

الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني وأثرها في تعزيز التميز الأكاديمي

دراسة استطلاعية لآراء عينة من التدريسيين في جامعة دهوك

د. سعد فاضل عباس المحمود، قسم إدارة الأعمال، جامعة دهوك، كردستان العراق
أفين إدريس سعدون إسماعيل، قسم إدارة الأعمال، جامعة دهوك، كردستان العراق

مخلص

تناولت الدراسة الحالية متغيرين هما الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني للجامعة، والتميز الأكاديمي، إذ تُعد الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني وسيلة مهمة تفود الجامعة إلى التواصل المستمر مع التدريسيين ومعرفة متطلباتهم وتقديم الخدمات المناسبة لهم مما يزيد من فرصها للإزدهار والتقدم. ويُعد التميز الأكاديمي من المواضيع الحديثة التي لاقت إهتماماً واسعاً من قبل العديد من الجامعات كونه سلاحاً تنافسياً يضمن تحقيقه الإستمرار في ظل التحديات الراهنة في مجال التعليم العالي. وقد هدفت الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني للجامعة وأثرها في تعزيز التميز الأكاديمي.

وبنيت الدراسة على مخطط افتراضي معتمد على عدد من الفرضيات الرئيسة يعكس العلاقة بين متغيرات الدراسة. ولإختبار صحة الفرضيات تم اختيار عينة من التدريسيين في الكليات التابعة لجامعة دهوك لإجراء الجانب الميداني من الدراسة، وتم جمع البيانات بالإعتماد على إستارة إستبانة أعدت لهذا الغرض، ومن ثم تحليل النتائج بناءً على البيانات المجمعة. وقد اشتملت عينة الدراسة النهائية على (176) تدريسي من كليات جامعة دهوك، وجرى تحليل البيانات باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية باستخدام برنامج (SPSS V.25).

وتمثلت أهم نتائج الدراسة بوجود ارتباط موجب وتأثير معنوي بين الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني والتميز الأكاديمي، وخلصت الدراسة إلى تقديم عدد من المقترحات التي تُعزز كل من مستويات الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني للجامعة والتميز الأكاديمي للتدريسيين في جامعة دهوك.

الكلمات المفتاحية: الجودة المدركة، الموقع الإلكتروني، الجودة المدركة، التميز الأكاديمي.

1. مقدمة

وأصبح التميز الأكاديمي من جانب آخر هاجساً ومطلباً قوياً تسعى إليه الجامعات كافة وذلك بإعتباره وسيلة لتحقيق ميزة تنافسية تعزز من مكانتها ضمن التصنيفات المحلية والعالمية، إذ أن الإستعانة بالتكنولوجيا الحديثة وشبكة الانترنت ساهمت في تعزيز التميز الأكاديمي وذلك من خلال إعتاد أحدث التقنيات التي تسهل ذلك ومنها إنشاء مواقع إلكترونية ذات جودة عالية تدعم الفئات الأكاديمية في سعيها لتحقيق التميز.

2. المبحث الأول: الجانب النظري

1.2 الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني

1.1.2 مفهوم الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني

تقوم المنظمات بإنشاء المواقع الإلكترونية لأغراض كثيرة منها التسويق أو التعامل مع المنتجات أو تقديم محتوى للجمهور المستهدف، وبالتالي تعد المواقع الإلكترونية بوابات لمعلومات المنظمات وسلعها وخدماتها، على هذا النحو، ومن المهم أن يكون

ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل عام وشبكة الأنترنت بشكل خاص على تغيير الطريقة التي تقدم بها المنظمات الخدمات لزبائنها أو مستخدميها وذلك بإختصار المسافة بينها وبينهم وعن طريق خدماتها التفاعلية عبر مواقعها الإلكترونية والتي تمكن المستخدمين من الوصول إلى المعلومات المطلوبة والتفاعل معها عبر أجهزة الحاسوب. ويُعد قطاع التعليم واحد من أهم القطاعات التي تعتمد الأنترنت بشكل مكثف حيث غيرت الجامعات الطريقة التي تُدار بها عملياتها الأساسية والداعمة للأعمال من خلال السماح للمستخدمين من أداء مهامهم المختلفة عن بُعد والتي كانت تؤدي بالطريقة التقليدية في السابق، كعمليات التدريس، القبول، التسجيل، وتقديم الإستشارات وغيرها. كما غيرت شبكة الأنترنت عملية التعلم من الطريقة التقليدية (وجهاً لوجه) إلى التعلم عن بُعد أو التعلم الإلكتروني، لذلك أصبحت إدارات المنظمات التعليمية والأكاديمية تواجه تحدياً كبيراً في كيفية صياغة وتقديم خدمة ذات جودة عالية تراعي متطلبات المستخدمين والإستجابة لها وبالتالي تحقق الرضا لديهم.

فترتبط عادة بتعامل محدد (Vieira et al., 2012: 22). وقد عرف (طواهرى والهوارى، 2012: 99) جودة الخدمة الإلكترونية بأنها درجة تسهيل موقع إلكترونى لعمليات التخزين، الشراء والتسليم للسلع أو الخدمات، فهذا المفهوم كما هو ملاحظ يحتوي على بعدين البعد النفى والمتمثل في درجة التسهيل والبعد العاطفى المتمثل في مجمل العواطف والأحاسيس التى يشعرها مستخدم الانترنت عند زيارته للمواقع.

2.1.2 أبعاد الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني

تناولت الدراسة مجموعة من الأبعاد لتحديد مضامين الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني للجامعة بالاعتماد على آراء مجموعة من الباحثين الذين تناولوا هذا الموضوع بالدراسة، وكالاتي:

1.2.1.2 الإستجابة (سرعة الوصول)

عُرفت الإستجابة على أنها القدرة على التعامل الفعال مع المشاكل والعوائد المتحققة في الموقع الإلكتروني (Connolly et al., 2010: 651) وعرفت أيضاً على أنها الميل والرغبة لمقدمي الخدمات لمساعدة الزبائن وتلبية إحتياجاتهم، والرد على استفساراتهم وحل مشاكلهم في أسرع وقت ممكن بالإضافة إلى امتلاك العاملين الخبرة الكافية في التعامل مع التكنولوجيا المستخدمة بالمنظمة (Al- et al., 2018: 139) Zoub (المجالي، 2016: 24) وتوصف بأنها مدى قدرة شركات الخدمة على إعطاء اهتمام سريع لطلب المستهلك والقدرة على تحديد تصوره وإدراكه لجودة تلك الخدمة (Muhammed and Yusuf, 2016: 145). ويشير هذا البعد بشكل عام إلى قدرة موظفي المنظمات أو مقدمي الخدمة على تزويد الزبائن أو المستهلكين بخدمة سريعة (Raluca et al., 2018: 56)، ويعرفها (الرواحنة، 2012: 29) بأنها الاستعداد لمساعدة المستهلكين وتقديم الخدمات بالسرعة المطلوبة، وتعتبر الإستجابة أيضاً عن الزمن المستغرق للحصول على رد عند القيام بإجراء معين على الموقع (Hidayanto et al., 2015: 283). ويرى كل من (الكساسبة، 2014: 24) و(حسين، 2011: 27) أن الإستجابة يقصد بها تقديم المساعدة وتزويد المستهلكين بالخدمة بشكل سريع حيث تقاس بسرعة الرد على أسئلة المستهلكين وحل مشاكلهم على الفور والقدرة على حل المشكلات بشكل آلي مثل الشكوى عن طريق الانترنت والضمانات على الانترنت.

