

## أثر جودة الخدمات المدركة للمواقع الالكترونية في تحقيق القيمة المضافة من وجهة نظر طلبة جامعة تبوك

### Impact of the Perceived Quality of Web -Sites in Achieve Added Value from the Standpoint of Tabuk University students

د/ وحيد رثعان محمد الختاتنة<sup>1</sup>

جامعة تبوك [wahidrk@yahoo.com](mailto:wahidrk@yahoo.com)

تاريخ النشر: 2018/12/31

تاريخ القبول: 2018/12/09

تاريخ الاستلام: 2018/11/15

#### الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر جودة الخدمات المدركة للمواقع الالكترونية في تحقيق القيمة المضافة من وجهة نظر طلبة جامعة تبوك. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق هدف هذه الدراسة. كما تم جمع البيانات من عينة الدراسة من خلال تصميم استبانة بعد استقراء العديد من الدراسات السابقة، تتكون اداة الدراسة من (24)فقرة لجميع متغيرات الدراسة: جودة الخدمات المدركة للمواقع الالكترونية بمتغيراتها(سهولة الاستخدام، سرعة الوصول، شكل وتصميم الموقع، كفاية شمول المعلومات)والقيمة المضافة، كما يشعر به أفراد عينة الدراسة. ولتحقيق اهداف الدراسة استخدم في هذه الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة

أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر لجودة الخدمات المدركة للمواقع الالكترونية في تحقيق القيمة المضافة من وجهة نظر طلبة جامعة تبوك وأيضاً أظهرت نتائج الدراسة ان المتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسة جاءت مرتفعة، وبشكل يسمح بتعميم هذه النتائج في جامعات أخرى. وعلى ضوء نتائج الدراسة تم تقديم عدد من التوصيات من أهمها لقد ازدادت مع التوسع بالإنترنت ومع كل شيء إلكتروني الجودة الإلكترونية التي هي آخر مرحلة تطور في مجال الجودة والتي ترتبط بجودة عمل وخدمات الشركات على الشبكة العالية (الإنترنت) ومن اجل ذلك لابد مواكبة التطورات التكنولوجية والعمل على تسخيرها لتطوير موقع الجامعة بشكل مستمر.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات ، المواقع الالكترونية، المدركة، القيمة المضافة، جامعة تبوك

#### Abstract :

This study aims to measure the impact of the perceived quality of Web -Sites in achieve added value from the standpoint of Tabuk University Students . Use researcher the descriptive and analytical approach to achieve the goal of this study. The data was collected through the design of a questionnaire, after extrapolation of many previous studies, consisting of a 24 paragraphs of all the surveyed variables: containing questions designed to identify the quality of the

<sup>1</sup> المؤلف المرسل: د/ وحيد رثعان محمد الختاتنة، الإيميل: [wahidrk@yahoo.com](mailto:wahidrk@yahoo.com)

perceived services of websites to achieve added value from the standpoint of Tabuk University students. , As felt by the study sample.

Use the researcher to analyze the data used in this study a set of statistical methods the fit this study. this study reached to: there the impact of the perceived quality of Web -Sites in achieve added value from the standpoint of Tabuk University students and adaption on these results, possible are allowed to circulate these results at other universities.

**Keywords:** quality of services, websites, perception, value added, Tabuk University

## المقدمة:

ان التطور المطرد في انتشار الانترنت أدى إلى بروز شكل جديد من مظاهر التحول في مجال تقديم الخدمات في منظمات الأعمال والتي فرضتها التقنية والعملة وتحدياتها حيث أخذت الأنشطة الإدارية تتحول تدريجيا من أنشطة عادية إلى أنشطة الكترونية وادى ذلك بشكل أو بآخر إلى تغير هيكل العمليات والمعاملات والإجراءات والمهارات وسياقات اتخاذ القرارات، حيث تواجه المؤسسات المعاصرة تغيرات كبيرة وسريعة في إيقاعاتها بما يعكس متطلبات أعمال جديدة تستوجب الاستجابة السريعة والتي يمكن ضمانها من خلال استخدام المؤسسات لمواقع الكترونية على شبكة الانترنت تمثل حلقة الوصل بين المتلقي وكثير من المؤسسات بتقديم الكثير من الخدمات في انجاز المعاملات وتسهيل الإجراءات بطريقة سهلة ومريحة.

