مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

**اسم المقال:** دور تصميم المواقع الإلكترونية للجامعات الحكومية السورية في قياس جودة الخدمات التعليمية (دراسة حالة الموقع الإلكتروني لجامعة تشرين)
**اسم الكاتب:** د. أحمد السكري
**رابط ثابت:** https://political-encyclopedia.org/library/10019
**تاريخ الاسترداد:** 2026/11/22 18:08 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

# The Role Of Website Design For Syrian Government Universities In Measurement The Quality Of Educational Services (Case Study Of Tishreen University Website)

**Dr. Ahmad Al-Sokkary***

**(Received 5 / 6 / 2024. Accepted 15 / 7 / 2024)**


## □ ABSTRACT □

This research aims to study the extent of the impact of website design for Syrian government universities (method of use, content, interactivity, attractiveness, service value) on evaluating the quality of educational services provided (reliability, responsiveness, security and reliability). To achieve this goal, a case study was conducted that included the Tishreen University website. The current study relied on the descriptive analytical approach. An electronic questionnaire was designed for the purpose of collecting primary data and was distributed to a purposive sample that included (300) male and female students from various colleges who had previously used the Tishreen University website. The collected data were then analyzed and hypotheses tested using SPSS.25. The study reached a set of results, the most important of which are: the existence of a statistically significant relationship between the design dimensions of the Tishreen University website and the quality of educational services provided by this website; There was a significant positive impact of using the university's website on the security and reliability of the educational services it provides, and the interactivity of the website had a striking impact on the response of the students who used it, while the content of the website was the design criteria that had the least impact on the quality of the educational services provided, through its weak effect in the reliability of those services. This study had a set of recommendations, including the need for Syrian government universities to keep up with modern developments in website design, as well as the importance for the administrators of Tishreen University website to focus on designing the university's website and enhancing the quality of educational services it provides.


**Keywords:** Website design, quality of educational service, interactivity, reliability.

**Copyright** **:**Tishreen University journal-Syria, The authors retain the copyright under a CC BY-NC-SA 04

*Associate Professor, Department Of Business Administration, Faculty Of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria. ahmad.j.alsokkary@tishreen.edu.sy

# دور تصميم المواقع الإلكترونية للجامعات الحكومية السورية في قياس جودة الخدمات التعليمية (دراسة حالة الموقع الإلكتروني لجامعة تشرين)

**الدكتور أحمد السكري** *

**(تاريخ الإيداع 5 / 6 / 2024. قُبِل للنشر في 15 / 7 / 2024)**

## □ ملخّص □

يهدف هذا البحث إلى دراسة مدى تأثير تصميم المواقع الإلكترونية للجامعات الحكومية السورية (طريقة الاستعمال، المحتوى، التفاعلية، الجاذبية، القيمة الخدمية) على تقييم جودة الخدمات التعليمية المقدمة (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والموثوقية). ولتحقيق هذا الهدف تم إجراء دراسة حالة شملت الموقع الإلكتروني لجامعة تشرين. اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، وقد صممت استبانة إلكترونية بغرض جمع البيانات الأولية وتم توزيعها على عينة قصدية ضمت (300) طالبا وطالبة من مختلف الكليات وممن استخدموا سابقا الموقع الإلكتروني لجامعة تشرين، ثم تم تحليل البيانات التي تم جمعها واختبار الفرضيات باستخدام برنامج حزمة البرامج الإحصائية الجاهزة للعلوم الاجتماعية SPSS.25. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج و من أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد تصميم الموقع الالكتروني لجامعة تشرين وجودة الخدمات التعليمية التي يقدمها هذا الموقع؛ حيث كان هناك تأثير إيجابي كبير لاستعمال الموقع الإلكتروني للجامعة على أمان وموثوقية الخدمات التعليمية التي يقدمها، كما أثرت تفاعلية الموقع بشكل ملفت على استجابة الطلبة الذين قاموا باستخدامه، في حين كان محتوى الموقع الإلكتروني هو أقل معايير التصميم تأثيرا في جودة الخدمات التعليمية المقدمة عبر تأثيره الضعيف في اعتمادية تلك الخدمات. وكان لهذه الدراسة مجموعة من التوصيات من أهمها: ضرورة مواكبة الجامعات الحكومية السورية للتطورات الحديثة في تصميم المواقع الإلكترونية، مع ضرورة اهتمام القائمين على الموقع الإلكتروني لجامعة تشرين بتصميم الموقع الإلكتروني للجامعة وزيادة الاهتمام بجودة الخدمات التعليمية التي يقدمها.

**الكلمات المفتاحية:** تصميم الموقع الإلكتروني، جودة الخدمة التعليمية، التفاعلية، الاعتمادية.

**حقوق النشر** : مجلة جامعة تشرين- سورية، يحتفظ المؤلفون بحقوق النشر بموجب الترخيص CC BY-NC-SA 04

* **أستاذ مساعد- قسم إدارة الأعمال- كلية الاقتصاد- جامعة تشرين- اللاذقية- سورية .**

**ahmad.j.alsokkary@tishreen.edu.sy**

**مقدمة:**

بفضل ظهور وتطور شبكة الإنترنت أصبحت المعلومات في يومنا هذا متاحة وسهلة الوصول في أي وقت، تلك التقنية العظيمة التي ساهمت في تطور جوانب الحياة كافة العلمية منها والاقتصادية والاجتماعية، لدرجة جعلت الدول المتقدمة تعتبر الإنترنت كأحد أبرز الأدوات والتقنيات المساهمة في تنمية وتطوير العملية التعليمية، وباتت تسارع في استخدامها لتحقيق رسالة المنظمات العاملة في القطاع التعليمي بشكل حديث وفعال. لقد بات تطور الدول يقاس بما تقدمه من إنجازات في البحث العلمي ضمن مؤسساتها التعليمية عموما والجامعية بشكل خاص. وبما أن محور العملية التعليمية العليا هم طلبة الجامعة، فقد أدى ذلك إلى دفع الجامعات لإنشاء مواقع إلكترونية تسمح لها بالتواجد المستمر عبر شبكة الإنترنت، وبات تصميم الموقع الإلكتروني للجامعة أداة هامة لتقديم المعلومات والخدمات التعليمية المنوعة من جهة، ووسيلة مميزة لجذب انتباه الطلبة الحاليين والمرتقبين من جهة أخرى. فالاهتمام بمستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة بات أمراً ضرورياً لاستمرار العلاقة التفاعلية بين الطلبة والجامعة، وعليه أصبح التركيز على رغبات الطالب ومعرفة احتياجاته من الخدمات التعليمية أداة هامة لتطوير الموقع الإلكتروني. حقيقة تمثل المواقع الإلكترونية للجامعات منصات هامة تعمل على تقديم الخدمات والمعلومات التي تسهل مهام أصحاب المصلحة من طلبة وأعضاء هيئة تدريسية وموظفين وزوار، لدرجة تعكس معها تلك المواقع صورة المنظمة التعليمية، ويكون الغرض منها تعريفي وتعليمي وتثقيفي ودعائي؛ فهي تساعد الطلبة الراغبين في إكمال رحلتهم التعليمية عن بعد، وتسمح لهم بالتواصل مع مدرسيهم من خلال بوابات الطلبة المتاحة على الموقع الإلكتروني الخاص بالجامعة، فضلاً عن التعريف بالكادر الإداري والتدريسي الذي يشكل جوهر العملية التعليمية، والسماح للطلبة برؤية درجاتهم وشروط تسجيلهم وآخر مستجدات العملية التعليمية، بالإضافة للإضاءة على المناسبات واللقاءات والأنشطة العلمية المختلفة والاتفاقات التي تبرمها الجامعة.

إن التحول الرقمي الذي تشهده سورية حاليا وتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيها مؤخرا، قد جعل لزاما على المنظمات التعليمية عموما والجامعات خصوصا ضرورة تواجدها على الشبكة العنكبوتية من خلال مواقع إلكترونية مميزة تساعدها في التعريف بنفسها وتقديم خدماتها التعليمية، لا سيما مع تزايد عدد مستخدمي الإنترنت محليا، وبدء تعافي البلد من الحرب التي خاضتها على مدى عقد كامل من الزمن، والشروع في مرحلة الانفتاح على الخارج وإعادة الإعمار. مما سبق، جاء هذا البحث للتعرف على تأثير تصميم المواقع الإلكترونية للجامعات الحكومية في سورية على جودة الخدمات التعليمية المقدمة، وذلك من خلال دراسة حالة الموقع الإلكتروني لجامعة تشرين باعتبارها جامعة حكومية رائدة ولكونها من أضخم الجامعات الحكومية الموجودة على الأراضي السورية.

