✓ تشجيع المواهب و الطاقات العلمية و متابعتها و تقديم كل صور الدعم.
- ✓ إنجاح الاستقبال و التسجيل الجامعي للطلبة الجدد و توجيههم لرغباتهم البحثية المناسبة.....إلخ.

المبحث الثاني: تحليل استمارة الاستبيان

من أجل الوصول إلى مختلف النتائج المتعلقة بالإستبيان قام الباحث بإتباع خطوات ممنهجة من أجل ضمان سلامة المخرجات حيث سيتم التطرق في هذا المبحث معرفة إجراءات الدراسة و التحليل الوصفي للأبعاد المستعملة.

المطلب الأول: إجراءات الدراسة

إن مجتمع الدراسة شمل جميع مستعملي الموقع الالكتروني لجامعة الوادي و تحديدا طلاب كلية الاقتصاد، حيث اختار الباحث 50 طالبا كحجم عينة عشوائية، تم الاعتماد على أسلوب الاستقصاء من خلال تصميم استمارة أسئلة موجهة للطلبة تتكون من 18 فقرة للإجابة عليها بكل شفافية ، حيث هدفت الاستمارة إلى تقييم جودة الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف الموقع الالكتروني من خلال أربعة أبعاد و هي (سرعة الاستجابة، سهولة الاستخدام، نوعية و حداثة المحتوى المعلوماتي، التصميم و شكل الموقع) كمتغير مستقل و دراسة العلاقة التي تربط بين الجودة المدركة و مستوى التحصيل العلمي للطلاب من خلال (جودة الخدمات الموقع الالكتروني للجامعة و تأثيره على المستوى المعرفي للطلبة) كمتغير تابع من خلال:

- التعرف على توجهات الطلبة أي الأداء الفعلي لجودة الخدمة من خلال الأبعاد السابقة.
- دراسة العلاقة بين جودة الخدمة الالكترونية للموقع و المستوى المعرفي للطلبة.
- ولقد تم إعداد استبانته حول (جودة الموقع الالكتروني لجامعة الوادي و تأثيره على المستوى المعرفي للطلبة).
تتكون استبانته الدراسة من قسمين رئيسيين:

القسم الأول: وهو عبارة عن البيانات الشخصية للمستجيب (الجنس ، المستوى ، استخدام الانترنت).

القسم الثاني: و هو عبارة عن محاور الدراسة و يتكون من (18) فقرة موزعة على محورين:

✓ **المحور الأول: جودة الموقع الالكتروني ، و يتكون من (12) فقرة موزعة على أربعة مجالات:**

المجال الأول: سرعة الاستجابة ، و يتكون من (3) فقرات.

المجال الثاني: سهولة الاستخدام ، و يتكون من (3) فقرات.

المجال الثالث: نوعية وحدثة المحتوى المعلوماتي ، و يتكون من (3) فقرات .

المجال الرابع: شكل وتصميم الموقع ، و يتكون من (3) فقرات.