لقد اصبحت المواقع الإلكترونية اليوم تطبيقات مبتكرة تعمل على إحداث الترابط بين الشركاء التجاريين، وتعمل على الحد من التكاليف وعملت على تغيير هيكل الصناعة، كما أنها غيرت قواعد المنافسة وذلك من خلال خفض حواجز الدخول لهذه الأسواق وكثافة المنافسة وان هذه المواقع الإلكترونية أزالته الكثير من الحواجز لدخول منافسين أكثر، حيث أعطت الفرص لتحقيق النجاح في الأعمال التجارية، وأوجدت ميزة القيمة الأقل من خلال المنتجات البديلة، بحيث أصبحت العمليات التجارية وتقديم الخدمات عبر الانترنت أقل تكلفة من غيرها من العمليات التقليدية ، فقد مكنت العديد من

المنظمات الصغيرة من المنافسة على قدم مساواة في البيئة التنافسية مع المؤسسات العملاقة الاقتصادية متعددة الجنسيات، حيث أن التكلفة العالية لم تعد إلزاميا بحيث أصبح الحجم الفعلي لهذه المؤسسات أقل أهمية، ويجعل المنظمة الصغيرة وكبيرة الحجم لاعبين أساسيين من خلال تقديم أفضل الخدمات للعملاء (Riadh.Ladhari,2010).

وتعد الإنترنت إحدى أهم إنجازات تكنولوجيا شبكات الكمبيوتر في عالمنا المعاصر، بل ربما هي أكثرها قوة، بحيث لا يمكن لأي منظمة معاصرة أن تواجه التحديات التي تفرضها العولمة والتطور الهائل في التكنولوجيا دون أن تتسلح به، سواء أكانت تلك المنظمة شركة إنتاجية أم مؤسسة خدمتية أم حتى منظمة غير ربحية، فإنه يتحتم عليها الاهتمام بموضوع تقديم خدماتها بمستوى عال من الجودة كي تتمكن من الصمود في وجه المنافسة العالمية التي تزداد يوما بعد يوما، بفعل حرية التجارة العالمية، وتنامي قوة الشركات متعددة الجنسيات، Turban, 2010.

لقد أصبحت الانترنت اليوم تمثل نقلة نوعية في التواصل وتقديم الخدمات وإضافة مهمة في سبيل تدعيم التقنية في الحياة، فقد غيرت الكثير من الأمور في المجالات المتعددة مثل وسائل التسلية وطرق إنجاز الأعمال، وعملت على تغيير شكل السوق ومراكز التسوق والمؤسسات المالية ، واتبعت أسلوب البيع المباشر على الانترنت ، وعملت على التواصل المباشر مع العميل ومقدم الخدمة في إيصال الخدمة السابقة التي كانت تقدم بصورة أخرى واستقصاء آراء العميل حول الخدمة ومعالجتها وإتاحة عنصر التفاعلية للزائر مع إمكانية التحوار المباشرة وقياس استجابة المتلقي للخدمة ، وبالتالي فإن جودة الخدمات المقدمة عبر مواقع الانترنت لا بد من تقديم منتجات وخدمات تلي رغبات وحاجات عملائها ، إذ تسعى المنظمة إلى تحقيقها بهدف التمكن من تحقيق المنافسة العالمية وتحسين مستوى أرباحها ، كما أنها تسعى لحماية العميل من التوجه لمواقع أكثر جذباً وذلك بإتباع ووضع مواصفات قياسية محددة تساهم في حماية العميل من الغش وتعزيز الثقة في منتجاتها وخدماتها (Westermeier,2004).

#### مشكلة الدراسة وأسئلتها

أنشأت جامعة تبوك من أجل تلبية حاجات المجتمع السعودي كباقي الجامعات السعودية الأخرى من أجل إتاحة فرصة التعليم العالي لمن يطلبه من المجتمع السعودي، وقد عملت الجامعة وما زالت مع مثيلاتها الجامعات السعودية الأخرى على تطوير خدماتها لتتلاءم مع

المتغيرات التكنولوجية الحديثة وأيضاً مساعدة الطلبة الراغبين في الدراسة من خلال توفير الوسائل والأنشطة التعليمية الالكترونية والتي تتلاءم وظروف العديد من الدراسيين وإمكاناتهم والوصول إلى الدراسة أينما وجدوا.

ويلاحظ أن هناك تزايداً مستمراً في أعداد الطلبة الدراسيين الملتحقين في جامعة تبوك بكلياتها المختلفة عام بعد عام؛ كونها تمتاز بميزات أبرزها امتلاكها التكنولوجيا المتطورة في التعليم والمباني النموذجية والقدرة المالية التي تمكّنها من استقطاب الأساتذة المتميزين حتى أصحبت هذه الجامعة ترسا مهماً في منظومة التعليم العالي السعودي.

