

دراسة أثر جودة خدمات البحث الالكترونية في رضا الباحثين وفي مخرجات البحث العلمي (دراسة حالة مدرسي وطلاب دراسات العليا كلية الهندسة التقنية بجامعة طرطوس)

د. ريم إبراهيم إسماعيل *

(تاريخ الإيداع ٢٠٢٥/٨/١٧ . قُبل للنشر في ٢٠٢٥/٩/٢٩)

□ ملخص □

هدف البحث إلى دراسة أثر جودة خدمات البحث الإلكتروني في رضا الباحثين وفي مخرجات البحث العلمي، تكوّن المجتمع المدروس من طلاب الدراسات العليا أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة طرطوس (كلية الهندسة التقنية)، بلغ عدد افراد مجتمع الدراسة ٣٢٨ موزع كمايلي: ١٦٠ عضو هيئة تدريسية وفنية، ١٦٨ طالب دراسات العليا. إن أساس المشكلة البحثية تتمثل في ضعف الامكانيات التي تقدمها كلية الهندسة التقنية في جامعة طرطوس لباحثيها للارتقاء بجودة الأبحاث العلمية ومن أجل دراسة الواقع واقتراح الحلول قمنا بالإجراءات التالية:

-تم تصميم استبيان وزع على ٢٥٠ باحث تم اخذ إجابات أول ٢٠٠ باحث

-تم التحقق من ثبات الاتساق الظاهري لأداة الدراسة من خلال عرضها على مختصين من خارج العينة وإجراء التعديلات المناسبة تم التحقق من ثبات أداة الدراسة (الاتساق الداخلي) بتطبيق معامل الفا كورنباخ (Alpha- cronbach) حيث بلغت قيمته ٠,٩٤ للفرضية الأولى و٠,٩٥ للفرضية الثانية تم الاعتماد على المنهج الإحصائي الوصفي، لوصف دراسة ميول ورغبات أفراد المجتمع المدروس لوسائل وأساليب البحث الالكتروني لإنجاز أبحاثهم، كما تم الاعتماد على منهج الإحصاء الاستدلالي للمقاييس المستخدمة لتحويل إجابات الدراسة إلى بيانات كمية:

الأساليب الوصفية الإحصائية وتتمثل في التكرارات والنسب المئوية والتمثيل البياني، المتوسط الحسابي، المتوسط الحسابي المرجح، والانحراف المعياري، منهج التحليل الكيفي حيث تم تطبيق اختبار ليكرت لتحليل ميول ورغبات أفراد المجتمع المدروس لوسائل وأساليب البحث الالكتروني لإنجاز أبحاثهم من خلال تحليل نتائج الفرضيات الإحصائية الاستدلالية

تم تطبيق اختبار T لعينة واحدة (One Sample T-test) لاختبار مدى وجود دلالة إحصائية في الفرق بين الوسط الحسابي لكل سؤال من الأسئلة مع المتوسط المقيس عليه في هذه الدراسة، وهو ٢,٣٣ بالاعتماد على برنامج اكسل.

وخلصت نتائج البحث

أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية بين محددات جودة خدمات البحث العلمي الالكتروني ورضا الباحثين عنها عند درجة معنوية ٥%، ودرجة حرية ١٩٩ حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة 10.91 للفرضية الأساسية الأولى. إن ترتيب المحاور المستقلة الجزئية بالنسبة لدرجة الموافقة، وفق قيم المتوسطات الحسابية جاء متوالياً كما يلي ١- مؤشر الاستجابة، ٢- مؤشر الجاذبية، ٣- مؤشر الثقة والاعتمادية، وخلصت نتائج تحليل البيانات بخصوص الفرضية الأساسية الثانية أن هناك تأثير معنوي لرضا الباحثين على جودة خدمات البحث الالكتروني وجودة مخرجاتهم البحثية عند درجة معنوية ٥%، ودرجة حرية ١٩٩ حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة 10.22.

كلمات مفتاحية : محددات جودة خدمات البحث الالكتروني- جودة البحث العلمي-خدمات البحث الالكتروني

* أستاذ مساعد كلية الهندسة التقنية -جامعة طرطوس

A Study of the Impact of the Quality of Electronic Research Services on Researchers' Satisfaction and Scientific Research Outcomes (A Case Study of Faculty and Graduate Students at the Faculty of Technical Engineering at Tartous University)

Dr. Reem Ibrahim Ismail *

(Received 17/8/2025 . Accepted 29/9/2025)

□ ABSTRACT □

The aim of this research was to study the impact of the quality of electronic research services on researchers' satisfaction and scientific research outcomes. The study population consisted of graduate students and faculty members at Tartous University (Faculty of Technical Engineering). The study population consisted of 328 distributors, 160 faculty members, and 168 graduate students. The basis of the research problem lies in the weak capabilities provided by the Faculty of Technical Engineering at Tartous University to its researchers to improve the quality of scientific research. To study the reality and propose solutions, we implemented the following procedures:

- A questionnaire was designed and distributed to 250 researchers, with responses from the first 200 being taken.

- The apparent consistency of the study tool was verified by presenting it to specialists outside the sample and making appropriate adjustments. The stability of the study tool (internal consistency) was verified by applying Cronbach's alpha coefficient, with a value of 0.94 for the first hypothesis and 0.95 for the second hypothesis. The descriptive statistical approach was used to describe the study's tendencies and desires for electronic research tools and methods to conduct their research. Inferential statistics were also used to convert study responses into quantitative data:

Descriptive statistical methods, including frequencies, percentages, graphic representation, arithmetic mean, weighted arithmetic mean, and standard deviation.

Qualitative analysis, where a test was applied Likert scale to analyze the tendencies and desires of members of the studied community for electronic research tools and methods to conduct their research by analyzing the results of the hypotheses.

Statistical Inferential Methods

A one-sample t-test was applied to test the extent of statistical significance in the difference between the arithmetic mean of each question and the mean measured in this study, which is 2.33, using the Excel program.

The research results concluded that there is a statistically significant effect between the determinants of the quality of electronic scientific research services and researchers' satisfaction with them at a significance level of 5% and a degree of freedom of 199. The calculated t-value reached 10.91 for the first basic hypothesis. The arrangement of the partial independent axes with respect to the degree of agreement, according to the values of the arithmetic means, was as follows: 1- Response Index, 2- Attractiveness Index, 3- Trust and Reliability Index. The results of the data analysis regarding the second basic hypothesis concluded that there is a significant effect of researchers' satisfaction with the quality of electronic research services and the quality of their research outputs at a significant level. 5%, and a degree of freedom of 199, with the calculated T value reaching 10.22.

Keywords : Determinants of the quality of electronic research services - Quality of scientific research - Electronic research services

*Dr. Reem Ibrahim Ismail, Assistant Professor, Faculty of Technical Engineering, Tartous University

١- المقدمة

١-١- مقدمة عامة

يعتبر البحث العلمي معياراً لتقدم الدول وتطورها لما له من أثر في توسيع دائرة المعرفة وتطوير العلوم في شتى المجالات، أصبحت الحاجة لإنجاز البحوث العلمية تزداد يوم بعد يوم ويبرر ذلك ازدياد اعتماد الدول على البحث العلمي إدراكاً منهم بأهميته ودوره في دعم الاقتصاد الوطني والخزان المعرفي، وتوفير ظروف أفضل لبقاء الانسان وأمنه ورفاهيته

[1]

هناك الكثير من المعوقات التي يعاني منها الباحثين في الجامعات السورية أبرزها ضعف الاهتمام من قبل الجهات الحكومية والخاصة، وأكثر ما يعبر عن ضعف الاهتمام بالبحث العلمي في سورية هو مقدار ما تنفقه الحكومة (بقطاعاتها ومؤسساتها المختلفة) فالأموال المرصودة للبحث العلمي في سورية لا تشكل سوى جزئ بسيط في مخططات التعليم العالي التي هي بالأساس متدنية جداً (لا تزيد ٠,٣٥%) من الدخل الوطني (منصور وآخرون، ٢٠٠٧)، علماً أن منظمة اليونسكو أوصت بأن لا تقل مخصصات البحث العلمي عن ١% من الدخل الوطني [2]

فعدم رصد الميزانيات المالية اللازمة للبحث العلمي، وتحريرها من الإجراءات الروتينية المبالغ في إجراءات ضبطها، وترسيخ النظرة إلى الإنفاق على البحث العلمي بأنه ليس هدراً للأموال، بل هو أكثر أنواع الاستثمار ريعاً، وضعف التسويق بما يخص أي اختراع أو بحث علمي، لقلة اهتمام القطاع الخاص بدعم الأبحاث العلمية وتبني نتائجها وتحويلها إلى أفكار استثمارية من أكبر التحديات التي تواجه الباحثين [3]

لقد اتجهت الكثير من التصنيفات العالمية للجامعات الآن لأن تضع في اعتبارها ومعاييرها لتقييم الجامعات وتحديد ترتيبها على المستوى الدولي حجم وجودة الإنتاج الفكري العلمي لهذه الجامعات، فعلى سبيل المثال يعتمد تصنيف شنجهاي (ARWU) لجامعة جياو جونغ الصادر منذ عام ٢٠٠٣ على أربعة معايير، أهمها جودة الأداء البحثي للجامعات الذي استحوذ على (٤٠%) من الأوزان النسبية للمعايير، كما خصص تصنيف التايمز (University World THE Rankings) الصادر عن مجلة Education Higher Times منذ عام ٢٠٠٤، نسبة (٣٠%) من تقييمه لتصنيف الجامعات معدل النشر لكل عضو هيئة تدريس، ووضع QS معياراً خاصاً بالاستشادات، وخصص له وزن نسبي بمقدار (٢٠%)، كما وضع أيضاً تصنيف الويب للجامعات العالمية (Universities World Web Ranking) معياراً خاصاً بالتميز، الذي يشتمل على عدد الأوراق العلمية المنشورة في المجلات الدولية عالية التأثير، وخصص لهذا المعيار وزن (١٥%) [4]

وعليه فقد سعت مختلف الجامعات لتأمين المتطلبات اللازمة للتوافق مع معايير هذه التصنيفات [5]، وفق مؤشر (Webometrics) لتصنيف الجامعات لعام ٢٠٢٥ شغلت جامعة دمشق المركز الأول محلياً والمركز ٢٤٧٣ عالمياً، أما جامعة طرطوس فشغلت المركز ١٣ محلياً والمركز ٩٨٩٧ عالمياً، حيث يظهر واقع النشر العلمي في جامعة طرطوس تبايناً واضحاً ففي عام ٢٠٢٣ بلغت الأبحاث المنشورة داخلياً ١٣١ بحثاً مقابل ٤٦ بحثاً خارجياً في مجلات محكمة [6]. إن الخدمات والميزات التي تقدمها مواقع البحث الإلكتروني أو البحث عبر المكتبات الرقمية أفضل من البحث التقليدي وأكثر جدوى، فإن هذا النوع من خدمات البحث الإلكتروني يشكل محط أنظار الباحثين ومحور اهتمامهم، فهو يلبي حاجاتهم المنبثقة من روح العصر ومتطلباته. وهذا بدوره يوجب

على كافة الجهات المسؤولة لتوظيف هذه التكنولوجيا الحديثة في البحث عن المعلومة والوصول إليها من خلال تمكين الباحثين والمتعلمين من الاطلاع عليها ومعرفتها وإدراك أهميتها وفوائدها. [7].