## المراجعة الأدبية للدراسات السابقة:

### 1. الدراسات العربية:

- **دراسة (مراد وفؤاد، 2019) بعنوان: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية الجامعية (دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير في جامعة المسيلة).**

هدف البحث إلى معرفة مدى مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية بأبعادها الآتية: هيئة التدريس، المناهج التدريسية، الإدارة التعليمية، والبحث العلمي. تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي وجمعت بيانات الدراسة بالاعتماد على استبانة بحثية وزعت على أساتذة الكلية محل الدراسة، كما تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي spss لتحليل البيانات التي تم جمعها.

أشارت نتائج البحث إلى أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالكلية هو مستوى متوسط، وأنه توجد علاقات ذات دلالة إحصائية تبرز مساهمة تطبيقات الإدارة الإلكترونية بدرجة متوسطة في تحسين جودة الخدمة التعليمية بأبعادها المختلفة.

**• دراسة (مشقق، 2018) بعنوان: دور الموقع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات التعليمية من منظور طلبة كلية العلوم الاقتصادية.**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير موقع الكلية في جامعة محمد بوضياف المسيلة في تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة. اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع استبانة على مجموعة من طلبة الكلية محل الدراسة بجامعة المسيلة، ومن ثم تم تحليل البيانات بالاعتماد على البرنامج الإحصائي spss. أظهرت نتائج الدراسة أن الموقع الإلكتروني للكلية يحوي على المعايير المعتمدة في الدراسة والمتمثلة في الاستعمال، المحتوى، القيمة الخدمية، والحيوية، لكن ليس بدرجة عالية في معظمها. كما أن أبعاد جودة الخدمات التعليمية المتمثلة في الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، السلامة، والتعاطف قد دلت على توفر الحد الأدنى من متطلبات جودة الخدمة بالكلية، حيث تم التوصل إلى وجود دور معنوي للموقع الالكتروني للكلية في تحسين جودة الخدمات التعليمية.

**• دراسة (عيادات والعمري، 2015) بعنوان: درجة توافر معايير تصميم المواقع الإلكترونية في موقع جامعة اليرموك الإلكتروني من وجهة نظر متخصصي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.**

هدف البحث إلى الكشف عن مدى التزام موقع جامعة اليرموك الإلكتروني بمعايير تصميم المواقع الإلكترونية من وجهة نظر متخصصي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. تكونت عينة الدراسة من ٣٢ عضو من أعضاء الهيئة التدريسية و 22 فني حاسوب ممن يعملون في جامعة اليرموك في الأردن، وتم تقسيم استبانة البحث إلى سبعة أقسام وهي: معايير تشغيل الموقع والتصفح واللغة والتصميم ومظهر الشاشة والدقة والحداثة. فيما يتعلق بنتائج الدراسة فلقد أظهرت المتوسطات الحسابية أن الدرجة الكلية لتوفر المعايير الخاصة بتصميم المواقع الإلكترونية في موقع الجامعة محل الدراسة كانت كبيرة، وجاء في المراتب الثلاث الأولى معايير تشغيل الموقع الإلكتروني، معايير التصفح، ومعايير اللغة على التوالي، كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الوظيفة لصالح الفنيين، وعدم ظهور فروق ذات دلالة إحصائية في مجال سنوات الخبرة.

**2. الدراسات الأجنبية:**

**• دراسة (Wilson, 2019) بعنوان:**

**The effect of website design quality and service quality on repurchase intention in the E-commerce industry (Across-continental Analysis).**

**تأثير جودة تصميم الموقع الإلكتروني وجودة الخدمة على نية إعادة الشراء في صناعة التجارة الالكترونية (تحليل عبر القارات).**

هدف البحث إلى فحص تأثير جودة تصميم الموقع الإلكتروني وجودة الخدمة على نية إعادة الشراء لدى المستهلكين في صناعة التجارة الإلكترونية في القارات الخمس. تم استخدام استبيان إلكتروني لتوزيعه على المستجوبين المستهدفين في القارات الخمس، كما تم تطبيق طريقة pls–sem لتحليل البيانات واستخلاص النتائج. من أهم نتائج الدراسة هو أنه في آسيا واستراليا وأوروبا قد لعبت جودة الخدمة دور مهم في التأثير على نية إعادة الشراء، بينما لعبت جودة تصميم الموقع الإلكتروني دورا أكثر اهمية في الشمال والجنوب من الكرة الأرضية، أيضا توسط الرضا وبشكل إيجابي

العلاقات بين جودة تصميم الموقع الإلكتروني من جهة وجودة الخدمة ونية إعادة الشراء من جهة أخرى في القارات الخمس.

- **دراسة (Boon, 2019) بعنوان:**

**Quality of health websites and their influence on perceived usefulness, trust and intention to use: an analysis from Thailand.**

**جودة المواقع الإلكترونية الصحية وتأثيرها على الفائدة المتصورة والثقة ونية الاستخدام: تحليل من تايلاند.**

إن الغرض من هذه الدراسة هو فحص خصائص المواقع الإلكترونية الصحية التي يمكن أن تتوافق مع جودة مواقع الويب العالمية، بالإضافة إلى استكشاف نقاط الضعف في تلك المواقع بناء على نموذج قبول المعلومات. فيما يخص منهجية البحث، تم إجراء دراسة استقصائية عبر الإنترنت لجمع البيانات من المستهلكين الذين استخدموا شبكة الويب للبحث عن المعلومات الصحية. لقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن جودة موقع الويب الصحي تؤثر إيجاباً على إدارة الموقع الإلكتروني ككل نتيجة ثقة المستخدمين في الخدمة المعروضة، كذلك من الممكن أن تؤدي الثقة في استخدام المواقع الإلكترونية الصحية إلى تحسين الفائدة المتوقعة منها، وإلى زيادة نية استخدام هذه المواقع لاحقا للبحث عن المعلومات الصحية.

**مساهمة الدراسة الحالية:**

إن تصميم الموقع الإلكتروني يعطي المستخدم الانطباع الأول عن الموقع، فإما أن يشده للمتابعة أو أن يدفعه للخروج وترك الموقع، خصوصا وأنه قد ترتبط بالموقع الأساسي مواقع فرعية كما هو الحال في مواقع الجامعات الرئيسة التي ترتبط بها مواقع الكليات والمراكز العلمية والبحثية التابعة لها. هذا كله قد دعا إلى حتمية قيام جهات علمية وبحثية معتمدة بالمراجعة الدورية للمواقع الإلكترونية المختلفة التي تؤثر في فئة كبيرة جدا من المستخدمين، وضرورة إيجاد معايير محددة لقياس جودة الموقع الإلكتروني. وبالرغم من وجود عدة معايير مقترحة من طرف المتخصصين بالمواقع الإلكترونية، فلقد تم الاقتصار في هذه الدراسة على خمسة معايير أساسية خاصة بتصميم الموقع الإلكتروني وهي: طريقة الاستعمال، المحتوى، التفاعلية، الجاذبية، القيمة الخدمية. حيث أن طريقة استعمال الموقع وسهولة التحرك والتنقل ضمنه أمر في غاية الأهمية بالنسبة للطالب، أيضا غنى المحتوى وملائمته ووفائه بالوعود المتوقعة يغني الطالب عن إنجاز المهمة بطريقة مادية ملموسة. من ناحية أخرى فإن التفاعلية بين المستخدم والموقع الإلكتروني أمر في غاية الأهمية نتيجة البيئة الديناميكية التي يتعامل معها، وفيما يخص معيار الجاذبية فهو الشغل الشاغل لجميع مصممي المواقع الإلكترونية على اختلاف أنواعها وتخصصاتها، حيث يشكل جذب الانتباه والاهتمام العنصر الأول الذي يدفع المستخدم للاستمرارية ضمن الموقع، وأخيرا فإن الغاية من الموقع هو تقديم الخدمة المطلوبة بيسر وسهولة دون تعقيد ودون الدخول في متاهات الروابط والتفاصيل الصغيرة وهذا ما يعبر عن قيمة الموقع الخدمية. أما فيما يخص جودة الخدمة التعليمية المقدمة عبر الموقع الإلكتروني للجامعة، فلقد تبين أن لجودة الخدمة معيار خاص بدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات المستخدمين لها، ومن ثم فقد تم الاقتصار في هذه الدراسة على الأبعاد الثلاثة التالية لجودة الخدمة: الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والموثوقية، نظرا لملائمتها الخدمة التي يقدمها الموقع الإلكتروني للجامعة وانسجامها معها.

