



تقدير اتجاهات الطلبة نحو موقع الخدمات الالكترونية بالجامعات السعودية

Assessment of students' trends towards e-services sites in Saudi universities

مشروع بحثي لاستكمال متطلبات الحصول على درجة البكالوريوس بقسم المعلومات ومصادر

التعلم

الرقم الجامعي	أسماء الطالبات
4157078	انوار فهد العتيبي
4152235	رنا عبدالرحمن الجهنفي
4051177	رهف عايش الصاعدي
4152984	ريما مسفر العوفي
4050585	لمى عزيز الحربي
4159486	وفاء علي الرشيد

F10 شعبة

بإشراف الدكتورة: نداء مصطفى طلبه

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المستخلص

هدف الدراسة الى التعرف على الخدمات الالكترونية المقدمة للطلبة السعودية وتحديداً جامعة طيبة بالمدينة المنورة وجامعة الامام محمد بن سعود بالرياض وجامعة الامام عبدالرحمن بن فيصل بالدمام، ذلك من خلال تطبيق نموذج تقبل التكنولوجيا TAM، تقدم الدراسة نموذج تطويري يتم تقييم الخدمات الالكترونية المقدمة من خلاله، اعتمدت الدراسة على المنهج الميداني واداة البحث الاستبيان، بلغت عينة الدراسة 300 طالب وطالبة بجامعة طيبة وجامعة الامام محمد بن سعود وجامعة الامام عبدالرحمن بن فيصل، من ابرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة ان عينة البحث راضين تماماً عن الخدمات الالكترونية المقدمة من الجامعات بنسبة 75.6%， وان أهم الخدمات الالكترونية المقدمة والاكثر استخداماً هي وجود سجل اكاديمي للطالب بنسبة 55.3% تليها توفر خدمة معلومات الطالب بنسبة 45.7% ثم تحديث بيانات الطالب بنسبة 45%.

الكلمات المفتاحية: الخدمات الالكترونية -جامعة طيبة-جامعة الامام محمد بن سعود-جامعة الامام عبدالرحمن بن فيصل-نموذج تقبل التكنولوجيا

Abstract

The study aimed to identify the electronic services provided to the staff of Saudi universities, specifically Taiba University in Medina, Imam Mohammed bin Saud University in Riyadh and Imam Abdulrahman bin Faisal University in Dammam Through the application of the Technology Acceptance Model (TAM), the study provides an evolutionary model through which the electronic services provided are evaluated. The study was based on the field curriculum and the questionnaire research tool. The study sample was 300 students at Taiba University, Imam Mohammed bin Saud University and Imam Abdulrahman bin Faisal University. One of the most important findings of the study is that the research sample is fully satisfied with the 75.6% e-services provided by universities. The most important and most used electronic services provided are the presence of a student's academic record by 55.3%, followed by the availability of student information service by 45.7%, then updating student data by 45%.

Key Words: Electronic Services - Taiba University - Imam Mohammed University - Imam Abdulrahman University - Technology Acceptance Model

الشكر

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا وأعاننا وشد من عزمنا لإكمال هذا البحث العلمي

ونتقدم بالشكر الى سعادة الدكتورة نداء طلبه على كل ما قدمته لنا من توجيهات ومعلومات قيمة
ساهمت في إثراء موضوع دراستنا في جوانبها المختلفة.

وإلى من لا يضاهيهم أحد في الكون، إلى من أمرنا الله ببرهما، إلى من بذلا الكثير، وقدما ما لا
يمكن أن يردّ، نهدي لكما هذا البحث، فقد كنتما خير داعم لنا طوال مسيرتنا الجامعية.

وأخيرا ولا يفوتنا شكر سعادة الدكتور شكري برهومي والدكتور احمد سعيد الذين تفضلوا بتحكيم
الاستبيان ومنحه جزءا من وقتهم لقراءته وتقييمه وتقديره وازالة القصور عنه.