إن الارتقاء بجودة تلك الخدمات كان وما يزال الهدف الأساسي الذي تسعى اليه المؤسسات التعليمية التي سعت إلى الارتقاء بجودة خدماتها الالكترونية التي تقدمها إلى العاملين والمهتمين بالبحث العلمي ولاسيما طلاب الدراسات العليا وأعضاء الهيئة التدريسية [8] ، لذلك سوف نستعرض في بحثنا هذا واقع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها جامعة طرطوس لطلاب الدراسات العليا وأعضاء الهيئة التدريسية وسنقيم جودة هذه الخدمات ورضا وقبول الباحثين لها وفق محددات جودة الخدمات الالكترونية كما حددها نموذج سيرفوكوال (1-الملموسية العاملين، 2-الاعتمادية، 3-الاستجابة:، 4-الضمان (الثقة):، 5-التعاطف [9] ومدى كفايتها في تعزيز قدرة الباحثين على انجاز ابحاثهم بكفاءة وفاعلية، الامر الذي يكون من اهم مخرجاته الارتقاء بمستوى البحث العلمي والباحثين وتعزيز موقع الجامعة في التصنيف العالمي للجامعات.

2-1- الخلفية النظرية للبحث

1-2-1- جودة الخدمات البحثية

نموذج سيرفوكوال (نموذج الفجوة)

سيرفوكوال (هي اختصار لكلمتين service quality) (Berry and others - 1998) على رضا الباحثين وقد ظهر خلال الثمانينات من خلال الدراسات التي قام بها كل من (Berry 1985, 1988, Zeilhmalet, Parasuraman) وذلك بغية استخدامه في تحديد وتحليل مصادر مشاكل الجودة والمساعدة في كيفية تحسينها. (Zeilhmalet 1990)، إن تقييم الجودة حسب أنموذج الفجوة يعني تحديد الفجوة بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها. أي معرفة وتحديد مدى التطابق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة ويمكن التعبير عنها بالعلاقة التالية:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الإدراك} - \text{التوقع}$$

1-2-2- مؤشرات جودة الخدمة وفق نموذج سيرفوكوال

1-الملموسية: التسهيلات المادية، التجهيزات، ومظهر العاملين.

2-الاعتمادية: القدرة على تأدية الخدمات بجدارة وعلى الوجه الصحيح.

3- الاستجابة: الحرص على مساعدة المستخدم وتقديم الخدمة بسرعة.

4- الضمان (الثقة): تحلي الموظفين بالمعرفة والمجاملة والقدرة على الايحاء بالثقة والاطمئنان للمستخدم.

5-التعاطف: الاهتمام والعناية الشخصية التي توليها المؤسسة لزيائنه [9]

لقد أجاز نموذج سيرفوكوال للباحث دراسة كل المؤشرات أو الاكتفاء بدراسة مؤشر أو أكثر أو دمج مؤشرات مع بعضها ودراسة تأثيرها على رضى الزبون وفي بحثنا هذا (الزبون هو الباحث) وهو الذي يتلقى الخدمة سيتم مدج مؤشرات الجودة كمايلي:

1- دمج مؤشر الثقة والاعتمادية بمؤشر واحد (مؤشر الثقة والاعتمادية)

2-دمج مؤشر الجاذبية والتعاطف بمؤشر واحد (مؤشر الجاذبية والتعاطف)

3-مؤشر الاستجابة [10]

١-٢-٣- رضا الباحث

لقد أصبح الرضا في الآونة الأخيرة من المفاهيم الأساسية للإدارة الحديثة، حيث تسعى المؤسسات إلى إدراجه ضمن أولوياتها في الخطط التسويقية.

مفهوم رضا الزبون: رضا الزبون: هو حالة نفسية مرضية وشعور بالرضا من طرف العميل نتيجة لنجاح المنظمة في تحقيق رغبات وحاجات العميل لمرة واحدة [11].
يعتبر الرضا هو الأساس الناتج عن مقارنة الفرد بين أداء المنتج الفعلي وبين التوقعات المسبقة لأداء المنتج. وبالتالي هناك ثلاثة مستويات من الرضا [12].
هي درجة الإشباع لرغبات العميل التي يحصل عليها من استخدام المنتج [8].

١-٢-٤- مدخلات ومخرجات البحث العلمي

إن البحث العلمي كأى نظام له مدخلات ومخرجات وفيما يلي مكونات نظام البحث العلمي:
المدخلات: تتمثل في رؤوس الأموال المخصصة للإنفاق على البحث والتطوير سواء كان من طرف القطاع العام أو الخاص

الطواقم البشرية: تتمثل في مختلف الباحثين المؤهلين لدعم مسيرة البحث والتطوير فضلا عن توفر الطواقم المساعدة لعمل الباحثين من اداريين ومدربين واستقطاب الطواقم البشرية المؤهلة ذات الكفاءة وتنميتها
البنى التحتية: تتمثل في مختلف مراكز البحث والتطوير التابعة للجامعات لبعض المؤسسات الاقتصادية بمختلف أنواعها وما تحتويه هذه المراكز من مختبرات وتجهيزات ومعدات ومراكز معلومات (مكتبات) وشبكات ربط وغيرها

المخرجات وتتمثل في

١-الدوريات المحكمة: المقبولة في السجلات العلمية العالمية والمؤتمرات الدولية حيث يعتمد تقييم جودة الأبحاث المنشورة على عدد الاقتباسات المرجعية منها وذكرها في النشرات العلمية اللاحقة
٢-براءات الاختراع: تعد براءات الاختراع كرسيد في أنشطة البحث والتطوير لكنها لا تعتبر في حد ذاتها عن حجم وأهمية أنشطة الابتكار الواسعة التي يمكن ان تشمل تطوير منتج او طريقة انتاج او خدمة ما [13].

١-٣- الدراسات السابقة

دراسة (السناني؛ الخروصية، ٢٠٢٣) بعنوان (تحديات البحث العلمي في الوطن العربي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة التقنية والعلوم التطبيقية - كلية التربية بالرساتاق) هدفت الدراسة إلى معرفة تحديات البحث العلمي في الوطن العربي وذلك من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة التقنية والعلوم التطبيقية بكلية التربية بالرساتاق. والتعرف على الفروق المتعلقة بالتحديات في ضوء متغيرات الجنسية والخبرة والدرجة العلمية. صمم الباحثان استبانة تكونت من ٤٠ فقرة متعلقة بالتحديات وموزعة على ٥ محاور. وسؤالا مفتوحا حول المقترحات. تم تطبيق الاستبانة على (٥٠) عضوا من أعضاء الهيئة التدريسية. وأشارت نتائج الدراسة إلى هناك جملة من التحديات تؤثر بدرجة كبيرة جدا على البحث العلمي منها: قلة وجود الحوافز التشجيعية، وكثرة الأعباء التدريسية التي تحجم إنتاجية الباحثين بالبحث العلمي، وضعف البنية التحتية اللازمة للبحوث النظرية والتطبيقية من مختبرات وأجهزة ومكتبات علمية. كما أوضحت نتائج الدراسة بأنه يوجد أثر لمتغير الجنسية

في تحديد التحديات لصالح غير العمانيين بينما لا يوجد أثر في تحديد الفروق يعزي لمتغيري الخبرة والقسم العلمي. قدمت الدراسة عددا من التوصيات منها: ضرورة إنشاء مراكز متخصصة بالبحث العلمي من حيث دعمه، وتمويله، وأن تشرف عليه كوادر مؤهلة لذلك، وتخفيف الأعباء التدريسية والإدارية لأعضاء الهيئة التدريسية حتى يتمكنوا من إنجاز البحوث العلمية.

دراسة (المنهاوي ؛ وآخرون، ٢٠٢١) بعنوان (قياس مستوى جودة الخدمة ببرامج الدراسات العليا) دراسة تطبيقية لبرنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة) هدفت هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمة التعليمية في الدراسات العليا بالأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري- معهد الإنتاجية والجودة - من خلال دراسة مرحلة برنامج ماجستير إدارة الجودة في الأكاديمية، وذلك بتطبيق نظرية (الفجوة ، SERVQUAL)، حيث تقوم مشكلة الدراسة على قياس الفرق بين ما يتوقعه الطلبة من خدمة تعليمية وبينما يتلقونه فعليا من التوقعات والإدراكات، ويتمثل مجتمع الدراسة في طالب وطالبات برنامج ماجستير إدارة الجودة في الأكاديمية والبالغ عددهم (١٥٠) دارس، وقد تم استخدام أسلوب الحصر الشامل، وأمكن جمع (١١٤) استبيانته صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة (٧٦%) من أفراد المجتمع الأصلي، وهي نسبة مرتفعة وممثلة لمجتمع الدراسة مقارنة بالأبحاث المماثلة ومن أهم توصيات الدراسة هي ضرورة أخذت توقعات الطالب وتطلعاتهم في الاعتبار عند تقديم الخدمات أو وضع المعايير [5].

دراسة (قنبر، ٢٠١٩) بعنوان (دراسة بعنوان دور وأهمية البحث العلمي في خلق المعرفة الجديدة وتأثيره في تطوير القدرات المعرفية أخصائي المعلومات والمكتبات والعاملين فيها) هدف البحث التعرف على أهمية البحث العلمي للباحثين وفي خلق المعرفة الجديدة وتطويرها والاستفادة من الطاقات العقلية والمعرفية وتطويرها مما لديهم القدرة على البحث والاستقراء والتأمل ثم الاستنتاج. الإحصائي للمعلومات والعاملين في مجال المعلومات والمكتبات اتبع المنهج الوصفي) دراسة حالة (وجمعت البيانات من خلال المقابلة مع الأمين العام للمكتبة المركزية ومن خلال توزيع استمارات الاستبيان على المالك التدريسي من حملة الشهادات العليا والبالغ عددهم (٣٣) أستاذ، تم تحليل إجابات المجتمع قيد البحث وجاء البحث بنتائج وتوصيات من أهمها: ١- ضرورة توفير الميزانية والدعم المالي الكافي للبحث والتطوير ووضع في مقدمة المتطلبات الأساسية للدولة أسوة بدول العالم المتقدم. ٢- ضرورة إقامة محاضرات شهرية او فصلية عن أهمية البحث العلمي ودور وتأثير في خلق المعرفة الجديدة وعلى تطوير القدرات المعرفية للباحثين والعاملين في المجال [14].

دراسة (النوافلة، 2015) بعنوان (تقييم جودة مستوى الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة) هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة، كما تهدف إلى التعرف على الفروق في مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها تعزى للمتغيرات (جنس الطلبة، والكلية، والعمر، والمستوى الدراسي). ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام مقياس جودة الخدمة الإلكترونية الذي طوره كل من (Griffiths & Brophy, 2002) وزع على عينة من طلبة الجامعة الأردنية بطريقة عشوائية بلغ عددهم (170) طالبا وطالبة، وقد استخدمت الأساليب الإحصائية المناسبة وتشمل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار (t. test) وتحليل التباين الأحادي (One Way Anova) وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها قد جاء بدرجة متوسطة. واحتل بعد الاستجابة المرتبة الأولى، تلاه بعد سهولة الاستخدام، وجاء في المرتبة الثالثة بعد التعاطف، وفي المرتبة الرابعة بعد الميزات الإضافية والشكل العام، تلاه بعد المصداقية، ثم بعد الأداء، وأخيراً بعد المواكبة. وعدم وجود فروق في مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها تعزى لمتغيرات (الجنس، الكلية، العمر، المستوى الدراسي)

وتوصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها: أن تقوم إدارة مكتبة الجامعة الأردنية بالعمل على تحديث الخدمات الإلكترونية والمواقع الإلكترونية بشكل مستمر ومواكبة التطور الحاصل في نظام أتمته المكتبات في العالم. وإعادة النظر في الخدمات الإلكترونية والموقع الإلكتروني لتلبي حاجات المستفيدين بفعالية وبدقة وسرعة كافية [15].

