ISSN (Print): 3079-7713 / ISSN (Online): 3079-7721
(2025) 19 العدد / 2المجلد VOL 2/ ISSUE 19 (2025)
مجلة الاقتصاد والعلوم السياسية
Journal of Economics and Political Science

التسلمReceived	التعديلRevised	القبولAccepted	حساب ORCID
2024-12-26	2025-10-24	2025-11-03	DOI : https://orcid.org/0000-0000-0000-0000

أثر تصميم الموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها.

"The Impact of the Web site Design of the University of Tripoli on User Satisfaction: A Perspective from Its Faculty Members"

د. علي عبد الفتاح بن حليم — جامعة طرابلس — حساب (يوضع هنا حساب الباحث على ORCID)

أ. الهادي محمد يحى — جامعة طرابلس — حساب (يوضع هنا حساب الباحث على ORCID)

Abstract

This study aimed to explore the impact of the University of Tripoli's website design on user satisfaction from the perspective of faculty members, in light of the rapid digital transformation taking place in higher education institutions. The study adopted a descriptive-analytical approach, and data were collected through an online questionnaire distributed to a sample of faculty members. A total of 67 valid responses were retrieved for analysis.

The statistical analysis revealed a statistically significant impact of the website design on user satisfaction among faculty members, highlighting the importance of developing the website's technical infrastructure and digital content. The study recommended the continuous improvement of the university's website to enhance user experience and support the university's position in global academic rankings, through improving the quality of digital services, developing content, and strengthening the technical infrastructure.

Keywords: Website Design, User Satisfaction, University of Tripoli

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تصميم الموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على مستوى رضا المستخدمين، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها، وذلك في ظل التحول الرقمي المتسارع الذي تشهده مؤسسات التعليم العالي، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال استبانة إلكترونية، وزعت على عينة من أعضاء هيئة التدريس، حيث تم استرجاع (67) استبانة صالحة للتحليل، وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي، وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتصميم الموقع الإلكتروني على رضا المستخدمين من أعضاء هيئة تدريس، مما يبرز أهمية تطوير البنية التقنية والمحتوى الرقمي للموقع، وأوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في تحسين الموقع الإلكتروني للجامعة، بما يعزز تجربة المستخدم ويدعم مكانة الجامعة في التصنيفات الأكاديمية العالمية، من خلال تحسين جودة الخدمة الرقمية، وتطوير المحتوى وتعزيز البنية التحتية التقنية.

الكلمات المفتاحية: تصميم المواقع الالكترونية، رضا المستخدمين، جامعة طرابلس.

1.1 المقدمة:

في ظل التوجه نحو التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي، أصبح الموقع الإلكتروني للجامعة أداة استراتيجية تعكس جودة أدائها الأكاديمي والبحثي، وتبرز أهمية هذا الجانب من خلال التصنيفات العالمية، مثل Webometrics، التي تعتمد بشكل كبير على الحضور الرقمي للجامعات على شبكة الإنترنت.

وتخطو الجامعات اليوم خطواتها الأولى نحو تحقيق تقنيات التحول الرقمي، والتي من ضمنها المواقع الالكترونية، مما يحقق التميز في الأداء الأكاديمي والمؤسسي، ويعزز تجربة المستخدم، كذلك يؤثر على مدى رضاه، حيث تلعب دورًا مهم في تقديم

المعلومات والخدمات للطلاب وأعضاء هيئة التدريس والموظفين، ويعد تصميم الموقع الإلكتروني عنصرًا مهمًا يؤثر بشكل كبير على تجربة المستخدم ورضاه، حيث يرتبط بجوانب متعددة تشمل سهولة الاستخدام، إمكانية الوصول، وتجربة المستخدم.

جامعة طرابلس، كواحدة من المؤسسات التعليمية الرائدة في ليبيا، تعتمد على موقعها الإلكتروني لتوفير المعلومات الأكاديمية والإدارية لأعضاء هيئة التدريس والطلاب والموظفين.

ولأجل تحقيق أقصى استفادة ممكنة من الموقع الإلكتروني الجامعي، يجب أن يكون تصميمه متوافقًا مع احتياجات أعضاء هيئة التدريس، بحيث يتيح لهم الوصول السريع إلى المعلومات والخدمات الأكاديمية والإدارية بسهولة وكفاءة، لذا تحسين جودة الموقع الإلكتروني مما يعزز تجربة المستخدم، ويساهم في زيادة رضاهم ويحفز تفاعلهم مع التحول الرقمي في جامعة طرابلس، الأمر الذي ينعكس إيجابيًا على الأداء الأكاديمي والمؤسسي ككل، ولأهمية الموقع الإلكتروني في تواصل مع المستخدمين فضلاً عن تواصل الجامعة نحو العالم الخارجي.

وترمي هذه الدراسة تحليلاً وتقييماً لأثر تصميم الموقع الإلكتروني على رضا المستخدمين، بالإضافة إلى ذلك ضمان جودة عمل الموقع الالكتروني ومواكبة التطور والقدرة على استخدام وتبادل البيانات الإلكترونية، وتسليط الضو على أثر تصميم الموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها، ويعد رضا أعضاء هيئة التدريس عن الموقع الإلكتروني للجامعة عاملاً حيويا في تعزيز كفاءة استخدام الخدمات الرقمية المقدمة لهم، إذ يساهم التصميم الجيد وسهولة الوصول إلى المعلومات في تحسين تجربة المستخدم، مما يعكس مدى توافق الموقع مع احتياجاتهم الأكاديمية والإدارية، ومع التطورات المتسارعة في التكنولوجيا، يصبح من الضروري تقييم مدى تأثير جودة تصميم الموقع الإلكتروني على مستوى رضا المستخدمين لضمان بيئة رقمية أكثر تفاعلية وفعالية.

2.1 الدراسات السابقة:

يناقش هذا الجانب بشيء من الإيجاز أهم الدراسات السابقة والأكثر صلة بموضوع الدراسة، وذات قيمة حسب اطلاع الباحثان، وتم ترتيبها حسب التسلسل التاريخي، وما يميز هذه الدراسة من حيث ما يمكن أن تضيفه إلى جانب أوجه التوافق والاختلاف من خلال ربط نتائج الدراسات السابقة، بما توصلت إليه هذه الدراسة.

أهتمت دراسة بن مريم، نورالدين، ودرقاوي، أسماء، (2024): إلى التعرف على مدى جودة خدمة الموقع الالكتروني لجامعة مستغانم ودوره في تحقيق رضى الطلبة، واعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي ولتحقيق هدف الدراسة، تم تطبيق الاستبانة كأداة قياس، وقد طبقت على عينة من الطلبة بلغ عددهم (83) طالب وطالبة، وتم اختيارهم بطريقة عشوائية، وقد كشفت الدراسة إلى وجود انطباع إيجابي جدا بدرجة عالية لدى عينة الدراسة على كل المعايير الخمسة، من معيار جودة المحتوى، ومعيار جودة التصميم، ومعيار جودة التنظيم، ومعيار جودة سهولة التعامل ومعيار جودة المعلومات الأكاديمية، وأوصت الدراسة بالاهتمام بمعيار جودة المعلومات الأكاديمية أكثر، حيث كانت نسبة الاستجابة أقل مقارنة بالمعايير الأخرى، كما أوصت الدراسة بضرورة احتواء الموقع الالكتروني قيد الدراسة، على عناصر تتيح التفاعلية وعناصر أخرى لقياس مدى رضا الطلبة بصفة دورية لضمان تلبية توقعات واحتياجات الطلاب في عصر التكنولوجيا المتقدمة.

وهدفت دراسة (Sugiarto, et.al, 2023) على التعرف على تأثير جودة الموقع الالكتروني على رضا الالكتروني من خلال الثقة الإلكترونية لدى الطلاب الذين يستخدمون التجارة الالكترونية بواسطة شركة (Shopee) السنغافورية، وتمثلت عينة الدراسة (100) طالب، من جامعة جامبي، واستخدمت أداء جمع البيانات الاستبانة، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، أظهرت الدراسة أن جودة الموقع الالكتروني لها تأثير إيجابي ومهم، على الرضا الالكتروني للطلاب الذين يستخدمون التجارة الالكترونية،

جودة موقع الويب لها تأثير إيجابي ومهم، على الثقة الالكترونية لطلاب مستخدمي التجارة الالكترونية (Shopee)، في جامعة جامبي للثقة الالكترونية تأثير إيجابي ومهم، على الرضا الالكتروني لدى طلاب مستخدمي التجارة الالكترونية (Shopee)، في جامعة جامبي، وكما اوصت الدراسة بإعداد دليل لكيفية تشغيل موقع الويب على (Shopee)، بحيث يساعد الطلاب على سهولة الاستخدام، وبضرورة تلبية احتياجات وتوقعات المستهلكين.

ورمت دراسة (**قشي، وهباش، 2022**): "على أثر جودة خدمات المواقع الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي على رضا المستخدمين"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة فرحات عباس سطيف، حيث تم إجراء دراسة استقصائية على (**211**) **مستخدما** لموقع كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة فرحات عباس سطيف، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم تحليلها باستخدام برنامج (SPSS) وأظهرت الدراسة أن جميع أبعاد جودة خدمات الموقع لها تأثير إيجابي على رضا المستخدمين، مما يؤكد أهمية تحسين تصميم المواقع الإلكترونية الجامعية لضمان تجربة مستخدم أفضل، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز أمن وخصوصية الموقع الإلكتروني، وتحسين تصميم الموقع الالكتروني، وإجراء تحديثات مستمرة تتماشى مع احتياجات المستخدمين.

أيضاً رمت دراسة (الشيباني، 2022)، للتعرف على مفاهيم التحول الرقمي ودوره في تطور مؤسسات التعليم العالي في ليبيا، وأهميته وأهدافه والصعوبات التي تواجه المؤسسات الجامعية في تطبيقه، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت الدراسة أنه بسبب التطورات التكنولوجيا المتسارعة له دور أساسي في تطور التعليم الجامعي، وعلى الرغم من الصعوبات التي يواجها في بعض الدول العربية، وضعف البنية التحتية، إلا أنه لم يتم تسجيل أي أثار سلبية لتطبيقه في الدول التي تمتلك الامكانيات المادية والتقنية، وأوصت الدراسة باستخدام النظام الالكتروني في مؤسسات التعليم، بداية من النظام الإداري في المراسلات والتقارير والتقليل من التعاملات الورقية، ونشر ثقافة التحول الرقمي، وتوفير متطلباته من برمجيات وأجهزة وتقنيات.

وركزت دراسة (بن حليم، وأخرون، 2021)، على دور إدارة المعرفة وتحقيق التحول الرقمي في جامعة طرابلس، حيث أتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت الدراسة أن العديد من المؤسسات التعليمية بشكل عام، وجامعة طرابلس بشكل خاص تعتبر إدارة المعرفة أعظم عملية إستراتيجية تطورت خلال السنوات العشرين الماضية، مما تساهم في تحقيق التحول الرقمي، وإدراك المؤسسات التعليمية لامتلاكها أهم ابعاد إدارة المعرفة، متمثلة لـ (اكتساب المعرفة، تخزين المعرفة، تشر المعرفة، تطبيق المعرفة)، في تحقيق التحول الرقمي في جامعة طرابلس، وأوصت الدراسة ضرورة تبني جامعة طرابلس إدارة المعرفة لتحقيق التحول الرقمي، حتى تتمكن من تقليل هذه الفجوة المعرفية وتحسين مستوى الأداء المؤسسي.