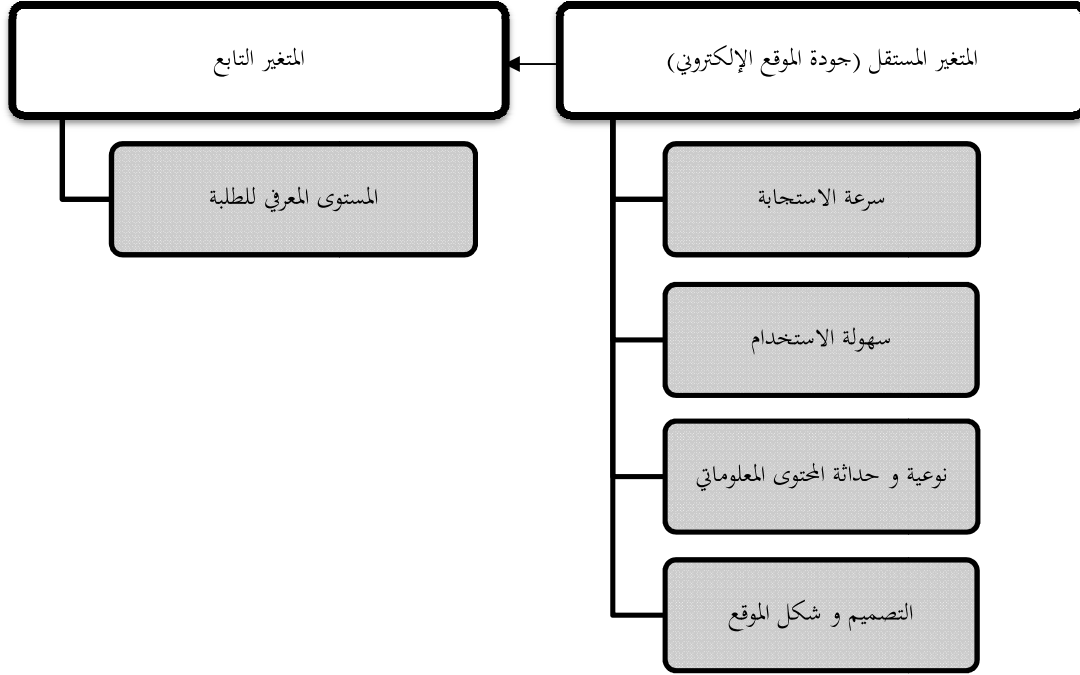
✓ **المحور الثاني: المستوى المعرفي للطلبة ، و يتكون من (6) فقرات.**

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية و تحليل الاستبيان

و لقد تم تفرغ و تحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) من أجل الحصول على كافة المخرجات المطلوبة التي يحتاجها الباحث في دراسته.

نموذج الدراسة:

شكل (2) : النموذج الافتراضي للدراسة.



المصدر: من إعداد الباحث بعد الرجوع للدراسات السابقة.

الجدول رقم (1): يوضح عينة البحث من الطلبة حسب مستوياتهم.

المجموع	الطالبات	الطلاب	المستوى
6	3	3	سنة أولى
19	9	10	سنة ثانية
8	2	6	سنة ثالثة
17	4	13	ماستر
50	18	32	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بعد الرجوع للدراسات السابقة.

المطلب الثاني: التحليل الوصفي للأبعاد المستعملة

1-2 أدوات القياس المستعملة:

تم اعتماد الطرق الإحصائية التالية في تحليل نتائج الاستبيان:

1-1-2 المتوسط الحسابي:

لغرض بيان أهمية كل فقرة من فقرات الاستبيان المقدم من قبل الطلبة فقد اعتمد الباحث على مقياس ليكرت

(Likert) الثلاثي لقياس الإجابات و لكل إجابة وزن معين و على النحو الآتي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية و تحليل الاستبيان

موافق (1) ، محايد (2) ، غير موافق (3) .

الجدول رقم (2): يوضح المتوسط الحسابي المرجح وفق مقياس ليكرت ذو الأوزان الثلاثة .

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

المصدر: من إعداد الباحث بعد الرجوع للدراسات السابقة.

2-1-2 الانحراف المعياري:

استخدم الانحراف المعياري كوسيلة إحصائية للتعرف على مدى تجانس آراء المنتفعين حول فقرات الاستبيان و هو أحد مقاييس التشتت إذ كلما زاد الانحراف دل على عدم التجانس بين القيم .

ومن اجل الاختصار قرنا استعمال الرموز التالية:

✓ المتوسط الحسابي: Mean

✓ الانحراف المعياري: Std.Dev

2-2 التحليل الوصفي لأبعاد جودة الموقع الالكتروني لجامعة الوادي:

1-2-2 التحليل الوصفي لبعء سرعة الاستجابة:

الجدول رقم (3): يوضح المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعء سرعة الاستجابة.