**مشكلة البحث:**

شهد العالم خلال العقد الماضي تطورات وقفزات تكنولوجية ومعلوماتية سريعة، دفعت الكثير من الدول لبذل الجهود لمواكبة هذه التطورات بما ينعكس إيجاباً على خدماتها المقدمة وجعلها رقمية قدر الإمكان، وبشكل يجعل الحياة أكثر

سهولة ومرونة ويضمن الانتقال المرن للمنظمات من الخدمات الكلاسيكية إلى الخدمات الإلكترونية. في نفس السياق، ألقت أزمة فايروس كورونا –منذ بضع سنوات– بظلالها وثقلها على قطاع التعليم بشكل واسع، حيث اضطرت العديد من المدارس والمعاهد والجامعات حول العالم لغلق أبوابها مؤقتا والتحول إلى التعليم الإلكتروني عن بعد، وذلك من خلال تصميم مواقع إلكترونية تحوي خدمات تعليمية تتناسب مع عمل كل مؤسسة. هذا بالإضافة إلى ظاهرة التطرف المناخي التي ظهرت مؤخرا بشكل ملحوظ لا يستثن أي دولة من الدول؛ حيث شهد العالم مؤخرا تحولات طقسية لافتة سببت الكثير من الفيضانات والسيول والأعاصير والكوارث الطبيعية الأخرى، التي وحسب رأي العلماء ستكون هي العنوان البارز للتطرف المناخي خلال السنوات المقبلة. لذلك أصبح من الضروري التركيز على عمل المواقع الإلكترونية في المؤسسات التعليمية عموما والجامعات خصوصا، مع ضرورة دراسة تصميمها وفحص مدى فعاليته وبالتالي مدى تحقيقه للأهداف الموضوعة، بما ينعكس على جودة الخدمات التعليمية المقدمة من جهة ويضمن استمرار العملية التعليمية ويحقق أهدافها المرجوة من جهة أخرى. أيضا بات من الضروري إجراء التقييم المستمر للمواقع الإلكترونية للجامعات ومراجعة تصاميمها لمعرفة نقاط القوة والضعف فيها ومن ثم العمل على تعزيز الخدمات الجيدة وتحسين ما هو ضعيف منها. وانطلاقا من أهمية العملية التعليمية في سورية وتزامنها مع التطور التكنولوجي العالمي وظهور الذكاء الصنعي وضرورة مواكبة تلك التطورات وإرساء قواعد وأصول العملية التعليمية الإلكترونية، جاء هذا البحث للوقوف على واقع تصميم المواقع الإلكترونية للجامعات الحكومية في الجمهورية العربية السورية عبر دراسة حالة الموقع الإلكتروني لجامعة تشرين –باعتبارها جامعة حكومية رائدة وضخمة وذات تصنيف عالمي– ومن ثم قياس مدى تأثير تصميم موقع الويب في جودة ونوعية الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة للطلبة وتقييم درجة رضاهم عنها، مما سبق فإنه يمكننا صياغة مشكلة الدراسة من خلال طرح التساؤل الآتي:

**ما هو دور تصميم المواقع الإلكترونية للجامعات الحكومية السورية في قياس جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها؟**

## أهمية البحث و أهدافه:

### الأهمية النظرية:

تتمثل الأهمية النظرية للبحث في تقديم إطار نظري خاص بتصميم الموقع الإلكتروني من جهة وتقييم مدى تأثير هذا التصميم في قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ضمن إطار الجامعات الحكومية في سورية. أيضا تتضح هذه الأهمية في التعرف على المعايير الحديثة لتصميم المواقع الإلكترونية عموما وضمن المؤسسات التعليمية خصوصا، مع توسيع نطاق المعرفة النظرية بمفهوم جودة الخدمة التعليمية وأهميتها وأهم أبعادها.

### الأهمية العملية:

في ظل التحول الرقمي الذي تشهده البلاد على صعيد العديد من الخدمات الحكومية المقدمة، تأتي خدمة التعليم الجامعي المجاني في مقدمة تلك الخدمات التي تتطلب التركيز عليها، وذلك لما لها من أثر كبير في تطوير الإنسان والمجتمع، ولأن الجامعات هي المسؤول الأول عن رفد المجتمعات بالكوادر العلمية المتخصصة. وبالتالي فإن النتائج التي سيتم التوصل إليها عبر هذه الدراسة يمكن استخدامها في توجيه أنشطة المواقع الإلكترونية للجامعات الحكومية في سورية بالاتجاه الصحيح مع تحسين تصميم مواقعها الإلكترونية، وذلك بغية الاستهداف الذكي للطلبة وتحقيق أكبر تأثير ممكن في سلوكهم وطريقة تفاعلهم مع الخدمات التعليمية التي تقدمها تلك المواقع ومن ثم رفع درجة الرضا لديهم.

**أهداف البحث:**

يهدف هذا البحث إلى:

– تحديد مدى تأثير تصميم الموقع الإلكتروني لجامعة تشرين على جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة.

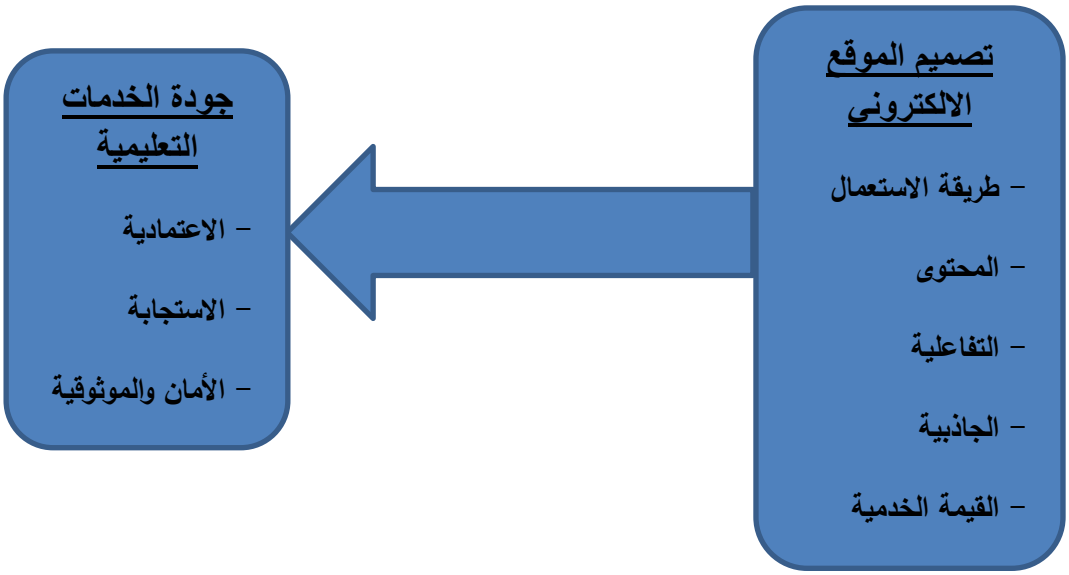
– فحص العلاقات بين معايير تصميم المواقع الإلكترونية المعتمدة في هذه الدراسة (طريقة الاستعمال، المحتوى، التفاعلية، الجاذبية، القيمة الخدمية) ومعايير قياس وتقييم جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها تلك المواقع (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والموثوقية).

## متغيرات ونموذج البحث:

المتغير المستقل: تصميم الموقع الالكتروني (طريقة الاستعمال، المحتوى، التفاعلية، الجاذبية، القيمة الخدمية).

المتغير التابع: جودة الخدمات التعليمية (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والموثوقية).

مما سبق يمكننا صياغة نموذج البحث وفقا للشكل الآتي:




**الشكل (1) نموذج البحث**

**المصدر: من إعداد الباحث**

## فرضيات البحث:

**الفرضية الرئيسة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتصميم المواقع الإلكترونية للجامعات الحكومية السورية على قياس جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها تلك المواقع.**

ويتفرع عن الفرضية الرئيسة السابقة الفرضيات الفرعية الآتية:

- **الفرضيَّة الفرعيَّة الأولى**: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لطريقة استعمال الموقع الإلكتروني لجامعة تشرين على أمان وموثوقية الخدمات التعليمية المقدمة عبر الموقع.
- **الفرضيَّة الفرعيَّة الثانية**: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لطريقة استعمال الموقع الإلكتروني لجامعة تشرين على اعتمادية الخدمات التعليمية المقدمة عبر الموقع.