من هنا أبرزت الحاجة يوماً بعد يوم لكي يصاحب هذا التزايد الكمي المتمثل بعدد الدراسيين تزايداً نوعياً يتمثل في نوعية الخدمات المقدمة التي توفرها جامعة تبوك لطلابها. وللتحقيق من جودة الخدمات انبثقت فكرة هذه الدراسة التي تتمحور مشكلتها في سعيها لتعرف على أثر جودة الخدمات المدركة للمواقع الالكترونية في تحقيق القيمة المضافة من وجهة نظر طلبة جامعة تبوك. واستناداً لما ذكر سابقاً يمكن إظهار مشكلة الدراسة بصورة أكثر وضوحاً من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر جودة الخدمات المدركة للمواقع الالكترونية في تحقيق القيمة المضافة من وجهة نظر طلبة جامعة تبوك؟

#### أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر جودة الخدمات المدركة للمواقع الالكترونية في تحقيق القيمة المضافة من وجهة نظر طلبة جامعة تبوك، وذلك من خلال استطلاع آراء الطلبة وتحديد مستوى تلك الخدمات، وذلك باعتبار أن كفاءة الخدمات المدركة للطلبة هي واحدة من أهم التقييمات التي يجيب أن تأخذ بها وأحد مؤشرات الأداء الرئيسية للكليات والجامعة، في سعيها لتطوير وضمان جودة العمليات التي، تقدمها والتي تنعكس ايجابياً على جودة التعليم الجامعي، وتسعى الدراسة الحالية بالتحديد لتحقيق الأهداف الآتية:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على أثر جودة الخدمات المدركة للمواقع الالكترونية في تحقيق القيمة المضافة من وجهة نظر طلبة جامعة تبوك.
2. تحديد الأهمية النسبية للإبعاد المختلفة لجودة الخدمات المدركة والقيمة المضافة.

3. إمكانية الوصول إلى نتائج وتوصيات والتي يمكن في ضوءها أن تساهم في تطوير جودة الخدمات على المواقع الإلكترونية في جامعة تبوك خصيصاً والجامعات السعودية عموماً، بحيث تعمل على توفير قاعدة بيانات ملائمة، تساعد إدارة الجامعة في التعامل مع هذه المواقع، ليتسنى لها وضع الأسس المعيارية والتدابير اللازمة والتي من شأنها رفع سوية جودة التعليم الجامعي.

#### أهمية الدراسة

تبرز أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوعها من الناحيتين النظرية والتطبيقية؛ فمن الناحية النظرية تعتبر هذه الدراسة من الدراسات النادرة في المملكة العربية السعودية التي تبحث في جودة الخدمات المدركة للمواقع الإلكترونية في الجامعات ومعرفة توقعات المستفيدين من الخدمة؛ إذ يعتبر هذا المنحى الأحدث في علم إدارة الجودة لتقييم الخدمة في مناحي الحياة المختلفة.

أما من الناحية العملية فيمكن أن تسهم نتائج هذه الدراسة في إمكانية تأشيرها لبعض العوامل التي من شأنها العمل على تحسين وتطوير جودة الخدمات المقدمة من خلال المواقع الإلكترونية للجامعات على المدى البعيد بما يتلاءم مع احتياجات الطلبة لتحقيق القيمة المضافة.

وبذلك يمكن تحديد أهمية هذه الدراسة بالجوانب الآتية:

1. تستمد هذه الدراسة الحالية أهميتها من أهمية موضوع الدراسة الذي يتمثل في جودة الخدمات المدركة للمواقع الإلكترونية في تحقيق القيمة المضافة.
2. كما تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية المتغيرات المبحوثة في الجانب العلمي عبر التأطير النظري لمتغيرات البحث.
3. كما تتبع أهمية هذه الدراسة من خلال وجود مقياس علمي لتوفير قاعدة معلومات عن تقييم الطلبة للجودة المدركة المقدمة لهم على المواقع الإلكترونية ومدى رضاهم عن تلك الخدمات.
4. كما تتمثل أهمية هذه الدراسة من النتائج التي سوف تسفر عنها الدراسة إذ يمكن إفادة صانعي القرارات في جامعة تبوك والجامعات السعودية الأخرى بكيفية الاستفادة من المواقع الإلكترونية لتقديم أفضل الخدمات لطلبة والمستفيدين من أجل تطوير خدمة التعليم الجامعي بما يتلاءم مع حاجات الطلبة وطموحاتهم.

## أسباب اختيار الموضوع

هناك أسباب عديدة دفعت نحو اختيار هذا الموضوع الهام نوردها على النحو التالي:

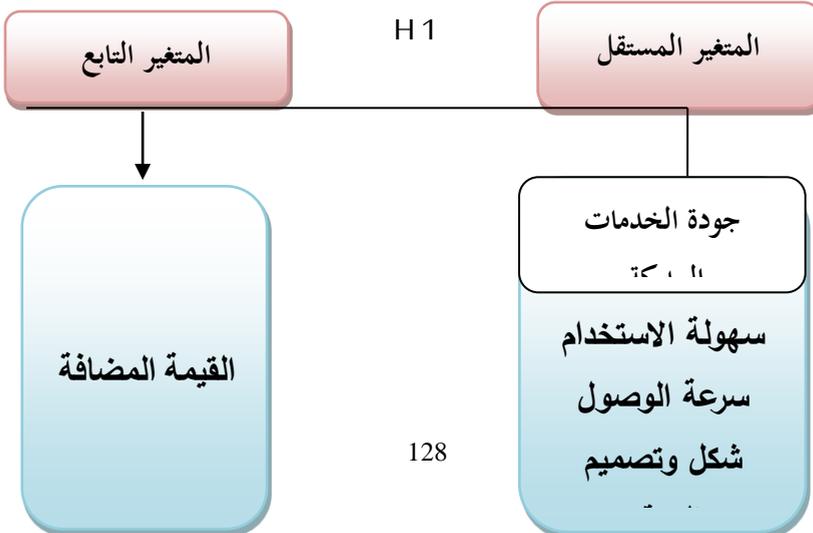
- من أهم الأسباب التي دفعت الباحث لتبني هذا الموضوع هي ظاهرة الجدل القائم بين الطلبة والأفراد المتعاملين مع جامعة تبوك على أفضلية ما يتمتعون به من خدمات على الموقع الإلكتروني للجامعة.
- الأهمية البالغة التي يكتسبها هذا الموضوع وبخاصة لدى جامعة تبوك.
- نقص الدراسات والأبحاث المتعلقة بهذا الموضوع - مجال الخدمات المدركة في القيمة المضافة.
- لفت انتباه إدارة الجامعة والعاملين على حد سواء أنه لا يمكن للجامعة أن تحقق أهدافها بكفاءة وفعالية إلا من خلال التكنولوجيا الحديثة.

## فرضية الدراسة

لتحقيق أهداف هذه الدراسة فقد تم صياغة الفرضية الرئيسة:

"لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة الخدمات المدركة بمتغيراتها (سهولة الاستخدام، سرعة الوصول، شكل وتصميم الموقع، كفاية شمول المعلومات) في القيمة المضافة بمتغيراتها (قيمة المنفعة، قيمة مالية) في جامعة في تبوك.

## أنموذج الدراسة



### التعريفات الإجرائية لمتغيرات ومصطلحات الدراسة

لأغراض هذه الدراسة فقد قام الباحث بتحديد المعاني الإجرائية لجميع المتغيرات المستقلة والتابعة والمستخدمه فيها وكما يلي:

جودة الخدمات الإلكترونية:فاعلية الخدمة الإلكترونية وقدرتها على تحقيق أهدافها، ومدى ملائمة الخدمة لرغبات المستفيدين وقدرتها على تلبية احتياجاتهم بتوفير المعلومات والخدمات بسهولة ووضوح وخلال وقت مناسب، وهذه الخصائص خلاصة عمل الخدمات الإلكترونية بمستوى مرتفع ضمن إطار أبعاد الدراسة. وسوف يتم قياس هذا المتغير من خلال المؤشرات الآتية:

سهولة الاستخدام: وتعني تقديم كل ما هو جديد ومفيد بشكل يسير وسهل الوصول إلى الطلبة وأفراد المجتمع، كما تحرص على توفير سُبُل الأمان والجودة لمستخدميها في إطار التجديد المستمر لتحديث المواقع وفق التطور الرقمي ومعايير سهولة الوصول.

سرعة الوصول: وتعني سرعة الوصول للمعلومة أو الخدمة التي يريد الوصول إليها سواء كان الطالب أو أي فرد من أفراد المجتمع المتعامل مع الجامعة من خلال تصميم قائمة التصفح الرئيسية للموقع بشكل متميز، يضاهي أحدث التقنيات التصميمية العالمية.

شكل وتصميم الموقع:وهو حصول الطلبة على الخدمات من خلال تصميم جذاب يظهر جمال وميزات محتوى موقع الجامعة.

كفاية وشمول المعلومات: وتعني حصول الطلبة على المعلومات دقيقة وكاملة وواضحة وذات مصداقية عند زيارة المواقع الإلكترونية للجامعة.

القيمة المضافة:وتعني قدرة المواقع الإلكترونية للجامعة على تحقيق فائدة أو منفعة للطلاب خلال مرحلة معينة. وسوف يتم قياس هذا المتغير من خلال القيمة المنفعية: ويقصد بها حصول الطلبة على فائدة من خلال موقع الجامعة الإلكترونية بشكل يلبي احتياجاتهم ومتطلباتهم من معلومات وخدمات.

القيمة المالية: وتعني حصول الطلبة على قيمة مالية عندما يكون الدفع والكلفة أقل عندما يتم الحصول عليها من خلال الموقع الإلكتروني.

### الدراسات السابقة:

قام الباحث بالاطلاع على التراث العلمي المتعلق بموضوع الدراسة على محورين هما: الدراسات العربية والدراسات الأجنبية، وقد تسنى رصد الدراسات ذات الصلة التالية:  
دراسة المحاميد، اسعود (2014)، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جاهزية العاملين في الجودة المدركة لخدمات نظم الأعمال الالكترونية ورضا المستخدمين والنية في الاستخدام. وتوصلت الدراسة إلى أن العاملين في البنوك الأردنية يتمتعون بمستوى عال من الجاهزية لاستخدام نظم تطبيقات الأعمال الالكترونية. وكذلك بينت النتائج إلى أن هناك علاقة أثر ايجابية ذات دلالة إحصائية لجاهزية العاملين لاستخدام نظم الأعمال الالكترونية في جودة الخدمات المدركة لخدمات تلك النظم ورضا المستخدمين والنية الاستخدام.