Std.Dev	Mean	البيان
0.84	2.24	يمكن الوصول للمعلومة المطلوبة بشكل سريع من خلال موقع الجامعة
0.76	2.16	يوفر الموقع الالكتروني للجامعة محرك بحث للمساعدة في الوصول إلى المعلومات التي اطلبها
0.77	2.26	لا امضي وقت طويل في انتظار فتح الموقع الجامعة بمجرد النقر و خلال وقت قصير

المصدر: من إعداد الباحث بعد الرجوع للدراسات السابقة.

من خلال الجدول أعلاه يمكن تحليل بعء سرعة الاستجابة كما يلي:

1- يمكن الوصول للمعلومة المطلوبة بشكل سريع من خلال موقع الجامعة: حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة

(2.24) و بلغ الانحراف المعياري لها (0.84) يعني هو في الخانة محايد أي معظم أفراد العينة يجدون صعوبة في

الوصول للمعلومة المطلوبة بشكل سريع من خلال موقع الجامعة .

2- يوفر الموقع الالكتروني للجامعة محرك بحث للمساعدة في الوصول إلى المعلومات التي اطلبها: حيث بلغ المتوسط

الحسابي لهذه الفقرة (2.16) و انحراف معياري قدره (0.76) يعني أنه في الخانة محايد مما يدل على أن أفراد العينة

يجدون صعوبة في الوصول إلى المعلومة بشكل سريع من خلال محرك البحث.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية و تحليل الاستبيان

3- لا امضي وقت طويل في انتظار فتح الموقع الجامعة بمجرد النقر و خلال وقت قصير: حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (2.26) و انحراف معياري قدره (0.77) يعني في الخانة محايد هذا يدل أن أفراد العينة بمضون وقت طويل لفتح موقع الجامعة.

2-2-2 التحليل الوصفي لبعده سهولة الاستخدام:

الجدول رقم (4): يوضح المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعده سهولة الاستخدام.

Std.Dev	Mean	البيان
0.83	2.30	أتعامل مع الموقع الالكتروني للجامعة و ما يحتويه بكل سهولة و دون تعقيدات
0.83	1.86	يعتبر الموقع الالكتروني للجامعة واضحا من خلال ما يعرضه من معلومات
0.87	2.18	يساعد الموقع الالكتروني للجامعة الطلبة على الحصول على المعلومات التي يستحقونها بكل يسر

المصدر: من إعداد الباحث بعد الرجوع للدارسات السابقة.

من خلال الجدول أعلاه يمكن تحليل بعده سهولة الاستخدام كما يلي:

1- أتعامل مع الموقع الالكتروني للجامعة و ما يحتويه بكل سهولة و دون تعقيدات: حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (2.30) و انحراف معياري قدره (0.83) يعني في الخانة محايد مما يدل على أن أفراد العينة يجدون صعوبة في التعامل مع محتويات الموقع الالكتروني.

2- يعتبر الموقع الالكتروني للجامعة واضحا من خلال ما يعرضه من معلومات: حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (1.86) و انحراف معياري قدره (0.83) يعني في الخانة محايد مما يدل أن معلومات الموقع مبهمة لدى معظم أفراد العينة.

3- يساعد الموقع الالكتروني للجامعة الطلبة على الحصول على المعلومات التي يستحقونها بكل يسر: حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (2.18) و بلغ الانحراف المعياري لها (0.87) يعني أنه في الخانة محايد مما يؤكد أن أفراد العينة يجدون صعوبة في الحصول على المعلومات في الموقع.

2-2-3 التحليل الوصفي لبعده نوعية و حداثة المحتوى المعلوماتي

الجدول رقم (5): يوضح المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعده نوعية و حداثة المحتوى المعلوماتي.

