



**تقويم فاعلية دور الخدمات الالكترونية التي تقدم  
للطالبات في قسم الإدارة التربوية  
بجامعة الملك سعود**

إعداد

**أ. نسرين مبارك آل تميم**

باحثة دكتوراه في جامعة سعود/ قسم الإدارة التربوية

## تقويم فاعلية دور الخدمات الالكترونية التي تقدم للطالبات في قسم الإدارة التربوية بجامعة الملك سعود

إعداد

أنسرين مبارك آل تميم

باحثة دكتوراه في جامعة سعود /

قسم الإدارة التربوية

### مستخلص البحث

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمات الالكترونية التي تقدم للطالبات في قسم الإدارة التربوية بجامعة الملك سعود، وكذلك التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لواقع الخدمات الالكترونية التي تقدم للطالبات في جامعة الملك سعود باختلاف متغيري (المرحلة الدراسية - المستوى الدراسي)، وكذلك التعرف على المعوقات التي تحد من فاعلية الخدمات الالكترونية.

ولتحقيق أهدافها اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المسحي والاستبانة أداة للدراسة طبقت على طالبات الدراسات العليا (ماجستير - دكتوراه) بقسم الإدارة التربوية بجامعة الملك سعود في مدينة الرياض والبالغ عددهن (١٦٠) طالبة.

و بعد التطبيق الميداني، ثم تحليل البيانات إحصائياً تم التوصل إلى العديد من النتائج التي توضح واقع الخدمات الإلكترونية المقدمة ودرجة الرضا عن مجالاتها المتعددة التي تمت دراستها مع إختلاف الفروق الإحصائية للعينة بإختلاف هذه المجالات والتوصل إلى العديد من المعوقات التي تواجه الطالبات.

**الكلمات المفتاحية:** الخدمات الالكترونية- الإدارة الالكترونية- التعليم الالكتروني- الإنترنت- جودة الخدمات.

**مقدمة:**

يتسم عصرنا الحالي بالتقدم العلمي الهائل والذي ساهم في احداث كثير من التغيرات في شتى ميادين الحياة المختلفة، الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والتربوية وغيرها. ويشهد العالم اليوم تغيرات سريعة في جميع جوانب الحياة، وذلك نتيجة للتسارع الحاصل في ميادين المعرفة والاتصالات، وعلى الأخص في ظل ثورة المعلومات والاتصالات والإنترنت، والتي نتج عنها ظهور طرق وتقنيات متطورة في كيفية تنفيذ الأعمال في مختلف الجامعات، وكذلك ظهور اتجاهات الاقتصاد الرقمي، الذي ساهم في بروز العديد من المفاهيم التي تركز على الأعمال الإلكترونية والإدارة الإلكترونية.

وكنتيجة لمعطيات تقنيات التكنولوجيا في هذه العصر، بما في ذلك معطيات تقنيات الحاسوب والاتصالات فقد شهدت الجامعات تقديم خدمات متنوعة لمنسوبيها وللمجتمع المحلي. ومن هنا فقد اشار كل من الذنيبات والمبيضين (٢٠٠٩) الى ادراك المنظمات المختلفة لأهمية الاستفادة من التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في بتحقيق الكفاءة والفعالية العالية في اداء اعمالها، الامر الذي حدا بها الى ادخال التكنولوجيا الى معظم وظائفها وانشطتها التعليمية والفنية والادارية.

ولأن الجامعات تؤدي دوراً حيوياً ومهماً في تقدم الأمم، وفي تطور الثقافة والعلوم، وفي نشر العلم والمعرفة، ولما لها من دور فاعل تجاه الثورة المعلوماتية والمعرفية، ونظراً لأن الجامعة ما هي الا مؤسسة تعليمية تقع على قمة النظام التعليمي في المجتمع، وتعتبر أدواته الفكرية، فقد شهدت السنوات الأخيرة تطوراً ملحوظاً في مواقع الانترنت الجامعية، وظهور البوابات الجامعية الضخمة التي تقدم خدماتها للمجتمع عامة وللطلاب والباحثين واعضاء هيئة التدريس خاصة. (العريشي، والغانم، ٢٠١١: ١٢)

ومن ضمن تلك المفاهيم ظهر مفهوم الخدمات الإلكترونية بهدف الاستفادة من هذه الخدمات، وتقليل الجهد والوقت المبذول من قبل المستفيدين من هذه الخدمات وتخفيف الأعباء على العاملين في الجامعات، وتقليل التكاليف، والضغط النفسي للعاملين من جراء كثرة المراجعين.

ويشير العوض إن مفهوم الخدمات الالكترونية يعني بكافة التسهيلات التي تقدمها الجامعة من أجل استخدام مصادرها ومقننيتها أحسن استخدام، ويمكن القول أن الخدمات

الإلكترونية تعنى بالأنشطة والعلميات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها الجامعة، من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول المستفيدين أو إشباع ما لديهم من حاجات للمعلومات، وكذلك التنظيم الجيد والفعال لتلك الخدمات، ويتم ذلك بفعل أجراء علميات وإجراءات فنية، ويمكن تقديم هذه المعلومات بأنواع متعددة من الخدمات بشكل آلي من قبل بوابات الخدمات المختلفة للموقع الإلكتروني للجامعة. (العوض، ٢٠١٤: ١٥٨)

ومن هنا فإن هذه الدراسة تعني بالخدمات الإلكترونية ومدى جودتها المرتكزة على اسس ومبادئ، إذا لابد من توافر جودة حقيقية تسعى الى تحسين وتطوير الخدمات الإلكترونية حتى يكون هناك توافق على مستوى فاعلية جودة الخدمة المقدمة للطلبات.

ويعدّ موضوع تقييم فعالية الخدمات الإلكترونية من اهم الموضوعات في هذا المجال، حيث ان هناك ضرورة ملحة في الجامعات التي تتبنى حوسبة عملياتها الادارية والتعليمية لاجراء تقييم فعلي وواقعي لنظم المعلومات حتى تتمكن من الوصول الى النجاح المطلوب في الاداء وتقديم الجودة المطلوبة ينعكس على رضا منسوبي تلك الجامعات وطلبتها وافراد المجتمع المحلي (Delone and Mclean, 2003).

و معيار جودة النظام للخدمات الإلكترونية يجب ان يتمتع بخصائص يمكن قياسها منها سهولة استخدامه، ومرونته، وتكامله، وزمن الاستجابة، وجودة البيانات وسهولة نقلها وتكاملها واهميتها.

وهذا ما أكد عليه كل من سويد وويجان (swaid and wigan , 2007) ان ابعاد جودة الخدمات الإلكترونية تتمثل في سهولة الاستخدام، والثقة في النظام، والاستجابة السريعة، وامن المعلومات، وتخصيص النظام بحيث يعرض المعلومات بناء على احتياجات المستخدم.

لذلك لا بد لنا من قياس الفجوة بين الادراك والتوقعات للخدمات الإلكترونية التي تقدمها جامعة الملك سعود بهدف التعرف الى جودة الخدمات، وذلك من خلال تقييم الموقع الإلكتروني للجامعة، والبريد الإلكتروني الجامعي، وخدمة الاتصال بشبكة الانترنت، والانظمة التطبيقية وأنظمة الاتصال، وكفاءة الخدمات الإلكترونية، وسرعتها وفعاليتها، اضافة الى المواقف والاتجاهات ورضا طلبة الجامعة عن جودة تلك الخدمات الإلكترونية، والفوائد المدركة منها.

## مشكلة الدراسة:

قد تكون الخدمات الالکترونیة في الجامعات ناجحة تقنيا، ولكنها غير فعالة على المستوى العملي والوظيفي، وبتعبير اخر قد لا ترغب الفئة المستهدفة من اعضاء هيئة تدريس او طلبة الاستفاداة منها بالطريقة الالکترونیة، او قد يوجد بعض العيوب العملية التي تشكل عائق امام استمرار استخدامهم لتلك التطبيقات، مما يحتم ان تكون هذه الخدمات المقدمة تلبي احتياجات وتوقعات اعضاء هيئة التدريس والطلبة، ولأجل الحكم على مدى فعالية الخدمات الالکترونیة تتطلب الحاجة الى تقييم تلك الخدمات التي تقدمها جامعة الملك سعود لمنسوبيها من الطلبة وانعكاسات تطبيقها عليهم.

ونظرا لكون تجربة الخدمات الالکترونیة حديثة بالجامعات السعودية، يتطلب الأمر إلى إجراء الدراسات لتقييم الخدمات الالکترونیة التي تقدمها تلك الجامعات من وجهة نظر الأفراد المستفيدين من هذه الخدمات، وتشخيص مستوى الأداء وعلى الرغم من أهمية مفهوم الخدمات الالکترونیة ألا انه لم يلق لغاية الآن اهتماما من قبل الباحثين في دراسة هذا الموضوع بشكل علمي، ومن هنا تتبين أهمية إجراء دراسة لتقييم مستوى الخدمات الالکترونیة التي تقدمها جامعة الملك سعود من وجهة نظر طالبات قسم الإدارة التربویة.

وفي ضوء ما سبق تكمن مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيس التالي ( ما مدى نجاح

الخدمات الالکترونیة التي تقدم للطالبات في قسم الإدارة التربویة بجامعة الملك سعود؟)

## أسئلة الدراسة:

- ما واقع الخدمات الالکترونیة التي تقدم للطالبات في قسم الإدارة التربویة بجامعة الملك سعود ؟
- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لواقع دور الخدمات الالکترونیة التي تقدم للطلبة في جامعة الملك سعود تعزى لمتغيرات ( المرحلة الدراسية، المستوى الدراسي)؟
- ما المعوقات التي تحد من فاعلية الخدمات الالکترونیة التي تقدم للطالبات في جامعة الملك سعود؟

**أهداف الدراسة:**

تهدف هذه الدراسة الى:

- تقويم فاعلية دور الخدمات الالكترونية التي تقدم للطالبات في قسم الإدارة التربوية بجامعة الملك سعود على مجالات (تقييم الموقع الجامعي الالكتروني، البريد الالكتروني الجامعي، خدمة الاتصال بشبكة الانترنت، الانظمة التطبيقية وأنظمة الاتصال بالجامعة، كفاءة الخدمات الإلكترونية، السرعة في تقديم الخدمة الإلكترونية، فاعلية الخدمة الإلكترونية، المواقف والاتجاهات لجودة الخدمة الإلكترونية، الفوائد المدركة من الخدمة الإلكترونية، السهولة في تقديم الخدمة الإلكترونية، الرضا عن الخدمة الإلكترونية).
- التعرف الى الاختلاف في وجهات النظر بين استجابات أفراد عينة الدراسة في فاعلية الدور للخدمات الالكترونية الذي تقوم به جامعة الملك سعود في تقديمها لطالبات قسم الإدارة التربوية تبعاً لاختلاف المتغيرات التالية: ( المرحلة الدراسية، المستوى الدراسي).
- التعرف على المعوقات التي تحد من فاعلية الخدمات الالكترونية التي تقدم للطالبات في جامعة الملك سعود.