- **الفرضيَّة الفرعيَّة الثالثة:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لطريقة استعمال الموقع الإلكتروني لجامعة تشرين على الاستجابة للخدمات التعليمية المقدمة عبر الموقع.
- **الفرضيَّة الفرعيَّة الرابعة:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمحتوى الموقع الإلكتروني لجامعة تشرين على أمان وموثوقية الخدمات التعليمية المقدمة عبر الموقع.
- **الفرضية الفرعية الخامسة:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمحتوى الموقع الإلكتروني لجامعة تشرين على اعتمادية الخدمات التعليمية المقدمة عبر الموقع.
- **الفرضية الفرعية السادسة:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمحتوى الموقع الإلكتروني لجامعة تشرين على الاستجابة للخدمات التعليمية المقدمة عبر الموقع.
- **الفرضية الفرعية السابعة:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتفاعلية الموقع الإلكتروني لجامعة تشرين على أمان وموثوقية الخدمات التعليمية المقدمة عبر الموقع.
- **الفرضية الفرعية الثامنة:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتفاعلية الموقع الإلكتروني لجامعة تشرين على اعتمادية الخدمات التعليمية المقدمة عبر الموقع.
- **الفرضية الفرعية التاسعة:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتفاعلية الموقع الإلكتروني لجامعة تشرين على الاستجابة للخدمات التعليمية المقدمة عبر الموقع.
- **الفرضية الفرعية العاشرة:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجاذبية الموقع الإلكتروني لجامعة تشرين على أمان وموثوقية الخدمات التعليمية المقدمة عبر الموقع.
- **الفرضية الفرعية الحادية عشر:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجاذبية الموقع الإلكتروني لجامعة تشرين على اعتمادية الخدمات التعليمية المقدمة عبر الموقع.
- **الفرضية الفرعية الثانية عشر:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجاذبية الموقع الإلكتروني لجامعة تشرين على الاستجابة للخدمات التعليمية المقدمة عبر الموقع.
- **الفرضية الفرعية الثالثة عشر:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للقيمة الخدمية للموقع الإلكتروني لجامعة تشرين على أمان وموثوقية الخدمات التعليمية المقدمة عبر الموقع.
- **الفرضية الفرعية الرابعة عشر:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للقيمة الخدمية للموقع الإلكتروني لجامعة تشرين على اعتمادية الخدمات التعليمية المقدمة عبر الموقع.
- **الفرضية الفرعية الخامسة عشر:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للقيمة الخدمية للموقع الإلكتروني لجامعة تشرين على الاستجابة للخدمات التعليمية المقدمة عبر الموقع.

## منهجية البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث جمعت بيانات الدراسة الثانوية من المراجع والدراسات السابقة العربية منها والأجنبية لبناء وتحديد الإطار النظري للبحث، أما بيانات الدراسة الأولية ذات الصلة باختبار الفرضيات، فقد تم جمعها من خلال دراسة ميدانية استخدمت أسلوب الاستبانة، والتي تم توجيهها لعينة قصدية من طلاب جامعة تشرين من من مختلف الكليات ممن سبق لهم التعامل مع الموقع الإلكتروني للجامعة، ثم تم تحليل البيانات التي تم جمعها واختبار الفرضيات باستخدام برنامج حزمة البرامج الإحصائية الجاهزة للعلوم الاجتماعية SPSS.25.

## مجتمع وعينة البحث:

**مجتمع البحث:**

يضم مجتمع البحث جميع طلاب جامعة تشرين بمختلف كلياتها.

**عينة البحث:**

تم الاعتماد على عينة قصدية من طلاب جامعة تشرين من عدة كليات ممن سبق لهم استخدام الموقع الإلكتروني للجامعة، حيث تم توزيع 300 استبانة عليهم كان منها 278 استبانة فقط صالحة للتحليل الإحصائي.

**حدود البحث:**

**الحدود الزمانية:** تم إنجاز هذا البحث خلال النصف الأول من عام 2024.

**الحدود المكانية:** جامعة تشرين ضمن محافظة اللاذقية.

**الحدود العلمية:** الكتب والدوريات والأبحاث العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع البحث.

## الإطار النظري للبحث:

**تصميم الموقع الإلكتروني:**

يعرف الموقع الإلكتروني بأنه مجموعة من الصفحات المترابطة التي تحوي نصوص أو صور أو فيديوهات أو ملفات صوتية، بحيث يكون هذا الموقع موجود على سيرفر معين في إحدى الشركات المستضيفة، ويمكن الدخول إليه عن طريق شبكة الإنترنت من أي مكان في العالم (الكسواني، 2016). أيضا يمكن وصفه بأنه مجموعة من الصفحات والنصوص والصور ومقاطع الفيديو المترابطة وفق هيكل متماسك ومتفاعل يهدف إلى عرض ووصف المعلومات والبيانات عن جهة أو مؤسسة ما، بحيث يكون الوصول إليه غير محدد بزمان أو مكان، وله عنوان فريد يميزه عن بقية المواقع على شبكة الإنترنت ( مصطفى، 2010). أما تصميم الموقع الإلكتروني، فيعبر عنه بأنه مجموعة من الملفات الموضوعة جنبا إلى جنب على خادم إنترنت أو أكثر مما يسمح بعرض المحتوى، ويشمل هذا المحتويات والواجهة التفاعلية للمستخدم النهائي على شكل صفحة إنترنت عند طلبها، و التي تحوي على عدة عناصر كالنصوص والنماذج البريدية والصور النقطية، وكل ذلك يتم ترتيبه بواسطة إحدى اللغات المستخدمة مثل HTML, CSS, XML, XHTM, JAVASCRIPT (رمضان، 2017).

**معايير تصميم المواقع الإلكترونية:**

لقد تنامى دور الموقع الإلكتروني بشكل ملحوظ على الشبكة العنكبوتية وزاد الإقبال عليه بشكل كبير، وعلى اعتبار أن شبكة الإنترنت هي بيئة مفتوحة، فإنه يمكن لكل من يملك جهاز كمبيوتر متصل بالشبكة أن يستخدم موقعا عليها، ينشر من خلاله ما يريد من أحداث وأخبار ووقائع ليجعل زائر الموقع يثق في المعلومات الموضوعة ويتفاعل معها ( مصطفى، 2010). هذا كله قد دعا إلى ضرورة قيام جهات علمية وبحثية معتمدة بالمراجعة الدورية للمواقع الإلكترونية –التي باتت تؤثر في فئة كبيرة من المستخدمين– مع محاولتها إيجاد معايير محددة لتصميم الموقع الإلكتروني وقياس جودته. في الواقع، هناك عدة معايير مقترحة من طرف المتخصصين بالمواقع الإلكترونية لتصميم تلك المواقع وتقييم جودتها، ولقد تم الاقتصار في هذه الدراسة على خمسة معايير أساسية يتضمن كل منها مجموعة من المؤشرات الفرعية كما يلي:

**1- طريقة الاستعمال:**

تعتبر الغاية الأساسية من المعلومات المتواجدة ضمن الموقع الإلكتروني هي الاستعمال والاستفادة منها، بحيث لا توجد قيمة لأية معلومة إلا في حدود استجابتها لحاجة المستفيد منها (الطيب والأمين،2018).

أيضا من المهم تقييم مدى سهولة استعمال المستخدم للموقع الإلكتروني خلال فترة تواجده فيه، وفي هذا الصدد يمكن التطرق لخمسة معايير ثانوية خاصة بمعيار استعمال الموقع الإلكتروني كالآتي:

- ✓ **الرؤية:** أي مدى سهولة إيجاد الموقع الإلكتروني عبر محركات البحث المعروفة.
- ✓ **الدخول:** ويعني سهولة كتابة عنوان الموقع الإلكتروني وتذكره وعلاقة العنوان بهدف ونشاط الموقع.
- ✓ **صفحة البداية:** يجب أن تحوي صفحة البداية على قائمة بمحتويات الموقع الإلكتروني، ويجب أن تكون مصنفة ومرتبة بصورة جيدة وواضحة، لأنها تعطي الانطباع الأول للمستخدم عن الموقع.
- ✓ **سرعة التحميل:** وتعني الوقت اللازم لظهور الصفحة، إذ إنه كلما كانت هذه الفترة أقصر كلما كان ذلك أفضل، وكلما ساهم هذا في بقاء المستخدم في الموقع لفترة أطول.
- ✓ **التصفح:** أي سهولة ووضوح وسلاسة التنقل بين صفحات الموقع الإلكتروني.