Std.Dev	Mean	البيان
0.85	1.64	يعتبر موقع الجامعة الالكتروني واجهة لكل ما هو جديد في الجامعة
0.81	1.94	يوفر موقع الجامعة جميع الاستمارات و الإعلانات التي احتاجها مع سهولة تحميلها
0.72	2.38	أحصل على إحصائيات مفيدة و معلومات حول دراسي من خلال الموقع الالكتروني للجامعة

المصدر: من إعداد الباحث بعد الرجوع للدارسات السابقة

من خلال الجدول أعلاه يمكن تحليل بعده نوعية و حداثة المحتوى المعلوماتي كما يلي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية و تحليل الاستبيان

1- يعتبر موقع الجامعة الالكتروني واجهة لكل ما هو جديد في الجامعة: حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (1.64) و انحراف معياري قدره (0.85) يعني في الخانة موافق و بالتالي فإن أفراد العينة يعتبرون أن موقع الجامعة واجهة لكل ما هو جديد في الجامعة.

2- يوفر موقع الجامعة جميع الاستثمارات و الإعلانات التي احتاجها مع سهولة تحميلها: حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (1.94) و الانحراف المعياري لها (0.81) يعني في الخانة محايد و هذا يدل أن أفراد العينة يجدون صعوبة في تحميل الإعلانات و الاستثمارات من الموقع.

3- أتحصل على إحصائيات مفيدة و معلومات حول دراستي من خلال الموقع الالكتروني للجامعة: حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (2.38) و انحراف معياري قدره (0.72) يعني أنه في الخانة غير موافق و بالتالي فإن أفراد العينة لا يتحصلون على احصائيات مفيدة و معلومات حول دراستهم من خلال موقع الجامعة الالكتروني.

2-2-4 التحليل الوصفي لبعء التصميم و شكل الموقع:

الجدول رقم (6): يوضح المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعء التصميم و شكل الموقع.

البيان	Mean	Std.Dev
يعجبني شكل الموقع الالكتروني للجامعة من حيث التصميم	1.60	0.80
يحتوي الموقع الالكتروني للجامعة على كافة العناصر التي تلي احتياجاتي	2.22	0.79
الموقع الالكتروني للجامعة يعطي صورة جيدة عن الجامعة من حيث الألوان و العناصر المعروضة من خلاله	1.70	0.81

المصدر: من إعداد الباحث بعد الرجوع للدارسات السابقة.

من خلال الجدول أعلاه يمكن تحليل بعء التصميم و شكل الموقع كما يلي:

1- يعجبني شكل الموقع الالكتروني للجامعة من حيث التصميم: حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (1.60) و الانحراف المعياري لها (0.80) يعني في الخانة موافق و هذا يؤكد أن أفراد العينة يعجبهم شكل و تصميم الموقع.

2- يحتوي الموقع الالكتروني للجامعة على كافة العناصر التي تلي احتياجاتي: حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (2.22) و انحراف معياري قدره (0.79) يعني في الخانة محايد و بالتالي فإن أفراد العينة لا يجدون كافة العناصر التي يحتاجونها من الموقع.

3- الموقع الالكتروني للجامعة يعطي صورة جيدة عن الجامعة من حيث الألوان و العناصر المعروضة من خلاله: حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (1.70) و انحراف معياري قدره (0.81) يعني في الخانة محايد هذا يؤكد أن أفراد العينة يوجدون تعارض بين الألوان المستخدمة و العناصر التي يعرضها الموقع.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية و تحليل الاستبيان

2-3 التحليل الوصفي لجودة الموقع الالكتروني للجامعة و تأثيره على المستوى المعرفي للطلبة:

الجدول رقم (7): يوضح المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للمستوى المعرفي للطلبة.