قائمة المحتويات

iii	المستخلص
iii	Abstract
iv	الشكر
viii.....	قائمة الجداول
ix	قائمة الأشكال
1.....	الفصل الأول: المقدمة المنهجية
1.....	1/ الإطار المنهجي للدراسة:
1.....	1/1 المقدمة
1.....	1/2 مشكلة الدراسة وأهميتها
1.....	1/2/1 مشكلة الدراسة
1.....	2/2/1 أهمية الدراسة
2.....	3/1 أهداف الدراسة
2.....	4/1 اسئلة الدراسة
3.....	5/1 فروض الدراسة
3.....	6/1 حدود الدراسة
4.....	7/1 منهج الدراسة وأدواته
4.....	1/7/1 منهج الدراسة
5.....	2/7/1 أداة الدراسة
6.....	8/1 مصطلحات الدراسة
8.....	9/1 الدراسات السابقة
8.....	1/9/1 دراسات تتناول الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية
9.....	2/9/1 دراسات تتناول الخدمات الالكترونية في الجامعات في الوطن العربي
9.....	3/9/1 دراسات اهتمت بجوانب الجودة في الخدمات الالكترونية
11	4/9/1 دراسات تهتم بتقييم الخدمات التي تقدمها الجامعات
12.....	5/9/1 دراسات تهتم بالخدمات الطلبية التي تقدمها الجامعات
13.....	6/9/1 دراسات استخدمت نموذج Davis قبل التكنولوجيا
14.....	7/9/1 التعليق على الدراسات السابقة

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة.....	16
2/ الإطار النظري للدراسة:.....	16
المقدمة.....	17
2/ مفهوم الخدمات الإلكترونية.....	17
3/ نطاق الخدمات الإلكترونية في المجال العالمي والمملكة العربية السعودية	18
1/ المجال العالمي.....	18
2/ مجال الوطن العربي.....	19
3/ مجال دول الخليج.....	20
4/ المملكة العربية السعودية.....	20
4/ الخدمات الإلكترونية ودور الحكومة الإلكترونية فيها.....	21
5/ الخدمات الإلكترونية في الجامعات السعودية	21
1/ الخدمات الإلكترونية المقدمة في جامعة طيبة.....	21
2/ الخدمات الإلكترونية المقدمة في جامعة الملك فهد للبترول والمعادن.....	22
3/ الخدمات الإلكترونية المقدمة في الجامعة الإسلامية.....	22
6/ الواقع الإلكتروني الخاصة بالجامعات.....	22
7/ أهمية موقع الخدمات الإلكترونية.....	23
8/ أهداف موقع الخدمات الإلكترونية.....	23
9/ تحديات تواجه موقع الخدمات الإلكترونية.....	23
10/ طرق بناء وإدارة موقع الخدمات الإلكترونية.....	24
11/ ضمان جودة موقع الخدمات الإلكترونية.....	24
12/ الخدمات الإلكترونية المقدمة في جامعة طيبة.....	25
1/ نبذة تعريفية.....	25
2/ الخدمات الإلكترونية المقدمة في جامعة طيبة للطلاب.....	26
13/ الخدمات الإلكترونية المقدمة في جامعة الامام محمد بن سعود	32
1/ نبذة تعريفية.....	32
2/ الخدمات الإلكترونية المقدمة في جامعة الامام محمد بن سعود للطلاب.....	34
14/ الخدمات الإلكترونية المقدمة في جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل	37
1/ نبذة تعريفية.....	37