لدى المنظمات مواقع إلكترونية ترتقي لمستوى توقعات الجمهور المستهدف لتحقيق الأهداف المنشودة (Sife and Msoffe, 2013:1). ويعرف الموقع الإلكتروني بأنه مجموعة من الصفحات والنصوص والصور والمقاطع الفيديوية المترابطة وفق هيكل متناسب ومتفاعل يهدف إلى عرض ووصف المعلومات والبيانات عن جهة أو منظمة ما ، بحيث يكون الوصول إليه غير محدد بزمن ولا مكان وله عنوان فريد محدد يميزه عن بقية المواقع على شبكة الانترنت (حسين، 2010: 38) ويعرف الموقع أيضاً بأنه وسيلة معلومات وتكنولوجيا إتصالات والتي تُستخدم لعرض محتوى المعلومات بطريقة سريعة ورخيصة وقابلة للتطوير (Napitupulu, 2017: 792). ويشير مصطلح الجودة المدركة للخدمة إلى المفهوم الذي يقيس الاختلاف ما بين توقعات متلقي الخدمة ومدركاته الفعلية نحو الخدمة (Porral et al., 2013: 60). وهي مجموعة من السمات التي تسهم في الإدراك حول جودة المنتج (سلعة أو خدمة) على المستوى الذي يحدده المستهلك (Rolland and Desmet, 2007: 4). وفي ذات السياق فإن الجودة المدركة تعتمد على ما يتشكل من صور ذهنية لدى المستهلك حول أداء الخدمة التي قاموا باستخدامها بالفعل وتقييمهم لها بناءً على النتائج أو الفائدة المحصلة منها (الدهيات، 2011: 20)، وهي تعبر عن كل الإنبطاعات والتعابير الحسية التي تجذب إنتباه المستخدم والتي يقوم بتفسيرها كعود بالجودة مما يولد لديه الثقة والشعور بالرضا (Othmani and Bouslama, 2015: 2). وقد استخدم مفهوم الجودة المدركة بكثرة في الأدبيات المتعلقة بالتسويق من خلال قياس سلوك المستهلك حول كيفية تحديد الفجوة بين توقعات الزبائن وبين إدراكهم لجودة الخدمة الفعلية المقدمة (Muhammed and Yusuf, 2016: 144) أو إلى أي مدى يمكن للموقع الإلكتروني أن يسهل من التسوق ، الشراء وعملية التسليم بكفاءة وفاعلية (Parasuraman et al., 2005: 5). ويرى (Connolly et al., 2010) أن توقعات الزبائن هي المفتاح لقياس جودة الخدمة فعندما تكون توقعاتهم أعلى من الأداء الفعلي تكون جودة الخدمة منخفضة، أما إذا كانت توقعاتهم ادنى وكان الأداء الفعلي أعلى هذا يعني أن الجودة عالية، لذلك فإن الجودة المدركة للخدمة تتشابه مع رضا الزبون بالبنية ولكنها تبقى مستقلة عنه ولقد عرفت الجودة المدركة على أنها موقف أو حكم عام مرتبط بدرجة اتقان الخدمة، أما رضا الزبون

Parasuraman *et al.*,)، (Alkhouli, 2018: 5)، (*al.*,2010: 651

7: 2005). وينطوي الأمان على حماية المعلومات الشخصية وحماية المستخدمين

من الاختراق و الاطلاع على المعلومات الشخصية (الكساسبة، 2014: 24) كما

يعبر عنصر الأمان في بعض أنواع الخدمات عن سلامة وأمن المتعاملين معها

كالخدمات الكهربائية مثلاً (Muhammed and Yusuf, 2016: 145).

4.2.1.2 جودة المعلومات

قياس هذا البعد من حيث الدقة والحداثة في المعلومة بحيث تكون المعلومات على

الموقع دقيقة، وأن تكون مصادر المعلومات على الموقع موثقة وحديثة وتشير بوضوح

إلى عدد مرات التحديث للمستخدم. أيضاً يقاس هذا البعد بكفاية وشمول المعلومات

أي حصول المستخدم على معلومات دقيقة وكاملة وواضحة وذات مصداقية عند

زيارة الموقع (عبدة، 2012: 31). ويتضمن هذا البعد الخصائص التي يجب أن

تتوفر في مخرجات نظام المعلومات على شكل تقارير أو التي يتم عرضها على الموقع

الإلكتروني بحيث تكون المعلومات ذات جودة من حيث الدقة والحداثة والترابط

وسهولة الفهم من قبل المستخدم (Napitupulu,2017: 793)، إذ يجب ان تتوفر

أربعة أبعاد في المعلومة حتى تكون ذات قيمة وهي الترابط (وتعني أن يتم تقديم

معلومات ذات صلة بالمشكلة المراد حلها)، الدقة ، والتوقيت (أي تتوفر في الوقت

المناسب)، والتكامل أي ان تقدم صورة كاملة عن المشكلة التي يريد المستخدم حلها

(الرواحنة، 2012: 25-26). وفيما يخص المنظمات الأكاديمية (الجامعات) يجدر

بمواقعها الإلكترونية أن تتضمن معلومات متعلقة بالصفحة الرسمية للجامعة ولللكليات

التابعة لها والتسهيلات التي تقدمها الجامعة وإنجازات الجامعة وعن الحياة في الحرم

الجامعي، وآليات تسجيل وقبول الطلبة الجدد، وأجور الدراسة وغيرها

(Hidayanto *et al.*,2015: 283-284).

2.2 التميز الأكاديمي

1.2.2 مفهوم التميز الأكاديمي

المقصود بالتميز الأكاديمي هو تلك الخاصية التي تعبر عن قدرات أعضاء هيئة

التدريس والموظفين والإداريين في تنفيذ أهداف الجامعة التي يجب أن تتوافق مع

2.2.1.2 سهولة الإستخدام

يشير مفهوم سهولة الإستخدام إلى مدى قابلية التفاعل بالنسبة للمتعاملين مع الموقع

الإلكتروني وذلك بسهولة التنقل وتنظيم الموقع بشكل جيد، ويشير أيضاً إلى سهولة

وسرعة إنجاز المستخدمين لمهامهم (الكساسبة، 2014: 23). ويقيس هذا البعد

سهولة تصفح الموقع من قبل المستخدم ومدى ملائمة طريقة تصميم الموقع لطبيعة

الخدمات المقدمة من خلاله بالتركيز على الجوانب التقنية (الرواحنة، 2012: 26).

كما أن بُعد سهولة الإستخدام في المجال الأكاديمي يشير إلى إستخدام موقع الجامعة

فيما يتعلق بالدراسة والبحث عن المعلومات واختيارها وتوفرها بسهولة (عبدة،

2012: 31)، وسهولة تصفح الموقع وتقديم الطلبات وإكمال المعاملات والوصول

للتعليمات في الوقت المناسب (عودة، 2012: 30). كما يتطلب هذا البعد أن يمتلك

الموقع نظاماً يسهل من عملية الانتقال من صفحة إلى أخرى ويكون سهل التعلم.

يقوم هذا البعد بدراسة آلية عمل الخدمة الإلكترونية ومدى سهولة إستخدامها

بالنسبة للمستخدمين ومدى وضوح الأوامر والخطوات لإنجاز أي عملية، ويجب أن

تصمم الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المواقع على أن تكون سهلة الإستخدام من

قبل كافة الفئات العمرية وتراعي جميع المستويات الثقافية والعلمية للمستخدمين مما

يضمن إستخدام امثل لخدمة الموقع الإلكتروني على نطاق أوسع فالخدمات

الإلكترونية المعقدة هي أقل إستخدام لانها تتطلب جهداً كبيراً واهتماماً من جانب

المستخدم (Hidayanto *et al.*,2015: 283).

3.2.1.2 الخصوصية (الأمان والسرية)

يقيم هذا البعد درجة حماية الموقع الإلكتروني ومحافظته على المعلومات المتعلقة

بالزبائن من الاختراق ومدى شعور الزبائن بالأمان على معلوماتهم الخاصة اثناء

التعامل مع الموقع الإلكتروني ومدى قدرة مزود الخدمة على توفير الثقة لدى

المستفيدين من خلال القدرة على تقديم الخدمة بأسلوب لائق ومناسب لهم (فهو

يسمح بإحداث نوع من التنسيق والتفاعل (الرواحنة، 2012: 27-28) ، أي

الدرجة التي يكون فيها الموقع آمن ويحمي معلومات الزبون (Conolly *et*

1.2.2.2 التميز في الإدارة

إن التميز الإداري في المنظمة يتحقق من خلال النمو والتطوير المستمر في جميع جوانبها التنظيمية، وتنسيق الجهود والأنشطة والأعمال من أجل ذلك، مما يسهم في تحقيقها لأهدافها، حيث يوجد الكثير من المنظمات في الوقت الحالي تبحث عن التميز، ولكن القليل منها هو الذي يتمكن من تحقيق هذا الهدف. فالتميز في الإدارة يتطلب تميزاً في التنظيم وهو الحالة الصحية التي ينبغي أن تكون عليها المنظمات التي لا تتحقق بمحض الصدفة بل بمجمل تميز القادة وجهود وتميز العاملين، وذلك تحت تأثير ثقافة تنظيمية تدعم هذا التميز (الشهراني، 2017: 36-37). من جانب آخر فإن للقيادة العليا تأثير مباشر على التميز وذلك عن طريق تنمية قدرات الأفراد وتشجيعها لهم بالتوجه نحو التميز وذلك من خلال تميزها بالمهارة القيادية وعلاقات العمل الفعالة، وهناك مجموعة من النشاطات التي يجب أن يقوم بها القادة لتشجيع ظهور التميز في المنظمة فنظام اللامركزية في العمل داخل المنظمة يسهل انسياب المعلومات والافكار الابتكارية بين العاملين والقيادة العليا مباشرة دون حواجز بيروقراطية كذلك فإن القدرة الابتكارية لدى الأفراد تتأثر بنمط القيادة الديمقراطية. فلقائد التميز الذي يستطيع رؤية الكثير من المشكلات في الموقف الواحد يعي الاخطاء ونواحي القصور ويشعر بالمشكلات ويدركها في المواقف كافة ويتداركها بالتالي تزداد درجة التميز لديه، كما أن المنظمة بأبسط معانيها عبارة عن تجمعات بشرية هادفة لذلك فإن البنية الاساسية لأي منظمة هي العنصر البشري وبالتالي يعد احد المحاور الأساسية للتميز وذلك لكونه يمثل الجهة المسؤولة عن اتخاذ القرار وعن التجديد والابتكار وهو وسيط التعلم في المنظمة وبالرغم من الأساليب الكمية الحديثة في مجال عملية اتخاذ القرارات التنظيمية إلا ان العنصر البشري يبقى العنصر الحاكم في عملية اتخاذ القرارات (البحيبي، 2014: 33-35).