Std.Dev	Mean	البيان
0.85	1.82	اكتشف الكثير من الأشياء في الجامعة من خلال الموقع الالكتروني للجامعة
0.77	2.34	يوفر لي موقع الجامعة الالكتروني فرصة الحصول على بعض المراجع التي احتاجها من خلال البحث في المكتبة و الأرشيف
0.64	2.52	احصل على الكثير من المعلومات المتعلقة بدراستي من خلال الموقع الالكتروني دون الذهاب للحصول عليها من الجامعة
0.81	2.32	يساعد الموقع الالكتروني للجامعة و من خلال الخدمات التي يقدمها على تشجيعنا على البحث العلمي و رفع المستوى الدراسي
0.76	2.44	يقدم لي الموقع الالكتروني للجامعة الكثير من المعلومات التي احتاجها
0.93	1.76	استطيع الحصول على نتائجي من خلال الموقع الالكتروني للجامعة

المصدر: من إعداد الباحث بعد الرجوع للدراسات السابقة.

من خلال الجدول أعلاه يمكن تحليل البعد الوصفي للمستوى المعرفي للطلبة:

1- اكتشف الكثير من الأشياء في الجامعة من خلال الموقع الالكتروني للجامعة: حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (1.82) و انحراف معياري قدره (0.85) يعني في الخانة محايد و هذا يدل على أن أفراد العينة يكتشفون ما حولهم دون اللجوء إلى الموقع.

2- يوفر لي موقع الجامعة الالكتروني فرصة الحصول على بعض المراجع التي احتاجها من خلال البحث في المكتبة و الأرشيف: حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (2.34) و الانحراف المعياري لها (0.77) يعني أنه في الخانة غير موافق مما يدل أن معظم أفراد العينة لا يحصلون على بعض المراجع التي يحتاجونها من خلال البحث في المكتبة و الأرشيف.

3- احصل على الكثير من المعلومات المتعلقة بدراستي من خلال الموقع الالكتروني دون الذهاب للحصول عليها من الجامعة: حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لهذه الجملة (2.52) و انحراف معياري قدره (0.64) يعني أنه في الخانة غير موافق هذا يؤكد أن أفراد العينة لا يتحصلون على الكثير من المعلومات المتعلقة بدراساتهم من الموقع الالكتروني للجامعة بل يذهبون للجامعة للحصول عليها .

4- يساعد الموقع الالكتروني للجامعة و من خلال الخدمات التي يقدمها على تشجيعنا على البحث العلمي و رفع المستوى الدراسي: حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (2.32) و الانحراف المعياري لها (0.81) يعني في الخانة محايد مما يعني أنه يوجد مواقع أخرى تساعد أفراد العينة على التحصيل الدراسي و البحث العلمي.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية و تحليل الاستبيان

5- يقدم لي الموقع الالكتروني للجامعة الكثير من المعلومات التي احتاجها: حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (2.44) و انحراف معياري قدره (0.76) يعني في الخانة غير موافق مما يدل على أن أفراد العينة لا يحصلون على المعلومات بالشكل اللازم و المطلوب من الموقع .

6- استطيع الحصول على نتائج من خلال الموقع الالكتروني للجامعة: حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (1.76) و الانحراف المعياري لها (0.93) يعني في الخانة غير موافق مما يدل على أن أفراد العينة غير موافقون على هذه الفقرة .

2-4 التقييم العام لموقع الجامعة:

الجدول رقم (8): توزيع عينة الدراسة حسب التقييم العام لموقع الجامعة.

النسبة المئوية %	العدد	التقييم العام لموقع الجامعة
34	17	موافق
40	20	محايد
26	13	غير موافق
100	50	المجموع

يتضح من الجدول (8) أن ما نسبته 34% من عينة الدراسة تقييمهم لموقع الجامعة موافق، 40% تقييمهم لموقع الجامعة محايد، 26% تقييمهم لموقع الجامعة غير موافق.

و يلاحظ أن نسبة كبيرة من الطلبة (74%) ترى أن التقييم العام لموقع الجامعة موافق أو محايد و يعزز الباحث ذلك إلى اهتمام الجامعات بتطوير المواقع الالكترونية الخاصة بها باعتبارها واجهتها نحو البيئة الخارجية.