**أهمية الدراسة:**

تنبثق أهمية الدراسة مما يلي:

- تتبع أهمية الدراسة من أهمية الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجامعات للطالبات.
- أهمية الدور الذي تلعبه هذه الخدمات في تسهيل إنجاز الأعمال، وفي تحسين مستوى الخدمات المقدمة وتطويرها مما ينعكس هذا التطوير على المجتمع، ويحقق الرضا لمنسوبي الجامعة من اعضاء هيئة تدريس او طلبتها من هذه الخدمات.
- كما ان الجامعات تسعى في الوقت الحاضر إلى تحقيق التميز في تقديم الخدمات لمنسوبيها، وهذا التميز من الممكن تحقيقه من خلال تبني مفهوم الجودة في الخدمات الإلكترونية
- كما تتبع أهمية هذه الدراسة في انها تسعى الى تحديد نقاط القوة والضعف في الخدمات الالكترونية التي تقدمه جامعة الملك سعود.
- تساعد في تقديم عرض لواقع الخدمات الالكترونية في جامعة الملك سعود والتي تخدم للطالبات. تزويد جامعة الملك سعود بدراسة تحدد مدى فاعلية نجاح الخدمات الالكترونية

للجامعة من خلال قیاس مدى رضا الطلبة والفائدة المدركة لاستخدام تلك الخدماء الالکترونیة الی تقدمها الجامعة.

- فتح افاق جدیدة للباحثین والمهتمین بالبحث العلمی فی مجال الخدماء الالکترونیة وذلك من خلال نتائج الدراسة وتوصیاتها.

### حدود الدراسة :

اقتصرت الدراسة على تقویم واقع الخدماء الالکترونیة الی تقدم لطلاب قسم الإدارة التربویة بجامعة الملك سعود تبعاً لمجالات اداة الدراسة المتعلقة بـ(تقویم الموقع الجامعة الالکترونیة، البرید الالکترونی الجامعی، خدمة الاتصال بشبكة الانترنت، الأنظمة التطبيقیة وأنظمة الاتصال بالجامعة، كفاءة الخدماء الالکترونیة، السرعة فی تقديم الخدمة الالکترونیة، فعالیة الخدمة الالکترونیة، المواقف والاتجاهات لجودة الخدمة الالکترونیة، الفوائد المدركة من الخدمة الالکترونیة، السهولة فی تقديم الخدمة الالکترونیة، الرضا عن الخدمة الالکترونیة، وطبق على طالباء الدراسات العلیا فی قسم الإدارة التربویة بجامعة الملك سعود بمدينة الرياض والمقیدین ضمن العام الدراسي ١٤٣٧هـ.

### مصطلحات الدراسة:

**الخدماء الالکترونیة:** عرفها ابو السعود على انها: " الانتقال من تقديم الخدماء من الشكل الروتینی الی الشكل الالکترونی عبر الانتلانت، او بالاعتماد على شبکاء حاسوبیة داخلیة على مستوى الدولة او حتی المدينة (أبو السعود، ٢٠٠٥، ٢٣)

وتعریفها اجرائياً انها الاستخدام التكاملی الفعال لجميع تقنیات المعلومات والاتصالات لتنفیذ كافة الاعمال المتعلقة بالجامعة بهدف تسهیل وتسریع تعاملاتها سواء داخل الجامعة نفسها او بینها و بین تلك الی تربطها بالطلبة او افراد المجتمع، وتقاس تبعاً لاستجابات الطلبة على اداة القیاس الی اعدت لهذه الغایة.

### الدراسات السابقة:

من خلال اطلاع الباحثة على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة والی تم التوصل الیها سیتم عرض الدراسات العربیة والاجنبیة مرتبة من الاحداث الی الاقدم وعلى النحو الآتی:

## الدراسات العربية:

أجرى أبو عاشور النمري (٢١٠٣) دراسة هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة اليرموك وبلغت عينة الدراسة من (٦٤٧) منهم (320) عضو هيئة تدريس و(٣٢٧) إداريا تم اختيارهم بالطريقة الطبقيّة العشوائية، ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانته لهذا الغرض مكونه من (55) فقرة موزعه على أربع مجالات. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية كان بدرجة مرتفعة، وجاء مجال التنفيذ الالكتروني في المرتبة الأولى وبدرجة مرتفعة، تلاه مجال التنظيم الالكتروني، وبدرجة مرتفعة، في حين جاء مجال الرقابة والتقييم الالكتروني في المرتبة الثالثة وبدرجة متوسطة، وجاء مجال الرقابة والتقييم الالكتروني في المرتبة الأخيرة، وبدرجة متوسطة.

كما أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الإداريين كانت بدرجة متوسطة، وجاء مجال التنفيذ الالكتروني في المرتبة الأولى، وبدرجة مرتفعة تلاه مجال التنظيم الالكتروني، وبدرجة مرتفعة، وجاء مجال التقييم الالكتروني في المرتبة الثالثة وبدرجة متوسطة، في حين جاء مجال التخطيط الالكتروني في المرتبة الأخيرة، وبدرجة متوسطة. وأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق في وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية حول مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية تعزى لاختلاف متغيرات الدراسة؛ الرتبة الأكاديمية أو الجنس أو الكلية على الأداة ككل، وفي جميع المجالات، وبينت النتائج عدم وجود فروق في وجهة نظر الإداريين حول مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية تعزى لاختلاف متغير الجنس على الأداة ككل، وفي جميع المجالات، ووجود فروق تعزى لاختلاف متغير المؤهل العلمي بين حملة مؤهل الدبلوم فما دون وحملة مؤهل البكالوريوس والدراسات العليا لصالح حملة البكالوريوس والدراسات العليا في مجالي التخطيط الالكتروني والرقابة والتقييم الالكتروني وفي الأداة ككل، ووجود فروق بين حملة مؤهل الدبلوم فما دون وحملة مؤهل الدراسات العليا لصالح حملة الدراسات العليا في مجال التنفيذ الالكتروني.

وقامت كساب (2011) بدراسة هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية، تم في هذه الدراسة استخدام الاستبانته لجمع البيانات، تكونت عينة الدراسة من (161) عضو هيئة تدريس، أظهرت نتائج



الدراسة وجود علاقة ارتباطیه موجبة بین الثقافة التنظيمية السائدة فی الجامعات وتطبيق الإدارة الالکترونیة، ووجود علاقة ارتباطیه موجبة بین أنماط القيادة الإدارية السائدة وتطبيق الإدارة الالکترونیة، كما بینت النتائج وجود اختلاف فی اهتمام الجامعات بتوفير متطلبات تطبيق الإدارة الالکترونیة، حیث كان هناك قصور فی إصدار التشريعات، وتطوير التنظيم الإداري وتدريب العاملين على تطبيقات الإدارة الالکترونیة.

كما أجرى المناصير (٢٠١١) دراسة هدفت إلى تقييم تجربة الحكومة الالکترونیة الأردنیة، من خلال تقديم الإطار المفاهيمي للحكومة الالکترونیة، وفوائدها، وخطوات تطبيقها . وأظهرت نتائج الدراسة أن تطبيق الحكومة الالکترونیة فی الأردن كان إيجابياً. وأشارت النتائج أيضاً إلى نجاح الحكومة الالکترونیة فی مواجهة معوقات تطبيقها فی مختلف الوزارات والدوائر الحكومية، وذلك من خلال العمل المستمر على تطويرها، وتنويع الخدمات الی تقدمها.

وفي ضوء هذه النتائج أوصى الباحث بأهمية مشاركة جميع الأطراف وتعاونهم فی جميع مراحل تصميم خدمات الحكومة الالکترونیة وتنفيذها، وبناء شراكات فاعلة مع مختلف شرائح المجتمع والقطاعات الاقتصادية المختلفة، وعلى الحكومة أن تقوم بوضع الخطط اللازمة لتأهيل وتدريب المتعاملين والقوى العاملة الحالية على الأجهزة والتكنولوجيا الحديثة المستخدمة فی تنفيذ خدمات الحكومة الالکترونیة.

وهدف دراسة البشري ( 2011 ) إلى الكشف عن معوقات تطبيق الإدارة الالکترونیة فی إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وأعضاء هيئة التدريس، . تكونت عينة الدراسة من ( 441 ) عضو هيئة لظهرت نتائج الدراسة الی وجود قلة التدريب على الإدارة الالکترونیة، وكذلك معوقات بشرية كضعف مهارات اللغة الانجليزية، والنقص فی عدد الإداريات المتخصصة، ومعوقات مالية، كما بینت النتائج أن درجة استخدام الإدارة الالکترونیة كانت متوسطة، كما أظهرت النتائج وجود توجهات ورغبة ايجابية نحو التحول للإدارة الالکترونیة.

وأجرى كنانی ( 2010 ) دراسة هدفت إلى التعرف على واقع تطبيق الإدارة الالکترونیة فی الجامعات السعودیة، وعلاقتها بمستوى الفعالية التنظيمية من وجهة نظر القاعدة الأكاديميين، كما هدفت إلى المقارنة بین الجامعات الحكومية، والجامعات الخاصة فی واقع تطبيق الإدارة الالکترونیة، تكونت عينة الدراسة من ( 373 ) قائداً أكاديمياً من أعضاء هيئة التدريس، واستخدم

الباحث في دراسته المنهج الصفي، وتم إعداد استبانته تكونت من (70) فقرة موزعة على جزأين، أحدهما : يقيس واقع تطبيق الإدارة الالكترونية، والآخر يقيس مستوى الفعالية التنظيمية في الجامعات السعودية.