**2- المحتوى:**

ويضم هذا المعيار ثلاثة معايير ثانوية تعنى بمضمون الموقع الإلكتروني وطريقة عرض محتواه وهي:

- ✓ **اللغة:** وتعني اللغة التي يستخدمها الموقع، فإذا كان يستخدم أكثر من لغة فذلك يعتبر مؤشرا جيدا.
- ✓ **التصنيف:** أي البحث عن تصنيف الموقع في أدلة التصنيف، والتي أشهرها على الإطلاق هو تصنيف AXELA.
- ✓ **التنظيم والترتيب:** ويهدف هذا المؤشر إلى تسهيل مهمة المستخدم وهو يشمل الترتيب الزمني، الترتيب الأبجدي، الترتيب الجغرافي، والهيكل التنظيمي.

**3- التفاعلية:**

في الواقع إن العديد من الأبحاث قد أشادت بضرورة وأهمية تقييم تفاعلية وديناميكية وحيوية الموقع الإلكتروني، وفي هذا السياق تم التركيز على معيارين ثانويين هما:

- ✓ **أصالة االمحتوى:** أي أنه لا قيمة لموقع يحتوي على معلومات سبق نشرها في مواقع أخرى، باعتبار أن التطور يتوقف على مدى التجديد والإضافة في المعلومات بشكل تراكمي ومستمر.
- ✓ **الدقة:** إن المعلومات الدقيقة توفر وقت القارئ وتساعده على تحسين جودة عمله (الطيب والأمين،2018).

**4- الجاذبية:**

أي جاذبية الموقع الإلكتروني من حيث الابتكار في التصميم والجمالية في الصور والألوان والحركات، بحيث يجعل الموقع المستخدم سعيداً ومتحمساً لزيارته ويحفزه على البقاء فيه لفترة أطول (العزة، 2019). يضم هذا المعيار عدة مؤشرات فرعية من أهمها:

- ✓ **الملائمة:** بمعنى ملائمة التصميم والصور المستخدمة في الموقع لنوعية الخدمات التي يقدمها، بالإضافة لتوازن توزيع الصور والنصوص والألوان داخل الصفحة الواحدة.
- ✓ **الألوان:** وتشمل خصائص الألوان المستخدمة وخلفيات وألوان النصوص المكتوبة، مع ضرورة استخدام الألوان الفاتحة كخلفيات، وعدم استخدام أكثر من أربعة ألوان للنص داخل الصفحة الواحدة من صفحات الموقع.

✓ **النصوص:** وتضم خصائص النصوص المستعملة في صفحات الموقع الإلكتروني، من حيث ضرورة استخدام خط واحد وحجم واحد في الصفحة الواحدة باستثناء العناوين الرئيسة، كما يجب أن تكون الخطوط المستخدمة يسهل قراءتها وحجمها مناسب. أيضا يجب أن تستخدم نصوص فرعية في صفحات الموقع تختلف عن النصوص العادية لتمييزها، أما أعمدة التصفح المستخدمة داخل الصفحة فلا يجب أن تخفي جزءاً كبيراً منها، مع ضرورة ظهور النصوص قبل الصور بحيث يقوم المستخدم بالقراءة خلال فترة تحميلها.

**5- القيمة الخدمية:**

ويعنى هذا المعيار ب:

✓ **خدمات الزبون:** أي النظر في الخدمات التي يقدمها الموقع الإلكتروني للمستخدم مثل إمكانية إدراج السيرة الذاتية الخاصة به أو غيرها من الخدمات الأخرى.

✓ **خدمات شخصية:** وتعني مدى احتواء الموقع الإلكتروني على خدمات خاصة، مثل صفحة شخصية أو حساب خاص أو بريد إلكتروني ... الخ.

✓ **الاتصال:** بمعنى إمكانية فتح المجال أمام المستخدم للتواصل مع الإداريين والمشرفين على الموقع.

✓ **التغذية العكسية:** أي متابعة مستخدمي الموقع الإلكتروني، لمعرفة العروض الأكثر جاذبية بالنسبة لهم، والمعلومات الأكثر أهمية من وجهة نظرهم، كذلك متابعة الشكاوى والمقترحات التي تأتي من قبلهم واستخدامها لتحسين الموقع الإلكتروني ورفع مستوى خدماته.

**مفهوم جودة الخدمة:**

يعتبر مصطلح الجودة من المصطلحات الحديثة في علم الإدارة، وهو يشير إلى قدرة الخدمة على الوفاء بتوقعات العملاء والزبائن أو حتى تلك التي تزيد عن توقعاتهم (أبو النصر، 2008). أما الخدمة فقد عرفتها الجمعية الأمريكية للخدمات على أنها مجموعة من النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي يتم عرضها على أنها ترتبط بسلعة معينة (المسعودي، 2010). وفيما يتعلق بجودة الخدمة، يمكن القول بأنها مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بشكل فعلي لتوقعات الأشخاص الراغبين في الحصول عليها، وأن تسليم الخدمة يعني مطابقة مواصفات الخدمة المقدمة للتوقعات الخاصة بهذه المواصفات، وأن الذي يحكم على جودة الخدمة بالنهاية هو الطرف المستفيد منها بشكل فعلي (Kotler,1997). **في الواقع، تعتبر جودة الخدمة أحد أهم العوامل التي تسعى لتحقيقها جميع منظمات الأعمال اليوم نتيجة التنافسية الكبيرة للخدمات التي تقدمها.**

**أبعاد جودة الخدمة:**

لقد تنوعت وتعددت أبعاد جودة الخدمة حسب آراء العديد من الباحثين، لذا سوف تتعرض هذه الدراسة لبعض تلك الأبعاد فقط، نتيجة اتفاق معظم الدراسات السابقة عليها من جهة ولأهميتها وصلتها المباشرة بطبيعة بحثنا من جهة أخرى، وهي كالآتي:

- **الاعتمادية:** و تعني قدرة المنظمة على أداء الخدمة المطلوبة منها بشكل دقيق، حيث أن العميل يتطلع إلى مزود الخدمة على أنه جهة قادرة على تأدية خدمة دقيقة بالنسبة له من حيث الوقت والإنجاز، وهو يعتمد عليه اعتمادا كاملا في هذا المجال، لذا فإن الاعتمادية تعني قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها من خلال تقديم خدمة جيدة في الوقت المحدد وبالدقة المطلوبة (Loureiro, 2008).

- **الاستجابة:** وهي قدرة مزود الخدمة على تلبية احتياجات الزبائن من خلال المرونة في التعامل والإجراءات والوسائل المتبعة في تقديم الخدمات. أيضا تتمثل الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة في قدرة المنظمة على سرعة التعامل مع الشكاوى والمقترحات التي يقدمها الزبائن والعمل على تلبية طلباتهم والوفاء باحتياجاتهم قدر الإمكان.
- **الأمان والموثوقية:** ويشير هذا البعد إلى إلمام مزودي الخدمة بوظائفهم وإتقانها بالشكل الذي يمكنهم من تقديم خدمات خالية من أية أخطاء أو مشاكل من شأنها أن تسبب مخاطر لدى العملاء المستفيدين منها، مما يزيد من ثقة الزبون في الخدمة المقدمة ويدفعه لإعادة الطلب عليها (لقمان، 2012).