2.2.2.2 التميز في التدريس

يعبر التميز في التدريس عن الدرجة العالية أو المستوى العالي من بلوغ الأهداف التي تلي المعايير المعتمدة وتوفر أفضل نتيجة مطلوبة وفق جميع الشروط الموضوعية (Berghout, 2011: 151)، وتعد عملية تقييم الجودة في التدريس قضية قديمة في التعليم العالي إذ أن التميز في التدريس مصطلح متنزاع عليه فهناك وجهات نظر مختلفة

التزام الجامعة بتقديم أفضل الممارسات في التعليم والتعلم والعلوم والإبداع (Varlamova, 2016: 1).

ويطلب تحقيق التميز الأكاديمي من قبل أي جامعة بناء نموذج يتكون من ثلاثة عناصر أساسية هي (الموهبة، الموارد/ التمويل الكافي، والحوكمة/ الحكم الرشيد)، فالموهبة عامل نجاح رئيس في بناء جامعة بحثية فهي تمثل القدرة على جذب وتجديد والاحتفاظ بالأكاديميين الرائدین وتوظيف أعضاء هيئة تدريس مؤهلين تأهيلاً عالياً وزيادة نسبة الدورات التدريبية، كما أن بناء فريق أكاديمي قوي لا يقتصر فقط على جذب ذوي الخبرة بل أيضاً على التوصل إلى توازن جيد بين الأكاديميين في ذروة حياتهم المهنية والباحثين، بالإضافة إلى التركيز على أهمية طلاب الدراسات العليا كمحرك رئيس للنجاح. أما الموارد فهي تعبر عن إحتياج الجامعات البحثية إلى موارد جيدة للتقدم السريع فلا غنى عن تمويل وفير على المدى الطويل ليس فقط من أجل إعداد البنية التحتية المادية المناسبة ولكن أيضاً لجذب والاحتفاظ بالأكاديميين رفيعي المستوى. والعنصر الثالث هو الحوكمة التي تعبر عن الإطار التنظيمي المناسب، قيادة قوية وملهمة، وإدارة كفاءة فالرواتب الجيدة ليست كافية لجذب وتحفيز الأكاديميين ذوي الأداء العالي، حيث أن أعضاء هيئة التدريس يجب أن يشعروا أنهم جزء من مشروع مهم لضمان التزامهم الكامل نحو بناء تميز المنظمة (Altbach and Salmi, 2011:326-333).

2.2.2 أبعاد التميز الأكاديمي

إن المنظمات المتميزة هي التي تحرص على ترجمة رؤيتها ورسالتها وأهدافها إلى واقع ملموس، من أجل تحقيق طموحاتها، والتي تسعى من خلالها إلى دعم وتشجيع التميز والإبداع في مختلف أنشطة ومجالات عملها، حيث أصبح التميز صفة حتمية فرضتها العديد من الظروف والقوى الخارجية ففي ظل التغيرات الحاصلة لم تعد المنظمات مطالبة فقط بتحقيق الأداء، وإنما التميز فيه كضرورة من أجل البقاء والاستمرارية والتنافس (البحيبي، 2014: 27). وعليه ترى الباحثة وبناءً على ما تبين من المراجعة النظرية للتميز الأكاديمي انه يمكن دراسة التميز الأكاديمي وفقاً للأبعاد الآتية والتي تناولتها عدد من الدراسات ذات الصلة منها دراسة (Kauppila, 2016)، ودراسة (Brusoni et al., 2014) وكالاتي:

بالإضافة إلى براءات الاختراع. وبالرغم من أن التصنيف العلمي للبحوث بشكل حافزاً للسعي نحو البحث الممتاز إلا أنه في الوقت نفسه قد يؤدي إلى إعطاء الأولوية للتميز في البحث العلمي بالتالي تضيق التركيز وإهمال جانب مهم آخر للتميز وهو التدريس (Kauppila, 2016: 34).

4.2.2.2 التميز في أداء الطلبة

تعمل المنظمات التعليمية على تصميم البرامج والخدمات التعليمية التي تساهم في خلق قيمة متميزة للطلبة وأصحاب المصلحة الآخرين بما يقود في النهاية إلى إستقطاب الطلبة للإلتحاق بتلك المنظمة وتحقيق رضاهم ورضا أصحاب المصلحة الآخرين وضمان ولائهم وبالتالي تحقيق الاستدامة التنظيمية، إلا أن تحقيق مستويات عالية من الأداء التعليمي يتطلب مديلاً للتعلم التنظيمي والشخصي للطلبة قائم على التشارك المعرفي من خلال عملية تنظيمية وهذا يعني أن عملية التعلم يجب أن (رشيد والزيادي، 2013: 213-214):

أ. تكون جزءاً من العمل اليومي للمنظمة التعليمية.

ب. تتم ممارستها على المستوى الشخصي، فرق العمل والمستوى التنظيمي.

بشكل عام يجدر بالمنظمات التعليمية التركيز على مخرجاتها المتمثلة بالطلبة فالطالب الخريج هو الذي سيعكس الصورة التعليمية التي انبثق منها والمنافس مع نظرائه من الخريجين من كليات أخرى، كما أن الطلبة المتميزين الذين تتوفر فيهم قدرات استثنائية في المجالات الأكاديمية والفكرية والتقنية والقيادية في التعلم الجامعي لهم دور في نهضة الأمة وتطورها من خلال الاستفادة من نتائجهم وأفكارهم وإدائهم المتميز (المدو، 2016: 373).

3. المبحث الثاني: منهجية الدراسة

1.3 مشكلة الدراسة

أصبحت قدرة المواقع الإلكترونية للجامعات على تقديم الخدمات بجودة عالية، ومدى استفادة مختلف الجهات من تلك الخدمات من أهم التحديات التي تواجهها إدارة الجامعة وقياداتها. من جانب آخر فإن مجالات التميز الأكاديمي أخذت صوراً وأشكالاً متعددة والتي كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التأثير البالغ والواضح في بروز تلك المجالات، مما حدا بالمؤسسات الأكاديمية ومنها الجامعات السعي لتبني عدد من

حول مفهومه الذي من الممكن أن يتمثل بالتدريسي المتميز أو ان يتحدد من خلال عوامل مثل الطبيعة الملهمة للتدريسيين، وتنظيم العروض التقديمية، والتفاعل مع الطلبة كشركاء بالإضافة إلى مدى تلبية المعلومات المقدمة لأهداف العملية التعليمية، ويمكن تقسيم التميز في التدريس إلى خمسة مراحل مترابطة مع بعضها وغياب احداها يلغي فائدة الآخر (Brusoni et al., 2014: 12-13):

أ. التميز في التدريس هو مفهوم متعدد الأبعاد وأبعاده المختلفة تتطلب أشكالاً مختلفة من التقدير والمكافأة.

ب. إذا كان الحفاظ على جودة التدريس وتعزيزها واجب، فإن الاعتراف بالتميز في التدريس أمر لا بد منه.

ج. إن معايير التميز الفردي في التدريس ليست أكثر صعوبة في التوضيح والتقييم من تلك المتعلقة بالتميز البحثي. ومع ذلك فهي أكثر تطوراً مما يقدره الأكاديميين التقليديين ولا يمكن تطبيقها إلى حد ما طالما أن أولئك الذين يحكمون على التميز يفتقرون إلى التدريب لمهتهم.