1-4- مشكلة البحث

تعاني كلية الهندسة التقنية في جامعة طرطوس من عدم وجود مكتبة رقمية تجمع كافة الأبحاث الجامعية الخاصة بأعضاء هيئتها التعليمية وطلاب الدراسات العليا لديها، بشكل ملفات الكترونية تتيح الوصول إليها بشكل سهل ومجاني لطلابها وباحثيها، أو وجود اتفاقيات مع الجامعات، والمراكز البحثية والتي يسمح بموجبها للباحثين بتبادل المعلومات والوصول غير المشروط والمجاني إلى مكاتبها الإلكترونية للاطلاع والاستفادة من الأبحاث والمقالات العلمية التي تحتويها، دفع هذا الواقع بالباحثين إلى الاعتماد على المصادر الورقية الموجودة في مكتبة الجامعة أو الكلية أو بتسجيل اشتراك في المواقع الإلكترونية أو بعض المكتبات الكبرى التي تعني بنشر أبحاث علمية والتي يشك أحياناً بموثوقيتها مقابل بدل اشتراك سنوي لقاء حصولهم على خدماتها، مما قد اثر بشكل سلبي على جودة الأبحاث المنجزة.

1-5- أهمية البحث وأهدافه

يعد الارتقاء بجودة الأبحاث العلمية يعد هدف أساسي لكل الجامعات لما لذلك من دور في ارتقاء الجامعة بالتصنيف العالمي، وإن هذا الارتقاء يعد أهم العوامل التي تعتمد عليها الجامعات في تسويق نفسها عالمياً وعامل جذب كبير لكل الطلاب والباحثين الراغبين بالدراسة، لأن الحصول على الشهادات العلمية من جامعات ومراكز بحثية لها تصنيف متقدم عالمياً يعتبر بحد ذاته جواز سفر عالمي وقيمة مضافة يتمتع بها طلابها وباحثيها ولذلك يتمثل الهدف الرئيسي لهذا البحث فيما يلي:

- ١-دراسة تأثير محددات جودة الخدمات البحث العلمي الالكترونية وفق نموذج -سيرفكوال-
٢-دراسة تأثير رضا الباحثين عن جودة البحث العلمي الالكترونية وجودة مخرجاتهم البحثية وذلك من خلال دراسة الفرضيتين الاتيتين
الفرضية الأساسية الاولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين مؤشرات جودة الخدمات البحث العلمي الالكترونية ورضا الباحثين

عنها:

ومن أجل دراسة أثر كل محدد من المحددات الثلاث على رضا العميل، تم وضع ثلاث فرضيات فرعية مشتقة من الفرضية الرئيسية كالتالي :

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقة بين مؤشر (الثقة الاعتمادية) في جودة خدمات البحث العلمي الالكترونية ورضا الباحثين

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقة بين مؤشر (الجاذبية والتعاطف) في جودة خدمات البحث العلمي الالكترونية ورضا الباحثين

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقة بين مؤشر (الاستجابة) في جودة خدمات البحث العلمي الالكترونية ورضا الباحثين

الفرضية الأساسية الثانية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرضا الباحثين عن جودة خدمات البحث العلمي الالكترونية في جودة

مخرجاتهم البحثية

٢- مواد وطرق البحث

٢-١- منهجية البحث :

تم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج التحليل الكيفي، لوصف دراسة ميول أو استخدامات أفراد المجتمع المدروس لوسائل وأساليب البحث الالكتروني، كما تم الاعتماد على منهج الاحصاء الاستدلالي بغيرض اختبار الفرضيات المتعلقة بالبحث
تم الاستفادة من الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية spss-excel في تحميل البيانات التي يتم تجميعها، كما يتم استخدام عدد من المقاييس الاحصائية الوصفية والاستدلالية والاختبارات التي تلائم فرضيات الدراسة وتخدم أهدافها

٢-٢- مجتمع الدراسة

أعضاء الهيئة التدريسية والفنية وطلاب الدراسات العليا في كلية الهندسة التقنية حيث أظهرت سجلات الكلية أن حجم المجتمع المدروس يبلغ /٣٢٨/ عضو موزعين كما في الجدول رقم (١)

الجدول (١) توزيع أفراد المجتمع المدروس وفق درجة الباحث		
النسبة %	العدد	المهنة
٥١,٢	١٦٨	طلاب دراسات عليا
٤٨,٨	١٦٠	أعضاء هيئة تعليمية
١٠٠	٣٢٨	الإجمالي

المصدر: السجلات الرسمية لكلية الهندسة التقنية - جامعة طرطوس

٢-٢-١- حجم العينة

تم تحديد حجم العينة وفق طريقة krejcie and Morgan

$$[8] n = \frac{X^2 NP(1-P)}{e^2 N-1+X^2 P(1-P)}$$

=n = حجم العينة - N = حجم المجتمع - e = خطأ المعاينة. X = ٢ كما عند درجة حرية ١ ومستوى ثقة ٩٥% = P٣,٨٤١ = نسبة المجتمع الإحصائي (غير معروفة - ٠,٥).

فيكون حجم العينة (n= 191)

٢-٣-٢- مصادر البيانات :

٢-٣-١- البيانات الثانوية

هي جميع الاحصاءات والتقارير الصادرة عن الجهات الحكومية، أو أي منظمات أو هيئات ذات شخصية اعتبارية، المعلومات المكتبية المتمثلة في الكتب والمراجع والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة .

٢-٣-٢- البيانات الاولية

هي المعلومات التي سيتم التوصل إليها من خلال الاستبانة الموزعة على أفراد العينة المأخوذة من المجتمع الإحصائي المدروس.

٢-٤-٢- اختبار الفرضيات

٢-٤-١- المتغيرات المستقلة والتابعة لفرضيات الدراسة:

٢-٤-١-١- الفرضية الاولى

تم تحديد المتغير المستقل للفرضية وهو جودة الخدمات الالكترونية وقد تم تحديد ثلاث متغيرات مستقلة جزئية ضمن المتغير المستقل الرئيسي وهي:

المتغير المستقل الجزئي الاول: مؤشر الثقة والاعتمادية

المتغير المستقل الجزئي الثاني: مؤشر الجاذبية

المتغير المستقل الجزئي الثالث: مؤشر الاستجابة

المتغير التابع: رضا الباحثين على مخرجات البحث العلمي

٢-٤-١-٢- الفرضية الثانية

المتغير المستقل هو: رضا الباحثين عن جودة خدمات البحث العلمي الالكترونية

المتغير التابع: رضا الباحثين عن مخرجاتهم البحثية

٢-٥-٢- الاستبانة

خلال هذه المرحلة تم تصميم استبيان الكتروني وزع على (١٢٥) من طلاب الدراسات العليا، ١٢٥ من أعضاء الهيئة التدريسية)، يتضمن أسئلة بسيطة، سهلة وقابلة للفهم من قبل المستجوبين تساعد في الحصول على البيانات والمعلومات الضرورية لتحقيق أغراض البحث، تم الاكتفاء بأول ٢٠٠ اجابة وقد احتوت الاستمارة في شكلها النهائي على ثلاث محاور .

المحور الأول:

ويتضمن الأسئلة المتعلقة بالبيانات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة وعددها ثلاثة اسئلة رئيسية (الدرجة العلمية- سنوات الخبرة) تتضمن خيارات متعددة

المحور الثاني:

احتوى على الاسئلة المتعلقة بفرضيات الدراسة وقد ضم هذا المحور (١٧) سؤال موزعة كمايلي:
 الفرضية الاولى تضم الاسئلة من (١-١٣)، وقسم بدوره إلى ثلاث متغيرات مستقلة جزئية:
 وفقا لما يلي :المتغير المستقل الجزئي الأول (الثقة والاعتمادية): ضم خمس عبارات
 المتغير المستقل الجزئي الثاني (الجاذبية): ضم أربع عبارات
 المتغير المستقل الجزئي الثالث (الاستجابة): ضم أربع عبارات
 الفرضية الأساسية الثانية تضم الاسئلة (١٤-١٧) تضم أربع عبارات
 ٢-٦- المقاييس المستخدمة لتحويل إجابات الدراسة إلى بيانات كمية:
 ٢-٦-١- الأساليب الإحصائية الوصفية استخدمت للحصول على مؤشرات عامة عن خصائص عينة
 الدراسة، وتتمثل في

٢-٦-١-١- التكرارات والنسب المئوية والتمثيل البياني

٢-٦-١-٢- المتوسط الحسابي، المتوسط الحسابي المرجح، والانحراف المعياري:

الأساليب الإحصائية الاستدلالية

٢-٦-٢- اختبار T لعينة واحدة (One Sample T-test)

٢-٦-٢- معامل الفا كورنباخ (Alpha- cronbach)

٣

٢-٧-٢- مقياس ليكرت الثلاثي :

استخدم مقياس ليكرت الثلاثي لتحليل استجابات افراد العينة على اسئلة المحور الثالث من الاستبيان
 والمتعلقة بفرضيات الدراسة وفق المنهجية العلمية المتبعة عند استخدام مقياس ليكرت الثلاثي، حيث أعطيت درجة
 لكل نوع من الإجابة، كما يبين الجدول رقم (٢)

جدول (٢) أشكال الإجابة ودرجتها وفق مقياس ليكرت الثلاثي			
نوع الإجابة	موافق	حياد	غير موافق
درجة الخيار	٣	٢	١

١-٧-١- حساب قيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

تعد كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري من الأساليب الوصفية، ومن أهم مقاييس النزعة
 المركزية، و قد تم تفسير نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وفق الطريقة المعتمدة عند استخدام مقياس
 ليكرت الثلاثي ويتم عادةً تفسير قيمة المتوسط الحسابي بعد حسابه بناء على عدد الخيارات والفئات في المقياس،
 وفيما يلي وصفاً لخطوات التفسير في حالة استخدام يتم حساب المدى، حيث يساوي ٣-١=٢ يتم حساب طول
 الفئة من خلال تقسيم المدى على عدد الفئات (الخيارات)، إذن $\frac{3}{2} = 1,66$ ، فتكون فئات لقيم المتوسط الحسابي
 كما هي موضحة في الجدول رقم (٢):

الجدول (٣) قيمة المتوسط الحسابي عند استخدام مقياس ليكرت الثلاثي	
مجال قيمة المتوسط الحسابي	النتيجة
من ١-١,٦٦	منخفض

اسماعيل ريم: الحوكمة المؤسسية ودورها في تحسين جودة القرارات الإدارية للقطاع الزراعي في سورية³

محاييد	من ١,٦٧ - ٢,٣٣
مرتفع	من ٢,٣٤ - ٣

٢-٨-٨- ثبات الاستبانة:

٢-٨-٨-١- التحقق من ثبات الاتساق الظاهري لأداة الدراسة

تم عرض الاستبانة على (٢) من ذوي الخبرة والاختصاص في مجال البحث العلمي الالكتروني (من خارج العينة) ، والتدقيق اللغوي لتحكيم هذه الاستبانة، و مدى ملاءمة فقراتها لأغراض الدراسة، ومدى الصحة اللغوية للفقرات، وتم الأخذ بجميع آراء المحكمين من حيث حذف، أو إضافة، أو تعديل في الفقرات تم تعديل عدد الاسئلة المتعلقة بالفرضيات المدروسة من ٢٠ سؤال الى ١٧ سؤال ثلاث بناء على آراء المحكمين .