أظهرت نتائج الدراسة أن واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات السعودية الحكومية والخاصة، جاء بدرجة تقدير متوسطة، وان مستوى الفعالية التنظيمية جاء بمستوى متوسط، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود اختلاف دال إحصائياً في قوة العلاقة الارتباطية بين واقع تطبيق الإدارة الالكترونية، ومستوى الفعالية التنظيمية، يعزى لأثر نوع الجامعة.

### الدراسات الأجنبية:

واجرى جورمان (Gorman, 2011) دراسة في الولايات المتحدة الأمريكية هدفت العرف على دور قادة التعليم العالي في تبني واستخدام الاتصالات الالكترونية والانترنت في اداراتهم وفاعلية استخدامها. تكونت عينة الدراسة من ( 113 ) عضو هيئة تدريس، وقد أظهرت نتائج الدراسة ان قادة التعليم العالي لهم دور كبير في عملية التغيير في اداراتهم، كما بينت النتائج وجود تبني فعلي لاستخدام الانترنت والاتصالات الالكترونية في ادارة التعليم العالي.

أما دراسة فيلك (Felck, 2010) والتي أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية هدفت إلى الكشف عن مدى استخدام الإدارة الالكترونية والبرامج الملحقة بها في إدارة الأقسام الإدارية في الجامعات، تكونت عينة الدراسة من ( 36 ) رئيس قسم ذكور يعملون في الأقسام الإدارية المختلفة، وتم تطبيق استبانته مكونه من (60) فقرة، موزعة على المعرفة الحاسوبية، واستخدام البرامج الملحقة، والرغبة في التطبيق، أظهرت نتائج الدراسة أن ما نسبته (67%) من رؤساء الأقسام يمتلكون معرفة مناسبة بالحاسوب، ويرغبون بتطبيقه في عملهم الإداري، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة طردية بين المعرفة بالحاسوب، وبين مستوى استخدامه في الإدارة الالكترونية، كما بينت نتائج الدراسة أن الإدارة الالكترونية تخفف من عبء العمل على رؤساء الأقسام، وتسرع من وتيرة العمل، وتقلل الأخطاء.

وهدفت دراسة سرشت (Seresht, 2009) إلى الكشف عن فاعلية تطبيق الإدارة الالكترونية ومعوقات تطبيقها في الجامعات الايرانية، تم في هذه الدراسة استخدام الاستبانته، بالإضافة إلى المقابلة لجمع البيانات، تكونت عينة الدراسة من ( 239 ) عضو هيئة تدريس واداري. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود معوقات ادارية تحد من تطبيق الإدارة الالكترونية تمثلت

بعدم الوعي التكنولوجي، وافتقار الخبرة، وعدم الدافع والرغبة، بالإضافة إلى المعوقات الثقافية والتكنولوجية، كما أشار أفراد عينة الدراسة إلى فاعلية تطبيق الإدارة الالكترونية في اختصار الوقت والجهد، وإن فاعليتها تتحقق بدرجة أفضل في حال زوال معوقات تطبيقها.

كما أجرى سيمون وجيوتي (simon and Jyoti,2009) دراسة ركزت على تحديد تأثير تطبيق الحكومة الإلكترونية على تقديم الخدمات المقدمة للمواطنين، وكذلك تحديد التحديات التي واجهت تطبيق الحكومة الإلكترونية في المملكة المتحدة. لقد قام الباحثان بإجراء مسح ميداني للعاملين في المجالس المحلية في المملكة المتحدة، وقد أظهرت الدراسة أن أكثر العوامل تحدياً لتطبيق الحكومة الإلكترونية في المملكة المتحدة هما العوامل التقنية والتحديات التنظيمية، اللذان يؤثران على الإدراك الكامل لخدمات الحكومة الإلكترونية.

وكذلك أظهرت الدراسة أن تطبيق الحكومة الإلكترونية من الأعمال الصعبة والمعقدة، ويتطلب وقتاً طويلاً وجهداً كبيراً، ولقد أظهرت الدراسة أن هناك حاجة لإعادة هندسة العمليات، ووضع الخطط المناسبة، وتحسين العمليات الداخلية، وإحداث التكامل ما بين الأجهزة الحكومية المختلفة في مجال الحكومة الإلكترونية. وكذلك أشارت الدراسة إلى أن هندسة الأعمال سوف تلعب دوراً مهماً في تطوير الأعمال التقليدية من خلال الأعمال الحكومية والحكومة الإلكترونية.

وأجرى كل من الرملة وعبد الرحمن (Ramlah and Abdul Rahman , 2007) دراسة هدفت للتعرف على تأثير العوامل التنظيمية على نجاح تطبيق نظام المعلومات في منظمات القطاع العام في ماليزيا، تمثل عينة الدراسة (201) مستعملاً من أربعة وكالات مركزية في ماليزيا، حيث ركزت نموذج الدراسة على ستة عوامل تنظيمية، وهي: دعم الإدارة العليا، وهيكلية اتخاذ القرارات، وأسلوب الإدارة، وإدارة المعرفة، والأهداف، وتوزيع المصادر. في حين ركز النموذج على أربعة أبعاد للنجاح، هي: نوعية الأنظمة، ونوعية المعلومات، والفوائد المدركة، ورضا المستعمل.

وأظهرت الدراسة بأن نجاح نظام المعلومات مرتبط بالعوامل التنظيمية الستة، حيث إن الأهداف احتلت المرتبة الأولى في النجاح، ومن ثم أسلوب الإدارة المركزية، وبعدها هيكلية اتخاذ القرارات، حيث كان عامل دعم الإدارة العليا الأضعف في نجاح منظمات القطاع العام.

وأجرى ميليفل (Mellivell, 2007) دراسة هدفت إلى الكشف عن درجة تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الغربية الموجودة في هونج كونج، والتي تتبع النمط الغربي في أداء

أعمالها، ومدى فاعلية توظيف الإدارة الالكترونية في تجويد ورفع مستوى العمل الإداري، تكونت عينة الدراسة من ( 136 ) عضو هيئة تدريس وموظفا وطالبا، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام أسلوب المقابلة المباشرة للتعبير عن تصوراتهم حول درجة تطبيق الإدارة الالكترونية وفاعلية توظيفها، أظهرت نتائج الدراسة أن الجامعات الغربية في هونج كونج تطبق الإدارة الالكترونية بدرجة متوسطة في جميع العمليات، ما عدا تحسين الإجراءات الداخلية الخاصة بتسجيل الطلبة، وبنظام الرواتب والترقيات لأعضاء هيئة التدريس والموظفين، فقد جاءت بدرجة متوسطة، وبينت النتائج أن فاعلية توظيف الإدارة الالكترونية في تجويد العمل الإداري جاء بدرجة متوسطة وذلك نتيجة لعدم التوظيف الكامل للإدارة الالكترونية في مجالات العمل الإداري الجامعي، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود ضعف في النشرات والمحاضرات الخاصة بتوعية المستفيدين، والتعريف بأهمية استخدام البرمجيات الالكترونية التي تنتجها الجامعة في مجال التدريس، ومجال العمل الإداري.

كما أجرى كل من كارولينا وموسبيرغ دراسة ( Carolina and 2006 ) Mossberger ركزت على تحديد أثر الحكومة الإلكترونية على زيادة ثقة المواطنين بالحكومة التقليدية، وتحسين تقييمهم لها، من خلال تحديد العلاقة ما بين تطبيق الحكومة الإلكترونية ومواقف المواطنين منها، وأثرها على زيادة الثقة بالحكومة التقليدية. أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود ثقة من قبل المواطنين بمواقع الويب للحكومة المحلية، وهذه الثقة لها الأثر الفعال في بناء مواقف إيجابية تجاه الحكومة التقليدية (الاتحادية والمحلية) وكذلك اشارت النتائج إلى إن الحكومة الإلكترونية يمكن أن تزيد الثقة بالحكومة التقليدية من خلال تحسين عملية التفاعل مع المواطنين، وتحسين الصورة الذهنية للحكومة التقليدية.

كما أجرى إبراهيم وآخرون (Ebrahim and others,2004) دراسة ركزت على دور الحكومة الإلكترونية في إجراء تغييرات في القطاع العام، وفي زيادة تشغيل الكفاءات، وتحقيق عملية تبادل المعلومات، وتحسين الاتصال ما بين المنظمات والجمهور. هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر العوامل البيئية والتنظيمية والتقنية على اتخاذ قرار تطبيق الحكومة الإلكترونية في القطاع العام، وتبني ذلك من قبل العاملين في هذا القطاع، من خلال تشخيص المنافع والمعوقات التي قد تؤثر على هذا القرار وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن وضع إطار إستراتيجي لتبني

الحکومة الالکترونیة یساعد صانعی القرار فی منظمات الأعمال لدعم إستراتیجیة تبنی الحکومة الالکترونیة وتطویر مشروع الحکومة الالکترونیة.

### التعقیب علی الدراسات السابفة:

وفی ضوء ما سبق ذکرة من أهمیة الإدارة الالکترونیة؛ إضافة الی ما کشفتم عنه نتائج الدراسات السابفة، ولکون الجامعات من أكثر المؤسسات التعلیمیة استخداماً لتکنولوجیا فی مجال الإدارة وذلك بهدف تحقق إدارة أفضل، واستخدام امثل لجمیع الموارد المتاحة وبالتالي فقد تعددت استخدامات التکنولوجیا فی فی مختلف وظائف العملیة الاداریة،، حیث تم توظف نظم المعلومات الاداریة فی عملیات الإدارة، وما یرتبط بها من قرارات اداریة، ترتبط بجمیع العاملین، بالإضافة الی جمیع المستفیدین، وفی مقدمتهم الطلبة، فقد جاءت هذه الدارسة للکشف عن مستوى فاعلیة الإدارة الالکترونیة فی جامعة المك سعود من وجهة نظر طالبات الدراسات العلیا فی قسم الادارة التربویة، کما یتضح من استعراض الدراسات السابفة أن المجتمعات الی طبقت علیها الدراسات السابفة تنوعت ما بین محلیة وعربیة وأجنبیة، وغلب علی الدراسات السابفة اختیار عینات من العاملین فی الجامعات أعضاء هیئة تدیس، إداریین، وتتشابه الدارسة الحالیة مع الدراسات السابفة فی طبیعة موضوعها، ومنهجها حیث اعتمدت المنهج الوصفی التحلیلی، بینما تختلف الدارسة الحالیة فی تناولها الشمولی لمجالات فاعلیة الإدارة الالکترونیة، وتم الاستفادة من الدراسات السابفة فی إثراء الجانب النظری للدارسة، وفی بناء أداة جمع البیانات والمعلومات وتطویرها، ومناقشة نتائج الدارسة الحالیة ومقارنتها بنتائج الدراسات السابفة.