د. الشرط الأساسي لتمييز التدريس الحقيقي على المستوى الفردي هو أن يكون القائم بمهنة التدريس مدرب بشكل محترف وذلك من خلال ربط الكادر التدريسي مباشرة بعملية تحليل التميز في التدريس.

هـ. التميز في التدريس الفردي هو شرط ضروري، ولكنه ليس شرطاً كافياً لتحقيق تجربة تعلم ممتازة للطلبة فيجب أن يكون هناك تميز على مستوى الإدارات والمنظمات أيضاً.

3.2.2.2 التميز في البحث العلمي

يتطلب التميز في البحث العلمي توافر مجموعة معايير لتقييم للبحث المتميز من حيث الجودة والدقة والأصالة، وأن الغرض الأساسي من تحديد التميز هو ضمان الحصول على التمويل الكافي من المنظمات المالية المسؤولة عن تمويل البحوث الممتازة بكفاءة اشكلها من أجل الوصول إلى أداء بحثي بمستوى عالمي (Brusoni et al., 2014: 12)، كما إنه من الممكن تحديد التميز البحثي لأي منظمة من خلال منشوراتها المستشهد بها بدرجة كبيرة، عدد الجامعات العلمية ومنظمات البحوث العامة فيها،

- 3. تفسیر طبیعة ونوع العلاقة بين للجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني والتميز الأكاديمي في جامعة دهوك.
- 4. بيان تأثير الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني والتميز الأكاديمي لدى جامعة دهوك.
- التوصل الى مسببات مشكلة الدراسة وطرق معالجتها او التخفيف منها.

3.3 أهمية الدراسة

تأتي أهمية الدراسة بكونها تناولت التعرف على أبعاد العلاقة التأثيرية للجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني في التميز الأكاديمي للجامعة، وذلك ضمن محاولة لبيان أهمية الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني للوصول إلى تحقيق الرضا لدى المستخدمين من تلك الخدمات، وتقدم هذه الدراسة مساهمة متواضعة في مجال المعرفة العلمية باعتبارها مرجعاً لطلبة الدراسات الأولية والعليا وللمكتبات الأكاديمية، فمن الناحية النظرية تكمن الأهمية من خلال تناولها لمتغيرين يتم تناولها حديثاً في مجال البحث العلمي بالإضافة الى ربطها لمتغيرات الدراسة بعلاقات احصائية تفسر العلاقة والتأثير بينها مما يجعلها ذات فائدة علمية لكل من الباحثين، الطلبة، والاكاديميين الذين يرغبون بدراسة اي من متغيرات الدراسة الحالية. ومن الناحية الميدانية تكتسب الدراسة أهميتها في توجيه الجامعات للعمل نحو تحسين جودة خدماتها الإلكترونية المدركة من قبل المستخدمين والمتعاملين معها، وبيان مدى أهمية ذلك في إنعكاساتها على مستوى التميز الأكاديمي والتي تسعى إليه من ضمن أهدافها الاستراتيجية والذي يعد نقطة قوة تنافس بها الجامعات المماثلة، وذلك من خلال نتائج ومقترحات تسهم في رسم الخطى السليمة في بناء مواقع الكترونية ذات جودة عالية تساعد في إثراء الجامعات بمستوى أكاديمي متميز. ف

4.3 فرضيات الدراسة

تسعى الدراسة إلى اختبار الفرضيات الآتية:

1.4.3 الفرضية الرئيسة الأولى

لا توجد علاقة معنوية وذات دلالة احصائية بين الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني والتميز الأكاديمي لدى التدريسيين في جامعة دهوك.

تلك المجالات وتسخير ما يمتلكه من موارد مختلفة من اجل أن تحقق التميز الذي يجعلها في موقع تنافسي متقدم مع الجامعات المنافسة. عليه تتمحور تساؤلات المشكلة في مضامين كل من جودة خدمات الموقع الإلكتروني لجامعة دهوك والمدركة من قبل المستفيدين بمختلف مستوياتهم الفكرية والعلمية والتخصصية، وكذلك التميز الأكاديمي الذي تحققه الجامعة والذي يستمد مضامينه من إدراك المستفيدين لجودة خدمات الموقع الإلكتروني. لذا فإن التساؤل الرئيس لمشكلة الدراسة يتمثل في: هل أن الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني للجامعة تؤثر في مستويات التميز الأكاديمي لها ؟

وبناءً على ما سبق يمكن تلخيص مشكلة الدراسة في التساؤلات الفرعية الآتية:

- هل تتوفر مقومات او ابعاد الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني في الجامعة المبحوثة؟
- هل تتوفر مجالات او ابعاد للتميز الأكاديمي في الجامعة المبحوثة؟
- هل تتبنى الجامعة المبحوثة مستويات معينة من الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني؟
- هل تتبنى الجامعة المبحوثة مستويات معينة من التميز الأكاديمي؟
- هل توجد علاقة بين الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني والتميز الأكاديمي وأبعادهما في جامعة دهوك حسب اراء العينة المبحوثة؟
- هل يوجد تأثير لأبعاد الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني في أبعاد التميز الأكاديمي في الجامعة حسب اراء العينة المبحوثة؟

2.3 أهداف الدراسة

في ضوء ما تم إستعراضه في مشكلة الدراسة وتساؤلاتها فإن أهداف الدراسة يمكن استعراضها في الفقرات الآتية:

- عرض المفاهيم الرئيسة لمتغيرات الدراسة وأبعادهما وتوضيح الجوانب المتصلة بها وما تناولته الدراسات السابقة في هذا المجال.
- 2. تشخيص مستويات تبني جامعة دهوك واهتمامها بكل من للجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني والتميز الأكاديمي

2.4.3 الفرضية الرئيسة الثانية

لا يوجد تأثير معنوي ذي دلالة احصائية للجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني في التميز الأكاديمي لدى التدريسيين في جامعة دهوك.

5.3 وصف مجتمع الدراسة

يُعد تحديد مجتمع الدراسة المناسب من النقاط الأساسية التي تدعم نجاح البحث العلمي وذلك باعتباره المصدر الأساس للبيانات التي ستخضع للتحليل والتي ينتج عنها حصيللة النتائج التي توصلت إليها الدراسة، بناءً على ذلك إختارت الباحثة التدريسيين في جامعة دهوك كمجتمع للدراسة باعتبارهم الفئة الأنسب لتحديد مضامين الدراسة الحالية. وشملت العينة مجموعة من التدريسيين في كليات جامعة دهوك والبالغ عددها (18) كلية، حيث وُزعت (300) إستارة إستبانة على أفراد العينة، أُسترجع منها (189) حيث بلغت نسبة الإستعادة (63%) ، وبلغ عدد الإستمارات الصالحة للتحليل (176) إستارة وبذلك بلغت نسبة الإستجابة (59%)، ويوضح الجدول (1) وصف الأفراد المبحوثين حسب سماتهم الشخصية.

الجدول 1

وصف الأفراد المبحوثين حسب خصائصهم الشخصية

ت	الخصائص	الفئة	العدد	النسبة %
1	الجنس	ذكر	116	65.9
		أنثى	60	34.1
2	العمر	المجموع	176	100
		أقل من 30 سنة	15	8.5
		أقل من 40 سنة	83	47.2
3	التحصيل الدراسي (الشهادة)	أكثر من 40 سنة	78	44.3
		المجموع	176	100
		دكتوراه	64	36.4
		ماجستير	98	55.7
4	المقب العلمي	بكالوريوس	14	8
		المجموع	176	100
		أستاذ	3	1.7
		أستاذ مساعد	35	19.9
5	التخصص	مدرس	65	36.9
		المجموع	176	100
		مدرس مساعد	73	41.3
6	عدد سنوات الخدمة	المجموع	176	100
		إنساني	91	51.7
		علمي	85	48.3
		أقل من 5 سنوات	23	13.1
		أقل من 10 سنوات	51	29
		10 سنوات فأكثر	102	58
		المجموع	176	100

المصدر: إعداد الباحثة.