وسعيت دراسة محمد، أمنة أبو النجا، (2018)، إلى التعرف على أثر جودة خدمة الموقع الإلكتروني بمتغيراتها (جودة الموقع الإلكتروني – جودة المعلومات – جودة خدمة العميل) على ولاء العميل من خلال القيمة المقدمة للعميل ورضا العميل، وذلك بهدف بناء نموذج لجودة خدمة الموقع الإلكتروني في قطاع الاتصالات المصري، تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة عشوائية حجمها (384) عميلاً، وتم استرجاع (221) استبانة منها صالحة للتحليل الإحصائي، وكشفت الدراسة أن هناك تباين في درجة تأثير كل بعد من أبعاد جودة خدمة الموقع الإلكتروني على ولاء العميل من خلال القيمة المقدمة للعميل ورضا العميل، حيث جاءت وفقاً للترتيب الآتي: جودة خدمة العميل، يليها جودة المعلومات، وأخيرا جودة الموقع الإلكتروني، إضافة إلى أن جودة خدمة الموقع الإلكتروني لها تأثير غير مباشر على رضا العميل من خلال القيمة المقدمة للعميل، أيضاً توصلت الدراسة إلى نموذج مقترح لجودة خدمة الموقع الإلكتروني في قطاع الاتصالات المصري لبناء ولاء العملاء بدرجة صلاحية عالية، وأوصت الدراسة بالتطوير المستمر للموقع الالكتروني لشركات الاتصالات المصرية بحيث يصبح أكثر ملائمة لنوع الخدمات التي يقدمها، على المنظمات بذل من الجهد ليصبح الموقع الالكتروني أكثر أماناً، وسهولة الاستخدام وتحديث الموقع الالكتروني بشكل مستمر.

وركزت دراسة العضايلة، والمحارب، (2017): على تطبيق معايير جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا طالبات جامعة الأميرة نورة بالمملكة العربية السعودية، المقدمة عبر موقع الجامعة على رضا الطالبات، حيث تم جمع البيانات باستخدام

وتمثلت عينة الدراسة (306) استبانة من مختلف التخصصات والمستويات الدراسية، واعتمدت الدراسة المنهج (دراسة حالة) وأظهرت الدراسة أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية كان ضعيفا من وجهة نظر الطالبات، كما أن مستوى رضا الطالبات عن هذه الخدمات كان منخفضا، وأشارت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق معايير جودة الخدمة الإلكترونية على مستوى رضا الطالبات، أوصت الدراسة بضرورة تحسين تصميم الموقع الإلكتروني، وتوفير المعلومات بطريقة أكثر سهولة، بالإضافة إلى تطوير موقع الجامعة ليتيح للطالبات إجراء العمليات الأكاديمية دون الحاجة للحضور شخصيا إلى الجامعة.

هدفت دراسة السر، (2014)، "إلى التعرف على جودة المواقع الإلكترونية وتأثيرها على الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، من وجهة نظر الطلبة"، حيث تم التركيز على عناصر الجودة مثل سهولة الاستخدام، التصميم البصري، سرعة التحميل، وإمكانية الوصول، واعتمدت الدراسة على منهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال استبانة وزعت على عينة من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية، وأظهرت الدراسة أن تحسين جودة المواقع الإلكترونية يسهم بشكل مباشر في تعزيز الميزة التنافسية للجامعات، حيث تؤثر تجربة المستخدم الإيجابية على جذب الطلاب وزيادة التفاعل مع الخدمات الرقمية، وأوصت الدراسة بضرورة تطوير المواقع الإلكترونية الجامعية من خلال تحسين التصميم، تعزيز الأمان، وتوفير دعم فني مستمر لضمان تجربة مستخدم أفضل.

التعقيب على الدراسات السابقة:

أظهرت الدراسات السابقة المحلية والدولية المتعلقة بتصميم المواقع الالكترونية ورضا المستخدم للمواقع الالكترونية، ثراء وتنوعاً في الإطار المعرفي والمنهجي، ومجتمعات الدراسة، وأبرزت توجهات الخبراء والممارسين نحو مدى رضا المستخدمين للمواقع الالكترونية، في حين ركزت معظم الدراسات السابقة المتعلقة بتصميم المواقع الالكترونية على متغيرات أخرى، كما يعد السرد المنطقي السابق بأنه يتضح أن هناك أوجه تشابه واختلاف ما بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية في بعض الجوانب أهمها: تتفق أغلب هذه الدراسات مع الدراسة الحالية من خلال متغيرات الدراسة، وهو تصميم الموقع الالكتروني وجودته، وتشابهت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات في منهج الدراسة المستخدم، ودراسة أحد متغيري الدراسات السابقة، وحيث تشابهت هذه الدراسة في استخدام الاستبانة كأداة جمع البيانات، وتشابهت في استخدام المنهج الوصفي التحليلي مع الدراسات السابقة، كما استفادت هذه الدراسة من الدراسات السابقة في صياغة أداة ونموذج الدراسة.

وقد أشارت الدراسات السابقة إلى أن أي ضعف في هذه الجوانب قد يؤدي إلى انخفاض مستوى التفاعل والرضا، مما يعكس الحاجة إلى تحسينات مستمرة لضمان تجربة أكثر سلاسة وفعالية، وتتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة على أهمية تبني معايير تصميم حديثة تُراعي احتياجات أعضاء هيئة التدريس لضمان موقع أكثر كفاءة وسهولة في الاستخدام، مما يعزز من فاعلية الخدمات الإلكترونية المقدمة لهم.

ما يميز هذه الدراسة بأنها الدراسة الأولى حسب علم الباحثان تناولت موضوع في غاية الأهمية، وهو تصميم الموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس وأثره على رضا المستخدمين، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها.

3.1 مشكلة الدراسة:

تواجه بعض المؤسسات التعليمية تحديات في تحقيق رضا المستخدمين، فضلاً على أن هناك حاجة لفهم مدى رضا أعضاء هيئة التدريس عن تصميم الموقع الإلكتروني، وتحديد العوامل التي تؤثر على هذا الرضا، وبالرغم من الدور الحيوي الذي يلعبه الموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس في تسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات، إلا أن هناك مؤشرات على وجود تحديات في تصميمه قد تؤثر على رضا أعضاء هيئة التدريس وسهولة استخدامهم له، ومن تم أصبحت المواقع الإلكترونية في المؤسسات التعليمية هي الجزء التكميلي لبناء وتفعيل أنظمة وبرامج التعليم والتعلم في المؤسسات التعليمية. (مرجين، 2017)

ISSN (Print): 3079-7713 / ISSN (Online): 3079-7721
(2025) 19 العدد / 2المجلد VOL 2/ ISSUE 19 (2025)
مجلة الاقتصاد والعلوم السياسية
Journal of Economics and Political Science

وهذا ما أشار إليه تقرير، (كنغر ديجيتال، 2025) أن تجربة المستخدم تلعب دورا محوريا في نجاح المواقع الإلكترونية، وعلى أهمية تجربة المستخدم في تصميم المواقع الإلكترونية، مشيرا إلى أن قابلية الاستخدام بسهولة تفاعل المستخدم مع عناصر الموقع، بينما تساهم إمكانية الوصول في ضمان استفادة جميع الفئات من الخدمات الرقمية، بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة، بالإضافة إلى ذلك، فإن التصميم البصري يؤثر بشكل كبير على انطباع المستخدم الأولى واستمرارية تفاعله مع الموقع، وكما يوصي التقرير بتحسين التفاعل الرقمي عبر تصميم أكثر سهولة وتنظيما، مما يسهم في تعزيز تجربة المستخدم.

وكما يشير تقرير AURA (2024) إلى تأثير سرعة التحميل، سهولة التنقل، والتصميم البصري، على تفاعل المستخدمين مع المواقع الإلكترونية، وحيث يوضح أن تأخير تحميل الصفحات أو صعوبة التنقل بين الأقسام يؤثر سلبا على رضا المستخدم، مشددا على ضرورة تحسين الأداء العام للموقع لضمان تجربة سلسة ومريحة.

كل هذه العوامل ترتبط بشكل مباشر برضا المستخدمين، وهو ما يجعل تصميم المواقع الالكتروني في جامعة طرابلس عنصرا أساسيا في تعزيز التجربة الرقمية لأعضاء هيئة التدريس قيد الدراسة.

لذا، ترمي هذه الدراسة إلى تقييم أثر تصميم الموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا أعضاء هيئة التدريس، وذلك من خلال تحليل مدى ملاءمة العناصر التصميمية للموقع لاحتياجات المستخدمين، واستكشاف العقبات التي تؤثر على تجربة الاستخدام له.

ومما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر تصميم الموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها؟

4.1 أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:

1.4.1 التعرف على واقع تصميم الموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس والمتمثلة في الأبعاد التالية: (تجربة المستخدم، جودة الخدمة، التوافق الاجتماعي، **المحتوى**)، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها، قيد الدراسة.

2.4.1 التعرف على تقييم مستوى رضا أعضاء هيئة التدريس عن تصميم الموقع الإلكتروني، والمتمثلة في (رضا المستخدم)، في جامعة طرابلس قيد الدراسة.

3.4.1 التعرف على طبيعة العلاقة والأثر بين تصميم الموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس ورضا أعضاء هيئة التدريس في جامعة طرابلس قيد الدراسة.

5.1 أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في النقاط الآتية:

تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة لأنها تسلط الضوء على العلاقة بين تصميم الموقع الإلكتروني ورضا المستخدمين في جامعة طرابلس، من خلال فهم هذه العلاقة، يمكن لجامعة طرابلس تحسين تصميم موقعها الإلكتروني لتعزيز تجربة المستخدم وزيادة رضا أعضاء هيئة التدريس، مما يساهم في تحسين الأداء الأكاديمي والإداري للجامعة، ومن خلال تقييم تأثير تصميم الموقع الإلكتروني على رضا أعضاء هيئة التدريس.

6.1 فرضيات الدراسة: في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها صيغت فرضيات الدراسة على النحو التالي: الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتصميم الموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها".

ويتفرع من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية متمثلة في:

الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تجربة المستخدم للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس، ورضا المستخدمين، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها".

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة الخدمة للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس، ورضا المستخدمين، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها".

الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التوافق الاجتماعي للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس، ورضا المستخدمين، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها".

الفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المحتوى للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس، ورضا المستخدمين، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها".

7.1 متغيرات الدراسة:

استناداً على بعض ما ورد في الدراسات السابقة وانسجاماً مع أهداف هذه الدراسة، فإن النموذج يشتمل على مجموعة من المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، تتمثل المتغيرات المستقلة في تصميم الموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس، ويتمثل في: (تجربة المستخدم للموقع الالكتروني، جودة الخدمة للموقع الإلكتروني، التوافق الاجتماعي للموقع الإلكتروني، المحتوى للموقع الالكتروني) أما بالنسبة للمتغير التابع فهو يتمثل في (رضا المستخدمين)، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها، في جامعة طرابلس قيد الدراسة.

8.1 منهج الدراسة:

انطلاقاً من مشكلة الدراسة وأهدافها فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب مع طبيعة هذه الدراسة، والذي يعنى بوصف الظاهرة وتشخيصها وصفًا دقيقًا وشاملًا، والوقوف على الواقع الحالي، وإلقاء الضوء على جوانبها المختلفة بغرض فهمها وتحديد أسبابها، فالمنهج الوصفي التحليلي يهتم بتوضيح واقع الظاهرة أو موضوع الدراسة أو المشكلة قيد الدراسة، والتعبير عنها وصفاً كمياً أو وصفاً نوعياً، وصولا لفهم الظاهرة، وما تتطلب من إجراءات للتعامل معها، وهذا المنهج يعتمد في تنفيذه على جمع البيانات وتقييم الوضع الحالي لتصميم الموقع الالكتروني لجامعة طرابلس، ويساعد أيضاً على مدى رضا المستخدمين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها، وتحديد العلاقات التي توجد بين المتغيرات، المعتمدة في ذلك على جمع الحقائق وتحليلها لاستخلاص النتائج التي تُظهر مدى صحة الدراسة أو خطئها، بما يساعد في تفسير مشكلة الدراسة. (ملحم، 2024: 361)

9.1 حدود الدراسة: تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:

أولاً: الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة في جامعة طرابلس.

ثانياً: الحدود الزمنية: تمثلت في فترة إعداد هذه الدراسة خلال (الربع الأول من سنة 2025).

10.1 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من كافة أعضاء هيئة التدريس بجامعة طرابلس، وحيث أن طريقة توزيع العينة اعتمدت على الشكل الالكتروني، ونظراً لكون مجتمع الدراسة متجانس من حيث المؤهلات وامكانيات التواصل، فقد تم اعتماد العينة العشوائية البسيطة، بعد مدة من عملية إطلاق الاستبيان الالكتروني رجعت (67) استمارة منقحة وصالحة للدراسة.