### منهج البف:

تم استخدام المنهج الوصفی ( المسحی )، والذي یتلائم مع طبیعتها ویوافق مع أهدافها، وفیه " یتم استجواب جمیع أفراد مجتمع البف أو عینة کبیرة منهم، وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حیث طبیعتها ودرجة وجودها " ( العساف، ١٤٣٣ هـ، ١٧٩ )، وهو " یعتمد علی دراسة الواقع ویهتم بوصف الظاهرة وصفاً دقیقاً ویعبّر عنها تعبیراً کیفياً أو کیفياً، فالتعبیر کیفی یصف الظاهرة ویوضح خصائصها، وأما التعبیر الكمی فینطی وصفاً رقمياً یوضح مقدار الظاهرة وحجمها " ( عبیدات وآخرون، ١٤٣٤ هـ، ١٨٠ ).

**مجتمع وعينة البحث:**

يتكون مجتمع الدراسة من جميع طالبات الدراسات العليا (ماجستير - دكتوراه) بقسم الإدارة التربوية بجامعة الملك سعود في مدينة الرياض والبالغ عددهن (١٦٠) طالبة بواقع (٦٩) طالبة ماجستير، و(٩١) طالبة دكتوراه، حيث قامت الباحثة بتوزيع أداة الدراسة إلكترونياً على جميع أفراد مجتمع الدراسة، استرجعت منهن الباحثة (١٣٣) استبيان، وتم استبعاد (٦) استبيانات لعدم اكتمال الاستجابات، ليكون العدد الكلي للاستبيانات المكتملة والجاهزة لعملية التحليل (١٢٦) استبيان، أي بنسبة (٧٨,٧٥%).

**وصف أفراد الدراسة :**

يتصف أفراد عينة الدراسة بعدد من الخصائص الشخصية والوظيفية نوضحها فيما يلي:

**المرحلة الدراسية جدول رقم (١) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المرحلة الدراسية**

النسبة المئوية	التكرارات	
٣٧,٣	٤٧	ماجستير
٦٢,٧	٧٩	دكتوراه
١٠٠,٠	١٢٦	الإجمالي

يوضح الجدول رقم (١) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المرحلة الدراسية، حيث أن هناك (٧٩) طالبة بنسبة (٦٢,٧%) بمرحلة الدكتوراه، في حين أن هناك (٤٧) طالبة بنسبة (٣٧,٣%) بمرحلة الماجستير.

**المستوى الدراسي****جدول رقم (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى الدراسي**

النسبة المئوية	التكرارات	
٣٣,٣	٤٢	المستوى الثالث فأقل
٦٦,٧	٨٤	المستوى الرابع فأكثر
١٠٠,٠	١٢٦	الإجمالي

يتضح من خلال الجدول رقم (٢) أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة بالمستوى الرابع فأكثر بتكرار (٨٤) طالبة وبنسبة (٦٦,٧%)، في حين أن هناك (٤٢) طالبة بنسبة (٣٣,٣%) بالمستوى الدراسي الثالث فأقل.

**أداة الدراسة :**

بناء على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجدت الباحثة أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة"، وقد تم بناء أداة الدراسة بالرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

ولقد تكونت أداة الدراسة في صورتها النهائية من جزأين:

■ **الجزء الأول:** يتناول البيانات الأولية الخاصة بأفراد عينة الدراسة مثل: المرحلة الدراسية، المستوى الدراسي.

■ **الجزء الثاني:** يتكون من (٦٤) فقرة تتناول تقويم فاعلية دور الخدمات الالکترونیة الی تقدم للطلاب فی قسم الإدارة التربویة بجامعة الملك سعود، مقسمة على إحدى عشر مجالاً، وذلك على النحو التالي:

- **المجال الأول:** يتناول تقييم موقع الجامعة الالکترونی، وهو يتكون من (٨) فقرات.
- **المجال الثاني:** يتناول تقييم البريد الالکترونی الجامعی، وهو يتكون من (١٠) فقرات.
- **المجال الثالث:** يتناول تقييم خدمة الاتصال بشبكة الانترنت، وهو يتكون من (٧) فقرات.
- **المجال الرابع:** يتناول تقييم الأنظمة التطبيقية وأنظمة الاتصال بالجامعة، وهو يتكون من (٩) فقرات.
- **المجال الخامس:** يتناول كفاءة الخدمات الالکترونیة، وهو يتكون من (٤) فقرات.
- **المجال السادس:** يتناول السرعة في تقديم الخدمة الالکترونیة، وهو يتكون من (٣) فقرات.
- **المجال السابع:** يتناول فاعلية الخدمة الالکترونیة، وهو يتكون من (٤) فقرات.
- **المجال الثامن:** يتناول المواقف والاتجاهات لجودة الخدمة الالکترونیة، وهو يتكون من (٨) فقرات.
- **المجال التاسع:** يتناول الفوائد المدركة من الخدمات الالکترونیة، وهو يتكون من (٥) فقرات.
- **المجال العاشر:** يتناول السهولة في تقديم الخدمة الالکترونیة، وهو يتكون من (٦) فقرات.
- **المجال الحادي عشر:** يتناول الرضا عن الخدمة الالکترونیة، وهو يتكون من (٤) فقرات.

**صدق الاستبانة (الأداة):**

صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أُعدت لقياسه (العساف، ١٩٩٥: ٤٢٩)، كما يُقصد بالصدق "شمول أداة الدراسة لكل العناصر التي يجب أن تحتويها الدراسة من ناحية، وكذلك وضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومه لمن يستخدمها" (عبيدات وآخرون ٢٠٠١: ١٧٩)، ولقد قمنا بالتأكد من صدق الاستبانة من خلال ما يأتي:

**أولاً: الصدق الظاهري لأداة الدراسة (صدق المحكمين):**

بعد الانتهاء من بناء أداة الدراسة والتي تتناول "تقويم فعالية دور الخدمات الالكترونية التي تقدم للطالبات في قسم الإدارة التربوية بجامعة الملك سعود"، تم عرضها على عدد من المحكمين، وذلك للاسترشاد بأرائهم.

وقد طلب من المحكمين مشكورين إبداء الرأي حول مدى وضوح العبارات ومدى ملائمتها لما وضعت لأجله، ومدى مناسبة العبارات للمحور الذي تنتمي إليه، مع وضع التعديلات والاقتراحات التي يمكن من خلالها تطوير الاستبانة.

وبناء على التعديلات والاقتراحات التي أبداهها المحكمون، قامت الباحثة بإجراء التعديلات اللازمة التي اتفق عليها غالبية المحكمين، من تعديل بعض العبارات وحذف عبارات أخرى، حتى أصبحت الاستبانة في صورتها النهائية.

**ثانياً: صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة:**

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة قامت الباحثة بتطبيقها ميدانياً، وعلى بيانات العينة قامت الباحثة بحساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة.

**ثبات أداة الدراسة:**

قمنا بقياس ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ثبات الفاكرونباخ، والجدول رقم (٣)

يوضح معامل الثبات لمحاور أداة الدراسة وهي :



## جدول رقم (٣) معامـل ألفا کرونباخ لقیاس ثبات أداة الدراسة

الرقم	المحور	عدد الفقرات	معامـل الثبات
١	تقییم موقع الجامعة الالکترونی	٨	٠,٨٧٤
٢	تقییم البرید الالکترونی الجامعی	١٠	٠,٩١٧
٣	تقییم خدمة الاتصال بشبكة الانترنت	٧	٠,٨٧٠
٤	تقییم الأنظمة التطبيقیة وأنظمة الاتصال بالجامعة	٩	٠,٨٧٩
٥	کفاءة الخدمات الالکترونیة	٤	٠,٨٤٤
٦	السرعة فی تقديم الخدمة الالکترونیة	٣	٠,٨٣٧
٧	فاعلیة الخدمة الالکترونیة	٤	٠,٨٥١
٨	المواقف والاتجاهات لعودة الخدمة الالکترونیة	٤	٠,٨٥٩
٩	الفوائد المدركة من الخدمات الالکترونیة	٥	٠,٨٤٠
١٠	السهولة فی تقديم الخدمة الالکترونیة	٦	٠,٨٤٥
١١	الرضا عن الخدمة الالکترونیة	٤	٠,٨٥٦
	الثبات الکلی	٦٤	٠,٩٠٤

یتضح من خلال الجدول رقم (٦) أن مقیاس الدراسة یتمتع بثبات مقبول إحصائياً، حیث بلغت قيمة معامـل الثبات الکلیة (ألفا) (٠,٩٠٤) وهي درجة ثبات عالیة، كما تراوحت معامـلات ثبات أداة الدراسة ما بین (٠,٨٤٠، ٠,٩١٧)، وهي معامـلات ثبات مرتفعة یمکن الوثوق بها فی تطبیق الدراسة الالیة.

## الأسالیب الإحصائیة المُستخدمة فی الدراسة :

لتحقیق أهداف الدراسة وتحلیل الیانات الی تم تجمیعها، فقد تم استخدام العید من الأسالیب الإحصائیة المناسبة باستخدام الحزم الإحصائیة للعلوم الاجتماعیة Statistical Package for Social Sciences والتي یرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS).