4. المبحث الثالث: الجانب الميداني للدراسة

1.4 وصف متغيرات الدراسة

توضح النتائج في الجدول (2) استجابات افراد العينة المبحوثة تجاه متغيرات الدراسة وكالاتي:

- الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني: يوجد تفاوت في استجابات الأفراد المبحوثين تجاه أبعاد الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني حيث جاء بُعد الخصوصية بالمرتبة الاولى وبتوسط حسابي قيمته (2.22) وانحراف معياري بلغ(0.63)، يليه بُعد سهولة الإستخدام ثم جودة المعلومات وأخيراً بُعد الإستجابة (سرعة الوصول).
- التميز الأكاديمي: يوجد تباين في استجابات المبحوثين عينة الدراسة تجاه أبعاد التميز الأكاديمي، إذ تشير المتوسطات الحسابية إلى أن هناك اهتمام بعد التميز في البحث العلمي والذي احتل المرتبة الأولى وبتوسط حسابي (1.97) وانحراف معياري(0.77)، بينما جاء بُعد التميز في التدريس في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (1.87) وبلغ الإنحراف المعياري(0.78)

الجدول 2

وصف متغيرات الدراسة

المتغير	مقياس الاستجابة				الأبعاد
	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الإستجابة	النسبة %	
سرعة الوصول	50.50	28.92	76.50	43.47	49
سهولة الاستخدام	69.36	41.7	66.64	39.51	38.71
الخصوصية	60.88	34.59	93.88	53.34	21.25
جودة المعلومات	57.91	32.90	75.09	42.66	41.36
التميز بالادارة	47.83	27.19	70.08	39.83	58.08
التميز بالتدريس	46	26.13	60.44	34.36	69.55
التميز بالبحث العلمي	51.41	29.22	68.33	38.83	56.25
التميز في اداء الطلبة	45	25.59	66.56	37.81	64.44
المؤشر الكلي	53.61	30.78	72.19	41.23	49.83

المصدر: إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (Spss).

2.4 علاقات الارتباط

يتضح من معطيات الجدول (3) نتائج علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة إذ تبين وجود ارتباط معنوي وموجب وبمستويات عالية بين المتغير المستقل (الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني) والمتغير المعتمد (التميز الأكاديمي)، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بينها (0.656) وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.01) مما يعني رفض فرضية الارتباط الخاصة بالدراسة الحالية والتي تنص على أنه (لا توجد علاقة معنوية وذات دلالة احصائية بين الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني والتميز الأكاديمي لدى التدريسيين في جامعة دهوك)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه (توجد علاقة معنوية وذات دلالة احصائية بين الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني والتميز الأكاديمي لدى التدريسيين في جامعة دهوك).

الجدول 3

علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة

المؤشر الكلي	الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني			المتغير المعتمد
	الخصوصية (الأمان والسرية)	سهولة الاستخدام	الإستجابة (سرعة الوصول)	
0.667**	0.641**	0.489**	0.548**	التميز في الإدارة
0.551**	0.548**	0.277**	0.441**	التميز في التدريس
0.530**	0.470**	0.395**	0.428**	التميز في البحث العلمي
0.501**	0.484**	0.322**	0.426**	التميز في أداء الطلبة
0.656**	0.626**	0.430**	0.538**	المؤشر الكلي

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

3.4 علاقات التأثير

للتحقق من مدى وجود العلاقات التأثيرية بين متغيرات الدراسة باعتماد أسلوب الانحدار الخطي البسيط وباستخدام البرمجية الإحصائية (SPSS) حيث بينت نتائج التحليل ما يلي:

1.3.4 التأثير حسب المؤشر الكلي

تشير نتائج تحليل البيانات الميدانية الموجودة في الجدول (4) إلى وجود تأثير معنوي للجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني في التميز الأكاديمي وعلى مستوى المؤشر الكلي لها، إذ بلغت قيمة (P-Value) المحسوبة (0.000) وهي أقل بكثير من قيمة مستوى المعنوية الافتراضي والذي اعتمده الدراسة والبالغ (0.05)، ويدعم ذلك أن قيمة (F) المحسوبة والبالغة (131.548) كانت أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (3.895) وبدرجات حرية (1، 174) مما يشير إلى معنوية التأثير وعند مستوى (0.05)، وتشير نتائج التحليل على المستوى الكلي إلى الآتي:

أ. في ضوء معادلة الانحدار تبين قيمة الثابت (B_0) والبالغة (0.179) أن هناك ظهوراً للتميز الأكاديمي من خلال أبعاده مقداره (0.179) وذلك عندما تكون قيمة الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني ومن خلال أبعادها المساوية للصفر. فيمكن تفسير هذه النتيجة بأن التميز الأكاديمي يستقي جزء من سنامه من الجودة المدركة التي توفرها خدمات الموقع الإلكتروني للجامعة.

ب. أما قيمة الميل الحدي (B_1) فقد بلغت (0.656) وهي دلالة على أن تغيراً مقداره واحد (1) في متغير الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني سيؤدي بالتبعية إلى تغير مقداره (0.656) في التميز الأكاديمي، وهو تغير كبير يمكن الاستناد إليه في تفسير العلاقة التأثيرية للمتغير المستقل الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني في المتغير المعتمد التميز الأكاديمي.

ج. أما قيمة (R^2) فقد بلغت (0.431) والتي تشير إلى أن ما نسبته (43.1%) من التغير الذي يطرأ على التميز الأكاديمي يمكن أن نعزوه إلى الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني، أي أن القيمة التفسيرية للمتغير المستقل فيما يحدث للمتغير المعتمد بلغت (43.1%)، كما تشير هذه النتيجة إلى أن النسبة التأثيرية المتبقية والبالغة (56.9%) تعود لعوامل تأثيرية أخرى غير مضمنة في النموذج الافتراضي للدراسة.

الجدول (4)

تأثير الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني في التميز الأكاديمي

الأنموذج	قيمة B ₀	قيمة B ₁	قيمة R ²	قيمة F المحسوبة	قيمة P-Value المحسوبة
الثابت	0.179	-	-	-	-
الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني	0.816	0.656	0.431	131.548	0.000

قيمة F الجدولية (1, 174) = 3.895 ، N = 176 ، (P ≤ 0.05)

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

2.3.4 التأثير حسب المؤشر الجزئي

تم تطبيق تحليل الانحدار المتعدد وبطريقة (Stepwise) للتعرف على المستويات التأثيرية لأبعاد الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني في التميز الأكاديمي للتدرسيين، وكانت نتائج التحليل قد أفرزت أنموذجين للانحدار وبحسب معطيات الجدول (5) وكالاتي:

أ. الأنموذج الأول: يتضمن هذا الأنموذج متغيراً واحداً وهو جودة المعلومات حيث أشارت نتائج التحليل إلى أن لهذا البعد تأثيراً أعلى من باقي أبعاد الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني في التميز الأكاديمي حيث تشير قيمة (P-Value) المحسوبة إلى (0.000) وهي قيمة أقل بكثير من مستوى المعنوية الافتراضي للدراسة والبالغ (0.05). ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة (t) المحسوبة والبالغة (10.588) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.6536) وبدرجة حرية (174). أما قيمة (R²) فقد بلغت (0.392)، أي أن الأنموذج الأول يفسر ما نسبته (39.2%) من التغير الحاصل في التميز الأكاديمي والذي يعود للجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني وبالذات لبعد جودة المعلومات.

ب. الأنموذج الثاني: يتضمن هذا الأنموذج متغيرين وهما جودة المعلومات والإستجابة (سرعة الوصول) حيث أشارت نتائج التحليل إلى أن لهذه الأبعاد تأثيراً أكبر من باقي أبعاد الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني في التميز الأكاديمي إذ تشير قيمة (P-Value) المحسوبة إلى (0.000) وهي قيمة أقل

بكتير من مستوى المعنوية الافتراضي للدراسة والبالغ (0.05). ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة (t) المحسوبة والبالغة (6.740) و (3.766) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.6537) وبدرجة حرية (173). كما أن قيمة (R²) بلغت (0.438) أي أن الأنموذج الثاني يفسر ما نسبته (43.8%) من التغير الحاصل في التميز الأكاديمي يعود للجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني المتمثلة بجودة المعلومات وسرعة الوصول. وبناءً على ذلك ترفض الفرضية الرئيسة الثانية والتي تنص على أنه (لا يوجد تأثير معنوي ذي دلالة احصائية للجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني في التميز الأكاديمي لدى التدرسيين في جامعة دهوك)، وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه (يوجد تأثير معنوي ذي دلالة احصائية للجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني في التميز الأكاديمي لدى التدرسيين في جامعة دهوك).