**جودة الخدمة التعليمية وأهميتها:**

تشير جودة الخدمة التعليمية إلى عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيق الأنظمة واللوائح والتوصيات التي تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عمليتي التعلم والتعليم في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية للارتقاء بمستوى الطلبة وتحقيق رضاهم (الطائي وآخرون، 2009). ويمكن تعريف جودة الخدمة التعليمية بأنها تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى جودة المنتج التعليمي بواسطة كل فرد من الأفراد العاملين ضمن المؤسسة التعليمية، وفي جميع جوانب ومناحي العمل التعليمي والتربوي (شماخي، 2016). كذلك يمكن القول بأنها مجموع السمات والخصائص التي تتعلق بالخدمة التعليمية التي تلبي احتياجات المستفيدين منها (الحكيم وآخرون، 2009). أيضا يمكن التعبير عنها بأنها كل خدمة تقدمها الجامعة للطالب، بحيث تتطابق تلك الخدمة مع المواصفات الموضوعة وتؤدي إلى حالة من الرضا لدى المستفيد منها في العناصر الملموسة والاعتمادية والاستجابة والأمان. **في الواقع، تعد جودة الخدمة التعليمية الجامعية في الوقت الراهن أمرا أساسيا وفي غاية الأهمية، فهي تساعد في التعرف على جوانب الجودة في التعليم والطاقات الذهنية والمادية المتوافرة من جهة، وتعمل على تحسين جودة الخدمات المقدمة وتزيد الإنتاجية والثقة والالتزام لدى جميع المستويات في الإدارة الجامعية من جهة أخرى، كما تساعد في عملية صنع القرار المتعلق بالعمل عبر المشاركة وطرح الحلول والبدائل الممكنة.**

**دراسة العملية:**

**أداة الدراسة:**

تم اختبار نموذج البحث عبر دراسة كمية باستخدام استبانة تضمنت الأسئلة الاختصاصية المتعلقة بمحاور البحث، والممثلة بمعايير تصميم الموقع الإلكتروني (طريقة الاستعمال، المحتوى، التفاعلية، الجاذبية، القيمة الخدمية) ومعايير تقييم جودة الخدمات التعليمية التي يقدمها الموقع (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والموثوقية). استخدم في استبانة البحث مقياس ليكرت الخماسي، ووزعت هذه الاستبانة على عينة قصدية من طلاب جامعة تشرين من عدة كليات ممن سبق لهم استخدام الموقع الإلكتروني للجامعة، حيث تم توزيع 300 استبانة عليهم كان منها 278 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي. استخدم في التحليل المؤشرات الإحصائية الملائمة لطبيعة البيانات الأولية التي تم جمعها، وتم تطبيق اختبار مستوى الثبات والصدق لتحديد مدى ملائمة أسئلة الاستبيان لغرض البحث، إضافة إلى الاختبارات الإحصائية المتعلقة باختبار صحة فرضيات البحث.

## النتائج والمناقشة:

### اختبار الثبات والصدق:

**✓ اختبار الثبات:**

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقاييس، حيث تم حساب هذا المعامل لاختبار درجة ثبات جميع عبارات الاستبانة معا، ويظهر الجدول رقم (1) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ هي 0.79 وهي أكبر من 0.60، وهذا يظهر معامل ثبات مقبول وبالتالي يدل على أن جميع عبارات الاستبانة تتمتع بثبات جيد ولا داعي لحذف أية عبارة.

**الجدول (1) قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبانة**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| 0.79 | 27 |

**المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25**

**✓ اختبار الصدق:**

للتأكد من صدقية المقياس المستخدم، تم اللجوء لحساب معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة والدرجة الكلية لعبارات المحور التابعة له كما هو موضح في الجدول الآتي:

**الجدول (2) معاملات الارتباط بين عبارات كل محور والدرجة الكلية للمحور**

| المحور | العبارة | معامل الارتباط | احتمال الدلالة |
|---|---|---|---|
| استعمال الموقع الإلكتروني | يتم إيجاد الموقع الإلكتروني للجامعة عبر محركات البحث بسهولة. | 0.53 | 0.001 |
| | يتم التنقل بين صفحات الموقع الإلكتروني للجامعة بسهولة وسلاسة. | 0.61 | 0.000 |
| | يتم ظهور الصفحة المطلوبة ضمن الموقع الإلكتروني للجامعة في وقت قصير. | 0.50 | 0.001 |
| جاذبية الموقع الإلكتروني | تتميز الألوان المستخدمة في الموقع الإلكتروني للجامعة بالجاذبية. | 0.83 | 0.000 |
| | يراعي الموقع الإلكتروني للجامعة الجانب الجمالي في تصميم صفحاته. | 0.54 | 0.000 |
| | يتميز الفهرس الموجود في الموقع الإلكتروني للجامعة بالترتيب والوضوح. | 0.61 | 0.002 |
| محتوى الموقع الإلكتروني | يوجد سهولة في الوصول إلى المعلومة | 0.68 | 0.002 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | المطلوبة عبر الموقع الإلكتروني للجامعة. | | |
| | يوفر الموقع الإلكتروني للجامعة المعلومات التي يحتاجها الطالب من خلال الأقسام والروابط الموجودة فيه. | 0.76 | 0.001 |
| | يتم تحميل المحاضرات من الموقع الإلكتروني للجامعة بسهولة. | 0.68 | 0.000 |
| | يتيح الموقع الإلكتروني للجامعة استخدام أكثر من لغة. | 0.82 | 0.002 |
| تفاعلية الموقع الإلكتروني | يستفيد الموقع الإلكتروني للجامعة من ملاحظات واقتراحات المستخدمين. | 0.53 | 0.001 |
| | يحتوي الموقع الالكتروني للجامعة على آليات تواصل عديدة كالهاتف والفاكس. | 0.65 | 0.001 |
| | يوفر الموقع الإلكتروني للجامعة مساعدة أثناء مواجهة مشاكل عند الاستخدام. | 0.53 | 0.000 |
| | يتم تحديث الموقع الإلكتروني للجامعة باستمرار. | 0.83 | 0.002 |
| القيمة الخدمية للموقع الإلكتروني | يتضمن الموقع الإلكتروني للجامعة كل الفعاليات العلمية للجامعة من ملتقيات وندوات وأنشطة. | 0.50 | 0.000 |
| | يوفر الموقع الإلكتروني للجامعة خدمات شخصية عبر الهاتف والبريد الإلكتروني وحسابات التواصل الاجتماعي. | 0.40 | 0.001 |
| | يوجد دليل شامل بتعليمات الموقع الإلكتروني للجامعة. | 0.55 | 0.000 |
| اعتمادية الخدمات التعليمية | تقدم الجامعة عبر موقعها الإلكتروني خدمات ومساعدات عديدة للطلبة. | 0.64 | 0.000 |
| | توفر الجامعة خدمة الإنترنت للطلبة. | 0.42 | 0.002 |
| | يتم تقديم الدروس والمحاضرات للطلبة. | 0.66 | 0.000 |
| | يتم عرض التخصصات الموجودة في الجامعة عبر موقعها الإلكتروني. | 0.53 | 0.001 |
| استجابة الخدمات التعليمية | تتسم إجراءات القبول والتسجيل عبر الموقع الإلكتروني للجامعة بالسلاسة. | 0.73 | 0.000 |
| | توجد مكتبة إلكترونية ضمن موقع الجامعة. | 0.61 | 0.000 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | تعتبر التعليمات والإرشادات المتعلقة باستخدام خدمات الموقع الإلكتروني للجامعة واضحة. | 0.54 | 0.001 |
| أمان وموثوقية الخدمات التعليمية | تراعي الجامعة عبر موقعها الإلكتروني مبدأ خصوصية المعلومات المتعلقة بالطالب. | 0.62 | 0.000 |
| | يتم الاتصال بشكل آمن ضمن الموقع الإلكتروني للجامعة. | 0.52 | 0.001 |
| | تعتبر الروابط التي يعرضها الموقع الإلكتروني للجامعة فعالة. | 0.42 | 0.000 |

**المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25**

يتبين من الجدول السابق أن جميع العبارات دون استثناء ترتبط مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه ارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة (5%)، مما يدل على أن جميع عبارات المعايير والمؤشرات المعتمدة في هذه الدراسة تعبر عن محاورها أو متغيراتها بصدق ولا داعي لحذف أية عبارة منها.