دراسة الرواحنة، عمار(2012)، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الالكترونية في جودة الموقع الالكتروني في تحقيق رضا العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الخاضعة لنظام ديوان الخدمة المدينة. هذا وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج من أهمها وجود أثر للموقع الالكتروني في جودة الخدمات الالكترونية في رضا العاملين.

دراسة (شلبايه، 2011) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في تحقيق الولاء الالكتروني لعدد من الشركات الأردنية التي تعمل في مجال التجارة الالكترونية وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر للعوامل المؤثرة (جودة النظام، المنافع المتوقعة) في الولاء الالكتروني. دراسة (George, et.al., 2010). هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العوامل المؤثرة على استخدام نظام المشتريات الالكتروني لدولة ماليزيا من قبل العاملين في القطاع العام وقد استخدم الباحث نموذج قبول التكنولوجيا وقد أظهرت نتائج الدراسة إن هناك تأثيرا كبيرا لكل من العوامل التالية الاستخدام المدركة، الفائدة المدركة، والمخاطر المدركة، وضمان الخدمة، وسرعة الاستجابة، وشروط التسهيلات على توجه مستخدمي نظام المشتريات الالكتروني لاستخدام بشكل فعال.

دراسة (Sahadev&Purani,2008). هدفت الدراسة إلى التعرف على اختبار أثر بعض العوامل على جودة الخدمات الالكترونية المتعلقة في البوابات الالكترونية المتخصصة بتقديم خدمات التوظيف وأظهرت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة بين المتغيرات المستقلة

والمتغيرات الوسيطة ووجود أثر ايجابي للرضى على ثقة المستخدم وأثر ضعيف على الولاء وكذلك أثر ايجابي للثقة على الولاء المستخدم.

دراسة (Shee, and. Wang, 2008). هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على رضى المواطنين على الخدمات الإلكترونية المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني لدائرة الضريبة في السويد وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة مباشرة وقوية بين المتغيرات المستقلة والوسيطه وعدم وجود علاقة مباشرة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع وكانت الفائدة المدركة أكثر المتغيرات تأثيراً في رضى المواطنين.

دراسة (Tarigan,2008). هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على إثر توافر عناصر جودة الخدمات الموقع الإلكتروني على رضى المستخدمين للخدمات الإلكترونية لبورصة تايلاند وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ايجابية بين متغيرات الدراسة المتعلقة وبين رضى المستخدمين للخدمات الإلكترونية لبورصة تايلاند.

دراسة (Awwad,2006)هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أهم العوامل الجودة المدركة للمواقع على شبكة الانترنت من وجهة نظر طلبة الجامعات الأردنية وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك عشر أبعاد تعد الأكثر أهمية من وجهة نظر المستخدم الأردني وتتعلق بجودة الموقع على شبكة الانترنت.

دراسة (2005,Philipp). هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف طبيعة المعلومات ذات القيمة المضافة في مجالات المعلومات العلمية والتقنية وبراءات الاختراع ولا سيما في سياق شركة متعددة الجنسيات التي تحتاج إلى عمليات الدراسة ذات جودة عالية والحصول على معلومات أكثر كفاءة وأقل كلفة على المد البعيد.

ما يميز هذه الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تعد هذه الدراسة من الدراسات الحديثة في مجال الخدمات الإلكترونية وتتميز هذه الدراسة أيضاً بكونها واحدة من الدراسات التطبيقية في المملكة العربية السعودية، والتي تبحث في جودة الخدمات المدركة للمواقع الإلكترونية في القيمة المضافة من وجهة نظر طلبة جامعة تبوك.

كما تميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها تبحث في جانب مهم وهو الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل جامعة تبوك للطلبة وأثرها على تحقيق القيمة المضافة.

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على منهجين علميين هما (المنهج الوصفي التحليلي)، إذ استخدم المنهج الوصفي في أعداد الإطار النظري للدراسة وذلك بالرجوع إلى المصادر والكتب الأكاديمية الحديثة والمقالات والدراسات المنشورة بالدوريات والمتعلقة بمتغيرات الدراسة، وسوف يتم استخدام المنهج التحليلي لاختبار فرضيات الدراسة، حيث يعد هذا المنهج ملائماً لطبيعة الإطار الميداني لهذه الدراسة، إذ سيتم تحليل البيانات المتعلقة بفرضياتها بعد جمعها من مجتمع الدراسة للوصول إلى نتائج تثبت وتدعم هذه الفرضيات.