الجدول 5

تأثير أبعاد الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني في التميز الأكاديمي

الأنموذج	المتغيرات	قيمة B	قيمة R ²	قيمة t المحسوبة	قيمة P-Value المحسوبة
الثابت	-	(0.655)	-	-	-
1	جودة المعلومات	(0.599)	(0.392)	(10.588)	(0.000)
الثابت	-	(0.455)	-	-	-
2	جودة المعلومات	(0.452)	(0.438)	(6.740)	(0.000)
2	الإستجابة (سرعة الوصول)	(0.254)	-	(3.766)	(0.000)

قيمة t الجدولية (173, 174) = (1.6537) (1.6536) ، N = 176 ، (P ≤ 0.05)

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

5. المبحث الرابع: الاستنتاجات والمقترحات

1.5 الاستنتاجات

- تبين وجود اختلاف في آراء عينة الدراسة تجاه وصف كل بُعد من أبعاد الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني إذ كانت أعلى نسبة اتفاق على بُعد سهولة الإستخدام والتي تؤكد على إهتمام الجامعة بتقديم التسهيلات الكافية لإستخدام

- بقیام الجامعة بتوفیر بنية تحتية تكنولوجية متطورة تدعم التميز لكادرتها التدريسي، كالمراكز الخاصة بتقديم كافة متطلبات القيام بالبحث العلمي.
- ضرورة تبني الجامعة لمعايير التقييم المعتمدة ضمن التصنيف الجامعي الوطني لإقليم كردستان العراق (NUR) من أجل الوصول للمستوى المطلوب للجامعة المتميزة.

6. المصادر

1.6 المصادر باللغة العربية

1.1.6 الرسائل والاطارح الجامعية

1. البجصي، عبد المعطي محمود، (2014)، دور تمكين العاملين في تحقيق التميز المؤسسي / دراسة ميدانية على الكليات التقنية في محافظات قطاع غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر ، غزة، فلسطين.
2. حسين، أيمن محمود محمد، (2011)، قياس جودة الخدمات الإلكترونية باستخدام مدخل الفجوات/ دراسة تطبيقية في قطاع الاتصالات الاردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الأعمال الإلكترونية ، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الاردن.
3. الدهيات، عباد احمد، (2011)، جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكاتب الجامعات الاردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر المستخدمين/دراسة مقارنة، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الأعمال الإلكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الاردن.
4. الرواحنة، عمار سلامة، (2012)، أثر جودة الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في تحقيق رضا العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الخاضعة لنظام الخدمة المدنية في الاردن، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الاردن.
5. الشهراني، نورة عبدالله حزام، (2017)، دور إدارة الكفاءات الأكاديمية في تحقيق التميز التنظيمي بجامعة الملك خالد، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك خالد، المملكة العربية السعودية.
6. عبده، ماجدة عزت، (2012)، الجودة المدركة لخدمات المواقع الإلكترونية واثرها في تحقيق القيمة المضافة من وجهة نظر طلبة الجامعات الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الأعمال الإلكترونية ، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الاردن.
7. عودة، أيمن سمير، (2012)، العلاقة التأثيرية بين جودة الخدمات الإلكترونية وسمعة الجامعات / دراسة على عينة من الجامعات الخاصة الاردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الأعمال الإلكترونية ، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الاردن.
8. الكساسبة، مشعل عبدالمجيد، (2014)، اثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في أداء العاملين/ دراسة حالة وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك، ، رسالة ماجستير غير منشورة، ، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الاردن.
9. المجالي، عبدالله قايد، (2016)، أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على القرار الشرائي لعملاء مواقع التجارة الإلكترونية / دراسة حالة شركة Marka VIP في الاردن ، ، رسالة

الموقع الإلكتروني لها بالشكل الذي يساهم في إنجاز المستخدمين لمهامهم بسهولة وبالتالي توفير خبرة إيجابية لهم للتعامل مع المواقع الأخرى.

- تبين أن أغلبية أفراد العينة من التدريسيين أنقسموا بين من هم غير منفتح أو غير متأكد تماماً من مدى توفر التميز الأكاديمي في كليات الجامعة، مما يعطي إشارة واضحة إلى وجود خلل في تبني الجامعة لإستراتيجيات تعزيز التميز الأكاديمي لدى تدريسيها.

• أوضحت نتائج التحليل بأن أقوى علاقات الارتباط بين أبعاد الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني للجامعة وأبعاد التميز الأكاديمي كانت لبعد جودة المعلومات، وتعد التميز في الإدارة أي أنه كلما إزداد تركيز الجامعة على مستويات الجودة في المعلومات التي يقدمها موقعها الإلكتروني كلما إنعكس ذلك على تحسين وتعزيز مستويات التميز لكوادرها التدريسية.

• هنالك تأثير إيجابي بمستويات معنوية لمتغير الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني للجامعة في متغير التميز الأكاديمي، وبحسب ما أفرزته مؤشرات التحليل على المستوى الكلي، مما يشير إلى أن إهتمام الجامعة بتحسين جودة الموقع الإلكتروني يساهم في تعزيز مستويات التميز الأكاديمي للتدريسيين لديها.

• توصلت الدراسة إلى أن هناك مستويات معنوية عالية من التلازم بين الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني للجامعة والتميز الأكاديمي لدى التدريسيين، مما يشير إلى أنه كلما زاد إهتمام الجامعة في توفير خدمة ذات مستوى عالي من الجودة على موقعها الإلكتروني كلما إنعكس ذلك على إرتفاع مستويات التميز الأكاديمي لديها.

2.5 المقترحات

- قيام الجامعة بوضع معايير للموقع الإلكتروني تضمن تقديم الخدمة إلى التدريسيين بشكل ممتاز وبالذقة والسرعة التي يتوقعونها فضلاً عن تنوع الخدمات المقدمة. على الجامعة أن تأخذ بالحسبان عند قيامها بعملية تحسين أبعاد الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني الأهمية الترتيبية لتلك الأبعاد ووفقاً لما أفرزته نتائج الدراسة الحالية.

- University), International Journal on advanced Science Engineering Information Technology, Vol. 7, No. 3.
7. Othmani, Leila, and Bouslama, Néji, (2015), Perceived Quality of a Virtual Community and Its Components: An Exploratory Investigation, Journal of Internet Social Networking and Virtual Communities, Vol. 2015.
 8. Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A., and Malhotra, Arvind, (2005), E-S-QUALA Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality, Journal of Service Research, Volume 7, No. X.
 9. Porral, Cristina Calvo, Mangin, Jean-Pierre Le'vy, and Corti, Isabel Novo, (2013), Perceived quality in higher education: an empirical study, Marketing Intelligence and Planning Journal ,Vol. 31, No. 6.
 10. Raluca, Gheorghe Iuliana, Mădălina, Gheorghe Consuela, and Lorin, Purcărea Victor, (2018), Measuring the perceived quality of ophthalmology services in private organizations/A marketing perspective, Romanian Journal of Ophthalmology, Vol. 62, Issue 1.
 11. Rolland, Sylvie Desmet, Pierre, (2007), Perceived quality in a multi-channel environment: Impact of website visits on perceived instore quality, (HAL-SHS) Sciences de l'Homme et de la Société Journal, Vol.1.
 12. Sife, Alfred Said, and Msoffe, Grace Emanuel, (2013), User-perceived Quality of Selected Tanzanian Public University Websites, Library Philosophy and Practice (e-journal), P. 950.
 13. Vieira, PauloRoberto, Troccoli, Irene Raguene, and da Silva, JoséCarvalho, (2012), Perceived Quality In Higher Education Service In Brazil:, InterSciencePlace Journal.

6.2.2 Conferences

1. Varlamova1, Alla I., (2016), Academic excellence in the age of information technology, SHS Web of Conferences 9, 01075 (2016), Moscow, Russia .

6.2.3 Books

1. Itbach, Philip G. , Salmi, Jamil , (2011), The Road to Academic Excellence, The International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank 1818 H Street NW, Washington, USA.
2. Brusoni, M.; Damian, R.; Sauri, J.G.; Jackson, S.; Komurcugil, H.; Malmedy, M.; Motova, G.; Piszczak, S.; Pol, P.; Rostlund, A.; Soboleva, E.; Tavares, O. & Zobel, L., (2014), The Concept of

ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال ، كلية الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الاردن.

2.1.6 الدوريات

1. حسين، محمد مصطفى، (2010)، تقييم جودة المواقع الإلكترونية/ دراسة تحليلية مقارنة بين بعض المواقع العربية والاجنبية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 6، العدد 18.
2. رشيد، صالح عبدالرضا، والزيادي، صباح حسين شناوة، (2013)، دور التوجه الريادي في تحقيق الأداء الجامعي المتميز / دراسة تحليلية لآراء القيادات الجامعية في عينة من كليات جامعات الفرات الأوسط، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 15، العدد 2.
3. طواهر عبدالجليل، والهوارى، جمال، (2012)، محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الإلكترونية باستعمال مقياس NetQual / دراسة حالة موقع إلكتروني منظمة برید الجزائر، مجلة أداء المنظمات التجارية، العدد 2.
4. المدو، آلاء عبدالكريم غالب، (2016)، اثر إدارة التميز في الأداء الجامعي / دراسة إستطلاعية لعينة من الكليات الأهلية، مجلة دنانير، العدد 9.