## نتائج الدراسة ومناقشتهم :

فی إجابة السؤال الأول: ما واقع الخدمات الالکترونیة الی تقدم للطلاب فی قسم الإدارة التربویة بجامعة الملك سعود؟

للتعرف على واقع الخدمات الالکترونیة الی تقدم للطلاب فی قسم الإدارة التربویة بجامعة الملك سعود، تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابیة والانحراف المعیاری لاستجابات أفراد العینه لإحدى عشر مجال تضمنته الاستبانة، نجدها جاءت كما یلی:

## جدول رقم (٤) واقع الخدمات الالكترونية التي تقدم للطالبات

## في قسم الإدارة التربوية بجامعة الملك سعود

م	واقع الخدمات الالكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	تقييم موقع الجامعة الالكتروني	٣,٤٨	٠,٥٩	٨
٢	تقييم البريد الالكتروني الجامعي	٣,٢٣	٠,٨٧	١١
٣	تقييم خدمة الاتصال بشبكة الانترنت	٣,٤٦	٠,٨٩	٩
٤	تقييم الأنظمة التطبيقية وأنظمة الاتصال بالجامعة	٣,٢٨	٠,٧٧	١٠
٥	كفاءة الخدمات الالكترونية	٣,٥٢	٠,٨٩	٧
٦	السرعة في تقديم الخدمة الالكترونية	٣,٨٧	٠,٨٥	٢
٧	فعالية الخدمة الالكترونية	٣,٥٤	٠,٩٠	٦
٨	المواقف والاتجاهات لجودة الخدمة الالكترونية	٣,٩٧	٠,٨٦	١
٩	الفوائد المدركة من الخدمات الالكترونية	٣,٨٥	٠,٧٤	٣
١٠	السهولة في تقديم الخدمة الالكترونية	٣,٧٦	٠,٧٧	٥
١١	الرضا عن الخدمة الالكترونية	٣,٧٧	٠,٦٦	٤
-	المتوسط الحسابي العام	٣,٦١	٠,٥٩	-

يتضح من خلال الجدول رقم (٤) أن واقع الخدمات الالكترونية التي تقدم للطالبات في قسم الإدارة التربوية بجامعة الملك سعود جاءت بدرجة كبيرة بمتوسط عام (٣,٦١) وانحراف معياري (٠,٥٩)، حيث تأتي المواقف والاتجاهات لجودة الخدمة الالكترونية بالمرتبة الأولى بمتوسط عام (٣,٩٧) وانحراف معياري (٠,٨٦)، يليها السرعة في تقديم الخدمة الالكترونية بمتوسط عام (٣,٨٧) وانحراف معياري (٠,٨٥)، وبالمرتبة الثالثة تأتي الفوائد المدركة من

الخدمات الالکترونیة بمتوسط عام (٣,٨٥) وبانءراف معیاری (٠,٧٤)، یلیها الرضا عن الخدمة الالکترونیة بمتوسط عام (٣,٧٧) وبانءراف معیاری (٠,٦٦)، وبالمرتبة الخامسة یأتی السهولة فی تقديم الخدمة الالکترونیة بمتوسط عام (٣,٧٦) وبانءراف معیاری (٠,٧٧)، یلیها فاعلیة الخدمة الالکترونیة بمتوسط عام (٣,٥٤) وبانءراف معیاری (٠,٩٠)، ویلیها كفاءة الخدمات الالکترونیة بمتوسط عام (٣,٥٢) وبانءراف معیاری (٠,٨٩).

فی حین أن أقل المءالات الیة تعكس واقع الخدمات الالکترونیة الیة تقدم للطالباء فی قسم الإءارة التربویة بءامعة الملك سعود تأتي تقویم موقع البامعة الالکترونی بمتوسط عام (٣,٤٨) وبانءراف معیاری (٠,٥٩)، یلیه تقویم خدمة الاءصال بشبكة الاءترنت بمتوسط عام (٣,٤٦) وبانءراف معیاری (٠,٨٩)، وبالمرتبة الثالثة یأتی تقویم الأنظمة الاءبلیقیة وأنظمة الاءصال بالبامعة بمتوسط عام (٣,٢٨) وبانءراف معیاری (٠,٧٧)، وفی الآخر یأتی تقديم البرید الالکترونی البامعی كأقل المءالات تعكس واقع الخدمات الالکترونیة الیة تقدم للطالباء فی قسم الإءارة التربویة بءامعة الملك سعود بمتوسط عام (٣,٢٣) وبانءراف معیاری (٠,٨٧).

وقء اءءلقت نئیة الدراسة الحالية مع نئیة دراسة النمري (٢٠١٣م) والیة توصلت إلى أن مستوى اءبلیق الإءارة الالکترونیة فی بامعة الیرموك باءت بءرعة متوسطة، كما اءءلقت نئیة الدراسة الحالية مع نئیة دراسة البشري (٢٠١١م) والیة توصلت إلى أن بءرعة اسءءءام الإءارة الالکترونیة كانت متوسطة.

**السؤال الثاني: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) بین تقءیراء**

**أفراد عينة الدراسة لواقع الخدمات الالکترونیة الیة تقدم للطلبة فی بامعة الملك**

**سعود تعزی لمتبیراء (المرحلة الدراسية، المستوى الدراسي)؟**

### **أولاً: الفروق باءءلاف متبیر المرحلة الدراسية**

ولمعرفة إذا ما كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بین تقءیراء أفراد عينة الدراسة حول واقع الخدمات الالکترونیة الیة تقدم للطلبة فی بامعة الملك سعود باءءلاف متبیر المرحلة الدراسية تم اسءءءام اءءبار (ت) لعینیین مسءقلیین (independent sample t-test)، وذلك كما ینضح من خلال البءول رقم (٥).

## جدول رقم (٥)

نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين (independent sample t-test) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الخدمات الالكترونية التي تقدم للطلبة في جامعة الملك سعود باختلاف متغير المرحلة الدراسية

الأبعاد	المرحلة الدراسية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
تقييم موقع الجامعة الالكتروني	ماجستير	٤٧	٣,٤٦	٠,٦١	٠,٢١٠-	٠,٨٣٤
	دكتوراه	٧٩	٣,٤٩	٠,٥٨		
تقييم البريد الالكتروني الجامعي	ماجستير	٤٧	٣,٤٣	٠,٥٦	٢,٢٦٦	٠,٠٢٥
	دكتوراه	٧٩	٣,١٢	٠,٩٩		
تقييم خدمة الاتصال بشبكة الانترنت	ماجستير	٤٧	٣,٣٧	٠,٨٨	٠,٨٤١-	٠,٤٠٢
	دكتوراه	٧٩	٣,٥١	٠,٨٩		
تقييم الأنظمة التطبيقية وأنظمة الاتصال بالجامعة	ماجستير	٤٧	٣,٢٣	٠,٧٦	٠,٥٨٦-	٠,٥٥٩
	دكتوراه	٧٩	٣,٣١	٠,٧٧		
كفاءة الخدمات الالكترونية	ماجستير	٤٧	٣,٥٥	٠,٨٠	٠,٢٩٢	٠,٧٧١
	دكتوراه	٧٩	٣,٥٠	٠,٩٤		
السرعة في تقديم الخدمة الالكترونية	ماجستير	٤٧	٤,١٠	٠,٧١	٢,٣٤٨	٠,٠٢٠
	دكتوراه	٧٩	٣,٧٤	٠,٩٠		
فعالية الخدمة الالكترونية	ماجستير	٤٧	٣,٦٦	٠,٦٨	١,٢٢٤	٠,٢٢٣
	دكتوراه	٧٩	٣,٤٦	١,٠١		
المواقف والاتجاهات لجودة الخدمة الالكترونية	ماجستير	٤٧	٣,٩٧	٠,٦٣	٠,٠٧٩	٠,٩٣٧
	دكتوراه	٧٩	٣,٩٦	٠,٩٨		
الفوائد المدركة من الخدمات الالكترونية	ماجستير	٤٧	٣,٩٤	٠,٧٠	١,٠٦١	٠,٢٩١
	دكتوراه	٧٩	٣,٧٩	٠,٧٥		
السهولة في تقديم الخدمة الالكترونية	ماجستير	٤٧	٣,٩٠	٠,٨٤	١,٤٩٧	٠,١٣٧
	دكتوراه	٧٩	٣,٦٩	٠,٧٢		
الرضا عن الخدمة الالكترونية	ماجستير	٤٧	٣,٨٧	٠,٥٩	١,٣٤٠	٠,١٨٣
	دكتوراه	٧٩	٣,٧١	٠,٦٩		
المتوسط العام لواقع دور الخدمات الالكترونية التي تقدم للطلبة في جامعة الملك سعود	ماجستير	٤٧	٣,٦٨	٠,٤٨	١,٠٨٩	٠,٢٧٨
	دكتوراه	٧٩	٣,٥٧	٠,٦٥		

يتضح من خلال الجدول رقم (٥) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول واقع الخدمات الالكترونية التي تقدم للطلبة في جامعة الملك سعود فيما يتعلق بكل من (تقييم البريد الالكتروني الجامعي - السرعة في تقديم الخدمة الالكترونية) باختلاف متغير المرحلة الدراسية، وذلك لصالح أفراد عينة الدراسة ممن بالمرحلة

الدراسیة ماجستير بمتوسط حسابي (٣,٤٣) مقابل (٣,١٢) لطالبات الدكتوراه بمجال تقييم البريد الالکتروني الجامعي، وبمتوسط (٤,١٠) مقابل (٣,٧٤) لطالبات الدكتوراه بمجال السرعة في تقديم الخدمة الالکترونیة، وتُشير النتيجة السابقة إلى أن طالبات مرحلة الماجستير يوافقن بدرجة أكبر على الخدمات الالکترونیة التي تقدم للطلبة في جامعة الملك سعود فيما يتعلق بكل من (تقييم البريد الالکتروني الجامعي - السرعة في تقديم الخدمة الالکترونیة).