11.1 **التعريفات الإجرائية:** استخدمت تعريفات الدراسة كما يلي:

- تصميم الموقع الإلكتروني: يقصد به في هذه الدراسة اجرائياً: وهو يشير إلى الهيكل العام والتخطيط البصري والوظيفي للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس، بما في ذلك سهولة التنقل، جاذبية التصميم، وسرعة التحميل.

ISSN (Print): 3079-7713 / ISSN (Online): 3079-7721
(2025) 19 العدد / 2المجلد VOL 2/ ISSUE 19 (2025)
مجلة الاقتصاد والعلوم السياسية
Journal of Economics and Political Science

- رضا المستخدمين: يقصد به في هذه الدراسة اجرائياً: إلى مستوى الرضا الذي يشعر به أعضاء هيئة التدريس تجاه استخدام الموقع الإلكتروني، والذي سيتم قياسه من خلال استبانة تتضمن مجموعة من الفقرات المتعلقة بتجربتهم مع الموقع.

- أعضاء هيئة التدريس: يقصد بهم في هذه الدراسة اجرائياً: بأنه جميع الأكاديميين الذين يعملون في جامعة طرابلس، بما في ذلك الأساتذة، المحاضرون، وشاغلي المناصب الإدارية في الجامعة.

- جامعة طرابلس: University of Tripoli يقصد بها في هذه الدراسة جامعة طرابلس، ليبيا، والتي أجريت فيها الدراسة الميدانية، حيث تعتبر من أقدم الجامعات الليبية، والتي أنشئت باسم الجامعة الليبية بموجب مرسوم ملكي بتاريخ (15 ديسمبر1955)، حيث كانت النواة الأولى لها كلية الآداب والتربية في بنغازي وفي سنة (1957)، تم انشاء كلية العلوم وهي بمثابة النواة الأولى لجامعة طرابلس، وتوالى إنشاء كليات الجامعة لتصل حوالي (23) كلية، وهي منارة للعلم والمعرفة في العاصمة الليبية طرابلس، والتي تضم العديد من الكليات، (العلوم التطبيقية والطبية والانسانية)، وتم إطلاق الموقع الإلكتروني الجديد لجامعة طرابلس في أكتوبر (2020)، وذلك للتحقق من الفجوة الرقمية ومستوى رضا مستخدمين من الهيئة التدريسية للموقع الالكتروني جامعة طرابلس.

الإطار النظري

الموقع الالكتروني: هو مجموعة من الصفحات المرتبطة مع بعضها البعض ويمكن مشاهدتها والتفاعل معها عبر برمجيات، (المتصفحات)، وبالإمكان عرضها بواسطة الهواتف النقالة عبر تقنية نظام التطبيقات اللاسلكية، وهذه الصفحات تسمى بالخادم. (لخضر، 2017، ص29).

ويعرفه (الجزعي، 2023) هو عبارة عن صفحات مبرمجة بأي لغة من لغات الويب حيث يقوم بعرض وأخذ البيانات على شبكة الأنترنت، وتختلف المواقع عن بعضها من ناحية عملها وبرمجتها وطريقة عملها، وتهتم المؤسسات على أن يكون موقعها الالكتروني بأفضل صورة، وبأساليب مبتكرة لجذب وانتباه المستخدمين له، والتركيز على جودة التصميم من خلال (الجاذبية، اللون، الفيديو، المحتوى). (بارة، 2012، ص51)

إن الموقع الإلكتروني الجامعي يقوم بالتعريف عن الجامعة سواء في مواضيعها أو رسوماتها، والفيديوهات التابعة لها حيث يعتبر واجهة إعلامية للجامعة أو لإحدى هياكلها الفرعية كالكليات وغيرها، وكذلك يبين نشاطاتها مثل الملتقيات، الدليل الإلكتروني عن بعد، وكذا المكتبة الإلكترونية للجامعة ونشاطات متعددة أخرى. (عيادات،2015).

وتشير الدراسات الحديثة إلى أن سرعة تحميل الموقع الإلكتروني تعد عاملا حاسما في الحفاظ على اهتمام المستخدمين، فقد أظهرت بيانات من منصة UXCam أن (53%) من المستخدمين يتخلون عن الموقع إذا استغرق تحميله أكثر من ثلاث ثوان، مما يعكس أهمية الأداء التقني في تعزيز تجربة المستخدم، فإن تجربة المستخدم السلبية تؤدي إلى فقدان دائم للمستخدمين، حيث تشير تقارير UXCam إلى أن نسبة كبيرة من المستخدمين لا يعودون إلى الموقع بعد تجربة سيئة، كما تشير الإحصائيات ذاتها إلى أن (88%) من المستخدمين أقل احتمالًا للعودة إلى الموقع الالكتروني بعد تجربة استخدام سيئة، وهو ما يعزز الحاجة إلى تصميم واجهات استخدام فعّالة وسلسة.

وهذا ما أشارت إليه دراسة (البكوري، 2025) في تشجيع الهيئة التدريسية والطلاب في تقديم ملاحظاتهم ومقترحاتهم من أجل تحسين النظام، وكذلك تبرز التصنيفات العالمية أهمية تطوير الموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس كونه أداة استراتيجية تعكس جودة الأداء الأكاديمي وتعزز من مكانتها في المؤشرات الدولية.

وقد أحرزت جامعة طرابلس تقدما ملحوظا في هذا التصنيف خلال عامي (2024 و2025)، مما يؤكد أن تطوير الموقع الإلكتروني من حيث التصميم والمحتوى وسهولة الاستخدام يعد عاملا أساسيا في تعزيز مكانة الجامعة إقليميا ودوليا.

وتجدر الإشارة إلى أن تحسين تصميم الموقع الإلكتروني للجامعة من حيث البنية، المحتوى، وسهولة الاستخدام، ينعكس مباشرة على تحسين ترتيب الجامعة في التصنيف، Webometrics.

ISSN (Print): 3079-7713 / ISSN (Online): 3079-7721
(2025) 19 العدد / 2المجلد VOL 2/ ISSUE 19 (2025)
مجلة الاقتصاد والعلوم السياسية
Journal of Economics and Political Science

أيضاً يعكس تحسنا في أدائها الأكاديمي والرقمي، فقد ارتفعت جامعة طرابلس في تصنيف Webometrics من المرتبة (5944) في يوليو (2024) إلى (3827) في يناير (2025)، وحافظت على المركز الأول محليا، كما أُدرجت في تصنيف QS للجامعات العربية بالمرتبة (147)، كما احتلت جامعة طرابلس المرتبة (3165) عالميا في تصنيف Scimago Institutions Rankingsلعام (2025)، وهو تصنيف يعنى بقياس الأداء البحثي والتأثير المجتمعي للمؤسسات الأكاديمية، وفي تصنيفات Times Higher Education (THE)، ظهرت جامعة طرابلس ضمن أفضل (601) جامعة عالميا في مجال العلوم متعددة التخصصات، مما يعكس تنوع الإنتاج العلمي، كما كانت واحدة من جامعتين فقط من ليبيا تم إدراجهما في تصنيف THE للجامعات العربية، إلى جانب جامعة بنغازي، مما يعكس مكانة متميزة على المستوى الإقليمي، ويؤكد أهمية تطوير أدواتها الرقمية، وعلى رأسها الموقع الإلكتروني، كما تعكس هذه المؤشرات تحسنًا تدريجيًا في جودة التعليم والبحث، وأهمية الاستثمار في البنية الرقمية لتعزيز التنافسية. (تصنيف الجامعات، الترتيب والتقييمات، 2025)

الإطار العملي

بعد جمع بيانات الدراسة تمت مراجعتها تمهيداً لإدخالها للحاسوب، وقد تم إدخالها للحاسوب بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية، وقد تمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات بالأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام البرمجية الإحصائية (SPSS.V26).

أولاً: قياس صدق وثبات أداة القياس (الاستبانة)

1. صدق الاستبانة (الصدق الظاهري): يعرف صدق المحتوى على أنه قدرة المقياس على "قياس ما ينبغي قياسه من خلال النظر إليه وتفحص مدى ملاءمة بنوده لقياس أبعاد المتغير المختلفة"(شحاته، 2011):

لضمان صدق محتوى أداة جمع بيانات هذه الدراسة، تمت مراجعة أهم الدراسات والبحوث ذات العلاقة والتي من خلالها تم التوصل إلى تصميم المسودة الأولى لأداة جمع البيانات (الاستبانة)، وتمّ التأكد من صدق المحتوى بعرض الاستبانة بعد تصميمها على مجموعة من المتخصصين والخبراء ذات العلاقة بموضوع الدراسة، ومن ثَمَّ تَمَّ تحكيمها علمياً من قبلهم، وكذلك خبير ومتخصص في مجال الإحصاء التطبيقي، وقد تفضلوا مشكورين بإبداء ملاحظاتهم ومقترحاتهم حول محتويات الاستبانة، ومن ثَمَّ تَمَّ إخراج استبانة الدراسة في صورتها النهائية بعد إجراء التعديلات التي استلزم الأمر إجراءها من إضافة أو تعديل.

2. ثبات الاستبانة: يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتائج لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها عدة مرات خلال فترة زمنية معينة.

وقد تم اتّبَاعَ القياس الإحصائي لمعرفة ثبات أداة القياس (الاستبانة)، وذلك من خلال استخدام طريقة كرونباخ ألفا (Cronbach's alpha Coefficient)، وفيها يتم احتساب معامل ألفا كرونباخ عن طريق المعادلة التالية:

$$R_{tt} = \left(\frac{n}{n-1}\right) \times \left(\frac{Sd_T^2 - \sum (Sd)^2}{Sd_T^2}\right)$$

حيث: R_{tt} : تشير إلى معامل ارتباط ألفا. n : تشير إلى عدد فقرات القياس.

Sd_T^2 : تشير إلى تباين الاختبار الكلي. $\sum (Sd)^2$: تشير إلى مجموع تباينات الفقرات.

وتكون الاستبانة ذات ثبات ضعيف إذا كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ أقل من (60%)، ومقبولاً إذا كانت هذه القيمة ضمن الفترة (من 60% أو أقل من 70%)، وجيد إذا كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ ضمن الفترة (من 70% أو أقل من 80%)، أما إذا كانت هذه القيمة أكبر من أو يساوي (80%)، يشير ذلك إلى أن الاستبانة تكون ذات ثبات ممتاز، وكلما اقترب المقياس من

ISSN (Print): 3079-7713 / ISSN (Online): 3079-7721
(2025) 19 العدد / 2المجلد VOL 2/ ISSUE 19 (2025)
مجلة الاقتصاد والعلوم السياسية
Journal of Economics and Political Science

(100%)، تعتبر النتائج الخاصة بالاختبار أفضل.

والجدول رقم (1) يبين قيم معاملات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الدراسة: Sekaran, U. (2006)

جدول (1) يبين قيم معامل الثبات لكل محور من محاور الدراسة

ت	المتغير	الرمز	عدد الفقرات	معامل الثبات %
1	تجربة المستخدم	X_1	5	0.901
2	جود الخدمة	X_2	5	0.890
3	التوافق الاجتماعي	X_3	5	0.934
4	المحتوى	X_4	8	0.913
	تصميم الموقع الالكتروني		**23**	**0.966**
5	رضا المستخدمين	X_5	0.892	0.892
	الدرجة الكلية		**31**	**0.972**

وتبين من النتائج أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل محور من محاور الدراسة، وكذلك قيمة ألفا كرونباخ لجميع الفقرات (97.2%)، هي قيم ثبات عالية جداً ومقبولة إحصائياً.