39.....	2/14/2 الخدمات الإلكترونية المقدمة في جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل للطلاب
54	15/2 مقارنة بين الخدمات الإلكترونية المقدمة للطلاب من الجامعات السعودية (جامعة طيبة، جامعة الامام محمد بن سعود، جامعة الامام عبد الرحمن بن فيصل) من خلال المعايير الآتية:.....
55.....	16/2 نموذج TAM (Technology Acceptance Model Davis) لقبول التكنولوجيا
58	الفصل الثالث: نتائج الدراسة ومناقشتها
58.....	1/3 الصدق والثبات لأداة الدراسة(الاستبيان):.....
58.....	1/1/3 أولاً: صدق الاستبيان:.....
58.....	1/1/3 الصدق الظاهري:.....
58.....	2/1/3 صدق الاتساق الداخلي:.....
61.....	2/1/3 ثانياً: ثبات وصدق أداة الدراسة:.....
62.....	2/3 نتائج الدراسة
62.....	1/2/3 النتائج المتعلقة بعينة الدراسة
65.....	2/2/3 النتائج المتعلقة بمحاور الدراسة
79.....	3/3 قياس الأثر في مدى الأهمية المدركة لموقع الخدمات الإلكترونية في الجامعات السعودية
82.....	4/3 النموذج التطوري المقترن لتقييم الخدمات الإلكترونية في الجامعات السعودية
84	الفصل الرابع: الخاتمة والتوصيات
84.....	1/4 خاتمة الدراسة
84.....	2/4 النتائج
84.....	1/2/4 النتائج المتعلقة بعينة الدراسة
85.....	2/2/4 النتائج المتعلقة بمحاور الدراسة
86.....	3/4 توصيات الدراسة
87.....	مراجع
87.....	مراجع عربية
91.....	مراجع أجنبية
92	ملحق

قائمة الجداول

جدول (1) مقارنة بين الخدمات الالكترونية المقدمة للطلاب من الجامعات السعودية.....	54
جدول (2) توزيع افراد العينة وفقاً للجامعة	62
جدول (3) توزيع افراد العينة وفقاً للتخصص	63
جدول (4) توزيع افراد العينة وفقاً النوع	64
جدول (5) درجة الموافقة للمحور الأول: مدى الاهمية المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية	65
جدول (6) تحليل المحور الأول: مدى الاهمية المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية	66
جدول (7) درجة الموافقة للمحور الثاني: مدى سهولة الاستخدام المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية	68
جدول (8) تحليل المحور الثاني: مدى سهولة الاستخدام المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية	70
جدول (9) درجة الموافقة للمحور الثالث: أثر سهولة الاستخدام المدركة على الاهمية المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية	71
جدول (10) تحليل المحور الثالث: أثر سهولة الاستخدام المدركة على الاهمية المدركة لموقع الخدمات	72
جدول (11) درجة الموافقة للمحور الرابع: نوعية الاتجاهات الطلابية نحو استخدام الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية	73
جدول (12) تحليل المحور الرابع: نوعية الاتجاهات الطلابية نحو استخدام الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية	74
جدول (13) الخدمات الالكترونية المقدمة والاكثر استخداماً	75
جدول (14) مقارنة متosteطات عبارات المحور الاول: مدى الاهمية المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية مع متوسط المحور الكلي	77
جدول (15) مقارنة متosteطات فقرات المحور الثاني: مدى سهولة الاستخدام المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية مع متوسط المحور الكلي	78
جدول (16) نتائج قياس الاثر في مدى الاهمية المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية	79
جدول (17) نتائج قياس الاثر في مدى سهولة الاستخدام المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية	80
جدول (18) نتائج قياس الاثر في النوايا السلوكية لاستخدام الخدمات الالكترونية	81

قائمة الأشكال

شكل (1) توزيع افراد العينة وفقاً للجامعة	62
شكل (2) توزيع افراد العينة وفقاً لنوع	64
شكل (3) يوضح مدى الاهمية المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية	65
شكل (4) متوسطات المحور الأول: مدى الاهمية المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية	67
شكل (5) يوضح مدى سهولة الاستخدام المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية	69
شكل (6) متوسطات المحور الثاني: مدى سهولة الاستخدام المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية	71
شكل (7) يوضح أثر سهولة الاستخدام المدركة على الاهمية المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية	71
شكل (8) متوسطات المحور الثالث: أثر سهولة الاستخدام المدركة على الاهمية المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية	72
شكل (9) يوضح نوعية الاتجاهات الطلابية نحو استخدام الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية	73
شكل (10) متوسط المحور الرابع: نوعية الاتجاهات الطلابية نحو استخدام الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية	74
شكل (11) يوضح اهم الخدمات الالكترونية المقدمة	76
شكل (12) يوضح النموذج التطويري المقترن لتقدير الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية	82
شكل (13) يوضح تحليل النموذج التطويري المقترن لتقدير الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية	83