في حين أوضحت النتائج بالجدول رقم (٥) أنه لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول واقع الخدمات الالکترونیة التي تقدم للطلبة في جامعة الملك سعود فيما يتعلق بكل من (تقييم موقع الجامعة الالکتروني - تقييم خدمة الاتصال بشبكة الانترنت - تقييم الأنظمة التطبيقية وأنظمة الاتصال بالجامعة - كفاءة الخدمات الالکترونیة - فعالية الخدمة الالکترونیة - المواقف والاتجاهات لجودة الخدمة الالکترونیة - الفوائد المدركة من الخدمات الالکترونیة - السهولة في تقديم الخدمة الالکترونیة - الرضا عن الخدمة الالکترونیة - الدرجة الكلية لواقع دور الخدمات الالکترونیة التي تقدم للطلبة في جامعة الملك سعود) باختلاف متغير المرحلة الدراسية، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة لتلك الأبعاد على التوالي (٠,٨٣٤، ٠,٤٠٢، ٠,٥٥٩، ٠,٧٧١، ٠,٢٢٣، ٠,٩٣٧، ٠,٢٩١، ٠,١٣٧، ٠,١٨٣، ٠,٢٧٨)، وجميعها قيم أكبر من (٠,٠٥) أي غير دالة إحصائياً، وتُشير النتيجة السابقة إلى تقارب استجابات أفراد عينة الدراسة بمرحلة الماجستير والدكتوراه حول واقع الخدمات الالکترونیة التي تقدم للطلبة في جامعة الملك سعود، وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة جورمان (Gorman,2011)، والتي توصلت إلى وجود تبني فعلي لاستخدام الانترنت والاتصالات الالکترونیة في إدارة التعليم العالي في الولايات المتحدة الأمريكية، في حين اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة النمري (٢٠١٣م) والتي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تطبيق الإدارة الالکترونیة في جامعة اليرموك باختلاف متغير المؤهل العلمي، لصالح حملة بكالوريوس ودراسات عليا، كما اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة كناني (٢٠١٠م) والتي توصلت إلى أن واقع تطبيق الإدارة الالکترونیة في الجامعات السعودية الحكومية والخاصة جاءت بدرجة متوسطة، كما اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة ميلفيل (Mellivell,2007) والتي توصلت إلى أن فاعلية توظيف الإدارة الالکترونیة في الجامعات الغربية الموجودة في هونج كونج جاءت بدرجة متوسطة.

### ثانياً: الفروق باختلاف متغير المستوى الدراسي.

ولمعرفة إذا ما كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات أفراد عينة الدراسة حول واقع الخدمات الالکترونیة التي تقدم للطلبة في جامعة الملك سعود باختلاف متغير

المستوى الدراسي، تم استخدام اختبار (ت) لعينتين مستقلتين مسـتقلتين (independent sample t-test)، وذلك كما يتضح من خلال الجدول رقم (٦)  
جدول رقم (٦) نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين (independent sample t-test) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الخدمات الالكترونية التي تقدم للطلبة في جامعة الملك سعود باختلاف متغير المستوى الدراسي

الأبعاد	المستوى الدراسي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
تقييم موقع الجامعة الالكتروني	المستوى الثالث فأقل	٤٢	٣,٤٦	٠,٥٣	٠,١٧٢-	٠,٨٦٣
	المستوى الرابع فأكثر	٨٤	٣,٤٨	٠,٦٢		
تقييم البريد الالكتروني الجامعي	المستوى الثالث فأقل	٤٢	٣,٠٠	٠,٩٤	٢,١٣١-	٠,٠٣٥
	المستوى الرابع فأكثر	٨٤	٣,٣٥	٠,٨٢		
تقييم خدمة الاتصال بشبكة الانترنت	المستوى الثالث فأقل	٤٢	٣,١٥	١,٠٠	٢,٦٣٥-	٠,٠١٠
	المستوى الرابع فأكثر	٨٤	٣,٦١	٠,٧٨		
تقييم الأنظمة التطبيقية وأنظمة الاتصال بالجامعة	المستوى الثالث فأقل	٤٢	٣,٠٧	٠,٦٩	٢,٢٢٩-	٠,٠٢٧
	المستوى الرابع فأكثر	٨٤	٣,٣٩	٠,٧٨		
كفاءة الخدمات الالكترونية	المستوى الثالث فأقل	٤٢	٣,٠٢	١,٠٩	٤,١١٠-	٠,٠٠٠
	المستوى الرابع فأكثر	٨٤	٣,٧٧	٠,٦٤		
السرعة في تقديم الخدمة الالكترونية	المستوى الثالث فأقل	٤٢	٣,٥١	٠,٩٧	٣,٢٤٦-	٠,٠٠٢
	المستوى الرابع فأكثر	٨٤	٤,٠٦	٠,٧٢		
فعالية الخدمة الالكترونية	المستوى الثالث فأقل	٤٢	٣,١١	١,٠٣	٣,٩٥٠-	٠,٠٠٠
	المستوى الرابع فأكثر	٨٤	٣,٧٥	٠,٧٥		
المواقف والاتجاهات لجودة الخدمة الالكترونية	المستوى الثالث فأقل	٤٢	٣,٧٢	١,٠٠	٢,٣٠٧-	٠,٠٢٣
	المستوى الرابع فأكثر	٨٤	٤,٠٩	٠,٧٦		
الفوائد المدركة من الخدمات الالكترونية	المستوى الثالث فأقل	٤٢	٣,٧٦	٠,٦٤	٠,٩٠٧-	٠,٣٦٦
	المستوى الرابع فأكثر	٨٤	٣,٨٩	٠,٧٨		
السهولة في تقديم الخدمة الالكترونية	المستوى الثالث فأقل	٤٢	٣,٧٥	٠,٧٧	٠,١٠٩-	٠,٩١٤
	المستوى الرابع فأكثر	٨٤	٣,٧٧	٠,٧٧		
الرضا عن الخدمة الالكترونية	المستوى الثالث فأقل	٤٢	٣,٦٩	٠,٥٢	٠,٩١٢-	٠,٣٦٣
	المستوى الرابع فأكثر	٨٤	٣,٨٠	٠,٧١		
المتوسط العام لواقع دور الخدمات الالكترونية التي تقدم للطلبة في جامعة الملك سعود	المستوى الثالث فأقل	٤٢	٣,٣٩	٠,٦٤	٣,١٠٨-	٠,٠٠٢
	المستوى الرابع فأكثر	٨٤	٣,٧٢	٠,٥٤		

یتضح من خلال الجدول رقم (٦) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بین متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول واقع الخدماء الالکترونیة الی تقدم للطلبة فی جامعة الملك سعود فیما یتعلق بكل من (تقویم البريد الالکترونی الجامعی - تقویم خدمة الاتصال بشبكة الانترنت - تقویم الأنظمة التطبيقیة وأنظمة الاتصال بالجامعة - كفاءة الخدماء الالکترونیة - السرعة فی تقديم الخدمة الالکترونیة - فاعلیة الخدمة الالکترونیة - المواقف والاتجاهات لجودة الخدمة الالکترونیة - الدرجة الكلية لواقع دور الخدماء الالکترونیة الی تقدم للطلبة فی جامعة الملك سعود) باختلاف متغیر المستوى الدراسي، وذلك لصالح أفراد عينة الدراسة بالمستوى الرابع فأكثر بمتوسط حسابي (٣,٣٥) لبعد تقویم البريد الالکترونی الجامعی، وبمتوسط (٣,٦١) لبعد تقویم خدمة الاتصال بشبكة الانترنت، وبمتوسط (٣,٣٩) لبعد تقویم الأنظمة التطبيقیة وأنظمة الاتصال بالجامعة، وبمتوسط حسابي (٣,٧٧) لبعد كفاءة الخدماء الالکترونیة، وبمتوسط (٣,٧٥) لبعد فاعلیة الخدمة الالکترونیة، وبمتوسط (٤,٠٩) لبعد المواقف والاتجاهات لجودة الخدمة الالکترونیة، وبمتوسط (٣,٧٢) للدرجة الكلية لواقع دور الخدماء الالکترونیة الی تقدم للطلبة فی جامعة الملك سعود، وتُشير النتيجة السابقة إلى أن أفراد عينة الدراسة بالمستوى الرابع فأكثر یوافقن بدرجة أكبر على واقع الخدماء الالکترونیة الی تقدم للطلبة فی جامعة الملك سعود فیما یتعلق بكل من (تقویم البريد الالکترونی الجامعی - تقویم خدمة الاتصال بشبكة الانترنت - تقویم الأنظمة التطبيقیة وأنظمة الاتصال بالجامعة - كفاءة الخدماء الالکترونیة - السرعة فی تقديم الخدمة الالکترونیة - فاعلیة الخدمة الالکترونیة - المواقف والاتجاهات لجودة الخدمة الالکترونیة - الدرجة الكلية لواقع دور الخدماء الالکترونیة الی تقدم للطلبة فی جامعة الملك سعود).

فی حين أوضحت النتائج بالجدول رقم (٦) أنه لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية بین متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول واقع الخدماء الالکترونیة الی تقدم للطلبة فی جامعة الملك سعود فیما یتعلق بكل من (تقویم موقع الجامعة الالکترونی - الفوائد المدركة من الخدماء الالکترونیة - السهولة فی تقديم الخدمة الالکترونیة - الرضا عن الخدمة الالکترونیة) باختلاف متغیر المستوى الدراسي، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة لتلك الأبعاد على التوالي (٠,٨٦٣، ٠,٣٦٦، ٠,٩١٤، ٠,٣٦٣)، وجميعها قيم أكبر من (٠,٠٥) أي غير دالة إحصائياً.

## السؤال الثالث: ما المعوقات التي تحد من فاعلية الخدمات الالكترونية التي تقدم للطالبات في

## جامعة الملك سعود؟

للتعرف على أبرز المعوقات التي تحد من فاعلية الخدمات الالكترونية التي تُقدم للطالبات في جامعة الملك سعود، قامت الباحثة بإضافة سؤال مفتوح بالاستبانة لتلك المعوقات، وقد استجاب للسؤال المفتوح (٩) طالبات من الطالبات، اي بنسبة (٧,١٤%)، وجاءت أهم تلك المعوقات على النحو التالي:

- بطء وانقطاع الاتصال بشبكه الانترنت خلال فترة الدعم الفني للموقع
- ضعف تفاعل أعضاء هيئة التدريس مع الخدمات الالكترونية المقدمة، فهم قلما يستخدمونها وخاصة البلاك بورد رغم تعدد استعمالاتها.
- تصميم الصفحة وعدم اكتمال كافة الصفحات وعدم وضوح المحتوى وخانة البحث غير مجدية
- بطء الانترنت والتحميل
- عدم امكانية فتح موقع المكتبة الرقمية خارج الجامعة
- عدم امكانية فتح موقع المكتبة الرقمية خارج الجامعة
- عدم شمولها. بمعنى أنه ليس جميع الخدمات التي يحتاجها الطالب تقدم الكترونياً يظل احيانا يحتاج للذهاب للجامعة للاستفادة من خدمة ما
- قلة وعي الطلبة بنوع الخدمات والاستفادة منها
- صعوبة تنظيم المعلومات داخل الموقع

وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة البشري (٢٠١١م)، والتي توصلت إلى وجود العديد من المعوقات والتي تحد من تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة أم القرى بمكة المكرمة، كما اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة سرشت (Sereshet,2009)، والتي توصلت إلى وجود معوقات تحد من فاعلية تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الإيرانية منها (عدم الوعي الالكتروني، ضعف الدافع والرغبة، المعوقات الثقافية والتكنولوجية).