**الإحصاءات الوصفية للدراسة:**

لوصف مستوى أهمية المحاور المستخدمة في الدراسة، تم احتساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل محور من محاور الاستبانة على حدى مع الأسئلة المرتبطة به، وكانت النتائج موضحة كما يلي:

**الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول محاور الاستبانة**

| المحور | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|---|
| استعمال الموقع الإلكتروني | يتم إيجاد الموقع الإلكتروني للجامعة عبر محركات البحث بسهولة. | 3.61 | 0.86 |
| | يتم التنقل بين صفحات الموقع الإلكتروني للجامعة بسهولة وسلاسة. | | |
| | يتم ظهور الصفحة المطلوبة ضمن الموقع الإلكتروني للجامعة في وقت قصير. | | |
| جاذبية الموقع الإلكتروني | تتميز الألوان المستخدمة في الموقع الإلكتروني للجامعة بالجاذبية. | 3.56 | 0.82 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | يراعي الموقع الإلكتروني للجامعة الجانب الجمالي في تصميم صفحاته. | |
| | | يتميز الفهرس الموجود في الموقع الإلكتروني للجامعة بالترتيب والوضوح. | |
| محتوى الموقع الإلكتروني | 3.36 | يوجد سهولة في الوصول إلى المعلومة المطلوبة عبر الموقع الإلكتروني للجامعة. | 0.73 |
| | | يوفر الموقع الإلكتروني للجامعة المعلومات التي يحتاجها الطالب من خلال الأقسام والروابط الموجودة فيه. | |
| | | يتم تحميل المحاضرات من الموقع الإلكتروني للجامعة بسهولة. | |
| | | يتيح الموقع الإلكتروني للجامعة استخدام أكثر من لغة. | |
| تفاعلية الموقع الإلكتروني | 3.51 | يستفيد الموقع الإلكتروني للجامعة من ملاحظات واقتراحات المستخدمين. | 0.81 |
| | | يحتوي الموقع الالكتروني للجامعة على آليات تواصل عديدة كالهاتف والفاكس. | |
| | | يوفر الموقع الإلكتروني للجامعة مساعدة أثناء مواجهة مشاكل عند الاستخدام. | |
| | | يتم تحديث الموقع الإلكتروني للجامعة باستمرار. | |
| القيمة الخدمية للموقع الإلكتروني | 3.42 | يتضمن الموقع الإلكتروني للجامعة كل الفعاليات العلمية للجامعة من ملتقيات وندوات وأنشطة. | 0.98 |
| | | يوفر الموقع الإلكتروني للجامعة خدمات شخصية عبر الهاتف والبريد الإلكتروني وحسابات التواصل الاجتماعي. | |
| | | يوجد دليل شامل بتعليمات الموقع الإلكتروني للجامعة. | |
| اعتمادية الخدمات التعليمية | 3.20 | تقدم الجامعة عبر موقعها الإلكتروني خدمات ومساعدات عديدة للطلبة. | 0.81 |
| | | توفر الجامعة خدمة الإنترنت للطلبة. | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | يتم تقديم الدروس والمحاضرات للطلبة. | | |
| | يتم عرض التخصصات الموجودة في الجامعة عبر موقعها الإلكتروني. | | |
| استجابة الخدمات التعليمية | تتسم إجراءات القبول والتسجيل عبر الموقع الإلكتروني للجامعة بالسلاسة. | 3.31 | 0.72 |
| | توجد مكتبة إلكترونية ضمن موقع الجامعة. | | |
| | تعتبر التعليمات والإرشادات المتعلقة باستخدام خدمات الموقع الإلكتروني للجامعة واضحة. | | |
| أمان وموثوقية الخدمات التعليمية | تراعي الجامعة عبر موقعها الإلكتروني مبدأ خصوصية المعلومات المتعلقة بالطالب. | 3.10 | 0.70 |
| | يتم الاتصال بشكل آمن ضمن الموقع الإلكتروني للجامعة. | | |
| | تعتبر الروابط التي يعرضها الموقع الإلكتروني للجامعة فعالة. | | |

**المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25**

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام للفقرات المتعلقة بكافة محاور الدراسة قد كان أكبر من 3، وأن الانحراف المعياري قد تراوح بين 0.7 و 0.9. أيضا يبين الجدول أعلاه من عمود الخطأ المعياري التشتت المنخفض في إجابات أفراد العينة حول المحاور جميعها بفقراتها المختلفة، وهذا يعكس بدوره التقارب في وجهات نظر أفراد العينة حول موافقتهم على متغيرات أو محاور الدراسة، كما يشير الجدول السابق أيضا إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية التي كانت جميعها أكبر من 3. ولوصف مستوى أهمية المعايير المستخدمة في تصميم الموقع الإلكتروني لجامعة تشرين، فقد تبين من وجهة نظر عينة الدراسة أن معيار استعمال الموقع الإلكتروني هو الأكثر أهمية بين المعايير المدروسة بواقع متوسط حسابي قد بلغ 3.61 وبانحراف معياري قدره 0.86، أي أنه يلعب الدور الأكبر في تقييم جودة الخدمات التعليمية التي يقدمها موقع الجامعة، في حين احتل معيار محتوى الموقع الإلكتروني المرتبة الأخيرة بين المعايير المدروسة من حيث الأهمية والمساهمة في تقييم جودة الخدمات التعليمية المقدمة وبمتوسط حسابي قدره 3.36 وانحراف معياري هو 0.73. **اختبار فرضيات الدراسة:**

من أجل اختبار فرضيات الدراسة، تم إجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط للتعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، فكان لدينا الجدول رقم (4) أدناه والذي يبين نتائج تحليل الانحدار وتحليل التباين ونتائج اختبار كل فرضية من فرضيات البحث.

**الجدول (4) تحليل الانحدار وتحليل التباين لاختبار فرضيات الدراسة**

| الفرضيات | تحليل الانحدار | | تحليل التباين | | نتيجة اختبار الفرضية |
|---|---|---|---|---|---|
| | معامل الارتباط | معامل التحديد | F | sig | |
| الفرضية الرئيسة | 0.75 | 0.61 | 20.71 | 0.001 | مقبولة |
| الفرضية الأولى | 0.94 | 0.88 | 90.70 | 0.001 | مقبولة |
| الفرضية الثانية | 0.81 | 0.69 | 46.80 | 0.000 | مقبولة |
| الفرضية الثالثة | 0.71 | 0.47 | 35.73 | 0.000 | مقبولة |
| الفرضية الرابعة | 0.86 | 0.76 | 67.78 | 0.001 | مقبولة |
| الفرضية الخامسة | 0.70 | 0.51 | 48.09 | 0.000 | مقبولة |
| الفرضية السادسة | 0.87 | 0.72 | 50.05 | 0.000 | مقبولة |
| الفرضية السابعة | 0.88 | 0.78 | 62.10 | 0.000 | مقبولة |
| الفرضية الثامنة | 0.91 | 0.81 | 47.11 | 0.001 | مقبولة |
| الفرضية التاسعة | 0.92 | 0.85 | 39.01 | 0.000 | مقبولة |
| الفرضية العاشرة | 0.81 | 0.65 | 40.18 | 0.000 | مقبولة |
| الفرضية الحادية عشرة | 0.73 | 0.52 | 37.13 | 0.000 | مقبولة |
| الفرضية الثانية عشرة | 0.86 | 0.74 | 45.12 | 0.002 | مقبولة |
| الفرضية الثالثة عشرة | 0.90 | 0.80 | 80.17 | 0.000 | مقبولة |
| الفرضية الرابعة عشرة | 0.78 | 0.62 | 33.13 | 0.001 | مقبولة |
| الفرضية الخامسة عشرة | 0.88 | 0.76 | 38.01 | 0.000 | مقبولة |

**المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25**

يتضح من الجدول السابق أن قيمة sig لجميع الفرضيات هي أقل من مستوى الدلالة المعمول به في هذا البحث والبالغ (0.05)، وبالتالي يمكننا قبول جميع الفرضيات التي تمت صياغتها. ولدى الخوض بشكل أكثر تفصيلا في نتائج الدراسة وبالنظر لحقل الفرضية الرئيسة في الجدول السابق، نلاحظ وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد تصميم المواقع الإلكترونية للجامعات الحكومية السورية على تقييم جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها تلك المواقع، فقد بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين السابقين 0.75 وهو ارتباط جيد إحصائياً. أيضا قد بلغت قيمة معامل التحديد 0.61، أي أن المتغير المستقل (أبعاد تصميم الموقع الإلكتروني) تفسر ما مقداره 60% من التغير الحاصل في المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية المقدمة). وللتأكد من صلاحية نموذج الانحدار تم إجراء تحليل التباين (ANOVA) والذي أظهر قيمة F البالغة (20.71) عند مستوى دلالة إحصائية (Sig=0.001)، وهو أصغر من مستوى الدلالة (0.05) مما يدل على صلاحية نموذج الانحدار ويدعونا إلى قبول الفرضية الرئيسة.