3. صدق الاتساق الداخلي

يقصد بصدق الاتساق الداخلي، مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه هذه العبارة، ويمكن التحقق من الاتساق الداخلي من خلال معامل الارتباط بين كل عبارة والمحور التابعة له (عباس،1998، 172)، فكانت النتائج كما هي في الجدول رقم (2):

جدول رقم (2) نتائج الاتساق الداخلي لبعد تجربة المستخدم

العبارة	تجربة المستخدم		القرار
	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	
سهولة التنقل في موقع الجامعة	0.817**	0.000	متسقة داخلياً
وضوح وتنظيم المعلومات على الموقع	0.887**	0.000	متسقة داخلياً
جاذبية التصميم البصري لموقع الجامعة	0.862**	0.000	متسقة داخلياً
توافق الألوان والخطوط مع الهوية البصرية للجامعة	0.867**	0.000	متسقة داخلياً
التوافق مع الأجهزة المختلفة مثل (الهواتف المحمولة)	0.810**	0.000	متسقة داخلياً

يتضح من خلال الجدول رقم (2) أن مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لجميع العبارات كان أصغر من (0.01) مما يدل على دلالة الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية لبعد تجربة المستخدم، مما يدل على اتساق عبارات بعد تجربة المستخدم داخلياً، وكذلك تم اختبار اتساق بعد جودة الخدمة، فكانت كما يلي:

جدول رقم (3) نتائج الاتساق الداخلي لبعد جودة الخدمة

العبارة	جودة الخدمة		القرار
	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	
الملموسية (تصميم الموقع والمظهر العام بمستوى راقي)	0.754**	0.000	متسقة داخلياً
الاعتمادية (تحرص الجامعة على الدقة والثبات في تقديم الخدمة)	0.872**	0.000	متسقة داخلياً
الاستجابة (تتم سرعة استجابة الموقع لطلبات المستخدمين)	0.790**	0.000	متسقة داخلياً
الأمان (تتم الحماية للبيانات الشخصية وتأمين المعاملات)	0.885**	0.000	متسقة داخلياً
التعاطف (يتم تقديم دعم وخدمات مخصصة)	0.874**	0.000	متسقة داخلياً

يتضح من خلال الجدول رقم (3) أن مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لكل العبارات كان أصغر من (0.01) مما يدل على دلالة الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية لبعد جودة الخدمة، الأمر الذي يدل على اتساق عبارات بعد جودة الخدمة داخلياً، كذلك تم اختبار اتساق بعد التوافق الاجتماعي، فكانت كما يلي:

ISSN (Print): 3079-7713 / ISSN (Online): 3079-7721
(2025) 19 العدد / 2المجلد VOL 2/ ISSUE 19 (2025)
مجلة الاقتصاد والعلوم السياسية
Journal of Economics and Political Science

جدول رقم (4) نتائج الاتساق الداخلي لبعد التوافق الاجتماعي

العبارة	التوافق الاجتماعي		القرار
	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	
توافر أدوات تفاعلية مثل الدردشة الحية والتعليقات (Interactive Communication)	0.879**	0.000	متسقة داخلياً
الشعور بالتواجد الاجتماعي من خلال التصميم التفاعلي	0.940**	0.000	متسقة داخلياً
القدرة على التفاعل مع المحتوى والمستخدمين الآخرين	0.925**	0.000	متسقة داخلياً
وضوح وجاذبية العناصر التفاعلية مثل الأزرار والروابط	0.836**	0.000	متسقة داخلياً
توفير معلومات واضحة ومحدثة باستمرار	0.876**	0.000	متسقة داخلياً

يتضح من خلال الجدول رقم (4) أن مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لكل العبارات كان أصغر من (0.01) مما يدل على دلالة الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية لبعد التوافق الاجتماعي، الأمر الذي يدل على اتساق عبارات بعد التوافق الاجتماعي داخلياً، كذلك تم اختبار اتساق بعد المحتوى، فكانت كما يلي:

جدول رقم (5) نتائج الاتساق الداخلي لبعد المحتوى

العبارة	المحتوى		القرار
	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	
يعرض محتوى موقع الجامعة بطريقة منطقية، وواضحة	0.695**	0.000	متسقة داخلياً
تحرص الجامعة على تحديث محتوى الموقع بانتظام	0.853**	0.000	متسقة داخلياً
يقدم محتوى موقع الجامعة معلومات دقيقة، ومفيدة	0.874**	0.000	متسقة داخلياً
يركز محتوى موقع الجامعة على المعلومات المهمة والضرورية	0.843**	0.000	متسقة داخلياً
يعرض موقع الجامعة نتائج الطلبة في كل فصل دراسي	0.770**	0.000	متسقة داخلياً
يتضمن محتوى موقع الجامعة معلومات كافية عن البرامج التي تطرحها من خلال كلياتها	0.786**	0.000	متسقة داخلياً
يعرض الموقع عن استطلاعات الرأي لجهات التوظيف حول أداء خريجي الجامعة	0.759**	0.000	متسقة داخلياً
ينشر الموقع سياسة الجامعة وتعليماتها وخطتها الإستراتيجية	0.742**	0.000	متسقة داخلياً

يتضح من خلال الجدول رقم (5) أن مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لكل العبارات كان أصغر من (0.01) مما يدل على دلالة الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية لبعد المحتوى، الأمر الذي يدل على اتساق عبارات بعد المحتوى داخلياً، أخيراً تم اختبار اتساق محور رضا المستخدمين، فكانت كما يلي:

جدول رقم (6) نتائج الاتساق الداخلي لمحور رضا المستخدمين

العبارة	رضا المستخدمين		القرار
	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	
يمتاز تصميم الموقع الإلكتروني للجامعة بسهولة الاستخدام	0.735**	0.000	متسقة داخلياً
يحتوي الموقع الإلكتروني للجامعة على جميع المعلومات التي أحتاجها	0.748**	0.000	متسقة داخلياً
سرعة تحميل من الموقع للجامعة مرضية	0.787**	0.000	متسقة داخلياً
تعمل الروابط الإلكترونية لموقع للجامعة بشكل صحيح	0.780**	0.000	متسقة داخلياً
يتوفر دعم المستخدم عبر الموقع بفعّالية وسرعة	0.688**	0.000	متسقة داخلياً
يدعم تصميم الموقع الإلكتروني الأجهزة المحمولة بكفاءة	0.754**	0.000	متسقة داخلياً
تهتم الجامعة بأن تكون الألوان والتصميم الجرافيكي للموقع مناسبة	0.772**	0.000	متسقة داخلياً
سرعة تنزيل الملفات من الموقع الإلكتروني للجامعة مرضية	0.771**	0.000	متسقة داخلياً

يتضح من خلال الجدول رقم (6) أن مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لكل العبارات كان أصغر من (0.01) مما يدل على دلالة الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية لمحور رضا المستخدمين، الأمر الذي يدل على اتساق عبارات محور رضا المستخدمين داخلياً.

ISSN (Print): 3079-7713 / ISSN (Online): 3079-7721
(2025) 19 العدد / 2المجلد VOL 2/ ISSUE 19 (2025)
مجلة الاقتصاد والعلوم السياسية
Journal of Economics and Political Science

من خلال نتائج الجداول (2 -6)، تم التحقق من اتساق عبارات الاستبانة وتجانسها مع المحاور والأبعاد التابعة لها.

- توزيع البيانات:

لمعرفة ما إذا كانت البيانات لها توزيع طبيعي أم لا تم استخدام اختبار Kolmogorov-Smirnov فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول رقم (7):

جدول رقم (7) توزيع البيانات

المحور	Test Statistic	p-value	القرار
تجربة المستخدم	0.125	0.012	لا تتبع
جود الخدمة	0.107	0.054	تتبع
التوافق الاجتماعي	0.151	0.001	لا تتبع
المحتوى	0.100	0.094	تتبع
رضا المستخدمين	0.097	0.193	تتبع

من خلال النتائج الموضحة بالجدول رقم (7) يتبين أن مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لكل من (جودة الخدمة، المحتوى، رضا المستخدمين) كان أكبر من (5%)، مما يدل على أن البيانات الممثلة لهم تتبع في تغيراتها للتوزيع الطبيعي؛ عليه يتم استخدام اختبار معلمي متمثل في (اختبار تي) لقياس درجة توفرها، أما مستوى المعنوية المشاهد (p-value) لكل من (تجربة المستخدم، التوافق الاجتماعي) كان أصغر من (5%)، مما يدل على أن البيانات الممثلة لها لا تتبع في تغيراتها للتوزيع الطبيعي؛ عليه يتم استخدام اختبار لا معلمي متمثل في (اختبار ويلكوكسن) لقياس درجة توفرها.

ثانياً: تحليل البيانات الوصفية للدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتقدير درجة إجابة فئات الدراسة حول عبارات الاستبانة، حيث كانت الدرجات من (1 إلى 5) ابتداءً من غير موافق تماماً إلى موافق تماماً، حيث أن هذه الأرقام تعبر عن وزن كل إجابة كما يلي: (غير موافق بشدة =1، غير موافق =2 ، محايد=3، موافق=4، موافق بشدة =5)، ومن تم يكون متوسط هذه الاجابات يساوي (3)، فإذا كان متوسط اجابة العبارات (3) فهذا يشير إلى أن الإجابة حول هذه العبارة كانت بالموافقة النسبية، وإذا كان متوسط هذه الاجابات أكبر من (3) فهذا يشير إلى أن الإجابة كانت بالموافقة، أما إذا كان متوسط الاجابة أقل من (3) فإنه يشير إلى أن الإجابة كانت بعدم الموافقة، بالتالي يتم اختبار ما إذا كان متوسط درجة الاجابات يختلف عن (3) أم لا، بعد الانتهاء من ترميز الاجابات وإدخال بيانات الدراسة باستخدام حزمة البرمجيات الجاهزة (Statistical Package for Social Science) SPSS، ثم تم وضع مقياس يتم من خلاله معرفة درجة التوفر لكل محور من محاور الدراسة، وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (8) درجات التوفر

الفترة	1.80-1.0	2.60-1.81	3.40-2.61	4.20-3.41	5.0-4.21
مستوى التوفر	ضعيف جداً	ضعيف	متوسط	عالي	عالي جداً

ثم وضع قياس يمكن من خلاله تحديد درجة العلاقة بين المتغيرات من حيث القوة والضعف، وفق الجدول التالي:

جدول رقم (9) درجات الارتباط بين المتغيرات

قيمة معامل الارتباط	+1	من 0.7 إلى أقل من 1	من 0.4 إلى أقل من 0.7	أكبر من الصفر إلى أقل من 0.4	صفر	أقل من الصفر إلى أكبر من 0.4-	من 0.4- إلى أكبر من 0.7-	من 0.7- إلى أكبر من 1-	1-
العلاقة	تامة طردية	قوية طردية	متوسطة طردية	ضعيفة طردية	معدومة	ضعيفة عكسية	متوسطة عكسية	قوية عكسية	تامة عكسية

ISSN (Print): 3079-7713 / ISSN (Online): 3079-7721
(2025) 19 العدد / 2المجلد VOL 2/ ISSUE 19 (2025)
مجلة الاقتصاد والعلوم السياسية
Journal of Economics and Political Science

قبل الشروع في اختبار فرضيات الدراسة يتم معرفة مستوى توفر (تجربة المستخدم، جودة الخدمة، التوافق الاجتماعي، المحتوى) كأبعاد لتصميم الموقع الالكتروني، كذلك معرفة مستوى رضا المستخدمين، وذلك من خلال الاجابة على التساؤلات التالية:

- ما مستوى توفر بعد تجربة المستخدم كأحد متطلبات تصميم الموقع الالكتروني بالجامعة قيد الدراسة؟

لمعرفة مستوى توفر بعد تجربة المستخدم كأحد متطلبات تصميم الموقع الالكتروني بالجامعة قيد الدراسة، ثم احتساب التكرارات النسبية لكل بديل واحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة، اختبار ويلكوكسن حول المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ لكل عبارة وللدرجة الكلية لبعد تجربة المستخدم، فكانت نتائج كما يلي:

جدول رقم (9) نتائج اختبار مستوى توفر تجربة المستخدم

	تجربة المستخدم	النسبة المئوية لدرجة التوفر %					المتوسط الحسابي	P-Value	القرار	
		غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً			النسبة	المستوى
1	سهولة التنقل في موقع الجامعة	4.5	11.9	13.4	47.8	22.4	3.72	0.000	موافقة بنسبة %70.1	عالي
2	وضوح وتنظيم المعلومات على الموقع	4.5	14.9	17.9	49.3	13.4	3.52	0.000	موافقة بنسبة %62.7	عالي
3	جاذبية التصميم البصري لموقع الجامعة	9.0	20.9	25.4	37.3	7.5	3.13	0.369	موافقة نسبية بنسبة %25.4	متوسط
4	توافق الألوان والخطوط مع الهوية البصرية للجامعة	6.0	7.5	28.4	49.3	9.0	3.48	0.001	موافقة بنسبة %58.2	عالي
5	التوافق مع الأجهزة المختلفة مثل (الهواتف المحمولة)	7.5	14.9	25.4	41.8	10.4	3.33	0.024	موافقة بنسبة %52.2	عالي
	الدرجة الكلية لتوفر بعد تجربة المستخدم	**6.3**	**14.0**	**22.1**	**45.1**	**12.5**	**3.44**	**0.000**	موافقة بنسبة **%57.6**	**عالي**

من خلال الجدول رقم (9)، نلاحظ أن مستوى المعنوية المشاهد (P–value) للدرجة الكلية لبعد تجربة المستخدم الذي كان أصغر من مستوى المعنوية المحدد (0.05) وبمتوسط حسابي (3.44) واقع في الفترة (3.41-4.20) المعبرة على درجة توفر عالية، مما يدل على أن (57.6%) من أعضاء هيئة التدريس بجامعة طرابلس من خلال تجربتهم للموقع، يرون بأنه يعتبر ذو تصميم جيد، وذلك لأنه يمتاز (بسهولة التنقل فيه، وضوح وتنظيم المعلومات عليه، توافق الألوان والخطوط مع الهوية البصرية للجامعة، التوافق مع الأجهزة المختلفة مثل الهواتف المحمولة)؛ إلا أنه يعاني من بعض القصور في جانب جاذبية التصميم البصري.