٢-٨-٨-٢- التحقق من ثبات أداة الدراسة (الاتساق الداخلي)

تم إجراء اختبار المصدقية على إجابات المستجيبين للاستبانة للتأكد من مدى الترابط الداخلي بين أسئلة الاستبيان حيث تعتبر القيمة المقبولة إحصائياً لمعامل ألفا كرونباخ ($\alpha > 0.6$)، و قد تجاوزت قيمة كرونباخ الفا الحد الأدنى للقبول لكل الفرضيات الفرعية، والفرضية الرئيسية وبالتالي فهي قيمة ذات دلالة إحصائية تشير إلى علاقة ثبات وترابط عالٍ بين عبارات الاستبيان، والتي تعني إمكانية الحصول على نفس النتائج لو تم تكرار توزيع نفس الاستبيان، وفي ظروف مشابهة وباستخدام نفس المقياس كما هو مبين في الجدول (٤)

جدول (٤) قيم معامل الفا كورنباخ للفرضيات الدراسية		
عدد الفقرات	قيمة الفا كورنباخ	المحدد
5	0.9٢	الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقة بين محدد (الثقة الاعتمادية) لجودة خدمات البحث العلمي الالكترونية ورضا الباحثين
4	0.9٧	الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقة بين محدد (الجاذبية والتعاطف) لجودة خدمات البحث العلمي الالكترونية ورضا الباحثين
4	0.9٣	الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقة بين محدد (الاستجابة) لجودة خدمات البحث العلمي الالكترونية ورضا الباحثين
١٣	٠,٩٤	الفرضية الأساسية الأولى يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين محددات جودة الخدمات البحث العلمي الالكترونية ورضا الباحثين عنها
٤	0.9٥	الفرضية الأساسية الثانية يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير رضا الباحثين عن جودة خدمات البحث العلمي الالكترونية على جودة نتائج مخرجاتهم البحثية.
المصدر: صمم من قبل الباحث باستخدام برنامج اكسل بالاعتماد على نتائج الاستبيان		

٣- نتائج تحليل الاجابات المتعلقة بأسئلة الفرضية الرئيسية الاولى والفرضيات الفرعية المتعلقة بها

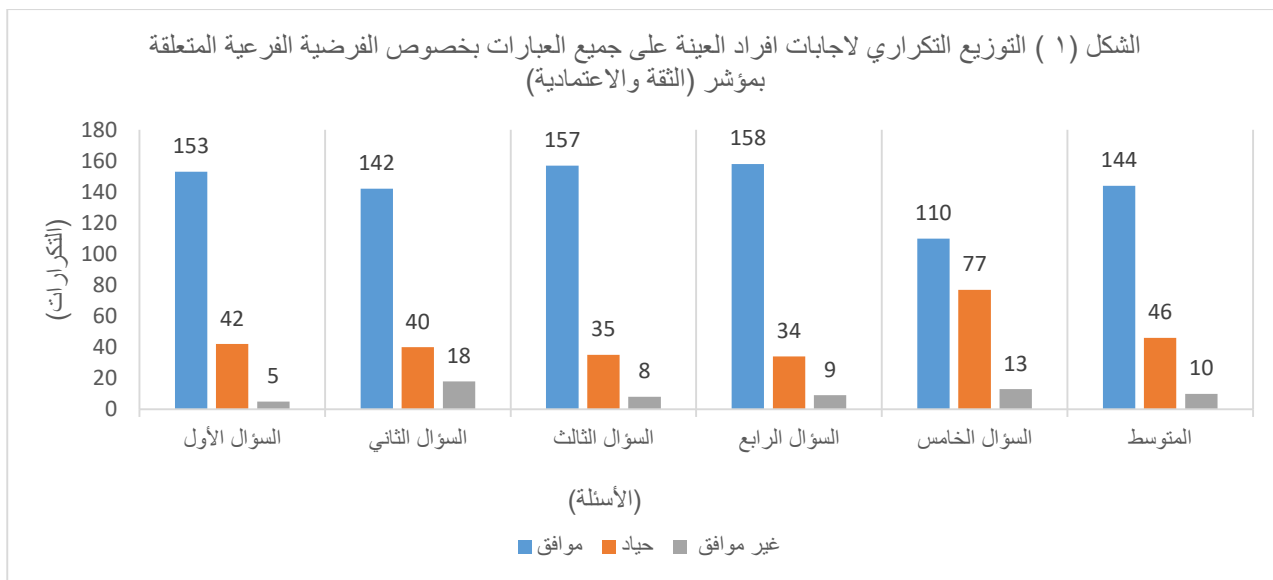
٣-١-١- نتائج تحليل الاجابات المتعلقة بالفرضية الفرعية الاولى

٣-١-١-١- التوزيع التكراري للإجابات المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى

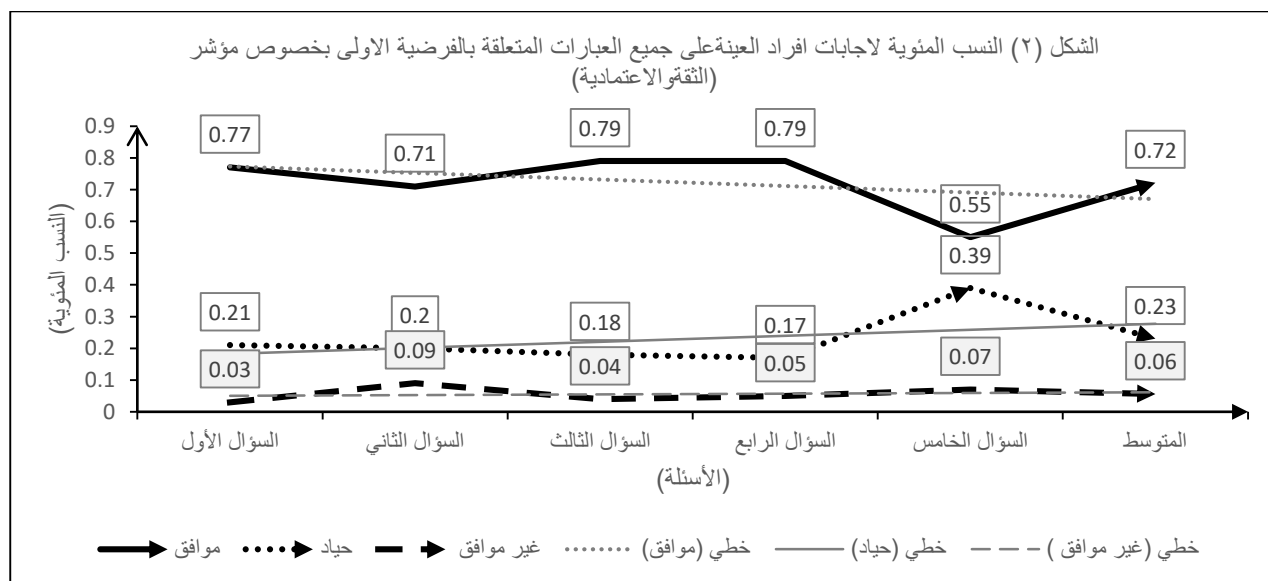
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقة بين محدد (الثقة الاعتمادية) لجودة خدمات البحث العلمي

الالكترونية ورضا الباحثين

جدول (٥) التوزيع التكراري والنسبة المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع العبارات بخصوص الفرضية الفرعية المتعلقة بمؤشر (الثقة والاعتمادية)							
مسلسل	الأسئلة	النسبة المئوية			التكرارات		
		موافق	حياد	غير موافق	موافق	حياد	غير موافق
١	هل ترغب بان تكون الأبحاث المنشورة في مجلات الجامعة الالكترونية مصدر لك للحصول على المعلومات المطلوبة لإنجاز ابحاثك العلمية.	٠,٧٧	٠,٢١	٠,٠٣	153	42	5
٢	هل تعتبر كل الأبحاث العلمية التي يتم الحصول عليها عبر شبكة الانترنت ذات مصداقية	٠,٧١	٠,٢٠	٠,٠٩	142	40	18
٣	هل تعتبر الأبحاث المنشورة في مواقع الهيئات البحثية التي تتطلب الاشتراك بها بدل مالي اكثر موثوقة ويمكن الاعتماد عليها في انجاز الأبحاث العلمية	٠,٧٩	٠,١٨	٠,٠٤	157	35	8
٤	هل يكسب الاعتماد على أبحاث منشورة في مواقع والصفحات الخاصة بالجامعات التي تتطلب اشتراك سنوي ابحاثك قيمة علمية إضافية واعتمادية اكثر من قبل المحكمين	٠,٧٩	٠,١٧	٠,٠٥	158	34	9
٥	هل يكسب وجود أرشيف الكتروني لكل جامعة يعني بتجميع الأبحاث المحكمة ويمكن الوصول اليها بسهولة الجامعة ميزة تنافسية	٠,٥٥	٠,٣٩	٠,٠٧	110	77	13
	المتوسط	٧٢,٢	٢٣	٤,٨	١٤٤	٤٦	١٠
المصدر: صمم من قبل الباحث بالاعتماد على نتائج الاستبيان							



المصدر: صمم من قبل الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية



المصدر " صمم من قبل الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية

يبين الجدول (٥) والشكل (١) والشكل (٢)، التوزيع التكراري، والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بالفرضية الفرعية الاولى من الدراسة حيث بلغ متوسط عدد الاجابات (موافق) على جميع الاسئلة ١٤٤ إجابة بنسبة ٧٢,٢ %، ومتوسط عدد الاجابات (محايد) ٨٤ إجابة بنسبة ٢٣ %، اما متوسط الاجابات (غير موافق) فسجل ١٠ إجابة بنسبة ٤,٨٥ %.

٣-١-٢- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار: One Sample T-test لأسئلة الفرضية

الفرعية الاولى

اختبار مدى وجود دلالة إحصائية في الفرق بين الوسط الحسابي لكل سؤال من الأسئلة مع المتوسط المقيس عليه في هذه الدراسة، وهو ٢,٣٣، وكانت النتائج كما يبين الجدول رقم (٦)

جدول (٦) لأوساط الحسابية والانحرافات وقيمة T لإجابات بخصوص الفرضية الفرعية المتعلقة بمؤشر الثقة والاعتمادية							
مسلسل	أسئلة الاستبيان	متوسط السؤال	مجال قيمة المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	p-value	معنوية الفروق بدرجة ثقة ٩٥%
١	هل ترغب بان تكون الأبحاث المنشورة في مجلات الجامعة الالكترونية مصدرك الاول للحصول على المعلومات المطلوبة لإنجاز ابحاثك العلمية	2.74	مرتفع	1.213	11.62	٠,٠٠٠	معنوي
٢	هل تعتبر كل الأبحاث العلمية التي يتم الحصول عليها عبر شبكة الانترنت ذات مصداقية	2.58	مرتفع	1.114	9.91	٠,٠٠٠	معنوي
٣	هل تعتبر الأبحاث المنشورة في مواقع الهيئات البحثية التي تتطلب الاشتراك بها بدل مالي اكثر موثوقية ويمكن الاعتماد عليها في انجاز الأبحاث العلمية	2.73	محايد	1.263	10.97	٠,٠٠٠	معنوي
٤	هل يكسب الاعتماد على أبحاث منشورة في مواقع والصفحات الخاصة بالجامعات التي تتطلب اشتراك سنوي ابحاثك قيمة علمية إضافية واعتمادية اكثر من قبل المحكمين	2.73	مرتفع	1.273	11.00	٠,٠٠٠	معنوي
٥	هل يكسب وجود أرشيف الكتروني لكل جامعة يعني بتجميع الأبحاث المحكمة ويمكن الوصول اليها بسهولة الجامعة ميزة تنافسية	2.46	مرتفع	0.808	10.74	٠,٠٠٠	معنوي
	المتوسط	2.65	مرتفع	1.13	10.85	0.000	معنوي

المصدر: صمم من قبل الباحث بالاعتماد على نتائج الاستبيان

من مطالعة بيانات الجدول (٦) يتبين ان المتوسط الحسابي لمعظم البنود هو أعلى من متوسط المجتمع والبالغ ٢,٣٣ وكان أعلاها للبنود رقم (١) حيث بلغ المتوسط الحسابي ٢,٧٤ وأدناها للبنود رقم (٥) حيث بلغ المتوسط الحسابي ٢,٤٦، كما يتبين ان قيمة (pvalue => ٠,٠٥)، وقيمة (t) المحسوبة، لكل البنود هي اكبر من قيمة (t) الجدولية والبالغة ١,٩٦ عند مستوى دلالة ٥%، ودرجات حرية ١٩٩ بشكل عام، وقد بلغ قيمة المتوسط لجميع البنود ٢,٦٥ وهو مؤشر مرتفع وذو دلالة احصائية لأن قيمة (pvalue => ٠,٠٥)، قيمة (t) المحسوبة بلغت ١٠,٨٥ وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة ١,٩٦ عند مستوى دلالة ٥% ودرجة حرية ١٩٩.