أيضا نلاحظ من الجدول (4) أعلاه ومن حقل الفرضية الأولى، أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.94، وهي أعلى قيمة بين قيم المعاملات الموجودة في الجدول السابق، وهي تدل على أن العلاقة بين المتغيرين المستقل والتابع هي علاقة طردية وقوية. أيضا بلغت قيمة معامل التحديد 0.88، وهذا دلالة على أن 88% من التغيرات الحاصلة في أمان وموثوقية الخدمات التعليمية التي يقدمها الموقع الإلكتروني لجامعة تشرين تعزى للتغيرات الحاصلة في معيار

استعمال هذا الموقع، أما تحليل التباين (ANOVA) الذي تم إجراؤه، فقد أظهر أثر دلالي لاستعمال الموقع على أمان وموثوقية الخدمات المقدمة عند مستوى دلالة 0.001، وبالتالي تم قبول الفرضية الأولى. أيضا بالنظر لحقل الفرضية الثامنة، فإن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين المستقل والتابع قد بلغت 0.91، وهذا يدل على وجود ارتباط جيد جدا بين تفاعلية الموقع الإلكتروني لجامعة تشرين واعتمادية الخدمات التعليمية المقدمة عبر الموقع، أما قيمة معامل التحديد للمتغيرين السابقين فقد بلغت 0.81، أي أن تفاعية الموقع تفسر ما مقداره 81% من التغير في اعتمادية الخدمات المقدمة من خلاله. وبالنسبة لحقل الفرضية التاسعة، فقد بلغت قيمة معامل الارتباط 0.92 وقيمة معامل التحديد 0.85، أي أنه يوجد تأثير دلالي وقوي لتفاعلية الموقع الإلكتروني لجامعة تشرين على الاستجابة للخدمات التعليمية المقدمة عبر موقع الجامعة، وأن تلك التفاعلية تفسر ما مقداره 85% من التغيرات الحاصلة في الاستجابة للخدمات المقدمة.

وبالمتابعة في تحليل نتائج اختبار فرضيات البحث، فإن أدنى قيمة لمعامل ارتباط في الجدول السابق قد بلغت 0.70 وكانت من نصيب الفرضية الخامسة، تلك القيمة أقرت بوجود تأثير متواضع لمحتوى الموقع الإلكتروني لجامعة تشرين على اعتمادية الخدمات التعليمية المقدمة عبر الموقع، أما قيمة معامل التحديد للمتغيرين السابقين فقد بلغت 0.51، وهذا يعني أن نصف التغيرات الحاصلة في اعتمادية الخدمات المقدمة تنسب لمحتوى الموقع الإلكتروني للجامعة. من القيم الأخرى المتدنية لمعامل الارتباط لدينا القيمة المأخوذة من حقل الفرضية الثالثة بواقع 0.71 ومعامل تحديد 0.47، أي أنه يوجد ارتباط مقبول بين طريقة استعمال الموقع الإلكتروني لجامعة تشرين والاستجابة للخدمات التعليمية المقدمة عبر الموقع، وأن 47% من التبدلات الحاصلة في استجابة الطلبة للخدمات المقدمة عبر الموقع الإلكتروني للجامعة يرجع في الواقع لمعيار استعمال هذا الموقع.

## الاستنتاجات والتوصيات:

**✓ الاستنتاجات:**

1-يوجد تأثير واضح لمعايير تصميم الموقع الإلكتروني لجامعة تشرين على تقييم جودة الخدمات التعليمية التي يقدمها هذا الموقع للطلبة.

2-إن أكثر معايير تصميم الموقع الإلكتروني تأثيرا في جودة الخدمات التعليمية المقدمة هو استعمال الموقع الإلكتروني وتفاعلية هذا الموقع، وذلك من حيث تأثيرهما على التوالي في أمان وموثوقية الخدمات المقدمة عبر الموقع الإلكتروني لجامعة تشرين والاستجابة لتلك الخدمات.

3-إن أقل معايير تصميم الموقع الإلكتروني تأثيرا في جودة الخدمات التعليمية المقدمة هو محتوى الموقع الإلكتروني الذي يؤثر تأثيرا متواضعا في اعتمادية الخدمات التعليمية التي يقدمها الموقع الإلكتروني لجامعة تشرين.

4-توجد إمكانية جيدة لاستخدام معايير تصميم المواقع الإلكترونية في الجامعات الحكومية السورية بغية تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة عبر تلك المواقع، لاسيما في ظل الانفتاح والتطور الرقمي الذي تعيشه البلاد حاليا، ومع الازدياد الواضح لرواد المواقع الإلكترونية الذين أصبحوا يعتمدون أكثر فأكثر على شبكة الإنترنت للحصول على الخدمات بشكل رقمي.

✓ **التوصيات:**

1- ضرورة الاهتمام من قبل المختصين والقائمين على الموقع الإلكتروني لجامعة تشرين بتصميم الموقع الإلكتروني للجامعة مع مراعاة المعايير التي تطرقت لها هذه الدراسة، وذلك لما له من أثر إيجابي في جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة للطلبة.

2- مواكبة الجامعات الحكومية السورية للتطورات الحديثة في تصميم المواقع الإلكترونية، لا سيما في ظل الأزمات و الكوارث الطبيعية والبيئية والتطرف المناخي الحاصل، وما قد يفرضه عليها من لزوم الانتقال إلى التعليم عن بعد كما حصل في جائحة كورونا.

3-ضرورة متابعة الإدارة العليا واهتمامها بتطوير وتحديث الموقع الإلكتروني لجامعة تشرين باستمرار، وذلك بوصفه أداة استراتيجية جاذبة للطلبة تساعد في تعزيز ثقة الطالب الجامعي بجامعته وتمنحه فرصة التواصل معها عن بعد، لا سيما في ظل التطورات السريعة التي يشهدها عالم الخدمات الرقمية بما فيها خدمة التعليم الإلكتروني.

4- زيادة الاهتمام بجودة الخدمات التعليمية التي يقدمها الموقع الإلكتروني للجامعات الحكومية عموما، لما فيه من ميزة تنافسية لتلك الجامعات والتي قد تفتح الباب لعودة الطلاب العرب والأجانب للدراسة فيها، لا سيما مع عودة الاستقرار الأمني وبدء التعافي الاقتصادي والبدء في مرحلة إعادة الإعمار والانفتاح العربي على سورية.

## References:

**Arabic references:**

- MUSAAB MUSHAK, The role of the website in improving the quality of educational services from the perspective of students of the Faculty of Economic Sciences. Mohamed Boudiaf University of M'sila - (A memorandum within the requirements for obtaining a Master's degree in Management Sciences), 2018.
- YOUSSEF AYADAT AND MUHAMMAD AL-OMARI, The degree of availability of website design standards on the Yarmouk University website from the point of view of ICT specialists. Al-Manara Magazine, Issue 2, Volume 21, 2015.
- MUHAMMAD MUSTAFA, Evaluating the Quality of Websites. Tikrit Journal of Administrative and Economic Sciences, Volume 6, Iraq, 2010.
- MURAD, AHMED AND BEL ABBAS FOUAD, The role of electronic administration in improving the quality of university educational service: a field study at the Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences, University of M'sila, 2019.
- AL-TAYEB, MOSTAFAWI AND YOUSSEF MUHAMMAD AL-AMIN, Electronic Employment Services: A Model for Evaluating Employment Sites in Algeria, 2018. State Forum, University of M'sila, pp. 9-10.
- AL-AZZA, FIRAS MUHAMMAD, Website quality standards and classification. Study No. 5
- ABU AL-NASR, MEDHAT MUHAMMAD, Total Quality Management in the Field of Services, Nile Arab Press, Cairo, 2008.
- AL-MASOUDI, HAIDER ALI, Strategic Quality Cost Management. Dar Al-Yazurdi Scientific for Publishing and Distribution, Jordan, 2010.
- LUQMAN, BUTHAINA, The impact of service quality standards on customer satisfaction: A field study in the General Company for Telecommunications and Posts of Nineveh. Tanmiya Al-Rafidain Magazine, No. 109, Volume 34, 2012.
- AL-TAIE, YOUSEF HAJIM AND OTHERS. Quality management systems in productive and service organizations, first edition, Al-Yazourdi Scientific Publishing House. Jordan, 2009.
- SALMAN, MUHAMMAD, The level of quality of university services as perceived by students at Al-Aqsa University in Gaza according to the service quality scale (SERVPERF). Al-Aqsa University Journal (Humanities Series), Volume Seventeen, 2013.

**Foreign references:**

- NICHOLAS WILSON, (2019). The Effect Of Website Quality and Service Quality on Repurchase Intention in the E-commerce Industry, International Journal OF Business, Vol.21.
- SAKUN BOON-ITT, (2019). Quality of health websites and their influence on perceived usefulness, trust and intention to use: an analysis from Thailand, Journal of Innovation and Entrepreneurship , Article number 4.
- KOTLER.P, (1997). principles of marketing services, edition prentice hall.
- LOUREIRO.B, (2008). The Importance of Quality Satisfaction, Trust, and Image in Relation to Rural Tourist loyalty, Journal of Travel & Tourism Marketing.