ما مستوى توفر بعد جودة الخدمة كأحد متطلبات تصميم الموقع الالكتروني بالجامعة قيد الدراسة؟

لمعرفة مستوى توفر بعد جودة الخدمة كأحد متطلبات تصميم الموقع الالكتروني بالجامعة قيد الدراسة، تم احتساب التكرارات النسبية لكل بديل واحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة، (اختبار تي)، حول المتوسط الفرضي ($\mu_0 = 3$) لكل عبارة وللدرجة الكلية لبعد جودة الخدمة، فكانت نتائج كما في الجدول رقم (10):

ISSN (Print): 3079-7713 / ISSN (Online): 3079-7721
(2025) 19 العدد / 2المجلد VOL 2/ ISSUE 19 (2025)
مجلة الاقتصاد والعلوم السياسية
Journal of Economics and Political Science

جدول رقم (10) نتائج اختبار مستوى توفر جودة الخدمة

	جودة الخدمة	النسبة المئوية لدرجة التوفر %					المتوسط الحسابي	P-value	القرار	
		غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً			النسبة	المستوى
1	الملموسية (تصميم الموقع والمظهر العام بمستوى راقي)	6.0	13.4	26.9	41.8	11.9	3.40	0.003	موافقة بنسبة %53.7	متوسط
2	الاعتمادية (تحرص الجامعة على الدقة والثبات في تقديم الخدمة)	6.0	17.9	38.8	32.8	4.5	3.12	0.313	موافقة نسبية بنسبة %38.8	متوسط
3	الاستجابة (تتم سرعة استجابة الموقع لطلبات المستخدمين)	10.4	25.4	32.8	22.4	9.0	2.94	0.666	موافقة نسبية بنسبة %25.4	متوسط
4	الأمان (تتم الحماية للبيانات الشخصية وتأمين المعاملات)	7.5	13.4	31.3	37.3	10.4	3.30	0.026	موافقة بنسبة %47.8	متوسط
5	التعاطف (يتم تقديم دعم وخدمات مخصصة)	9.0	20.9	31.3	32.8	6.0	3.06	0.650	موافقة نسبية بنسبة %31.3	متوسط
	الدرجة الكلية لتوفر بعد جودة الخدمة	**7.8**	**18.2**	**32.2**	**33.4**	**8.4**	**3.16**	**0.133**	موافقة نسبية بنسبة **%32.3**	**متوسط**

من خلال الجدول رقم (10)، نلاحظ أن مستوى المعنوية المشاهد (P–value) للدرجة الكلية لبعد جودة الخدمة، الذي كان أكبر من مستوى المعنوية المحدد (0.05) وبمتوسط حسابي (3.16) واقع في الفترة (2.61-3.40) المعبرة على درجة توفر متوسطة، مما يدل على أن (32.3%) من أعضاء هيئة التدريس بجامعة طرابلس من خلال تجربتهم للموقع يرون بأنه بالرغم من تحقيقه لجانب (الملموسية، الأمان) إلا أنه يعاني من بعض القصور في جانب جودة الخدمة، وذلك لأنه يعاني من بعض القصور في جانب (الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف).

ما مستوى توفر بعد التوافق الاجتماعي كأحد متطلبات تصميم الموقع الالكتروني بالجامعة قيد الدراسة؟

لمعرفة مستوى توفر بعد التوافق الاجتماعي كأحد متطلبات تصميم الموقع الالكتروني بالجامعة قيد الدراسة، تم احتساب التكرارات النسبية لكل بديل واحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة، اختبار ويلكوكسن حول المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ لكل عبارة وللدرجة الكلية لبعد التوافق الاجتماعي، فكانت نتائج كما يلي:

جدول رقم (11) نتائج اختبار مستوى توفر التوافق الاجتماعي

	التوافق الاجتماعي	النسبة المئوية لدرجة التوفر %					المتوسط الحسابي	P-value	القرار	
		غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً			النسبة	المستوى
1	توافر أدوات تفاعلية مثل الدردشة الحية والتعليقات Interactive) (Communication	16.4	26.9	32.8	16.4	7.5	2.72	0.053	رفض نسبي بنسبة %32.8	متوسط

ISSN (Print): 3079-7713 / ISSN (Online): 3079-7721
(2025) 19 العدد / 2المجلد VOL 2/ ISSUE 19 (2025)
مجلة الاقتصاد والعلوم السياسية
Journal of Economics and Political Science

2	الشعور بالتواجد الاجتماعي من خلال التصميم التفاعلي	13.4	20.9	41.8	19.4	4.5	2.81	0.116	رفض نسبي بنسبة %34.3	متوسط
3	القدرة على التفاعل مع المحتوى والمستخدمين الآخرين	13.4	19.4	40.3	23.9	3.0	2.84	0.157	رفض نسبي بنسبة %32.8	متوسط
4	وضوح وجاذبية العناصر التفاعلية مثل الأزرار والروابط	10.4	17.9	29.9	35.8	6.0	3.09	0.590	موافقة نسبية بنسبة %28.4	متوسط
5	توفير معلومات واضحة ومحدثة باستمرار	16.4	16.4	29.9	35.8	1.5	2.90	0.312	رفض نسبي بنسبة %32.8	متوسط
	الدرجة الكلية لتوفر بعد التوافق الاجتماعي	**14.0**	**20.3**	**34.9**	**26.3**	**4.5**	**2.87**	**0.311**	رفض نسبي بنسبة **%32.3**	**متوسط**

من خلال الجدول (11)، نلاحظ أن مستوى المعنوية المشاهد (P–value) للدرجة الكلية لبعد التوافق الاجتماعي الذي كان أكبر من مستوى المعنوية المحدد (0.05) وبمتوسط حسابي (2.87) واقع في الفترة (2.61-3.40) المعبرة على درجة توفر متوسطة، مما يدل على أن (34.9%) من أعضاء هيئة التدريس بجامعة طرابلس من خلال تجربتهم للموقع يرون بأن الموقع الالكتروني يعاني من قصور كبير في التوافق الاجتماعي، وذلك لأنه في الغالب لا يحقق (توافر أدوات تفاعلية مثل الدردشة الحية والتعليقات، الشعور بالتواجد الاجتماعي من خلال التصميم التفاعلي، القدرة على التفاعل مع المحتوى والمستخدمين الآخرين، توفير معلومات واضحة ومحدثة باستمرار).

ما مستوى توفر بعد المحتوى كأحد متطلبات تصميم الموقع الالكتروني بالجامعة قيد الدراسة؟

لمعرفة مستوى توفر بعد المحتوى كأحد متطلبات تصميم الموقع الالكتروني بالجامعة قيد الدراسة، تم احتساب التكرارات النسبية لكل بديل واحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة، اختبار تي حول المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ لكل عبارة وللدرجة الكلية لبعد المحتوى، فكانت نتائج كما في الجدول رقم (12):

جدول رقم (12) نتائج اختبار مستوى توفر المحتوى

	المحتوى	النسبة المئوية لدرجة التوفر %					المتوسط الحسابي	P-value	القرار	
		غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً			النسبة	المستوى
1	يعرض محتوى موقع الجامعة بطريقة منطقية، وواضحة	3.0	13.4	23.9	53.7	6.0	3.46	0.000	بنسبة %59.7	عالي
2	تحرص الجامعة على تحديث محتوى الموقع بانتظام	10.4	22.4	29.9	32.8	4.5	2.99	0.910	رفض نسبي بنسبة %29.9	متوسط
3	يقدم محتوى موقع الجامعة معلومات دقيقة، ومفيدة	3.0	23.9	34.3	34.3	4.5	3.13	0.244	موافقة نسبية بنسبة %34.3	متوسط
4	يركز محتوى موقع الجامعة على المعلومات المهمة والضرورية	6.0	14.9	29.9	41.8	7.5	3.30	0.019	موافقة بنسبة %49.3	متوسط

ISSN (Print): 3079-7713 / ISSN (Online): 3079-7721
(2025) 19 العدد / 2المجلد VOL 2/ ISSUE 19 (2025)
مجلة الاقتصاد والعلوم السياسية
Journal of Economics and Political Science

5	يعرض موقع الجامعة نتائج الطلبة في كل فصل دراسي	4.5	16.4	19.4	44.8	14.9	3.49	0.000	موافقة بنسبة %59.7	عالي
6	يتضمن محتوى موقع الجامعة معلومات كافية عن البرامج التي تطرحها من خلال كلياتها	6.0	28.4	16.4	40.3	9.0	3.18	0.198	موافقة نسبية بنسبة %16.4	متوسط
7	يعرض الموقع عن استطلاعات الرأي لجهات التوظيف حول أداء خريجي الجامعة	10.4	31.3	40.3	14.9	3.0	2.69	0.009	رفض بنسبة %41.8	متوسط
8	ينشر الموقع سياسة الجامعة وتعليماتها وخطتها الإستراتيجية	10.4	20.9	25.4	40.3	3.0	3.04	0.735	موافقة نسبية بنسبة %25.4	متوسط
	الدرجة الكلية لتوفر بعد المحتوى	**14.0**	**20.3**	**34.9**	**26.3**	**4.5**	**3.16**	**0.109**	موافقة نسبية بنسبة **%34.9**	**متوسط**

من خلال الجدول (12)، نلاحظ أن مستوى المعنوية المشاهد (P–value) للدرجة الكلية لبعد المحتوى الذي كان أكبر من مستوى المعنوية المحدد (0.05) وبمتوسط حسابي (3.16) واقع في الفترة (2.61-3.40) المعبرة على درجة توفر متوسطة ، مما يدل على أن (34.9%) من أعضاء هيئة التدريس بجامعة طرابلس من خلال تجربتهم للموقع يرون بأنه بالرغم من كون محتوى الموقع (يعرض بطريقة منطقية وواضحة، يركز على المعلومات المهمة والضرورية، يعرض نتائج الطلبة في كل فصل دراسي) إلا أنه يعاني من بعض القصور في جانب (التحديث بانتظام، تقديم معلومات دقيقة ومفيدة، تضمن معلومات كافية عن البرامج التي تطرحها الجامعة من خلال كلياتها، عرض استطلاعات الرأي لجهات التوظيف حول أداء خريجي الجامعة، نشر سياسة الجامعة وتعليماتها وخطتها الإستراتيجية).