النتيجة

نرفض فرض العدم القائل بعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمؤشر الثقة والاعتمادية لجودة خدمات البحث

العلمي الالكترونية ورضا الباحثين

ونقبل الفرض البديل القائل بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لمؤشر الثقة والاعتمادية لجودة خدمات البحث

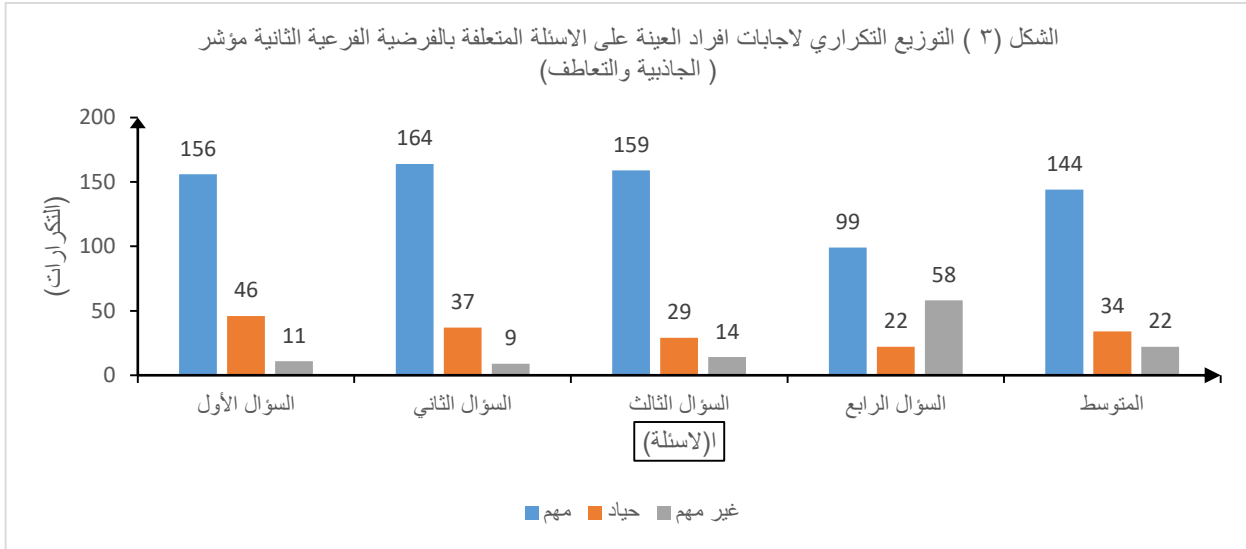
العلمي الالكترونية ورضا الباحثين

٣-٢- نتائج تحليل الاجابات المتعلقة الفرضية الفرعية الثانية

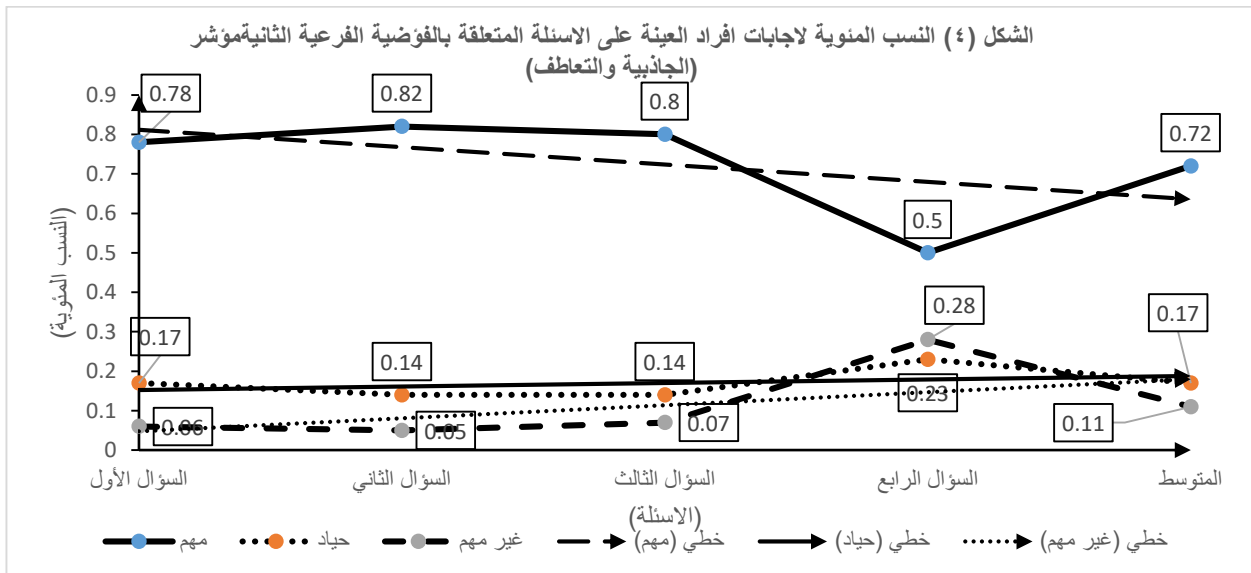
الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقة بين مؤشر (الجاذبية والتعاطف) لجودة خدمات البحث العلمي الالكترونية ورضا الباحثين

٣-٢-١- التوزيع التكراري للإجابات المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية

جدول (٧) التوزيع التكراري والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع العبارات بخصوص الفرضية الفرعية المتعلقة بمؤشر (الجاذبية والتعاطف)							
التكرارات			النسب			الاسئلة	
غير مهم	حياد	مهم	غير مهم	حياد	مهم		
11	46	156	٠,٠٦	٠,١٧	٠,٧٨	١	هل تصميم الموقع الالكتروني لهو تأثير كبير في جذب الباحثين للاشتراك فيه
9	37	164	٠,٠٥	٠,١٤	٠,٨٢	٢	هل وجود ميزة عرض الارشادات وتعليمات الاستخدام مع إمكانية الإجابة التلقائية والسريعة للاستفسارات وطلب المساعد و تقديم مقترحات بعنوانين أبحاث تخدم البحث المراد إنجازه
14	29	159	٠,٠٧	٠,١٤	٠,٨٠	٣	هل وجود ميزة إمكانية تنزيل الملفات والابحاث بصيغ مختلفة word, EXCEI. PDF, (PP) جاذبية كبيرة
58	22	99	٠,٢٨	٠,٢٣	٠,٥٠	٤	هل وجود ميزة الترجمة الى عدة لغات يحقق قيمة مضافة للموقع
22	34	144	0.11	0.17	0.72	المتوسط	
المصدر: صمم من قبل الباحث بالاعتماد على نتائج الاستبيان							



المصدر: صمم من قبل الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية



المصدر: صمم من قبل الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية

يبين الجدول (٧) والشكل (٣) والشكل (٤)، التوزيع التكراري، والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية من الدراسة حيث بلغ متوسط عدد الاجابات (مهم) على جميع الاسئلة إجابة ١٤٤ بنسبة ٧٢%، ومتوسط عدد الاجابات (محايد) ٣٤ إجابة بنسبة ١٧%، اما متوسط الاجابات (غير مهم) فسجل ٢٢ إجابة بنسبة ١١%.

٣-٢-٢- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار: **One Sample T-test** لأسئلة الفرضية

الفرعية الثانية

اختبار مدى وجود دلالة إحصائية في الفرق بين الوسط الحسابي لكل سؤال من الأسئلة مع المتوسط المقيس

عليه في هذه الدراسة، وهو ٢,٣٣، وكانت النتائج كما يبين الجدول رقم (٨)

جدول (٨) الأوساط الحسابية والانحرافات وقيمة T للإجابات بخصوص الفرضية الفرعية المتعلقة بمؤشر (الاجاذبية والتعاطف)							
المسلسل	الأسئلة	متوسط السؤال	مجال قيمة المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	p-value	معنوية الفروق بدرجة ثقة ٩٥%
١	هل تصميم الموقع الالكتروني لهو تأثير كبير في جذب الباحثين للاشتراك فيه	2.73	مرتفع	1.278	10.824	0.000	معنوي
٢	هل وجود ميزة عرض الارشادات وتعليمات الاستخدام مع إمكانية الإجابة التلقائية والسريعة للاستفسارات وطلب المساعد و تقديم مقترحات بعنوانين أبحاث تخدم البحث المراد إنجازه له جاذبية كبيرة	2.79	مرتفع	1.372	10.997	0.000	معنوي
٣	هل وجود ميزة إمكانية تنزيل الملفات والابحاث بصيغ مختلفة (word, EXCEI. PDF, PP) له جاذبية كبيرة	2.74	مرتفع	1.283	10.909	0.000	معنوي
٤	هل وجود ميزة الترجمة الى عدة لغات يحقق قيمة مضافة للموقع ويجعله اكثر جاذبية	2.76	مرتفع	1.274	11.323	0.000	معنوي
	المتوسط العام	2.75	مرتفع	1.30	١١,٠١٣	0.000	معنوي

المصدر: صمم من قبل الباحث بالاعتماد على نتائج الاستبيان

تظهر بيانات الجدول (٨) يتبين أن المتوسط الحسابي لمعظم البنود هو أعلى من متوسط المجتمع والبالغ ٢,٣٣ وكان اعلاها للبنود رقم (٢) حيث بلغ المتوسط الحسابي ٢,٧٩ وأدناها للبنود رقم (١) حيث بلغ المتوسط الحسابي ٢,٧٣ كما يتبين ان قيمة (pvalue = >٠,٠٥) ، قيمة (t) المحسوبة لكل البنود هي أكبر من قيمة (t) الجدولية والبالغة ١,٩٦ عند مستوى دلالة ٥%، ودرجات حرية ١٩٩ بشكل عام، وقد بلغ قيمة المتوسط لجميع البنود ٢,٧٥ وهو مؤشر مرتفع وذو دلالة احصائية لأن قيمة (pvalue = >٠,٠٥) ، قيمة (t) المحسوبة بلغت ١١,٠١ وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة ١,٩٦ عند مستوى دلالة ٥% ودرجة حرية ١٩٩.