#### نوع البيانات ومصادر الحصول عليها:

أ-البيانات الأولية: تلك المصادر التي تزود الدراسة بالبيانات والمعلومات، وسيتم جمعها من خلال الدراسة الميدانية باستخدام الاستبانة التي سيتم تصميمها لغرض الدراسة الحالية، بحيث تغطي كافة الجوانب النظرية والفرضيات، حيث سيتم توزيع الاستبانات على عينة الدراسة من خلال الباحث شخصياً.

ب-البيانات الثانوية: تلك المصادر التي تزود الدراسة بالبيانات والمعلومات المنشورة لتكوين الإطار النظري للدراسة، حيث سيتم الرجوع إلى المصادر المكتبية المختلفة للاطلاع عليها ومراجعة الأدبيات السابقة، الدوريات العالمية المتخصصة والنشرات والرسائل العلمية (ماجستير ودكتوراه).

#### مجتمع وعينة الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة جميع طلبة البكالوريوس وطلبة الدراسات العليا الدارسين في جامعة تبوك والبالغ عددهم (26016) طالبا وطالبة وقت إعداد هذه الدراسة، أما عينة الدراسة فقد شملت عينة عشوائية من طلبة جامعة تبوك بلغ عددها (2800) طالب وطالبة من جميع المستويات الدراسية والكليات المختلفة.

#### أداة الدراسة

قام الباحث بتصميم أداة الدراسة استناداً إلى الدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات الدراسة، تتضمن الأداة فقرات تشمل جميع أبعاد الدراسة المستقلة: جودة الخدمات

المدركة للمواقع الالكترونية وشملت (16) فقرة، والمتغير التابع: القيمة المضافة وشمل (8) فقرات.

أساليب تحليل البيانات:

استخدم الباحث الأساليب الإحصائية الآتية:

الوسط الحسابي بهدف التعرف على تقييمات الباحثين لكل فقرة.

الانحراف المعياري: لقياس درجة تشتت قيم إجابات مجتمع الدراسة عن الوسط الحسابي لكل فقرة.

تحليل الانحدار الخطي المتعدد: وذلك لاختبار أثر المتغيرات المستقلة مجتمعة في المتغير التابع اختبار (كرونباخ ألفا): وذلك لاختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة.

ثبات الأداة وصدق الأداة:

ويعني إمكانية تطبيق الاستبانة عدة مرات بحيث تعطي في كل مرة نفس الإجابات رغم مرور الوقت، وذلك بإعادة الاستقصاء على 1% من الباحثين لتؤكد الاستقرار فيما تم جمعه من إجابات يمكن الاعتماد عليها في التحليل واستخراج النتائج، حيث سيتم اختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات باستخدام معامل الثبات.

أما صدق الأداة فقد قام الباحث باختبار الصدق الظاهري والتعرف على الأسئلة المرتبطة ببعضها، وذلك للتأكد من مدى اتساق إجاباتها حتى تعكس أهداف الدراسة وتساؤلاتها، وذلك بعرض الاستبانة على محكمين من أصحاب الخبرات العلمية والعملية المتراكمة من أساتذة الجامعات من ذوي الخبرة والاختصاص، حيث تم الأخذ بالمقترحات والتوصيات الواردة منهم حول عباراتها، وجري التعديل وفقا لآرائهم.

جدول (1): نتائج (كرونباخ ألفا) لمتغيرات الدراسة

جودة الخدمات المدركة للمواقع الالكترونية

المدركة للمواقع الالكترونية	عدد الفقرات	المدركة للمواقع الالكترونية
سهولة الاستخدام	4	0.855
سرعة الوصول	4	0.826
شكل وتصميم الموقع	4	0.782
كفاية شمول المعلومات	4	0.751

0.957	8	القيمة المضافة
-------	---	----------------

يبين الجدول (1) أن متغيرات الدراسة تتمتع باتساق داخلي بدرجة عالية حيث بلغت قيم تحديد سهولة الاستخدام (0.855) و(0.826) سرعة الوصول و(0.782) لشكل وتصميم الموقع و(0.751) وكفاية شمول المعلومات بلغ (0.957) والقيمة المضافة بلغ (0.846) وتعد جميع هذه القيم مناسبة وكافية لأغراض مثل هذه الدراسة وتشير إلى قيم ثبات مناسبة.

الجدول(2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة الخدمات المدركة للمواقع الالكترونية

الرقم	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى	الرتبة
1	سهولة الاستخدام	4.13	0.70	82.60	مرتفع	1
2	سرعة الوصول	4.11	0.69	82.20	مرتفع	2
3	شكل وتصميم الموقع	4.06	0.61	81.20	مرتفع	3
4	كفاية شمول المعلومات	4.03	0.74	80.60	مرتفع	4
	الكلبي	4.08	0.62	81.60	مرتفع	

يلاحظ من الجدول رقم (2) أن المتوسطات الحسابية لجودة الخدمات المدركة للمواقع الالكترونية كان مرتفع، حيث بلغ متوسطه الحسابي (4.08) بأهمية نسبية (81.60)، أما مستوى المجالات فجاء مرتفع بمتوسط حسابي تراوح بين (4.13 - 4.03)، وقد جاء في المرتبة الأولى سهولة الاستخدام بمتوسط حسابي (4.13) وأهمية نسبية (82.60)، وجاء في المرتبة الأخيرة كفاية شمول المعلومات بمتوسط حسابي (4.03) وأهمية نسبية (80.60). أما المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات القيمة المضافة فقد جاءت مرتفعة أيضا بمتوسط حسابي بلغ (4.18) بأهمية نسبية (83.60)، والانحرافات المعيارية (0.86).