## خلاصة النتائج:

- أن تقييم أفراد عينة الدراسة للبريد الالكتروني للجامعة جاء بدرجة متوسطة، وذلك يتمثل في تقييم أفراد عينة الدراسة بدرجة متوسطة لكل من:
  - ١- إعدادات وضع الأمان في البريد الالكتروني.
  - ٢- سرعة استجابة البريد الالكتروني.



- ۳- عملیة التصفیة للبرید الالکترونی.
- ۴- استخدام التوقیع الرسمی للطالبة فی البرید الالکترونی.
- أن تقییم أفراد عینة الدراسة لخدمة الاتصال بشبكة الإنترنت بالجامعة جاء بدرجة كبیره، وذلك یتمثل فی تقییم أفراد عینة الدراسة بدرجة كبیره لكل من:
    - ۱- سرعة تصفح مواقع الانترنت.
    - ۲- سهولة الحصول على بیانات حسابك للدخول على شبكة الانترنت.
    - ۳- إعدادات الأمان الخاصة بشبكة الانترنت.
    - ۴- سرعة رفع الملفات.
  - أن تقییم أفراد عینة الدراسة للأنظمة التطبيقیة وأنظمة الاتصال بالجامعة جاءت بدرجة متوسطة، وذلك یتمثل فی تقییم أفراد عینة الدراسة بدرجة متوسطة لكل من:
    - ۱- جودة أنظمة الاتصال الصوتی والمرئی المتوفرة بالجامعة.
    - ۲- خدمات نظام إدارة التعلم الالکترونی "بلاك بورد".
    - ۳- سرعة تحميل نظام البانر من داخل وخارج الجامعة.
    - ۴- خدمات نظام معلومات الطلاب "البانر".
  - أن تقییم أفراد عینة الدراسة لكفاءة الخدمات الالکترونیة بالجامعة جاءت بدرجة كبیره، وذلك یتمثل فی موافقة أفراد عینة الدراسة بدرجة كبیره على كل من:
    - ۱- مساهمة الخدمة الالکترونیة فی تبسیت الإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة.
    - ۲- أن الخدمة الالکترونیة الی تم الحصول علیها تمتاز بالمرونة العالیة.
  - أن تقییم أفراد عینة الدراسة لسرعة تقدیم الخدمة الالکترونیة بالجامعة جاءت بدرجة كبیره، وذلك یتمثل فی موافقة أفراد عینة الدراسة بدرجة كبیره على مساهمة الخدمة الالکترونیة فی:
    - ۱- الحصول على الخدمة فی وقت محدد.
    - ۲- تقلیل وقت الانتظار أثناء اجراءات انجاز الخدمة.
    - ۳- تقلیل الوقت اللازمة للحصول على الخدمة.
  - أن تقییم أفراد عینة الدراسة لفاعلیة الخدمة الالکترونیة بالجامعة جاءت بدرجة كبیره، وذلك یتمثل فی موافقة أفراد عینة الدراسة بدرجة كبیره على:
    - ۱- أن الخدمة الالکترونیة المقدمه تمتاز بسهولة الحصول علیها.

- ٢- أن الخدمات الالكترونية تقدم بفعالية عالية.
- ٣- أن الخدمة الالكترونية المقدمة تمتاز بالشفافية والوضوح.
- أن اتجاهات الطلاب نحو جودة الخدمة الالكترونية المقدمة بالجامعة جاءت بدرجة كبيرة، وذلك يتمثل في موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة كبيرة على كل من:
- ١- أن تقديم الخدمة الكترونياً لا يتعارض مع أفكارهم ومعتقداتهم.
- ٢- اعتقاد الطالبات أنه من الضروري التحول نحو تقديم الخدمات الكترونياً.
- ٣- وثوق الطالبات من جدوى الخدمات الالكترونية المقدمة للطلبة.
- أن هناك موافقة بدرجة كبيرة بين أفراد عينة الدراسة على الفوائد المدركة من الخدمة الالكترونية بالجامعة، ومن أبرز تلك الفوائد:
- ١- أن الخدمة الالكترونية المقدمة تحقق حاجات الطالبات ومصالحهن الخاصة.
- ٢- أن الخدمة الالكترونية المقدمة تقلل من الجهد المبذول.
- ٣- أن تقديم الخدمات الكترونياً يحترم سرية المعلومات وخصوصية الأفراد.
- أن هناك موافقة بدرجة كبيرة بين أفراد عينة الدراسة على سهولة تقديم الخدمة الالكترونية بالجامعة، وذلك يتمثل في موافقة أفراد عينة الدراسة على كل من:
- ١- أن الخدمات الالكترونية تتصف بسهولة الوصول إليها.
- ٢- أن متطلبات الحصول على الخدمة أصبحت واضحة ومحددة.
- ٣- عدم الحاجة إلى جهد عال للاستفسار عن الخدمة الالكترونية المقدمة.
- أن درجة رضا أفراد عينة الدراسة عن الخدمة الالكترونية المقدمة بالجامعة جاءت بدرجة كبيرة، وذلك يتمثل في موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة كبيرة عن كل من:
- ١- الرغبة في التفاعل مع الخدمات الالكترونية.
- ٢- أن التفاعل مع الخدمات الالكترونية يحقق طموحهم.
- ٣- أن المعلومات التي يحصلون عليها من الموقع الالكتروني للجامعة تلبي الحاجة المطلوبة.
- أن واقع الخدمات الالكترونية التي تقدم للطالبات في قسم الإدارة التربوية بجامعة الملك سعود جاءت بدرجة كبيرة، حيث تأتي المواقف والاتجاهات لجودة الخدمة الالكترونية بالمرتبة الأولى، يليها السرعة في تقديم الخدمة الالكترونية، وبالمرتبة الثالثة تأتي الفوائد

المءركة من الخدماء الالکترونیة، یلیها الرضا عن الخءمة الالکترونیة، وبالمربءة الخامسة یأءی السهولة فی تقديم الخءمة الالکترونیة، یلیها فعالیة الخءمة الالکترونیة، وفی الآخر یأءی تقديم البرید الالکترونی الجامعی كأقل المءالات تعكس واقع الخدماء الالکترونیة الیة تقدم للطلاباء فی قسم الإءارة التربویة بءامعة الملك سعود.

- أن هناك فروق ذات دلالة إحصائیة بین متوسطاء تقءیراء أفراد عینة الدراسة حول واقع الخدماء الالکترونیة الیة تقدم للطلبة فی ءامعة الملك سعود فیما یءعلق بكل من (تقییم البرید الالکترونی الجامعی - السرعة فی تقديم الخءمة الالکترونیة) باءءلاف مءغیر المرحلة الدراسة، وذلك لصالح أفراد عینة الدراسة ممن بالمرحلة الدراسة ماءسءیر.
- لا ءوءء هناك فروق ذات دلالة إحصائیة بین متوسطاء تقءیراء أفراد عینة الدراسة حول واقع الخدماء الالکترونیة الیة تقدم للطلبة فی ءامعة الملك سعود فیما یءعلق بكل من (تقییم موقع ءامعة الالکترونی - تققییم ءءمة الاءصال بشبكة الاءءرنء - تققییم الأنظمة الاءبلیقیة وأنظمة الاءصال بالءامعة - كفاءة الخدماء الالکترونیة - فعالیة الخءمة الالکترونیة - المواقف والاءءاهاء لءوءة الخءمة الالکترونیة - الفواءء المءركة من الخدماء الالکترونیة - السهولة فی تقديم الخءمة الالکترونیة - الرضا عن الخءمة الالکترونیة - الءرءة الكلیة لواقع دور الخدماء الالکترونیة الیة تقدم للطلبة فی ءامعة الملك سعود) باءءلاف مءغیر المرحلة الدراسة.
- أن هناك فروق ذات دلالة إحصائیة بین متوسطاء تقءیراء أفراد عینة الدراسة حول واقع الخدماء الالکترونیة الیة تقدم للطلبة فی ءامعة الملك سعود فیما یءعلق بكل من (تقییم البرید الالکترونی الجامعی - تققییم ءءمة الاءصال بشبكة الاءءرنء - تققییم الأنظمة الاءبلیقیة وأنظمة الاءصال بالءامعة - كفاءة الخدماء الالکترونیة - السرعة فی تقديم الخءمة الالکترونیة - فعالیة الخءمة الالکترونیة - المواقف والاءءاهاء لءوءة الخءمة الالکترونیة - الءرءة الكلیة لواقع دور الخدماء الالکترونیة الیة تقدم للطلبة فی ءامعة الملك سعود) باءءلاف مءغیر المءسءوی الدراسة، وذلك لصالح أفراد عینة الدراسة بالمءسءوی الرابع فأكءر.
- لا ءوءء هناك فروق ذات دلالة إحصائیة بین متوسطاء تقءیراء أفراد عینة الدراسة حول واقع الخدماء الالکترونیة الیة تقدم للطلبة فی ءامعة الملك سعود فیما یءعلق بكل من (تقییم موقع ءامعة الالکترونی - الفواءء المءركة من الخدماء الالکترونیة - السهولة فی

تقديم الخدمة الالكترونية - الرضا عن الخدمة الالكترونية) باختلاف متغير المستوى الدراسي.

- وجود العديد من المعوقات التي تواجه الطلبة عند استخدام الخدمات الإلكترونية ومنها بطء وانقطاع الاتصال بشبكة الانترنت خلال الدعم الفني للموقع، ضعف تفاعل أعضاء هيئة التدريس مع الخدمات الإلكترونية المقدمة، عدم إمكانية فتح موقع المكتبة الرقمية خارج الجامعة، صعوبة تنظيم المعلومات داخل الموقع ، وغيرها من المعوقات التي تم ذكرها سابقا في مناقشة السؤال الثالث.