من خلال نتائج الجداول (9-12)، ومن استخدام اختبار تي لتصميم الموقع الالكتروني، نجد أن مستوى المعنوية المشاهد (P–value) للدرجة الكلية لتصميم الموقع الالكتروني أكبر من مستوى المعنوية المحدد (0.05) وبمتوسط حسابي (3.16) واقع في الفترة (2.61-3.40) المعبرة على درجة توفر متوسطة، مما يدل على أن (28.9%) من أعضاء هيئة التدريس بجامعة طرابلس بعد تجربتهم الواسعة لاستخدام الموقع الالكتروني للجامعة، يرون بأن تصميمه يعاني من بعض القصور في (جودة الخدمة، التوافق الاجتماعي، المحتوى).

ما مستوى رضا مستخدمي الموقع الالكتروني بالجامعة قيد الدراسة؟

لمعرفة مستوى رضا مستخدمي الموقع الالكتروني بالجامعة قيد الدراسة، تم احتساب التكرارات النسبية لكل بديل واحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة، اختبار تي حول المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ لكل عبارة وللدرجة الكلية لمحور رضا مستخدمي، فكانت نتائج كما في الجدول رقم (13):

جدول رقم (13) نتائج اختبار مستوى رضا المستخدمين

رضا مستخدمي الموقع	النسبة المئوية لدرجة التوفر %					المتوسط الحسابي	P-value	القرار	
	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً			النسبة	المستوى

ISSN (Print): 3079-7713 / ISSN (Online): 3079-7721
(2025) 19 العدد / 2المجلد VOL 2/ ISSUE 19 (2025)
مجلة الاقتصاد والعلوم السياسية
Journal of Economics and Political Science

1	يمتاز تصميم الموقع الإلكتروني للجامعة بسهولة الاستخدام	3.0	11.9	17.9	58.2	9.0	3.58	0.000	موافقة بنسبة %67.2	عالي
2	يحتوي الموقع الإلكتروني للجامعة على جميع المعلومات التي أحتاجها	6.0	31.3	22.4	37.3	3.0	3.00	1.000	موافقة نسبية بنسبة %22.4	متوسط
3	سرعة تحميل من الموقع للجامعة مرضية	4.5	29.9	31.3	28.4	6.0	3.01	0.904	موافقة نسبية بنسبة %31.3	متوسط
4	تعمل الروابط الإلكترونية لموقع للجامعة بشكل صحيح	6.0	22.4	34.3	34.3	3.0	3.06	0.615	موافقة نسبية بنسبة %34.3	متوسط
5	يتوفر دعم المستخدم عبر الموقع بفعّالية وسرعة	6.0	32.8	31.3	26.9	3.0	2.88	0.321	رفض نسبي بنسبة %31.3	متوسط
6	يدعم تصميم الموقع الإلكتروني الأجهزة المحمولة بكفاءة	3.0	20.9	26.9	41.8	7.5	3.30	0.016	موافقة بنسبة %49.3	متوسط
7	تهتم الجامعة بأن تكون الألوان والتصميم الجرافيكي للموقع مناسبة	4.5	19.4	37.3	32.8	6.0	3.16	0.168	موافقة نسبية بنسبة %37.3	متوسط
8	سرعة تنزيل الملفات من الموقع الإلكتروني للجامعة مرضية	4.5	19.4	32.8	35.8	7.5	3.22	0.071	موافقة نسبية بنسبة %32.8	متوسط
	الدرجة الكلية لتوفر رضا مستخدمي	**4.7**	**23.5**	**29.3**	**36.9**	**5.6**	**3.15**	**0.096**	**موافقة نسبية بنسبة %29.3**	**متوسط**

من خلال الجدول (13)، نلاحظ أن مستوى المعنوية المشاهد (P–value) للدرجة الكلية لمحور رضا المستخدمين الذي كان أكبر من مستوى المعنوية المحدد (0.05) وبمتوسط حسابي (3.16) واقع في الفترة (2.61-3.40) المعبرة على درجة توفر متوسطة، مما يدل على أن (29.3%) من أعضاء هيئة التدريس بجامعة طرابلس من خلال تجربتهم للموقع يرون بأنه بالرغم من كون موقع الجامعة الالكتروني (يمتاز تصميمه بسهولة الاستخدام، يدعم تصميمه الأجهزة المحمولة بكفاءة) إلا أنهم غير راضين عنه بصورة تامة، وذلك لأنه يعاني من قصور في جانب (الاحتواء على جميع المعلومات التي يحتاجونها، سرعة تحميل مرضية، عمل روابطه الإلكترونية بشكل صحيح، توفير دعم المستخدم عبره بفعّالية وسرعة، اهتمام الجامعة بأن تكون الألوان والتصميم الجرافيكي للموقع مناسبة، سرعة تنزيل الملفات منه مرضية).

ثالثاً: اختبار فرضيات الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة في ايجاد حل للمشكلة، على الفرضية التالية:

فرض العدم للفرضية الرئيسية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لـ تصميم الموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها".

الفرض البديل للفرضية الرئيسية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لـ تصميم الموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها".

للاختبار هذه الفرضية، قسمت إلى أربع فرضيات فرعية بغرض قياس أثر كل متطلب من متطلبات تصميم الموقع الالكتروني المختلفة على حدي في رضا المستخدمين، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها. فكانت على النحو التالي:

ISSN (Print): 3079-7713 / ISSN (Online): 3079-7721
(2025) 19 العدد / 2المجلد VOL 2/ ISSUE 19 (2025)
مجلة الاقتصاد والعلوم السياسية
Journal of Economics and Political Science

فرض العدم للفرضية الفرعية الأولى: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتجربة المستخدم للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها".

الفرض البديل للفرضية الفرعية الأولى: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتجربة المستخدم للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها".

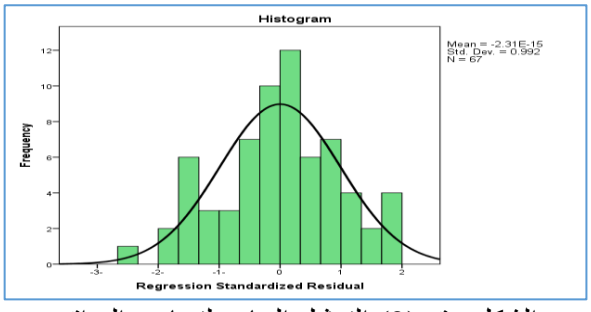
لمعرفة ما إذا كان لتجربة المستخدم للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس أثر ذو دلالة احصائية على رضا المستخدمين أم لا، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لبناء نموذج انحدار رضا المستخدمين على تجربة المستخدم، استخدام تحليل التباين، معامل بيرسون للارتباط، ومعامل التحديد على التوالي لتحديد نسبة تأثير تجربة المستخدم للموقع في رضا المستخدمين، فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول رقم (14):

جدول (14): نتائج تحليل أثر تجربة المستخدم في رضا المستخدمين

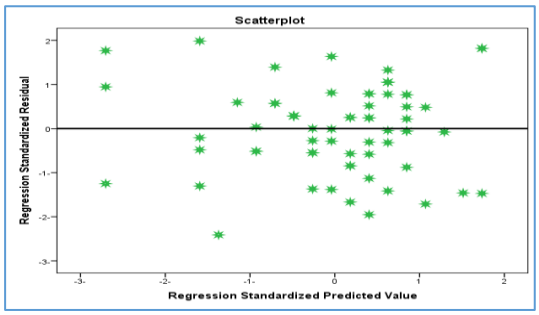
القرار	رضا المستخدمين	أدوات الاختبار
النموذج معنوي	109.078	F
	0.000	P-value_F
الحد الثابت معنوي	0.918	β_0
	4.153	t_β_0
	0.000	P-value_β_0
تجربة المستخدم لها أثر	0.650	β_1
	10.444	t_β_1
	0.000	P-value_β_1
هناك علاقة	0.792	R
مفسر	0.627	R^2

من خلال الجدول (14)، نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value=0.000) لنموذج انحدار رضا المستخدمين على تجربة المستخدم أصغر من مستوى المعنوية المحدد $(\alpha = 0.05)$، مما يعني أن النموذج معنوي احصائياً، كذلك (p-value) لمعلمتي الانحدار كان أقل من $(\alpha = 0.05)$، مما يدل على دلالة وجود علاقة عالية القوة بين تجربة المستخدم للموقع الالكتروني للجامعة ورضا المستخدمين قدرها (79.2%)، الأمر الذي جعل تجربة المستخدم تساهم في التغيرات الحاصلة في رضا المستخدمين بنسبة (62.7%)، والبقية تعزى لعوامل أخرى منها الخطأ العشوائي.

وللتأكد من كون النموذج المتحصل عليه لم يعاني من مشكلة قياسية تجعل نتائجه وهمية، تم رسم حركة البواقي (الفروق بين الحقيقي والمقدر)، فكانت على الصورة:



الشكل رقم (2) التمثيل البياني لتجانس البواقي



الشكل رقم (1) التمثيل البياني للمدرج التكراري للبواقي

من خلال الشكلين (1،2)، نلاحظ أن شروط طريقة المربعات الصغرى متحققة، مما يجعل النموذج المتحصل عليه غير وهمي.

عليه، نقبل الفرض البديل للفرضية الفرعية الأولى، الذي ينص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتجربة المستخدم للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها.

ISSN (Print): 3079-7713 / ISSN (Online): 3079-7721
(2025) 19 العدد / 2المجلد VOL 2/ ISSUE 19 (2025)
مجلة الاقتصاد والعلوم السياسية
Journal of Economics and Political Science

فرض العدم للفرضية الفرعية الثانية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها".

الفرض البديل للفرضية الفرعية الثانية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها".

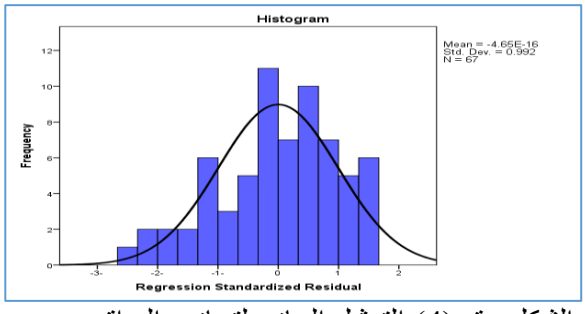
لمعرفة ما إذا كان لجودة الخدمة للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس أثر ذو دلالة احصائية على رضا المستخدمين أم لا، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لبناء نموذج انحدار رضا المستخدمين على جودة الخدمة، استخدام تحليل التباين، معامل بيرسون للارتباط، ومعامل التحديد على التوالي لتحديد نسبة تأثير جودة الخدمة للموقع في رضا المستخدمين، فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول رقم (15):

جدول (15): نتائج تحليل أثر جودة الخدمة في رضا المستخدمين

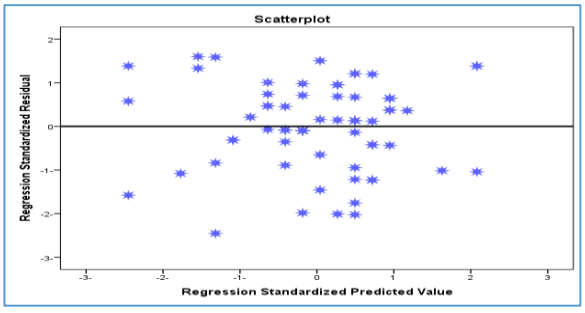
القرار	رضا المستخدمين	ادوات الاختبار
النموذج معنوي	102.828	F
	0.000	P-value_F
الحد الثابت معنوي	1.076	β_0
	5.060	t_β_0
	0.000	P-value_β_0
جودة الخدمة لها أثر	0.657	β_1
	10.140	t_β_1
	0.000	P-value_β_1
هناك علاقة	0.783	R
مفسر	0.613	R^2

من خلال الجدول رقم (15)، نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value=0.000) لنموذج انحدار رضا المستخدمين على جودة الخدمة أصغر من مستوى المعنوية المحدد $(\alpha = 0.05)$، مما يعني أن النموذج معنوي احصائياً، كذلك (p-value) لمعلمتي الانحدار كان أقل من $(\alpha = 0.05)$، مما يدل على دلالة وجود علاقة عالية القوة بين جودة الخدمة للموقع الالكتروني للجامعة، ورضا المستخدمين قدرها (78.3%)، الأمر الذي جعل جودة الخدمة تساهم في التغيرات الحاصلة في رضا المستخدمين بنسبة (61.3%)، والبقية تعزى لعوامل أخرى منها الخطأ العشوائي.