الفصل الأول: المقدمة المنهجية

1/ الإطار المنهجي للدراسة:

1/1 المقدمة

يشهد العالم جملة من التغيرات والتطورات في كافة نواحي الحياة، وقد شهدت بيئه الخدمات الالكترونية خلال السنوات الأخيرة تغيرات جذرية وفي اطار الخطة الوطنية للتحول الرقمي قامت جميع الجامعات السعودية بأتمتها خدماتها وتحولت بشكل كامل من الشكل والخدمات الورقية الى الخدمات الالكترونية وهكذا طبقت الجامعات السعودية مبدأ مجتمع بلا ورق ولقد ساهمت الخدمات الالكترونية في الجامعات على إلغاء جميع المظاهر السلبية وفرت لنا الكثير من الوقت و الجهد التي كانت تتطلبها الإجراءات اليدوية للحصول على هذه الخدمات بشكل بسيط. وتميز بالدقة الكبيرة وتجنب الأخطاء بشكل كبير ودقيق للغاية، كما عملت على حماية للعديد من البيانات الخاصة بالطلبة.

2/1 مشكلة الدراسة وأهميتها

1/2/1 مشكلة الدراسة

تساهم الخدمات الإلكترونية المقدمة من الجامعات السعودية لخدمة منسوبيها في تفعيل الخدمات التعليمية والإدارية بشكل كبير وهو ما دفع الباحثات لإلقاء الضوء على تلك الخدمات الفاعلة والتعريف بها وبميزاتها وأوجه العيوب بها إن وجدت ويدور السؤال الرئيسي للدراسة ما هي الخدمات الإلكترونية المقدمة من الجامعات السعودية لمنسوبتها؟

2/2/1 أهمية الدراسة

تسعى هذه الدراسة لإبراز المساهمات الناجحة والفعالة التي قدمتها الجامعات السعودية من خلال تقديمها للخدمات الإلكترونية لمنسوبتها، وتسعى الدراسة الى تسليط الضوء على الخدمات المقدمة للطلبة للاستفادة منها وتسهيل عملية التواصل عبر الواقع الإلكتروني للجامعات، وتعرض هذه الدراسة كافة الخدمات الإلكترونية التي تتيحها الجامعات السعودية لمنسوبتها والتي ساهمت في تحويل كافة الخدمات الورقية الأكاديمية منها والإدارية إلى خدمات رقمية ذكية متكاملة، وتحاول الدراسة أيضاً التعرف على اوجه القصور في تلك الخدمات المقدمة ومحاولة تطويرها.

3/1 أهداف الدراسة

- التعرف على مختلف الخدمات الالكترونية المقدمة من الجامعات السعودية لمنسوبيها
- التعرف على مدى شمولية الخدمات الالكترونية المقدمة من الجامعات السعودية
- التعرف على مدى دور الخدمات الالكترونية المقدمة من الجامعات السعودية في الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بمنسوبيها
- التعرف على جودة الخدمات الالكترونية المقدمة من الجامعات السعودية
- التعرف على مدى تأثير الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية بالتحول الرقمي الكامل للخدمات
- التعرف على مدى تنظيم المعلومات المقدمة للخدمات الالكترونية ومدى سهولة استخدامها
- التعرف على مدى سرعة استجابة موقع الخدمات الالكترونية وسهولة استخدامها
- التعرف على مدى توفر الدعم الفني اللازم من خلال موقع الخدمات الالكترونية للجامعات السعودية
- التعرف على متطلبات الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية
- التعرف على مدى التحديث المستمر للخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية
- التعرف على مدى سهولة البحث والاسترجاع من خلال الخدمات الالكترونية المقدمة من الجامعات السعودية