### التوصيات والمقترحات :

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها نوصي بما يلي:

- الحرص على تطوير خدمات البريد الالكتروني بالجامعة، حيث أوضحت النتائج أن تقييم أفراد عينة الدراسة للخدمات المرتبطة بالبريد الالكتروني جاءت بدرجة متوسطة، ومن أبرز الخدمات التي في حاجة إلى تطوير:
  - إعدادات الأمان في البريد الالكتروني.
  - سرعة استجابة البريد الالكتروني.
  - عملية التصفية للبريد الالكتروني.
  - المساحة التخزينية للبريد الالكتروني.
- ضرورة تحديث الأنظمة التطبيقية وأنظمة الاتصال بالجامعة، حيث أوضحت النتائج أن تقييم أفراد عينة الدراسة للخدمات بالأنظمة التطبيقية وأنظمة الاتصال بالجامعة جاءت بدرجة متوسطة، ومن أبرز الخدمات التي في حاجة إلى تطوير:
  - أنظمة الاتصال الصوتي والمرئي بالجامعة.
  - سرعة تحميل نظام البانر من داخل وخارج الجامعة.
  - سرعة تحيل نظام التعليم الافتراضي من داخل وخارج الجامعة.
  - إقامة لقاءات دورية مع الطالبات للتعرف على أبرز المشكلات التي تواجههن في استخدام الخدمات الالكترونية التي توفرها الجامعة، والتعرف على آرائهن ومقترحاتهن لتطوير تلك الخدمات.

## المراجع

- أبو السعود، إبراهيم (٢٠٠٥)، التقنيات الحديثة والحكومة الإلكترونية، مجلة العربية العدد الأول.
- أبو عاشور، خليفة والنمري، ديانا (٢٠١٣) مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، ٩، (٢)، ٢٢٠-١٩٩.
- إسماعيل، شاكر تركي (٢٠١١) : التسويق الداخلي كمفهوم لإدارة الموارد البشرية وأثره على جودة الخدمة التعليمية : دراسة تطبيقية على العاملين في كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية في الجامعات الأردنية الخاصة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، ٢٣، (٢)، ٢٠٢-١٧٥.
- بدح، احمد والصرابرة، خالد (٢٠١١) تصور مقترح لتطوير معايير لإدارة الجودة وضمانها في الجامعات الأردنية في ضوء تقنيات التعلم الإلكتروني المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء.
- البشري، منى. (٢٠١١). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس بالجامعة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.
- الجهني، محمد بن فالح مبروك (٢٠٠٩) إدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بعد من وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية: نموذج مقترح لتلبية احتياجات طلبة الجامعة العربية المفتوحة، أطروحة دكتوراه جامعة أم القرى، السعودية.
- الحامدي، خالد حسن (٢٠١٠): "ضوابط ومعايير الجودة في التعليم الإلكتروني"، مجلة التعليم الإلكتروني جامعة المنصورة، العدد (٥)، ص ٢٢-٢٢.
- حسن، ليلي وأبو الرب، عماد (٢٠١٢) إطار نظري لتقويم جودة المواقع الأكاديمية"، المجلة العربية الدولية للمعلوماتية، السعودية، ١ (١)، ١-٤١

الحكيم، ليث علي وآخرون (٢٠٠٩) تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي باستخدام نموذج QFD: دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الكوفة، مجلة مركز دراسات الكوفة، العدد (١٢)، ص ص ٢٢٦-١٨١.

حمود، خضير كاظم (٢٠١٠): إدارة الجودة وخدمة العملاء، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.

الحيلة، محمد. (٢٠٠١). التكنولوجيا التعليمية والمعلوماتية. العين: الإمارات العربية المتحدة.

الخالدي، ايمن فتحي فضل (٢٠٠٦): قياس مستوى جودة خدمات المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين من وجهة نظر العملاء، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.

درادكة، امجد محمود محمد (٢٠٠٦): "معايير ضمان الجودة الأداء المؤسسي : دراسة وصفية تحليلية في الجامعات النظامية الفلسطينية"، أطروحة دكتوراه، جامعة دمشق، سورية.

الذنيبات، معاذ والمبيضين، باسم (٢٠٠٩)، اختبار كفاءة الخدمات الالكترونية المقدمة في مديرية الجنسية وشئون الأجانب وأثرها في قبول المستفيدين للخدمة الالكترونية، المؤتمر العلمي للتنمية الإدارية- نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة.

رضوان، (٢٠٠٤) الإدارة الإلكترونية، منشورات مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء، القاهرة، مصر.

رقاد، صليحة (٢٠٠٨) تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون: دراسة حالة مؤسسة البريد والمواصلات، رسالة ماجستير، جامعة الحاج الخضر، الجزائر.

السالمي، علاء والدباغ، رياض (٢٠٠١). تقنيات المعلومات الإدارية. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.



العساف، صالح بن حمد (٢٠٠٣م). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، مكتبة العبيكان، الطبعة الأولى، الرياض.

العساف، صالح حمد (١٩٩٥م، ١٤١٦هـ)، المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، ط٢، الرياض : مكتبة العبيكان.

عليمات، صالح ناصر (٢٠٠٤) إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية : التطبيق ومقترحات التطوير، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان.

العنزي، عوض (٢٠٠٥) إدارة جودة الخدمات العامة: المفاهيم وأساليب التطوير، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت

العوض، احمد (٢٠١٤) جودة خدمات المعلومات الالكترونية: الأبعاد - المتطلبات - المبادئ، المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية - تونس "معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيفات" تونس - الحمامات، ٢٨ - ٣٠/١٠/٢٠١٤ -

كساب، رؤى (٢٠١١). العلاقة بين المتغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

كناني، محمد (٢٠١٠) واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات السعودية وعلاقتها بالفاعلية التنظيمية من وجهة نظر القادة الأكاديميين. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

المساعدة، ماجد عبد الهادي وعبد، هاني سعيد (٢٠١١) : اتجاهات أعضاء هيئة التدريس في جامعة الزرقاء نحو تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن.

المناصير، علي، (٢٠١١) ، تقييم تجربة الحكومة الإلكترونية الأردنية، المؤتمر العلمي الدولي الثامن، جامعة الزرقاء الخاصة، ١٥ - ١٦ آذار.



نجم، نجم عبود (٢٠١٠) إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.

نجم، نجم عبود والمبيضین، باسم ( ٢٠٠٩ ) الجودة الالکترونیة: نحو نموذج مقترح لأبعاد الجودة الالکترونیة، عمان، تم الرجوع إليه من خلال الرابط:

doc.٦٨/٠٤/٢٠١١content/uploads/ w. eco.asu.edu.jo/ecofaculty/wpww :

نوفل، محمد. ( ٢٠٠٣ ). الحكومة الإلكترونية بالمدينة العربية بين الطموحات والمخاطر. ورقة عمل مقدمة في مؤتمر الحكومة الإلكترونية: الواقع والتحديات، المنعقد في مسقط في سلطنة عُمان في الفترة ما بين ١٠ - ١٢ مايو.

نيوباي، توني (٢٠٠٣) التدريب على جودة الخدمة، ترجمة شويكار زكي، مجموعة النيل العربية، القاهرة.

ياسين، سعد. ( ٢٠٠٥ ). الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية. الرياض، معهد الإدارة العامة، مركز البحوث

*Carolina, J Tolbert and Mossberger K, (2006), The effect of E-Government on Trust and Confidence in Government Public Administration Review, P. 354-369.*

Davis, F, D.,(1993) "User Acceptance of information Technology : System characteristics ,user perceptions and behavioral impact" **International Journal of Man-Machine Studies**, 38, 475-487.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). "The DeLone and McLean model of information system success: A ten year update". *Journal of Management Information Systems*. factors on Information Systems success in government Agencies in Malaysia, **The Electronic Journal of Information**

- Ebrahim, Z, Irani, Z Alshawi, S, (2004), A Strategic Framework for e-government adoption in public sector organizations, AMCIS, New York.*
- Felck, C. (2010). Using Computers in Croatia National University Divisions. **Journal of Research in Higher Education**, 2 (1), 111 - 169.
- Gorman, P. (2011). **The leaders role in the adoption and utilization of electronic communications and the Internet by off-campus college faculty.** Ed.D. Univerasity of Minnesota.
- Jackson, H. (2006). Perceived Technological Processes in Texas Technical University. **Higher Education**, 9 (11), 292 - 329.
- Mellivell, L. (2007). British University E- Management in Hong Kong Setting. **Higher Education in Hong Kong**, 6 (2), 32 - 77.
- Parasuraman, A et al. (1988): "SERVQUAL: A multiple - item scale for measuring customer perceptions of service quality", **Journal of Retailing**, 64 (1), pp 12 - 40.
- Ramlah Hussien Nor Shahriza and Abdul Rahman, (2007), **The Influence of Organization**
- Seresht, H. (2009). **E-Management: Barriers and challenges in Iran.** Phd. Dollamed Tabateebe University.
- Simon, Baive and Jyoti, Choudrie, (2006), E-Government, The Need for effective process management in the public sector, Scholl of Information Systems, Computing and Mathematics, Brunul University.*

---

**Evaluation of the effectiveness of the role of the electronic services submitted to the girl students in department of the educational Administration in King Saud University**

Doctorate Researcher in the University, participate professor in King Saud university- the educational Administration Department in King Saud university- The educational Administration Department.

**Abstract**

The thesis has aimed to identify the fact of the electronic services presented to the girl students in the educational Administration Department in King Saud University , and also to identify the differences that of statistical references among the sample members estimations for the electronic fact of the electronic services presented to the girls students in King Saud University with difference of the variables of ( study stage- study level ), and also to identify the obstacles that get rid of the effectiveness of the electronic services.

To achieve the objectives of the thesis , It depended on the survey descriptive methodology and questionnaire as a tool of study that is applied on the high studies girl students ( Master – Doctorate ) the educational Administration Department in King Saud University in Riyadh that their number has reached (160) student.

After the field application, the data has been statistically analyzed and the results have been concluded in a way that illustrates the fact of the submitted electronic services and the extent of satisfaction about their different fields that have been studied with the the statistical differences of the sample through the difference of these fields and concluding to many obstacles that face students

**Key words:** Electronic services- the Electronic Administration– Electronic learning – internet – the quality of services.