### اختبار فرضية الدراسة:

"لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة الخدمات المدركة للمواقع الالكترونية بمتغيراتها (سهولة الاستخدام، سرعة الوصول، شكل وتصميم الموقع، كفاية شمول المعلومات) في القيمة المضافة في جامعة تبوك".

لاختبار هذه الفرضية قام الباحث بالتأكد من تحقق شرطين أساسين لتطبيق تحليل الانحدار وهما التوزيع الطبيعي لبيانات (skewness) المتغيرات المستقلة (أبعاد جودة الخدمات الالكترونية) والتحقق من عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد (multi co linearity) بين المتغيرات المستقلة ويوضح الجدول التالي نتائج هذا التحليل

جدول (3):

معامل الالتواء ونتائج اختباري معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح به (tolerance) لجودة الخدمات

المتغير المستقل	الالتواء	VIF	التباين المسموح
سهولة الاستخدام	-0.84	5.35	0.19
سرعة الوصول	-1.16	3.07	0.33
شكل وتصميم الموقع	-0.69	5.36	0.19
كفاية شمول المعلومات	-1.44	2.45	0.41

تشير نتائج الجدول إلى أن قيم معامل الالتواء تراوحت بين (-0.84) سهولة الاستخدام و(-1.44) كفاية شمول المعلومات وتعتبر هذه القيم عن قيم التواء طبيعي مقبولة حيث يمكن استنتاج أن بيانات أبعاد جودة الخدمات الالكترونية تقترب من التوزيع الطبيعي. وفيما يخص الارتباط الخطي المتعدد تبين أن أكبر قيمة لاختبار تضخم التباين بلغت (5.36) لمتغير سهولة الاستخدام وتعتبر قيم اختبار تضخم التباين ضمن عدة معايير بحيث لا تتجاوز القيمة (10) والتي تبين ارتباط قوي بين المتغير المستقل. بالنسبة لاختبار التباين المسموح به فقد كانت القيمة المحسوبة أكبر من (0.10) وهذا يشير إلى عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة. وفيما يلي نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضية الأولى:

الجدول رقم (4):

المتغير المستقل	r	R <sup>2</sup>	f	Sig f	oß	ß	t	Sigt
-----------------	---	----------------	---	-------	----	---	---	------

0.100	1.66	0.365	-0.657	0.000	36.61	0.607	0.779	سهولة الاستخدام
0.000	4.23	0.708						سرعة الوصول
0.298	-1.05	-0.261						شكل وتصميم الموقع
0.009	-2.68	-0.376						كفاية شمول المعلومات

نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لبحث أثر جودة الخدمات المدركة للمواقع الالكترونية في القيمة المضافة في جامعة تبوك

(\*) تشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية

تشير النتائج إلى وجود تأثير ذات دلالة إحصائية لأثر جودة الخدمات المدركة للمواقع الالكترونية في القيمة المضافة في جامعة تبوك. حيث بلغت قيمة العلاقة بين المتغيرين (0.779) وتعتبر هذه القيمة دالة إحصائياً وذلك لان قيمة f المحسوبة وبالباغة (36.61) كانت دالة إحصائياً بمستوى دلالة (0.000) وهو اقل من 0.05 وتشير هذه النتيجة إلى أثر جودة الخدمات المدركة للمواقع الالكترونية في القيمة المضافة في جامعة تبوك.

وتبين قيم المعامل  $\beta$  مدى تأثير كل بعد من أبعاد جودة الخدمات المدركة للمواقع الالكترونية في المتغير التابع (القيمة المضافة) في نموذج الانحدار الذي تم التوصل إليه حيث بلغت قيم تأثير أبعاد جودة الخدمات الالكترونية على التوالي: (0.376، -0.261، 0.708، 0.365).

كما تبين قيمة t الأهمية الخطية للمعامل ( $\beta$ ) الذي تم التوصل إليه وحيث أن قيم مستوى الدلالة البالغ (0.100) لسهولة الاستخدام هي قيمة غير دالة إحصائياً وبلغت (0.000) لسرعة الوصول هي قيمة غير دالة إحصائياً وبلغت (0.009) لكفاية شمول المعلومات بحيث كانت قيمة مستوى الدلالة اقل من 0.05 فان قيمة المعامل التي تم التوصل إليها لكل مكون تعتبر ذات أهمية في نموذج الانحدار

وأشارت قيم  $R^2$  إلى نسبة تباين المتغير التابع الذي يمكن تفسيره من خلال المتغير المستقل وقد بلغت النسبة

(60.7)%

وتبينت هذه النسبة مدى قدرة المتغير المستقل في التنبؤ بالمتغير التابع وبهذه النتيجة ترفض فرضية الدراسة الصفرية ويتم قبول الفرضية البديلة: (يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ ) لجودة الخدمات المدركة للمواقع الالكترونية بمتغيراتها (سهولة الاستخدام، سرعة الوصول، شكل وتصميم الموقع، كفاية شمول المعلومات).