وللتأكد من كون النموذج المتحصل عليه لم يعاني من مشكلة قياسية تجعل نتائجه وهمية. تم رسم حركة البواقي (الفروق بين الحقيقي والمقدر)، فكانت على الصورة:



الشكل رقم (4) التمثيل البياني لتجانس البواقي



الشكل رقم (3) التمثيل البياني للمدرج التكراري للبواقي

من خلال الشكلين (3،4)، نلاحظ أن شروط طريقة المربعات الصغرى متحققة، مما يجعل النموذج المتحصل عليه غير وهمي.

عليه، نقبل الفرض البديل للفرضية الفرعية الثانية، الذي ينص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها.

ISSN (Print): 3079-7713 / ISSN (Online): 3079-7721
(2025) 19 العدد / 2المجلد VOL 2/ ISSUE 19 (2025)
مجلة الاقتصاد والعلوم السياسية
Journal of Economics and Political Science

فرض العدم للفرضية الفرعية الثالثة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتوافق الاجتماعي للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها ".

الفرض البديل للفرضية الفرعية الثالثة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتوافق الاجتماعي للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها ".

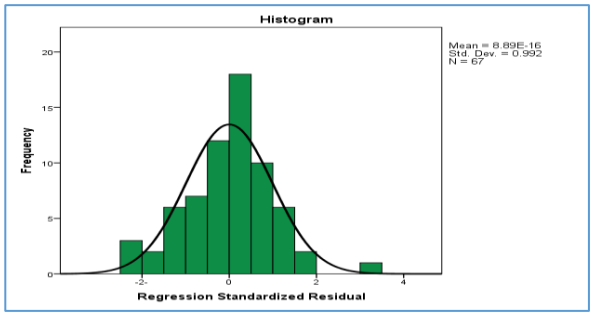
لمعرفة ما إذا كان للتوافق الاجتماعي للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس أثر ذو دلالة احصائية على رضا المستخدمين أم لا، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لبناء نموذج انحدار رضا المستخدمين على التوافق الاجتماعي، استخدام تحليل التباين، معامل بيرسون للارتباط، ومعامل التحديد على التوالي لتحديد نسبة تأثير جودة الخدمة للموقع في رضا المستخدمين، فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول رقم (16):

جدول رقم (16): نتائج تحليل أثر التوافق الاجتماعي في رضا المستخدمين

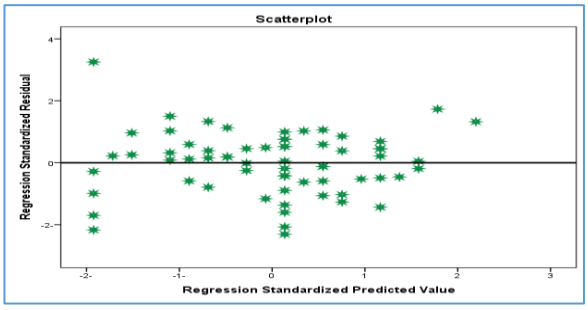
القرار	رضا المستخدمين	ادوات الاختبار
النموذج معنوي	63.852	F
	0.000	P-value_F
الحد الثابت معنوي	1.613	β_0
	7.933	t_β_0
	0.000	P-value_β_0
التوافق الاجتماعي لها أثر	0.537	β_1
	7.991	t_β_1
	0.000	P-value_β_1
هناك علاقة	0.704	R
مفسر	0.496	R^2

من خلال الجدول (16)، نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value=0.000) لنموذج انحدار رضا المستخدمين على التوافق الاجتماعي أصغر من مستوى المعنوية المحدد $(\alpha = 0.05)$، مما يعني أن النموذج معنوي احصائياً، كذلك (p-value) لمعلمتي الانحدار كان أقل من $(\alpha = 0.05)$، مما يدل على دلالة وجود علاقة عالية القوة بين التوافق الاجتماعي للموقع الالكتروني للجامعة، ورضا المستخدمين قدرها (78.3%)، الأمر الذي جعل التوافق الاجتماعي تساهم في التغيرات الحاصلة في رضا المستخدمين بنسبة (61.3%)، والبقية تعزى لعوامل أخرى منها الخطأ العشوائي.

وللتأكد من كون النموذج المتحصل عليه لم يعاني من مشكلة قياسية تجعل نتائجه وهمية، تم رسم حركة البواقي (الفروق بين الحقيقي والمقدر)، فكانت على الصورة:



الشكل رقم (6) التمثيل البياني لتجانس البواقي



الشكل رقم (5) التمثيل البياني للمدرج التكراري للبواقي

من خلال الشكلين (5،6)، نلاحظ أن شروط طريقة المربعات الصغرى متحققة، مما يجعل النموذج المتحصل عليه غير وهمي.

عليه، نقبل الفرض البديل للفرضية الفرعية الثالثة، الذي ينص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتوافق الاجتماعي للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها.

ISSN (Print): 3079-7713 / ISSN (Online): 3079-7721
(2025) 19 العدد / 2المجلد VOL 2/ ISSUE 19 (2025)
مجلة الاقتصاد والعلوم السياسية
Journal of Economics and Political Science

فرض العدم للفرضية الفرعية الرابعة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحتوى الموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها".

الفرض البديل للفرضية الفرعية الرابعة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحتوى الموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها".

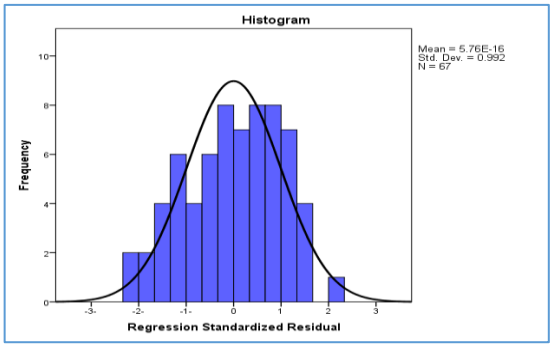
لمعرفة ما إذا كان لمحتوى الموقع الإلكتروني أثر ذو دلالة احصائية على رضا المستخدمين أم لا، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لبناء نموذج انحدار رضا المستخدمين على المحتوى، استخدام تحليل التباين، معامل بيرسون للارتباط، ومعامل التحديد على التوالي لتحديد نسبة تأثير محتوى الموقع في رضا المستخدمين، فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول رقم (17):

جدول (17): نتائج تحليل أثر للمحتوى في رضا المستخدمين

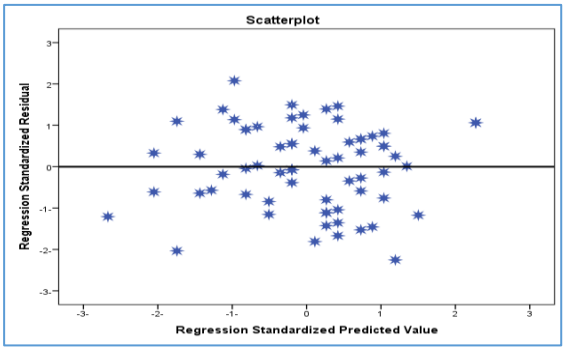
القرار	رضا المستخدمين	ادوات الاختبار
النموذج معنوي	162.359	F
	0.000	P-value_F
الحد الثابت معنوي	0.708	β_0
	3.578	t_β0
	0.001	P-value_β0
المحتوى لها أثر	0.774	β_1
	12.742	t_β1
	0.000	P-value_β1
هناك علاقة	0.845	R
مفسر	0.714	R^2

من خلال الجدول رقم (17)، نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value=0.000) لنموذج انحدار رضا المستخدمين على التوافق الاجتماعي أصغر من مستوى المعنوية المحدد $(\alpha = 0.05)$، مما يعني أن النموذج معنوي احصائياً، كذلك (p-value) لمعلمتي الانحدار كان أقل من $(\alpha = 0.05)$، مما يدل على دلالة وجود علاقة عالية القوة بين التوافق الاجتماعي للموقع الالكتروني للجامعة ورضا المستخدمين قدرها (84.5%)، الأمر الذي جعل التوافق الاجتماعي تساهم في التغيرات الحاصلة في رضا المستخدمين بنسبة (71.4%)، والبقية تعزى لعوامل أخرى منها الخطأ العشوائي.

وللتأكد من كون النموذج المتحصل عليه لم يعاني من مشكلة قياسية تجعل نتائجه وهمية، تم رسم حركة البواقي (الفروق بين الحقيقي والمقدر)، فكانت على الصورة:



الشكل رقم (8) التمثيل البياني لتجانس البواقي



الشكل رقم (7) التمثيل البياني للمدرج التكراري للبواقي

من خلال الشكلين (7،8)، نلاحظ أن شروط طريقة المربعات الصغرى متحققة، مما يجعل النموذج المتحصل عليه غير وهمي.

عليه، نقبل الفرض البديل للفرضية الفرعية الرابعة، الذي ينص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحتوى الموقع الالكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها.

ISSN (Print): 3079-7713 / ISSN (Online): 3079-7721
(2025) 19 العدد / 2المجلد VOL 2/ ISSUE 19 (2025)
مجلة الاقتصاد والعلوم السياسية
Journal of Economics and Political Science

من خلال نتائج الفرضيات الفرعية الأربعة الموضحة بالجداول (14-17) ومن خلال استخدام الانحدار الخطي المتعدد لبناء نموذج انحدار رضا المستخدمين على تصميم الموقع الالكتروني بأبعاده (تجربة المستخدم، جودة الخدمة، التوافق الاجتماعي، المحتوى)، استخدام تحليل التباين، معامل بيرسون للارتباط، ومعامل التحديد على التوالي لتحديد نسبة أثر تصميم الموقع الالكتروني بأبعاده (تجربة المستخدم، جودة الخدمة، التوافق الاجتماعي، المحتوى) على رضا المستخدمين للموقع، فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول رقم (18):

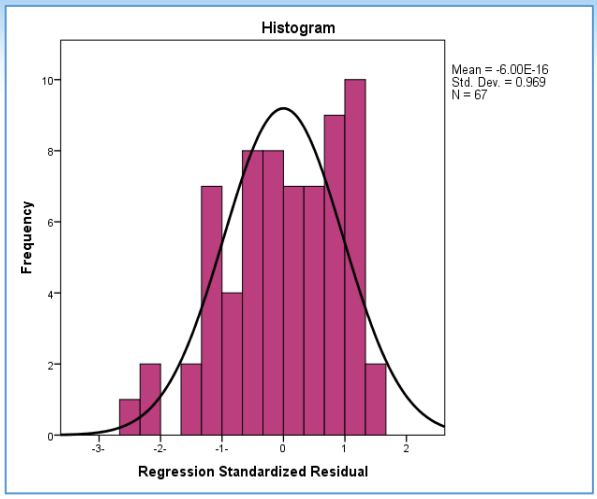
جدول (18): نتائج تحليل أثر تصميم الموقع الالكتروني على رضا المستخدمين

القرار	رضا المستخدمين	ادوات الاختبار
النموذج معنوي	51.153	F
	0.000	P-value_F
الحد الثابت معنوي	0.508	β_0
	2.643	t_β_0
	0.010	P-value_β_0
تجربة المستخدم لها أثر	0.223	β_1
	2.344	t_β_1
	0.022	P-value_β_1
جودة الخدمة ليس لها أثر	0.102	β_2
	0.936	t_β_2
	0.353	P-value_β_2
التوافق الاجتماعي لها أثر	0.033	β_3
	0.424	t_β_3
	0.673	P-value_β_3
المحتوى لها أثر	0.463	β_4
	4.335	t_β_4
	0.000	P-value_β_4
هناك علاقة	0.876	R
مفسر	0.767	R^2