2.6 المصادر باللغة الإنكليزية

6.2.1 Journals and Periodical

1. Alkhouli, Samer, (2018), The Effect of Banks Website Service Quality and E-satisfaction on E-loyalty: An Empirical Study on Swedish Banks, International Journal of Business and Management, Vol. 13, No. 1.
2. Al-zoubi, Ali Falah, AlShoura, Mohammad, and Oudh, Ayman, (2018), The Impact of Private Universities' Websites Services' Quality on the Reputation in Jordan (An Applied Study), International Business Research Journal, Vol. 11, No.1.
3. Berghout, Abdelaziz, (2011), Educational Excellence in The Islamic World: Enhancing Global Quality and Strategy Planning, Arab Journal For Quality Assurance in Higher Education, Vol. 4, No.8.
4. Connolly, Regina, Bannister, Frank, and Kearney, Aideen, (2010), Government website service quality: a study of the Irish revenue online service, European Journal of Information Systems, Vol. 19.
5. Muhammed, Abdulrahman, and Yusuf, Lamidi , (2016), Manufacturers' perceived quality of electricity service and organizational performance in Nigeria, Journal of Transportation and Logistics, Vol. 1, No.2.
6. Napitupulu, Darmawan, (2017), Analysis of Factors Affecting the Website Quality Based on Webqual Approach (Study Case: XYZ

Excellence in Higher Education, European Association for Quality Assurance in Higher Education AISBL, Brussels, Belgium.

3. Hidayanto, Achmad Nizar, Rofalina, Fanny, Handayani, Putu Wuri, (2015), Influence of Perceived Quality of Official University Websites to Perceived Quality of University Education and Enrollment Intention, IGI Global book series Advances in E-Business Research (Business Science Reference), U.S.A.
4. Kauppla, Osmo, (2016), Integrated Quality Evaluation In Higher Education, University of Oulu, Acta Univ. Oul. , Finland.

إستبانة البحث

جامعة دهوك

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

الدراسات العليا/ ماجستير



إلى / السيد المحيب المحترم

م / استمارة استبانة

تحية طيبة.....

أمل أن تقدم جزءاً من وقتك الثمين في الإجابة على فقرات الاستبانة التي بين يديك، شاكراً لك حسن التعاون، وثقتي كبيرة في حرصك على الإجابة بموضوعية تامة عن جميع الفقرات الواردة فيها.

إن الغرض من هذه الاستبانة هو قياس متغيرات الرسالة المعنونة بـ " الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني للجامعة وأثرها في تعزيز التميز الأكاديمي / دراسة استطلاعية لآراء عينة من التدريسيين في جامعة دهوك". وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال / كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة دهوك، يرجى التفضل بملء فقرات الاستبانة، علماً بأنه سيتم التعامل مع إجاباتكم بسرية تامة خدمة لأهداف البحث العلمي

شكراً لوقتكم الثمين الذي منحتموني إياه وتقبلوا منا فائق الشكر والامتنان.....

المشرف

د.سعد فاضل عباس المحمود
أستاذ مساعد

الباحثة

أفين إدريس سعدون إسماعيل

أولاً: بيانات تعريفية

- أ. الجنس: ذكر () انثى ()
 ب. العمر: أقل من 30 سنة () أقل من 40 () أكثر من 40 سنة ()
 ت. التحصيل الدراسي: بكالوريوس () ماجستير () دكتوراه ()
 ث. اللقب العلمي: مدرس مساعد () مدرس () أستاذ مساعد () أستاذ ()
 ج. التخصص: إنساني () علمي ()
 ح. عدد سنوات الخدمة: أقل من 5 سنة () أقل من 10 سنة () أكثر من 10 سنة ()

يرجى بيان مدى إتفاقتك مع العبارات الآتية:

ثانياً: الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني للجامعة			
درجة ادراك المستفيد لجودة الخدمة المقدمة من قبل الموقع الإلكتروني لجامعته من خلال مقارنة اداء الخدمة الفعلي مع التصور المسبق لديه عن جودة تلك الخدمة، والمتمثلة بالابعاد التالية: سرعة الوصول، سهولة الاستخدام، الخصوصية (الامان والسرية)، جودة المعلومات.			
ت	العبارات	أتفق	غير متأكد
أ.	سرعة الوصول (Responsiveness) : قابلية الموقع لتوفير المعلومات عند الحاجة إليها، والإمكانية في الحصول على رد سريع عن الاستفسارات من خلال الموقع الإلكتروني.	لا أتفق	لا أتفق
1.	يتصف الموقع الإلكتروني للجامعة بالقدرة والاستعداد الدائم لتقديم الخدمة المتوقعة من المستفيدين .		
2.	يتميز الموقع الإلكتروني للجامعة بسرعة الاجابة على استفسارات المستفيدين.		
3.	يسهم الموقع الإلكتروني للجامعة في تقديم المعلومات المناسبة لحل المشاكل التي تواجه كافة المستفيدين.		
4.	تم تأدية الخدمة في الموقع الإلكتروني للجامعة بدقة ومن أول مرة.		
5.	يسهم الموقع الإلكتروني للجامعة في توفير الوقت والجهد للمستفيدين.		
6.	يستجيب الموقع الإلكتروني للجامعة لأي استعلام عند الطلب خلال وقت قصير.		
7.	يساعد التنظيم الجيد للموقع الإلكتروني للجامعة في الوصول للمعلومة المطلوبة بشكل سريع.		

			8. يوفر الموقع الإلكتروني للجامعة محرك بحث للمساعدة في الوصول للمعلومة المطلوبة.
			9. يتميز الموقع الإلكتروني للجامعة بعدم وجود معوقات في الوصول لمحتوياته.
			10. يعتمد الموقع الإلكتروني للجامعة على معايير موحدة في الوصول لمحتوياته وكافة المستخدمين.
			ب سهولة الاستخدام (Usability): مدى قابلية التفاعل بالنسبة للمتعاملين مع الموقع الإلكتروني وذلك بسهولة التنقل وتنظيم الموقع بشكل جيد، ويشير أيضاً إلى سهولة إنجاز المستخدمين للمهام.
			11. يستخدم الموقع الإلكتروني روابط تنقل سهلة.
			12. يمتاز فهرس الموقع الإلكتروني بالوضوح.
			13. يقدم الموقع الإلكتروني تسهيلات كافية لاجراء عملية البحث .
			14. يتميز الموقع بسهولة الاستخدام والتصفح.
			15. يتمكن المستخدمون من معرفة المعلومات والبيانات الخاصة بهم بسرعة
			16. يوجد تبويب لجميع عناوين الخدمات المتاحة في الصفحة الرئيسية للموقع لتحقيق سهولة الاستخدام.
			17. يوفر الموقع الإلكتروني للجامعة المعلومة بشكل مناسب لأغراض الطباعة (النسخ).
			18. يعرض الموقع الإلكتروني للجامعة العناوين الفرعية بطريقة مترابطة.
			19. يوفر الموقع الإلكتروني للجامعة دعماً فنياً يساعده في الاجابة عن الاستفسارات.
			20. المعلومات الموجودة في الموقع الإلكتروني للجامعة سهلة القراءة و الفهم .
			21. يتميز الموقع الإلكتروني للجامعة بسهولة التحول والتنقل ومن خلال الادوات المتوافرة.
			22. يساعد التفاعل بشكل سهل و مفهوم مع الموقع الإلكتروني للجامعة في سهولة التعلم .
			23. يتميز الموقع الإلكتروني بمظهر جذاب وتصميمه يتناسب مع توجه الجامعة .
			24. يوفر الموقع الإلكتروني للمستخدمين خبرة ايجابية للتعامل مع المواقع الاخرى.
			ت الخصوصية (الأمان والسرية) (Privacy):الدرجة التي يكون فيها الموقع آمن ويحمي معلومات المستخدمين.