#### النتائج:

1. أظهرت نتائج الدراسة أن أبعاد جودة الخدمات المدركة للمواقع الالكترونية من وجهة نظر طلبة جامعة تبوك كان مرتفعاً، وفقاً لما أظهرته اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة.
2. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى القيمة المضافة كان مرتفعاً، كما أظهرته إجابات أفراد عينة الدراسة.
3. أظهرت نتائج الدراسة أن تحليل الانحدار الخطي لأثر جودة الخدمات المدركة للمواقع الالكترونية بأبعادها (سهولة الاستخدام، سرعة الوصول، شكل وتصميم الموقع، كفاية شمول المعلومات) في القيمة المضافة عند مستوى الدلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ ، بأن بعد سرعة الوصول (4.23) له الأثر الأكبر في تحقيق القيمة المضافة في جامعة تبوك.
4. لقد توافقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة كل من: دراسة الرواحنة، عمار (2012)، دراسة (Tarigan, 2008)، دراسة (Awwad, 2006).

#### التوصيات:

- في ضوء النتائج المستخلصة من هذه الدراسة، والتي تم التوصل إليها من واقع التحليل الإحصائي تم التوصل إلى التوصيات التالية:
1. ضرورة التركيز على متطلبات الطلبة والمستخدمين وكيفية تحقيق القيمة المضافة جراء استخدام الموقع الالكتروني للجامعة.
  2. الاهتمام بمعايير جودة الخدمات الالكترونية لما فيها من أثار ايجابية على الجامعة وتحقيق القيمة المضافة.
  3. لقد ازدادت مع التوسع باستخدام الإنترنت ومع تطور التكنولوجيا الإلكترونية الاهتمام بزيادة الجودة الإلكترونية التي هي آخر مرحلة تطور في مجال الجودة والتي ترتبط بجودة عمل وخدمات الشركات على الشبكة العالية (الإنترنت) ومن اجل ذلك لابد مواكبة التطورات التكنولوجية والعمل على تسخيرها لتطوير موقع الجامعة بشكل مستمر.

## قائمة المراجع:

- شلباية، أحمد، فوزي (2011). العوامل المؤثرة في تحقيق الولاء الالكتروني. (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- عمار الرواحنة (2012). أثر جودة الموقع الالكتروني لديوان الخدمة المدينة في تحقيق رضى العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الخاضعة لنظام الخدمة المدينة. (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- المحاميد، اسعود (2014). أثر جاهزية العاملين في الجودة المدركة لخدمات نظم الأعمال الالكترونية ورضا المستخدمين والنية في الاستخدام دراسة ميدانية في البنوك التجارية المدرجة في سوق عمان المالي. دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 41، العدد 1.
- Awwad, Mohammad,(2006), "**Website Quality Factors from Jordanian Universities - Students' Viewpoint**" Jordan Journal of Business Administration, Vol 2, No 1.
  - George, M S. Wemyss,P and Ros,R,C (2010), "*User acceptance of a G2B system a case of electronic procurement system in Malaysia.*" Internet Research Vol. 20 No. 2, 2010 pp. 169-187q Emerald Group Publishing Limited , available online at [www.proquest.com](http://www.proquest.com).
  - Philipp, Minoo, 2005, Why Pay For Value:Added Information?, Vol.27, Pp1J7.
  - Riadh .Ladhari,2010, Developing E:ServiceQualityScales,Vol(17), Pp464J477.
  - Sahadev, S., Purani, K.,(2008)" *Modelling the consequences of e-service quality*" Marketing Intelligence & Planning Vol. 26 No. 6: 605-620 (On-Line) available: [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com).
  - Shee, D, Y., Wang, Y,Sh,(2008) "*Multi-criteria evaluation of the web-based e-learning system:A methodology based on learner satisfaction and its applications*" Computers & Education 50 : 894-905(On-Line) available: [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com).
  - Turban,E.,King,D.,Judy,M.&Lee,j., Viehland,D,et al(2008).*Electronic commerce* . Pearson education.
  - Turban,E.,Mclean,E.AndWetherbe J. 2010 Information Technology For Management. Ny:John Wiley & Sons.Inc.P.20J35.
  - Westermeier,J.AndPlave ,L.(2004) ,E:Business: The E:Business Legal Survival Kit , :Http://Www.Piperrudnick.Com.