4/1 اسئلة الدراسة

- ما أثر التعريف بمختلف الخدمات الالكترونية واهدافها على تعزيز اهميتها؟
- ما أثر الشمولية لكل احتياجات الطلبة على اهمية الخدمات الالكترونية؟
- ما أثر الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالطلبة على اهمية الخدمات الالكترونية؟
- ما أثر جودة الخدمات الالكترونية على اهميتها؟
- ما أثر التحول الرقمي الكلي للخدمات على تعزيز اهمية الخدمات الالكترونية؟
- ما أثر تنظيم معلومات موقع الخدمات الالكترونية على سهولة استخدامها؟
- ما أثر سرعة استجابة موقع الخدمات الالكترونية على سهولة استخدامها؟
- ما أثر توافر الدعم الفني اللازم على سهولة استخدام الخدمات الالكترونية؟
- ما أثر توافر ووضوح متطلبات الخدمات الالكترونية على سهولة استخدام الخدمات الالكترونية؟

- ما أثر التحديث المستمر للخدمات الالكترونية على سهولة استخدامها؟
- ما أثر البحث والاسترجاع بسهولة في الخدمات الالكترونية على سهولة استخدامها؟

5/1 فروض الدراسة

- يساهم التعريف بالخدمات الالكترونية على اكتسابها اهمية لدى الطلبة.
- تكتسب الخدمات الالكترونية اهميتها من شموليتها لاحتياجات الطلبة.
- تكتسب الخدمات الالكترونية اهميتها من الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالطلبة.
- تساهم جودة الخدمات الالكترونية في اكتساب تلك الخدمات أهمية لدى الطلبة.
- التحول الرقمي الكلي للخدمات يساعد في تعزيز أهميتها.
- تنظيم معلومات موقع الخدمات الالكترونية يساعد على سهولة استخدامها.
- سرعة استجابة موقع الخدمات الالكترونية يساعد على سهولة استخدامها.
- توافر الدعم الفني اللازم يعزز من سهولة استخدام الخدمات الالكترونية.
- توافر ووضوح متطلبات الخدمات الالكترونية يعزز من سهولة استخدام الخدمات الالكترونية.
- التحديث المستمر للخدمات الالكترونية يساعد على سهولة استخدامها.
- سهولة البحث والاسترجاع في الخدمات الالكترونية يساعد على سهولة استخدامها.

6/1 حدود الدراسة

- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة على الخدمات الالكترونية المقدمة من جامعة طيبة في المدينة المنورة وجامعة الامام محمد بن سعود في الرياض وجامعة الامام عبدالرحمن بن فيصل في الدمام.
- **الحدود الزمنية:** الفصل الدراسي الثالث للعام الجامعي 1444هـ/2023م.
- **الحدود الجغرافية:** المملكة العربية السعودية.

7/1 منهج الدراسة وأدواته

1/7/1 منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على منهج البحث الميداني، وهو المنهج الذي يهتم بدراسة ظاهرة حالية تؤثر في الوقت الراهن والمستقبل، ويعتمد على الميدان مثل المؤسسات والأفراد للحصول من خلالهم على معلومات آنية حيث تكون غير متوافرة في اي مصدر آخر مدون ولا سبيل للحصول عليها إلا من خلاله، وهي المحاولة المنظمة التي تحلل وتفسر الوضع الراهن لظاهرة ما وتهدف الى الوصول الى بيانات يمكن الاستفادة وتقديرها في الاغراض العلمية(خليفة،1997) وهي عملية تسمح بالحصول على البيانات وجمعها بهدف التوصل لعينة الدراسة ودراستها بشكل دقيق والتفاعل معها(الوجاجي،2020).

يستخدم المنهج الميداني لغرض دراسة موضوع الدراسة باعتباره ظاهرة كما هي في الواقع، والقيام بوصفها شاملاً ودقيقاً ومن ثم تفسير العلاقة الارتباطية والسببية بين متغيرات الدراسة، بهدف التوصل الى استنتاجات تساعد على تطوير وتحسين الواقع.