			٢٥. يتم استخدام كلمات المرور في الموقع الإلكتروني للجامعة كونها وسيلة آمنة.
			٢٦. يحقق الموقع الإلكتروني اتصالات آمنة بين المستخدمين والجامعة.
			٢٧. يتم اطلاع المستخدمين على سياسات وتفصيل إجراءات الأمان في الموقع الإلكتروني.
			٢٨. يضمن الموقع الإلكتروني للجامعة سرية المعلومات الخاصة بالمستخدمين.
			٢٩. يعتمد الموقع الإلكتروني إجراءات خاصة لحماية حسابات المستخدمين من الاختراق.
			٣٠. تسهم إجراءات الأمان والسرية للموقع الإلكتروني على زيادة ثقة المستخدمين.
			٣١. يعتمد الموقع الإلكتروني للجامعة عدداً من الآليات لحماية وإخفاء تنقل المستخدمين فيه.
			٣٢. يعتمد الموقع سياسة عدم مشاركة معلومات المستخدمين مع المواقع الأخرى.
			ث جودة المعلومات (Information quality): يقاس هذا البعد بكفاية وشمول المعلومات أي حصول المستخدم على معلومات دقيقة وكاملة وواضحة وذات مصداقية عند زيارة الموقع.
			٣٣. تتصف المعلومات المتوفرة في الموقع الإلكتروني للجامعة بكونها دقيقة.
			٣٤. يتم تحديث المعلومات المتوفرة في الموقع الإلكتروني للجامعة بصورة دائمة.
			٣٥. يوفر الموقع الإلكتروني للجامعة نماذج مناسبة لعرض المعلومات على سبيل المثال (Pdf , power point, Word)
			٣٦. يقدم الموقع الإلكتروني للجامعة معلومات كاملة حول الخدمات التي يحتاجها المستخدمون.
			٣٧. ترتبط المعلومات المتوفرة في الموقع الإلكتروني بطبيعة الخدمات التي تقدمها الجامعة.
			٣٨. يعرض الموقع الإلكتروني للجامعة معلومات حديثة تناسب التوقيت المطلوب.
			٣٩. يستبدل الموقع الإلكتروني للجامعة المعلومة القديمة بعد انتهاء وقتها بمعلومة جديدة.
			٤٠. يتم عرض مناهج الدراسة للجامعة في الموقع الإلكتروني بشكل واضح و دقيق.
			٤١. تعمل جميع الروابط الموجودة في الموقع بشكل جيد و تحتوي معلومات وافية و دقيقة.
			٤٢. يوفر الموقع الإلكتروني معلومات متاحة لكافة المستخدمين.

			43. يوفر الموقع الإلكتروني المعلومات بمستويات هيكلية مقبولة لكافة المستخدمين.
<p>ثالثاً: التميز الأكاديمي المعيار المعبر عن قدرات أعضاء هيئة التدريس والموظفين والإداريين في تنفيذ أهداف الجامعة التي يجب أن تتوافق مع التزام الجامعة بتقديم أفضل الممارسات في المجالات الأكاديمية.</p>			
ت	العبارات	أُتفق	غير متأكد
لا أتفق			
أ.	<p>التميز بالادارة Excellence in management الدعم الاداري لإدارة الجامعة للتميز من خلال قيادتها وسياساتها واستراتيجياتها المتبعة بالإضافة الى ادارتها لعملياتها ومواردها البشرية.</p>		
1.	تتبنى إدارة الجامعة ثقافة تنظيمية تدعم التميز.		
2.	تعتمد ادارة الجامعة مبادئ و تطبيقات لنماذج التميز.		
3.	تسعى ادارة الجامعة إلى ترسيخ مبادئ و اساس نظم الجودة و معايير التميز لكادرها التدريسي.		
4.	تتبنى إدارة الجامعة المعايير التي تمنح على اساسها جوائز التميز.		
5.	تتابع ادارة الجامعة نتائج التقييم الذاتي للتميز وفق معايير موضوعة مسبقا.		
6.	تقوم الجامعة بتطبيق نظم الجودة والتحسين المستمر على مواردها البشرية .		
7.	تلتزم ادارة الجامعة بخطة استراتيجية تهدف الى تحقيق التميز.		
8.	توفر ادارة الجامعة مكاتب استشارية لتقديم الدعم العلمي اللازم لمؤسسات المجتمع المختلفة		
9.	تنظر ادارة الجامعة الى التميز كميزة تنافسية .		
10.	توفر ادارة الجامعة التمويل الكافي لدعم أنشطة التميز الأكاديمي .		
11.	تضمن ادارة الجامعة الحرية الأكاديمية للتدريسين بتوفير المناخ الابداعي لتحقيق التميز.		
12.	توفر الجامعة بنية تحتية تكنولوجية تدعم التميز لكادرها التدريسي.		
ب	<p>التميز بالتدريس Excellence in teaching: التميز بأدوات وطرق التدريس المتبعة من قبل الكادر التدريسي في الجامعة.</p>		
13.	تعتمد الجامعة نظم حديثة لتطوير المناهج والتدريسين باستمرار.		
14.	تتبنى الجامعة أنشطة ضمان الجودة في عملية التعليم بشكل كبير .		

15.	تمنح الجامعة لكادرها التدريسي اجازات للتفرغ العلمي في الجامعات العالمية المتميزة.		
16.	تعتمد الجامعة خططاً و استراتيجيات لتطوير طرق و ادوات التدريس.		
17.	تخصص الجامعة مبالغاً لتطوير اساليب التدريس بالاعتماد على التكنولوجيا الحديثة .		
18.	توفر الجامعة احدث المختبرات العلمية اللازمة لتميز كادرها التدريسي.		
19.	توفر الجامعة جوائز و مكافآت لدعم التدريسين المتميزين .		
20.	تهتم الجامعة باقامة دورات تخصصية تهدف الى تعريف كادرها التدريسي باهمية التميز في عملهم .		
21.	تدعم الجامعة الافكار الجديدة و المتميزة لكادرها التدريسي.		
ت	التميز بالبحث العلمي Excellence in research : يقصد به تحقيق الجودة النوعية والكمية في البحث العلمي وفقاً للمعايير المحلية والدولية.		
22.	توفر الجامعة قنوات خاصة لنشر نتاج البحث العلمي لكوادرها التدريسية كالتعاقد مع المجلات العالمية.		
23.	تسهم الجامعة في نشر اجاث التدريسين ورقباً و الكترونياً.		
24.	يتم عقد ندوات و مؤتمرات علمية دورية لتطوير الاتناج العلمي للكادر التدريسي.		
25.	تخصص الجامعة مبلغا ماديا لدعم أنشطة البحث العلمي ضمن ميزانيتها السنوية .		
26.	توفر الجامعة حياية قضائية لحقوق التأليف و النشر للبحوث العلمية .		
27.	توفر الجامعة مراكز خاصة لتقديم جميع متطلبات القيام بالحث العلمي .		
28.	تدعم الجامعة أنشطة البحث العلمي المشترك و الفردي على حد سواء.		
29.	تقدم الجامعة الدعم اللازم للافكار الابداعية البحثية الجديدة .		
30.	توفر الجامعة معايير خاصة بالبحث العلمي المتميز .		
31.	توفر الجامعة مراكز موثوقة للحصول على المعلومة كالمكتبات العامة والالكترونية .		
32.	تخصص الجامعة جوائز و مكافئات للبحث العلمي المتميز .		

			٣٣. تقييم الجامعة البحوث بناء على معايير التميز الموضوعه مسبقا .
			ث التميز في اداء الطلبة Excellence in student performance: النتائج الجوهرية لأداء التدريسيين في مجال تعلم وانجاز الطلبة وتحقيقهم مستوى عال من الاداء.
			٣٤. تركز الخطط الدراسية للجامعة على تنمية مهارات الطلبة العملية.
			٣٥. تضع الجامعة برامج خاصة لمتابعة تطور الطلبة لديها وايصالهم ال مستوى الاداء المتميز.
			٣٦. تتيح الجامعة الفرصة أمام جميع الطلبة للمشاركة الايجابية في المواقف التعليمية واتخاذ القرارات.
			٣٧. تركز الجامعة على الوفاء بالجودة والسرعة في تقديم الخدمات التعليمية للطلبة.
			٣٨. تتوفر في جامعتنا بيئة ايجابية للتعلم تساعد على تحقيق التميز في أداء الطلبة.
			٣٩. يعد تحديد مشاكل واحتياجات الطلبة والحرص على تلبيتها من اولويات اهتمام الجامعة.
			٤٠. تنسجم المفردات الدراسية في الجامعة مع المفردات المعتمدة في الكليات المتناظرة والمتميزة على المستوى العالمي.
			٤١. يتم تحديث البرامج والخطط التدريسية باستمرار بما يتوافق والمستجدات العلمية والبيئية
			٤٢. تعتمد الجامعة اسلوب التعلم المستند الى الابتكار والابداع بديلا عن التلقين والحفظ.