خلاصة الفصل الثاني

من خلال ما تم عرضه في الفصل الثاني وبعد التحليل يمكن القول بأن الأبعاد الأربعة تساهم بشكل مقبول في تقديم الدعم الفعال للطلبة مما يستدعي على الجامعة العمل على تحسين مختلف خدماتها الالكترونية و إجراء المزيد من الدراسات الاستطلاعية لقياس الخدمات الالكترونية والتعرف إلى حاجات الطلبة من أجل ضمان تحصيل مستوى معرفي مميز لهم.

الختامة

الخاتمة العامة

الخاتمة العامة

ها قد ختمنا هذا البحث ختام المسك و التي كانت اشكالته الرئيسية تتمحور حول هل لأبعاد جودة الخدمة الالكترونية المقدمة عبر موقع جامعة الوادي دور في تحقيق مستوى معرفي عالي لطلبة كلية الاقتصاد ؟ و لقد تبين مما سبق دراسته في هذا البحث أن الموقع الالكتروني يقاس بجودة خدماته لذا فإن التطور في جودة الخدمات يعود بالإيجاب على التحصيل المعرفي للطلبة لأن الجودة تتلازم مع فكرة التميز و الأداء العالي و أن الطلبة ينظرون للجودة على أنها عامل دقيق يمكن قياسه من خلال الأبعاد التي تطرقنا إليها في البحث و أن الاختلاف في الجودة يرجع إلى الاختلاف في الخصائص و السمات التي يتميز بها الموقع الالكتروني للجامعة و المعرفة تتولد من خلال التجربة و تكرار التعامل مع الموقع .

و عليه يمكن اختبار صحة الفرضيات كما يلي:

- الفرضية الأولى القائلة بأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة الاستجابة و المستوى المعرفي للطلبة ومنه ثبت عدم صحة هذه الفرضية لأنه حسب مقياس ليكرت الثلاثي لهذه الفرضية تصب في الخانة محايد.
- الفرضية الثانية القائلة بأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة الاستخدام و المستوى المعرفي للطلبة ومنه ثبت عدم صحة هذه الفرضية لأنه حسب مقياس ليكرت الثلاثي لهذه الفرضية تصب في الخانة محايد.
- الفرضية الثالثة لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نوعية و حداثة المحتوى المعلوماتي و المستوى المعرفي للطلبة و منه ثبت صحة هذه الفرضية لأنه حسب مقياس ليكرت الثلاثي لهذه الفرضية فإنه يوجد تعارض بين الطلبة بين الموافق و المحايد و غير موافق.
- الفرضية الرابعة القائلة بأنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التصميم و شكل الموقع و المستوى المعرفي للطلبة و منه ثبت صحة هذه الفرضية لأنه حسب مقياس ليكرت الثلاثي لهذه الفرضية فإنه يوجد اختلاف آراء الطلبة الموافق و المحايد.
- الفرضية الخامسة القائلة بأن يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الالكترونية للجامعة و المستوى المعرفي للطلبة و منه ثبت عدم صحة هذه الفرضية لأنه حسب مقياس ليكرت الثلاثي لهذه الفرضية تصب في خانة محايد و غير موافق.

الخاتمة العامة

في ضوء ما تم عرضه و تحليله في هذا الاستبيان يمكن الوصول إلى النتائج التالية:

- 1- ضرورة اهتمام الجامعات بشكل أكبر بجودة مواقعها الالكترونية و العمل على تحسينها.
 - 2- العمل على تحسين جودة الخدمات المقدمة للجمهور الخارجي عبر المواقع الالكترونية للجامعات.
 - 3- أهمية دعم الإدارة العليا في الجامعات بتطوير و تحديث المواقع الالكترونية لكونها عامل مهم في تحقيق المستوى المعرفي للطلبة.
 - 4- العمل على توفير الخدمات الالكترونية مثل الإحصائيات و البيانات التي تخدم المجتمع و الطلبة .
 - 5- ضرورة الاهتمام بالعوامل التي تشعر المستخدم بالراحة أثناء التعامل مع الخدمات الالكترونية للمواقع.
- بناء على النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة يمكن الخروج بالتوصيات التالية:
- يجب المشرفين على الموقع الالكتروني دراسة العوامل المؤثرة في رضا الطلبة عن الخدمات الالكترونية لمواقع الجامعات.
 - يجب الاهتمام بآراء الطلبة و وجهات نظرهم في تطوير المواقع الالكترونية و تحسين الخدمات الالكترونية.
 - يجب تقييم جودة الخدمات الالكترونية في الجامعات عن طريق إجراء المزيد من الدراسات الاستطلاعية لقياس جودة الخدمات الالكترونية و التعرف إلى حاجات الجمهور و العمل على تلبيتها.

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01)

جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

استبيان حول جودة الموقع الإلكتروني لجامعة الوادي و تأثيره على المستوى المعرفي لطلبة كلية الاقتصاد
أخي الطالب / أختي الطالبة نرجو التكرم بالإجابة عن هذه الاستبانة وفق وجهة نظركم و ذلك بوضع إشارة (X)
في الحالة التي تتفق مع رأيكم و شكرا جزيلاً.

1- معلومات شخصية :

الجنس	<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى		
مستوى الدراسة بالجامعة	<input type="checkbox"/> سنة أولى	<input type="checkbox"/> سنة ثانية	<input type="checkbox"/> سنة ثالثة	<input type="checkbox"/> ماجستير
تستخدم الانترنت	<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا		

2- جودة الموقع الإلكتروني لجامعة الوادي:

1-2 سرعة الاستجابة

البيان	موافق	محايد	غير موافق
يمكن الوصول للمعلومة المطلوبة بشكل سريع من خلال موقع الجامعة			
يوفر الموقع الإلكتروني للجامعة محرك بحث للمساعدة في الوصول إلى المعلومات التي اطلبها			
لا امضي وقت طويل في انتظار فتح الموقع الجامعة بمجرد النقر و خلال وقت قصير			

2-2 سهولة الاستخدام

البيان	موافق	محايد	غير موافق
أتعامل مع الموقع الإلكتروني للجامعة و ما يحتويه بكل سهولة و دون تعقيدات			
يعتبر الموقع الإلكتروني للجامعة واضحاً من خلال ما يعرضه من معلومات			
يساعد الموقع الإلكتروني للجامعة الطلبة على الحصول على المعلومات التي يستحقونها بكل يسر			

2-3 نوعية و حداثة المحتوى المعلوماتي

البيان	موافق	محايد	غير موافق
يعتبر موقع الجامعة الإلكتروني واجهة لكل ما هو جديد في الجامعة			
يوفر الموقع الإلكتروني للجامعة واجهة لكل ما هو جديد في الجامعة			
أتحصل على إحصائيات مفيدة و معلومات حول دراسي من خلال الموقع الإلكتروني للجامعة			

2-4 التصميم و شكل الموقع

غير موافق	محايد	موافق	البيان
			يعجبني شكل الموقع الالكتروني للجامعة من حيث التصميم
			يحتوي الموقع الالكتروني للجامعة على كافة العناصر التي تلي احتياجاتي
			الموقع الالكتروني للجامعة يعطي صورة جيدة عن الجامعة من حيث الألوان و العناصر المعروضة من خلاله

3- جودة خدمات الموقع الالكتروني للجامعة و تأثيره على المستوى المعرفي للطلبة:

غير موافق	محايد	موافق	البيان
			اكتشف الكثير من الأشياء في الجامعة من خلال الموقع الالكتروني للجامعة
			يوفر لي موقع الجامعة الالكتروني فرصة الحصول على بعض المراجع التي احتاجها من خلال البحث في المكتبة و الأرشيف
			احصل على الكثير من المعلومات المتعلقة بدراستي من خلال الموقع الالكتروني دون الذهاب للحصول عليها من الجامعة
			يساعد الموقع الالكتروني للجامعة و من خلال الخدمات التي يقدمها على تشجيعنا على البحث العلمي و رفع المستوى الدراسي
			يقدم لي الموقع الالكتروني للجامعة الكثير من المعلومات التي احتاجها
			استطيع الحصول على نتائجي من خلال الموقع الالكتروني للجامعة

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
(01)	استبيان حول جودة الموقع الالكتروني لجامعة الوادي و تأثيره على المستوى المعرفي للطلبة
(02)	استمارة طلب فتح بريد الكتروني
(03)	استمارة طلب فتح بريد الكتروني للمصالح الادارية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة حمه لخضر الولدي



مركز الانظمة و شبكات الاعلام
و الاتصال و التعليم المتلفز
و التعليم عن بعد

خلية الموقع

طلب فتح بريد الكتروني

Nom :

Prénom :

Grade Universitaire Maître de conférences / A Téléphone :

Signature :

Faculté/Service : Faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences de gestion

El Oued le :

Visa du Responsable :

Envoyez-moi le Login et le mot de passe provisoire à l'adresse électronique suivante :

يرسل اسم المستخدم و كلمة المرور المؤقتة الى عنوان البريد الالكتروني لدي التالي :

Le changement du mot de passe provisoire est impératif au premier accès de l'intéressé à son nouveau compte à l'université d'El Oued et désormais il est responsable de l'utilisation de ce compte

إن تغيير كلمة السر المؤقتة حتمي لأول دخول للمعني في بريده الإلكتروني الجديد في جامعة حمه لخضر الوادي

و منذ ذلك الحين يعتبر المعني مسؤول عن استعمال هذا البريد الالكتروني

Vous trouverez l'accès à votre adresse électronique dans le lien suivant :

سوف تجد الوصول الى عنوان البريد الالكتروني الخاص بك في الرابط التالي :

<http://mail.univ-eloued.dz>

En faisant cette demande d'ouverture de compte à l'université d'El Oued
je déclare l'utilisation professionnelle de ce compte et dans la mesure permise par la loi.
بعد طلب فتح حساب بريد الكتروني بجامعة الوادي نصريحا بالاستعمال المهني لهذا الحساب و في إطار ما يسمح به القانون

من اجل أي استفسار عن البريد الإلكتروني يمكنكم مراسلتنا على العنوان التالي :

mail-assistance@univ-eloued.dz

طلب فتح بريد الكتروني
للمصالح الادارية

* معلومات خاصة بالمسؤول الاداري

Nom :

Prénom :

Téléphone :

Signature :

Administration/ Service :

El Oued le :

Visa du Responsable :

Le changement du mot de passe provisoire est impératif au premier accès de l'intéressé à son nouveau compte à l'université d'El Oued et désormais il est responsable de l'utilisation de ce compte

إن تغيير كلمة السر المؤقتة حتمي لأول دخول للمعني في بريدته الالكترونية الجديد في جامعة حمه لخضر الوادي

و منذ ذلك الحين يعتبر المعني مسؤول عن استعمال هذا البريد الالكتروني

Vous trouverez l'accès à votre adresse électronique dans le lien suivant :

سوف تجد الوصول الى عنوان البريد الالكتروني الخاص بك في الرابط التالي :

<http://mail.univ-eloued.dz>

En faisant cette demande d'ouverture de compte à l'université d'El Oued je déclare l'utilisation professionnelle de ce compte et dans la mesure permise par la loi.
بعد طلب فتح حساب بريد الكتروني بجامعة الوادي تصريحا بالاستعمال المهني لهذا الحساب و في إطار ما يسمح به القانون

من اجل أي استفسار عن البريد الالكتروني يمكنكم مراسلتنا على العنوان التالي :

mail-assistance@univ-eloued.dz