النتيجة

نرفض فرض العدم القائل بعدم وجود إثر ذو دلالة إحصائية لمؤشر الجاذبية والتعاطف لجودة خدمات البحث العلمي الالكتروني ورضا الباحثين ونقبل الفرض البديل القائل بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لمؤشر الجاذبية والتعاطف لجودة خدمات البحث العلمي الالكتروني ورضا الباحثين

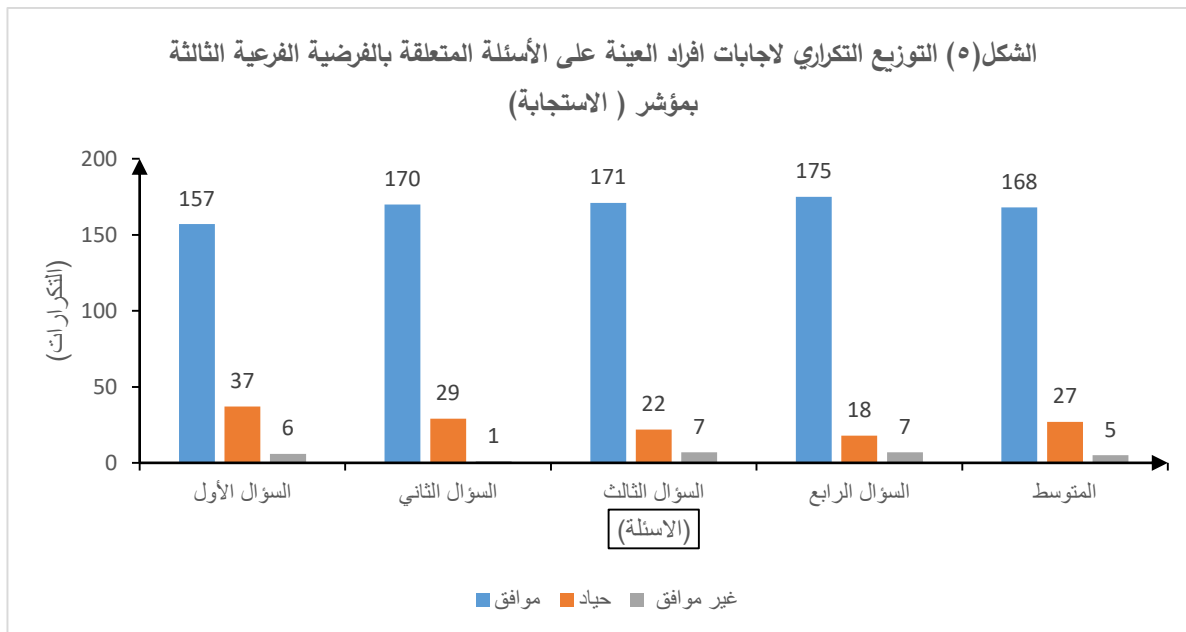
٣-٢-٣ نتائج تحليل الاجابات المتعلقة الفرضية الفرعية الثالثة:

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقة بين مؤشر (الاستجابة) لجودة خدمات البحث العلمي الالكتروني ورضا الباحثين

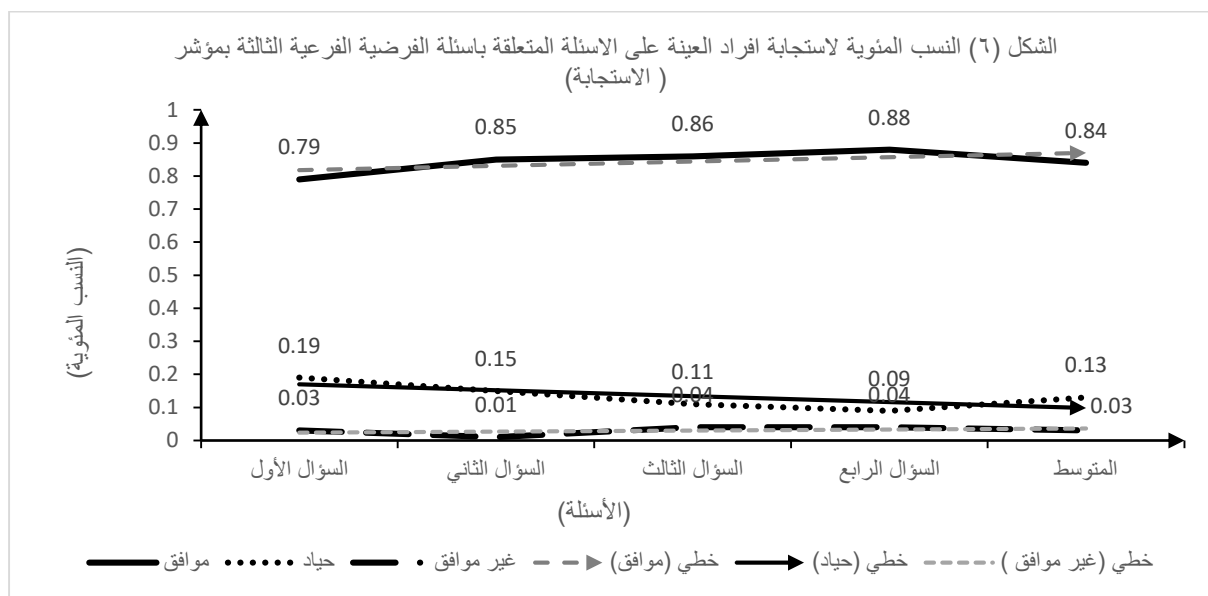
٣-٢-١- التوزيع التكراري والنسب المئوية للإجابات المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة

جدول (٩) التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع العبارات بخصوص الفرضية الفرعية المتعلقة بمؤشر (الاستجابة)							
مسلسل	الاسئلة	النسب			التكرارات		
		موافق	حياد	غير موافق	موافق	حياد	غير موافق
١	هل تفضل ان يوفر الموقع روابط خارجية تستخدم للوصول الى ابحاث ومقالات مشابهة للعنوان	٠,٧٩	٠,١٩	٠,٠٣	157	37	6
٢	هل تهتم بان يكون لدى مكتبات ومراكز ابحاث الخاصة بالجامعة اتفاقيات مع مواقع بحثية خارجية تمكن الباحثين من الدخول اليها مجانا	٠,٨٥	٠,١٥	٠,٠١	170	29	1
٣	هل تفضل ان تحتوي المواقع البحثية على أسماء الباحثين والأبحاث المنشورة لهم مع امكانية الوصول الى تلك الأبحاث باستخدام يتم تفعيلها بمجرد الضغط عليها	٠,٨٦	٠,١١	٠,٠٤	171	22	7
٤	هل تفضل ان يحتوي موقع مكتبة الجامعة علي روابط لاستخدام الذكاء الصناعي لمساعدة الباحثين على انجاز ابحاثهم .	٠,٨٨	٠,٠٩	٠,٠٤	175	18	7
	المتوسط	0.84	0.13	0.03	168	27	5

المصدر: صمم من قبل الباحث بالاعتماد على نتائج الاستبيان



المصدر: صمم من قبل الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية



المصدر: صمم من قبل الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية

يبين الجدول (٩) والشكل (٥) والشكل (٦)، التوزيع التكراري والنسب المئوية لاجابات أفراد عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة من الدراسة حيث بلغ متوسط عدد الاجابات (موافق) على جميع الاسئلة ١٦٨ إجابة بنسبة ٨٤%، ومتوسط عدد الاجابات (محايد) ٢٧ إجابة بنسبة ١٣%، اما متوسط الاجابات (غير موافق) فسجل ٥ إجابات بنسبة ٣%.

٣-٢-٢- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار One Sample T-test لأسئلة الفرضية

الفرعية الثالثة

اختبار مدى وجود دلالة إحصائية في الفرق بين الوسط الحسابي لكل سؤال من الأسئلة مع المتوسط

المقيس عليه في هذه الدراسة، وهو ٢,٣٣، وكانت النتائج كما يبين الجدول رقم (١٠)

جدول (١٠) الأوساط الحسابية والانحرافات وقيمة T للإجابات بخصوص الفرضية الفرعية المتعلقة بمؤشر (الاستجابة)								
المسلسل	الاسئلة	متوسط السؤال	مجال قيمة المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t الجدولية عند دلالة ٠,٠٥	قيمة T المحسوبة عند مستوى دلالة ٠,٠٥	p-value	الفروق بدرجة ثقة %٩٥
١	هل تفضل ان يوفر الموقع روابط خارجية تستخدم للوصول الى ابحاث ومقالات مشابهة لل عنوان	2.76	مرتفع	1.27	1.96	11.323	0.000	معنوي
٢	هل تهتم بان يكون لدى مكنتبات ومراكز ابحث الخاصة بالجامعة اتفاقيات مع مواقع بحثية خارجية تمكن الباحثين من الدخول اليها مجانا	2.83	مرتفع	1.41	1.96	11.275	0.000	معنوي
٣	هل تفضل ان تحتوي المواقع البحثية على أسماء الباحثين والأبحاث المنشورة لهم مع امكانية الوصول الى تلك الأبحاث عند تفعيل الرابط المرفق	2.79	مرتفع	1.37	1.96	10.967	0.000	معنوي
٤	هل تفضل ان يحتوي موقع مكتبة الجامعة علي روابط لاستخدام الذكاء الصناعي لمساعدة الباحثين على انجاز ابحاثهم	2.84	مرتفع	1.46	1.96	11.021	0.000	معنوي
		2.81	مرتفع	1.38	1.96	11.14627		معنوي
المصدر: صمم من الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية								

تظهر بيانات الجدول (١٠) يتبين ان المتوسط الحسابي لمعظم البنود هو اعلى من متوسط المجتمع والبالغ ٢,٣٣ وكان اعلاها للبند رقم (٢) حيث بلغ المتوسط الحسابي ٢,٨٣ وأدناها للبند رقم (١) حيث بلغ المتوسط الحسابي ٢,٧٦، كما يتبين قيمة (pvalue => ٠,٠٥) ، قيمة (t) المحسوبة لكل البنود هي اكبر من قيمة (t) الجدولية والبالغة ١,٩٦ عند مستوى دلالة ٥%، ودرجات حرية ١٩٩ بشكل عام، وقد بلغ قيمة المتوسط لجميع البنود ٢٨١ وهو مؤشر مرتفع وذو دلالة احصائية لان قيمة (pvalue => ٠,٠٥) ، قيمة (t) المحسوبة بلغت ١١,١٥ وهي اكبر من قيمتها الجدولية والبالغة ١,٩٦ عند مستوى دلالة ٥% ودرجة حرية ١٩٩.

النتيجة

نرفض فرض العدم القائل بعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمؤشر الاستجابة لخدمات البحث الالكتروني على رضا الباحثين
ونقبل الفرض البديل القائل بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لمؤشر الاستجابة لخدمات البحث الالكتروني على رضا الباحثين

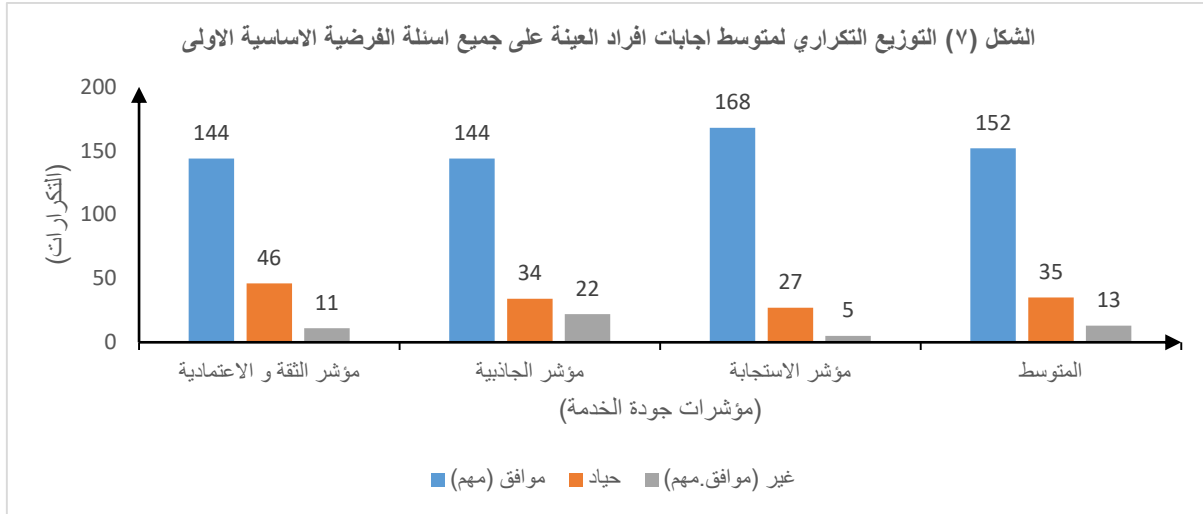
٣-٣-٣- نتائج تحليل الاجابات المتعلقة الفرضية الأساسية الأولى