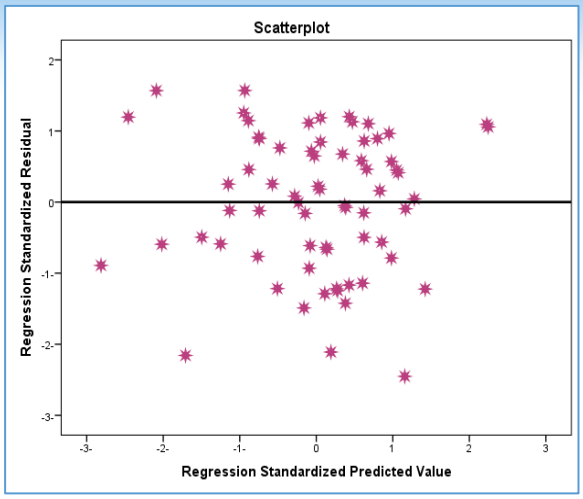
من خلال الجدول (18)، نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد (p-value=0.000) لنموذج انحدار رضا المستخدمين على تصميم الموقع الالكتروني بأبعاده (تجربة المستخدم، جودة الخدمة، التوافق الاجتماعي، المحتوى) أصغر من مستوى المعنوية المحدد $(\alpha = 0.05)$ ، مما يعني أن النموذج معنوي احصائياً، كذلك كان (p-value) لبعد (تجربة المستخدم، المحتوى) أصغر من $(\alpha = 0.05)$ ، مما يدل على دلالة وجود علاقة عالية القوة بين تصميم الموقع الالكتروني ببعديه (تجربة المستخدم، المحتوى) في ظل ثبات بعد (جودة الخدمة، التوافق الاجتماعي) ورضا المستخدمين قدرها (76.7%)، الأمر الذي جعل تصميم الموقع الالكتروني ببعديه (تجربة المستخدم، المحتوى) في ظل ثبات بعد (جودة الخدمة، التوافق الاجتماعي) تساهم في التغيرات الحاصلة في رضا المستخدمين بنسبة (87.6%)، والبقية تعزى لعوامل أخرى منها الخطأ العشوائي.

وللتأكد من كون النموذج المتحصل عليه لم يعاني من مشكلة قياسية تجعل نتائجه وهمية، تم رسم حركة البواقي (الفروق بين الحقيقي والمقدر)، فكانت على الصورة:

ISSN (Print): 3079-7713 / ISSN (Online): 3079-7721
(2025) 19 العدد / 2المجلد VOL 2/ ISSUE 19 (2025)
مجلة الاقتصاد والعلوم السياسية
Journal of Economics and Political Science



الشكل رقم (10) التمثيل البياني لتجانس البواقي



الشكل رقم (9) التمثيل البياني للمدرج التكراري للبواقي

من خلال الشكلين (9،10)، نلاحظ أن شروط طريقة المربعات الصغرى متحققة، مما يجعل النموذج المتحصل عليه غير وهمي.

عليه، تقبل الفرض البديل للفرضية الرئيسية، والذي ينص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتصميم الموقع الالكتروني ببعديه (تجربة المستخدم، المحتوى) في رضا المستخدمين للموقع من أعضاء هيئة تدريس بجامعة طرابلس.

أولًا: النتائج:

أولاً: نتائج الدراسة: توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج يمكن إيجازها فيما يلي:

- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتجربة المستخدم للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها، فكلما كان الموقع الالكتروني بالجامعة مصمم بحيث تكون المعلومات عليه واضحة ومنظمة، ويمكن التنقل فيه بكل سهولة ويمتاز بكون الألوان والخطوط تتوافق مع الهوية البصرية للجامعة، كلما زادت درجة رضا مستخدمي الموقع.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها، فكلما كان الموقع الالكتروني بالجامعة مصمم بحيث يحقق ميزة (الملموسية، الامان، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف)، كلما زادت درجة رضا مستخدمي الموقع وتحصلهم على جميع المعلومات التي يحتاجونها بالتحميل من الموقع بكل اريحية وسرعة وفاعلية.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتوافق الاجتماعي للموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها، فكلما كان الموقع الالكتروني بالجامعة مصمم بحيث تتوافر به أدوات تفاعلية مثل الدردشة الحية والتعليقات يشعر من خلالها المستخدم بالتواجد الاجتماعي التفاعلي يوفر له معلومات واضحة ومحدثة باستمرار، كلما زادت درجة رضا مستخدمي الموقع وتحصلهم على جميع المعلومات التي يحتاجونها بالتحميل من الموقع بكل اريحية وسرعة وفاعلية.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحتوى الموقع الإلكتروني لجامعة طرابلس على رضا المستخدمين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها، فكلما كان الموقع الالكتروني بالجامعة مصمم بحيث يكون محتواه يركز على عرض المعلومات المهمة والضرورية مثل نتائج الطلبة في كل فصل.
- ✓ وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتصميم الموقع الالكتروني ببعديه (تجربة المستخدم، المحتوى) في رضا المستخدمين للموقع من أعضاء هيئة تدريس بجامعة طرابلس.

- ✓ يعاني الموقع من قلة أدوات التفاعل مثل الدردشة، كذلك به قصور في جانب جاذبية التصميم البصري.
- ✓ يعاني تصميم الموقع الالكتروني للجامعة من قصور في (جودة الخدمة، التوافق الاجتماعي، المحتوى).

ثانياً: التوصيات والمقترحات: من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة تقدم مجموعة من التوصيات التي يؤمل إتباعها والمتمثلة في الآتي:

- ✓ العمل على التطوير المستمر للموقع الالكتروني لجامعة طرابلس.
- ✓ ضرورة تحسين جودة الخدمة وتطوير البنية التقنية للموقع الالكتروني للجامعة قيد الدراسة.
- ✓ ضرورة تعزيز التوافق الاجتماعي عبر تصميم واجهات تراعي التنوع وتدعم التواصل بين المستخدمين.
- ✓ تحديث المحتوى بشكل دوري وتنظيمه ليسهل الوصول إلى المعلومات المطلوبة بسرعة وفعالية.
- ✓ ضرورة تحسين تجربة المستخدم بإعادة تصميم الواجهة وفقًا لملاحظات أعضاء هيئة التدريس.
- ✓ الاهتمام بإشراك المستخدمين في تطوير الموقع عبر استطلاعات وآليات تغذية راجعة.
- ✓ هذه الدراسة تضيف حلقة جديدة في مجال تصميم المواقع الالكترونية، ومن ثم نستطيع القول إن الأمر الذي جعل تصميم الموقع الالكتروني ببعديه (تجربة المستخدم، المحتوى) في ظل ثبات بعد (جودة الخدمة، التوافق الاجتماعي) تساهم في التغيرات الحاصلة في رضا المستخدمين بنسبة (87.6%)، وأن (13.4%) من التغيرات التي تطرأ على رضا المستخدمين نتيجة متغيرات أخرى، لم تُدرس في هذه الدراسة، ويمكن دراستها في بحوث أخرى، وتوصي الدراسة بإجراء بدراسات مستقبلية كما يلي:

- دراسة عن أثر جودة المواقع الالكترونية على رضا المستخدمين.
- تشجيع الدراسات المستقبلية لتشمل فئات أخرى مثل الطلاب والإداريين.

المراجع العربية:

- الباكوري، إبراهيم، الهمالي، (2025)، "أثر الأمن السيبراني على متطلبات نظم المعلومات الإدارية"، دراسة تطبيقية على جامعة طرابلس، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، المجلد (19)، العدد (1)، (ص – 151-183)، طرابلس، ليبيا.
- بارة، مريم، (2012)، "دور مواقع الويب في تحسين علاقة الزبون"، رسالة ماجستير، جامعة المدينة الجزائر.
- بن حليم، علي عبد الفتاح، انديز، جمال محمد، الأسطى، عبد المولى بشير، (2021)، "دور إدارة المعرفة وتحقيق التحول الرقمي في جامعة طرابلس"، مجلة البحوث والدراسات الاقتصادية، المعهد العالي للعوم والتقنية، درنة، ليبيا.
- بن مريم، نورالدين، ودرقاوي، أسماء، (2024)، "دور جودة خدمة الموقع الالكتروني الجامعي في تحقيق رضا طالب الجامعة"، دراسة حالة موقع كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة مستغانم، مجلة الاقتصاد والبيئة، المجلد (7)، العدد (1)، (ص- 170-192). الجزائر.
- السر، أحمد عبد الكريم دياب، (2014)، "جودة المواقع الإلكترونية وتأثيرها على الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة"، من وجهة نظر الطلبة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- شحاته، سامية سمير (2011)، "مدى فعالية صدق المحكمين بالمقارنة بأنواع الصدق الأخرى دراسة تحليلية"، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة.
- الشيباني، نجية محمد، (2022)، "التحول الرقمي ودوره في تطوير مؤسسات التعليم العالي بليبيا، المجلة الأمريكية للعلوم الإنسانية والاجتماعية".
- عباس، محمود عوض، (1998)، "القياس النفسي بين النظري والتطبيق"، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية، مصر، ص،172.

- العضايلة، علي محمد، والمحارب، نهى خالد، (2017)، "أثر تطبيق معايير جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا طالبات جامعة الأميرة نورة بالمملكة العربية السعودية"، دراسة حالة، المقدمة عبر موقع الجامعة على رضا الطالبات، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد (13)، العدد (3) (ص-307-329).
- عيادات، محمد العمري، (2015)، "درجة توافر معايير التصميم المواقع الالكترونية في موقع جامعة اليرموك الالكتروني، من وجهة نظر متخصصي تكنولوجيا المعلومات والاتصال"، جامعة اليرموك، الأردن.
- قشي، ليلى، هباش، فارس، (2022)، "أثر جودة خدمات المواقع الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي على رضا المستخدمين"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة فرحات عباس سطيف، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المجلد (8)، العدد (2)، (ص 217- 233).
- لخضر، صحراوي، بن الشيخ، وداد، (2017)، "جودة الموقع الالكتروني وأثرها على رضا متلقي الخدمة"، دراسة حالة موقع واد كنيس، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.
- محمد، أمنة أبو النجا، (2018)، "جودة خدمة الموقع الإلكتروني وأثرها على القيمة المقدمة للعميل ورضا وولاء العميل": دراسة تطبيقية على عملاء المواقع الإلكترونية لشركات الاتصالات المصرية"، مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، مج (55)، العدد (1)، (ص-159- 202)، مصر.
- مرجين، حسين سالم، (2017)، "الدليل الإرشادي لبناء وتفعيل المواقع الالكترونية لمؤسسات التعليم العالي، منشورات الجمعية الليبية للجودة والتميز في التعليم"، طرابلس، ليبيا.
- ملحم، سامي محمد، (2024)، مناهج البحث في التربية وعلم النفس، الطبعة العاشرة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمّان.
- يوسف، طه محمد أحمد، (ترجمة، 2022)، "مستقبل الإدارة في عالم الذكاء الاصطناعي، إعادة تعريف الغرض والاستراتيجية في الثورة الصناعية الرابعة"، دار حميثرا للنشر، الطبعة الأولى، مصر.

المراجع الأجنبية:

1. Sekaran, U. (2006) Research Methods for Business A Skill-Building Approach, 4th edition, John Wiley & Sons (Asia), Singapore, p 311.
2. Sugiarto, et.al, (2023)"The Influence of Website Quality on E-Satisfaction through E-Trust (Case study on Shopee E-Commerce User student at Jambi University .In proceeding of the Borneo International Conference of Management Accounting and Economy (Vol. 1, No 1, pp,593-606).

المواقع الالكترونية:

الجزعي، يوسف صالح، (2023)، *تصميم المواقع الالكترونية*. تاريخ الاطلاع (2025/02/03) تم الاسترداد (2025/02/05) من http://www.noon-book.com

https://www.universityguru.com/ar/aljamieat--libya 2025

- تقرير (كنغر ديجيتال، 2025) تاريخ الاطلاع (2025/03/14) تم الاسترداد (2025/03/16) من: https://theaura.art/user-experience-in-web-design/
- تقرير(AURA, 2024) تاريخ الاطلاع (2025/03/14) تم الاسترداد (2025/03/16) من: /https://uxcam.com/blog/user-engagement-metrics

إطلاق الموقع الإلكتروني الجديد لجامعة طرابلس https://uot.edu.ly