الفرضية الأساسية الأولى يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين محددات جودة الخدمات البحث العلمي الالكتروني ورضا الباحثين عنها

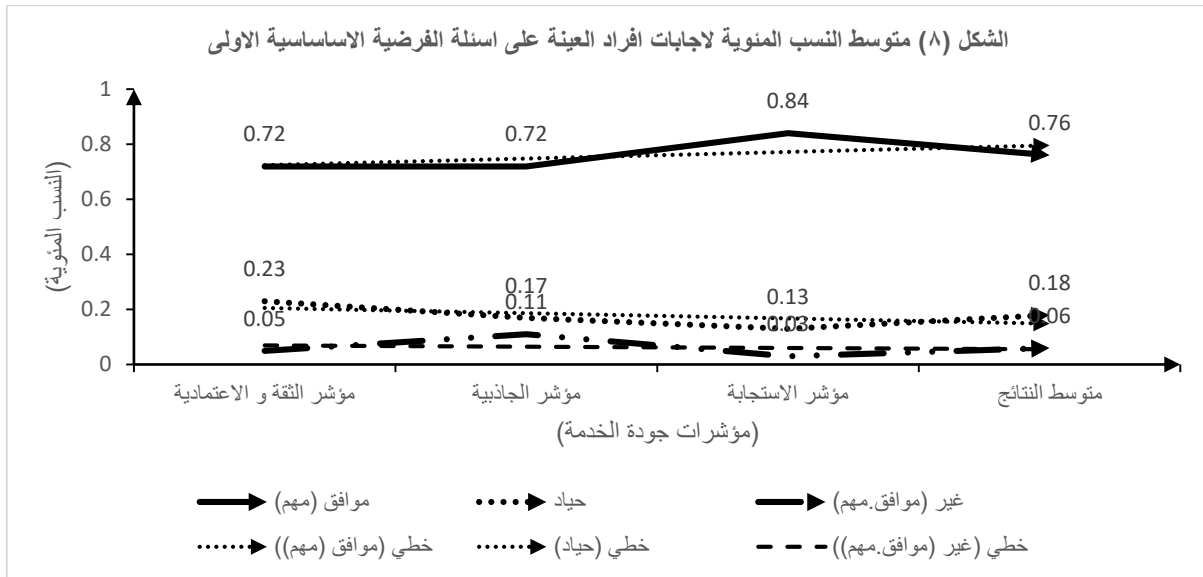
٣-٣-١- التوزيع التكراري والنسبة المئوية للإجابات المتعلقة بالفرضية الأساسية

جدول (١١) التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع العبارات الفرضية الأساسية الأولى							
رقم المحدد	المحدد	التكرارات			النسبة		
		موافق (مهم)	حياد	غير موافق (مهم)	موافق (مهم)	حياد	غير موافق (مهم)
1	محدد الثقة و الاعتمادية	144	46	11	0.72	0.23	0.05
2	محدد الجاذبية	144	34	22	0.72	0.17	0.11
3	محدد الاستجابة	168	27	5	0.84	0.13	0.03
	متوسط النتائج	152	35	13	0.76	0.18	0.06

المصدر: صمم من قبل الباحث بناء على نتائج الاستبيان



المصدر: صمم من قبل الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية



يبين الجدول (١١) والشكل (٧) والشكل (٨)، التوزيع التكراري والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بالفرضية الرئيسية الأولى من الدراسة حيث بلغ متوسط عدد الاجابات (موافق-مهم) على جميع الاسئلة ١٥٢ إجابة بنسبة ٧٦%، ومتوسط عدد الاجابات (محايد) ٣٥ إجابة بنسبة ١٨%، اما متوسط الاجابات (غير موافق) فسجل ١٣ إجابة بنسبة ٦%.

٣-٢-٣- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار: One Sample T-test لأسئلة الفرضية

الأساسية الاولى

اختبار مدى وجود دلالة إحصائية في الفرق بين الوسط الحسابي لكل سؤال من الأسئلة مع المتوسط

المقيس عليه في هذه الدراسة، وهو ٢,٣٣، وكانت النتائج كما يبين الجدول رقم (١٢)

جدول (١٢) الأوساط الحسابية والانحرافات وقيمة T لإجابات بخصوص الفرضية الأساسية الأولى							
المحددات	المتوس ط	مجال قيمة المتوسط الحسابي	الانحر اف المعياري	قيمة t عند مستوى معنوية ٥%	قيمة t المحسوبة عند مستوى معنوية ٥,٠٥	P-value	الفروق بدرجة ثقة 95%
مؤشر الثقة الاعتمادية	2.58	مرتفع	1.03	1.96	١٠,٥٨	0.000	معنوي
مؤشر الجاذبية والتعاطف	2.75	مرتفع	1.30	1.96	١١,٠١	0.000	معنوي
مؤشر الاستجابة	2.81	مرتفع	1.38	1.96	١١,١٥	0.000	معنوي
متوسط النتائج	2.71	مرتفع	1.24	1.96	10.91	0.000	معنوي

المصدر: صمم من قبل الباحث بناء على نتائج الاستبيان

يتضح من بيانات الجدول (١٢) أن المتوسط الحسابي لجميع البنود هو اعلى من المتوسط الحسابي للمجتمع المدروس وكان اعلاها لمحدد الاستجابة حيث بلغ المتوسط الحسابي ٢,٨١ وادناها لمؤشر الثقة والاعتمادية حيث بلغ المتوسط الحسابي ٢,٥٨ كما يتبين أن قيمة (pvalue => ٥,٠٥)، قيمة (t) المحسوبة لكل البنود هي أكبر من قيمة (t) الجدولية والبالغة ١,٩٦ عند مستوى دلالة ٥%، ودرجات حرية ١٩٩ بشكل عام، وقد بلغ قيمة المتوسط الحسابي يساوي ٢,٧١ وهو مؤشر مرتفع وذو دلالة احصائية، حيث بلغت قيمة (pvalue => ٥,٠٥)، قيمة (t) المحسوبة بلغت ١٠,٩١ وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة ١,٩٦ نرفض فرض عدم القائل بعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين مؤشرات جودة الخدمات البحث العلمي

الالكترونية ورضا الباحثين عنها

ونقبل الفرض البديل القائل بوجود أثر ذو دلالة إحصائية بين مؤشرات جودة الخدمات البحث العلمي

الالكترونية ورضا الباحثين عنها

٤- تحليل نتائج الفرضية الأساسية الثانية

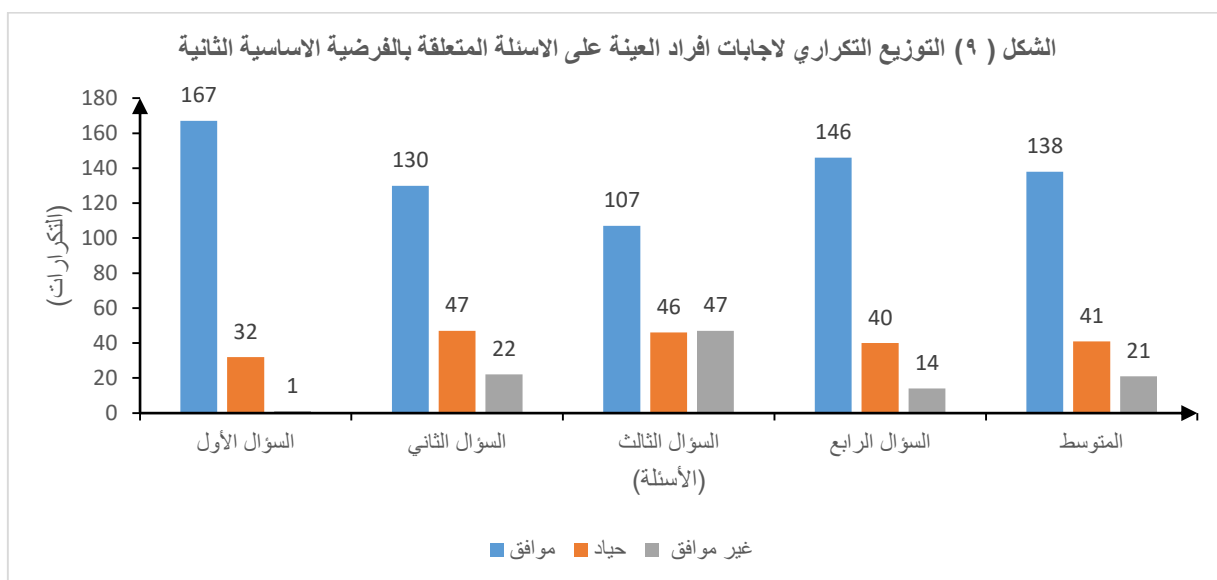
الفرضية الأساسية الثانية يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير جودة خدمات البحث العلمي الالكترونية

على جودة نتائج مخرجاتهم البحثية

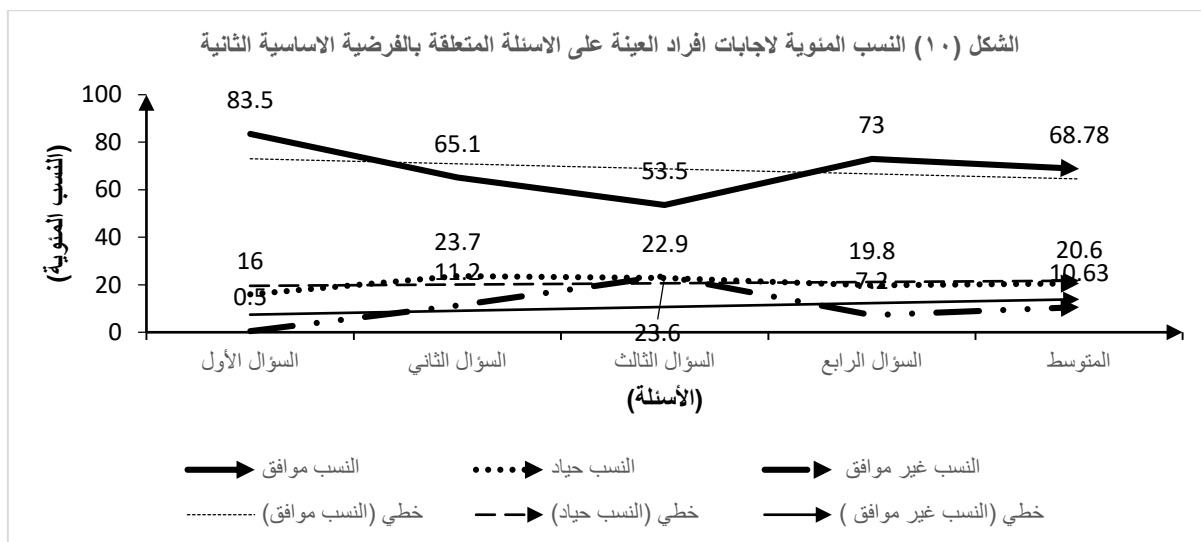
٤-١- التوزيع التكراري والنسبة المئوية للإجابات المتعلقة بالفرضية الأساسية الثانية

جدول (١٣) التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع العبارات الفرضية الأساسية الثانية							
مسلس ل	السئلة	النسب			التكرارات		
		موافق	حياد	غير موافق	موافق	حياد	غير موافق
١	هل براك استخدامك لمواقع الكترونية تتسم بالثقة ، الجاذبية ، سريع الاستجابة اسهم في تعزيز جودة ابحاثك العلمية	٨٣,٥	١٦	٥,٠	167	32	1
٢	هل تساعدك استخدامك لتلك المنصات الرقمية التي تتمتع بالثقة والجاذبية وسرعة الاستجابة في انجاز ابحاثك في وقت اقل وجودة عالية	٦٥,١	٢٣,٧	١١,٢	130	47	22
٣	هل أصبحت نتائج ابحاثك العلمية اكثر دقة ووضوح بفضل اعتمادك على المصادر العلمية الالكترونية التي تقدمها تلك المواقع	٥٣,٥	٢٢,٩	٢٣,٦	107	46	47

14	40	146	٧,٢	١٩,٨	٧٣	هل ساعدتك الأدوات الرقمية المتوفرة في تلك المواقع الالكترونية على ترتيب وتنظيم افكارك و تحقيق مستوى بحثك بكفاءة وفعالية	٤
٢١	٤١	١٣٨	١٠,٦٣	٢٠,٦	٦٨,٧٨	المتوسط	
المصدر: صمم من قبل الباحث بناء على نتائج الاستبيان							



المصدر صمم من قبل الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية



المصدر: صمم من قبل الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية

يبين الجدول (١٣) والشكل (٩) والشكل (١٠)، التوزيع التكراري لاجابات أفراد عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بالفرضية الثانية من الدراسة حيث بلغ متوسط عدد الاجابات (موافق) على جميع الاسئلة ١٣٨ إجابة بنسبة ٦٨,٨%، ومتوسط عدد الاجابات (محايد) ٤١ إجابة بنسبة ٢٠,٦%، اما متوسط الاجابات (غير موافق) فسجل ٢١ إجابة بنسبة ١٠,٦٣%.

٤-٢- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار: One Sample T-test لأسئلة الفرضية

الأساسية الثانية

اختبار مدى وجود دلالة إحصائية في الفرق بين الوسط الحسابي لكل سؤال من الأسئلة مع المتوسط المقيس عليه في هذه الدراسة، وهو ٢,٣٣، وكانت النتائج كما يبين الجدول رقم (١١)

جدول (١١) الأوساط الحسابية والانحرافات وقيمة T لإجابات بخصوص الفرضية الأساسية الثانية							
مسلسل	متوسط الاجابة	متوسط السؤال	مجال قيمة المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	p-value	معنوية الفروق بدرجة ثقة ٩٥%
١	هل برايك استخدامك لمواقع الكترونية التي تتسم بالثقة، الجاذبية، سريع الاستجابة اسهم في تعزيز جودة ابحاثك العلمية	2.83	مرتفع	1.199	11.61	0.000	معنوي
٢	هل سيساعدك استخدامك لتلك المنصات الرقمية التي تتمتع بالثقة والجاذبية وسرعة الاستجابة في انجاز ابحاثك في وقت اقل وبجودة عالية	2.54	مرتفع	0.975	10.53	0.000	معنوي
٣	هل ستصبح نتائج ابحاثك العلمية أكثر دقة ووضوح بفضل اعتمادك على المصادر العلمية الالكترونية التي تقدمها تلك المواقع	2.30	محايد	0.735	7.75	0.000	معنوي
٤	هل ساعدتك الأدوات الرقمية المتوفرة في تلك المواقع الالكترونية على ترتيب وتنظيم افكارك و تحقيق مستوى بحثك بكفاءة وفعالية	2.66	مرتفع	1.141	10.99	0.000	معنوي
	المتوسط	2.58	مرتفع	1.05	10.22	0.000	معنوي

المصدر: صمم من قبل الباحث بناء على نتائج الاستبيان

تظهر بيانات الجدول (١١) يتبين ان المتوسط الحسابي لمعظم البنود هو اعلى من متوسط المجتمع والبالغ ٢,٣٣ وكان اعلاها للبنود رقم (١) حيث بلغ المتوسط الحسابي ٢,٨٣ وادناها للبنود رقم (٣) حيث بلغ المتوسط الحسابي ٢,٣٠ كما يتبين ان قيمة (pvalue => ٠,٠٥) ، و قيمة (t) المحسوبة لكل البنود هي اكبر من قيمة (t) الجدولية والبالغة ١,٩٦ عند مستوى دلالة ٥%، ودرجات حرية ١٩٩ بشكل عام، وقد بلغ قيمة المتوسط لجميع البنود ٢,٥٨ وهو مؤشر مرتفع وذو دلالة احصائية لان قيمة (pvalue => ٠,٠٥) ، قيمة (t) المحسوبة بلغت ١٠,٢٢ وهي اكبر من قيمتها الجدولية والبالغة ١,٩٦ عند مستوى دلالة ٥% ودرجة حرية ١٩٩.

النتيجة

نرفض فرض العدم القائل بعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير رضا الباحثين عن جودة خدمات البحث العلمي الالكترونية على جودة نتائج مخرجاتهم البحثية.
ونقبل الفرض البديل القائل بوجود أثر ذو دلالة إحصائية بين لتأثير رضا الباحثين عن جودة خدمات البحث العلمي الالكترونية على جودة نتائج مخرجاتهم البحثية.

٥-الاستنتاجات

١. هناك تأثير هام لتأثير محددات جودة خدمات البحث الالكتروني ككل على رضا الباحثين وهذا التأثير ذو أثر معنوي عند درجة معنوية ٥%، ودرجة حرية ١٩٩.
٢. أن ترتيب المحاور المستقلة الجزئية بالنسبة لدرجة الموافقة، وفق قيم المتوسطات الحسابية للفرضية الأساسية الأولى جاء متواليا كما يلي ١- مؤشر الاستجابة، ٢- الجاذبية، ٣- الثقة والاعتمادية
٣. هناك تأثير هام لمؤشر الجزئي الثقة والاعتمادية عند درجة معنوية ٥% وشغلت فقرة (هل ترغب بان تكون الأبحاث المنشورة في مجلات الجامعة الالكترونية مصدر كالأول للحصول على المعلومات المطلوبة لإنجاز ابحاثك العلمية) المرتبة الأولى في زيادة رضا الباحثين.
٤. هناك تأثير هام لمؤشر الجزئي الجاذبية، وهو تأثير معنوي عند درجة معنوية ٥% وشغلت فقرة (هل وجود ميزة عرض الارشادات وتعليمات الاستخدام مع إمكانية الإجابة التلقائية والسريعة للاستفسارات وطلب المساعد وتقديم مقترحات بعنوانين أبحاث تخدم البحث المراد إنجازه له جاذبية كبيرة) المرتبة الأولى في زيادة رضا الباحثين على خدمات البحث الالكتروني.
٥. هناك تأثير هام للمؤشر الجزئي الاستجابة وهو تأثير معنوي عند درجة معنوية ٥% وشغلت فقرة (هل تقضل ان يحتوي موقع مكتبة الجامعة على روابط لاستخدام الذكاء الصناعي لمساعدة الباحثين على انجاز ابحاثهم) المرتبة الأولى في زيادة رضا الباحثين على خدمات البحث الالكتروني.
٦. هناك تأثير هام لرضا الباحثين عن خدمات البحث الالكتروني ككل على جودة نتائج مخرجاتهم البحثية، وهذا التأثير ذو أثر معنوي عند درجة معنوية ٥%، ودرجة حرية ١٩٩.
٧. شغلت فقرة من أسئلة الفرضية الأساسية الثانية (هل تقضل ان يحتوي موقع مكتبة الجامعة على روابط لاستخدام الذكاء الصناعي لمساعدة الباحثين على انجاز ابحاثهم) المرتبة الأولى في زيادة رضا الباحثين عن جودة مخرجاتهم البحثية.

٦-التوصيات

١. تطوير الموقع الالكتروني لمجلات الجامعة بحيث تمكن الباحثين من الوصول الى كافة المعلومات المطلوبة لإنجاز ابحاثهم العلمية بكفاءة وفعالية.
٢. الاهتمام بتحديث وتطوير أرشيف المجلات العلمية، وتطوير اتفاقيات بين مجلات الجامعة ونظيراتها من الجامعات المراكز البحثية بما يمكن الباحثين من الدخول اليها مجانا.
٣. تمكين الباحثين وتدريبهم والقائمين على إدارة المواقع الالكترونية للجامعة وخاصة المجلات العلمية لاستخدام التقنيات الحديثة في عمليات البحث الالكتروني ولاسيما استخدام تقنيات الذكاء الصناعي وتوفير هذه الخدمة بشكل مجاني للباحثين.

المراجع

- [1] المصري، عبير - (ماهية البحث العلمي وأهميته) - ورقة بحث في برنامج اعداد ومنهجية البحث العلمي -جامعة الملك سعود - 2020
- [2] دليل مركز البحث العلمي -إصدار الإدارة الصناعية للمنطقة الشرقية، الدمام المملكة العربية السعودية 1994، ص75
- [3] مجيد عبد الله؛ شماس سالم- (معوقات البحث العلمي في كليات التربية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسي -دراسة ميدانية كلية التربية بصلالة انموذجا) - مجلة جامعة دمشق المجلد (26) العدد (1+2)- 2010
- [4] بن جامع صبرنة- (دور النشر العلمي في تصنيف الجامعات) - مجلة الرسالة للدراسات والبحوث العلمية الإنسانية-- المجلد 7- العدد 6- 2022
- [5] المنهاوي عبد الحكيم عبد الرحمن، (قياس مستوى جودة الخدمة ببرامج الدارسات العليا -دراسة تطبيقية لبرنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة) - المجلة العربية للنشر العلمي- العدد 31- 2021- مركز تميم للدراسات والأبحاث - الأردن- 2021
- [6] منصور، أياد - (إدارة خدمة العمال) - دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن- 2009
- [7] de Smet, Egbert (2014) Digital library technology in J-ISIS: concept, implementation and comparison with GSDL. The Electronic Library, Vol. 48 No. 1, 2014, pp. 76-89. Available at 2012-0038
- [8] السناني بدر؛ الخروصية ميمونة - (تحديات البحث العلمي في الوطن العربي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة التقنية والعلوم التطبيقية - كلية التربية بالرساتاق) - مجلة كلية التربية- العدد 122- جامعة المنصورة- مصر - 2023
- [9] ارقيدي، نادية؛ نورة مكاحلية، (محددات جودة الخدمة وأثرها في رضا الزبون دراسة مؤسسة موبيليس- وكالة تبسة)- دراسة اعدت استكمالاً لمتطلبات شهادة الماستر الأكاديمي - جامعة العربي تبسة-كلية علوم اقتصادية وعلوم الجارية وعلوم اليتسير- 2019- 139 ص
- [10] حمود، رؤى- (دور التسويق الإلكتروني في تعزيز رضا العملاء -دراسة حالة التسويق الصيدلاني والدوائي في طرطوس)- رسالة ماجستير - الجامعة الافتراضية السورية- 2020
- [11] منصور يمن؛ وآخرون- (البحث العلمي والتنمية في سورية) - مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية -سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية - المجلد (3) -العدد - 92-2007
- [12] جودة محفوظ، أحمد. - (إدارة الجودة الشاملة-) دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن- 2009
- [13] سمر الرفاعي - (البحث العلمي وإدارة التكنولوجيا- ضرورة ملحة للعالم العربي) - ندوة إقليمية مشتركة بين منظمة العالمي للملكية الفكرية (WIPO) والبنك الإسلامي للتنمية (IDP) لفائدة الدول العربية حول الملكية الفكرية ونقل التكنولوجيا- الرياض - المملكة العربية السعودية- 2007

- [14] قنبر، واخرون- دور واهمية البحث العلمي في خلق المعرفة الجديدة، وتأثيرها في تطوير القدرات المعرفية لأخصائي المعلومات والمكتبات والعاملين فيها- المجلة العراقية لدراسة المعلومات والتوثيق- مجلد (٢) - عدد (١) - ٢٠١٩
- [15] النوافلة، ايناس - (تقييم جودة مستوى الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة) مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد: ١٦٣- الجزء الأول- ٢٠١٥