تم استخدام المنهج الإحصائي لغرض تحليل البيانات والمعلومات التي تم الحصول عليها وذلك باستخدام برنامج SPSS النسخة رقم 26 من خلال الاستبانة التي أعدت خصيصاً للدراسة.
أساليب المعالجة الإحصائية:

تتبع الدراسة الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية.
- المتوسط والانحراف المعياري.
- القيمة الاحتمالية وتفسير النتائج من خلال اختبارات لعينة واحدة والمقارنة بالدرجة 3 درجة الحياد في حالة اختبار الفرضيات.
- معاملات الارتباط لقياس الصدق ومعامل الفا كرونباخ لقياس الثبات.

1/7/2 أداة الدراسة

استخدمت الدراسة أداة الاستبيان لجمع البيانات، وهي مجموعة من الأسئلة مُعدّة بهدف الحصول على المعلومات أو استطلاع على رأي المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين (عبدالمجيد والسقا، 2014)، وتصاغ الأسئلة بطريقة فنية حيث تدور حول الظاهرة محل البحث وتساهم فيه الإجابات التي ترد للباحث في اختبار وتحقيق الفروض التي تم وضعها من قبل الباحث (خليفة، 1997).

1/7/3 مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من طلاب جامعة طيبة وجامعة الامام محمد بن سعود وجامعة الامام عبد الرحمن بن فيصل في الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي 1444هـ/2023م.

1/7/4 عينة الدراسة

تم استخدام العينة العشوائية المنتظمة لاختيار عينة مقدارها 300 طالب وطالبة من جامعة طيبة وجامعة الامام محمد بن سعود وجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل، وقد تم تقسيم العينات بنسب متساوية لتشمل 100 استبيان لكل جامعة وقد تم تطبيق العينة بمستوى صدق ونسبة صدق بلغت 90%.

٨/١ مصطلحات الدراسة

الخدمات الإلكترونية بالجامعات:

أنها طريقة حديثة لتقديم الخدمات للمستفيدين في المؤسسات من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة، كما انه خدمات تفاعلية تقدم للمستفيدين دون أي اتصال مباشر، حيث تتم بواسطة تكنولوجيا المعلومات بما في ذلك شبكة العنكبوتية والأجهزة التكنولوجية والبريد الإلكتروني (الشريف والاغا، 2018)، وتعزى الخدمات الإلكترونية انها انتقال جميع العمليات الأكاديمية التعليمية، والإدارية داخل الجامعة من الشكل التقليدي إلى الإلكتروني، ويمكن باستخدامها برامج خاصة لتقديم بعمليات الأكاديمية بجميع جوانبها، وذلك لتحقيق أهداف العملية التعليمية (حورية والقرشي .2017).

منسوبي الجامعات السعودية

هم أعضاء هيئة التدريس والإداريين والطلاب المنتسبين للجامعات السعودية وتمكنهم الحصول على المعلومات التي يحتاجونها في مجال تخصصاتهم وميولهم المعرفية (غانم، 2019).

منصة خدمة تك

هي منصة لتقديم الخدمات الإلكترونية لمنسوبي الجامعة من أعضاء هيئة تدريس وموظفين وطلاب، وتساهم في تحويل كافة الخدمات الورقية الأكاديمية منها والإدارية إلى خدمات رقمية ذكية ومتقدمة مع الأنظمة الإدارية والأكاديمية المختلفة بالجامعة (جامعة طيبة، 2023).

نظام تدars

هو نظام إلكتروني للتعليم عن بعد بنظام الانتساب المطور، تابع لجامعة الإمام محمد بن يسّرحد فئة الطلاب داخل المملكة العربية السعودية وخارجها (جامعة الإمام محمد بن سعود، 2023).

نظام سجلات الطلاب

هو نظام تابع لجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل وهو وسيلة عملية لتلبية جميع احتياجات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والموظفين من حيث الخدمات الإلكترونية الأكاديمية المتعلقة بأنظمة وسياسات وإجراءات القبول والتسجيل بحيث تمكنهم من متابعة طلفهم الكترونياً في النظام.

الشمولية لاحتياجات الطلاب

حصول الطلاب على معلومات دقيقة وكاملة وواضحة وموثقة عند زيارة موقع الجامعة (عبدالمواجد، 2014).

سرية المعلومات الخاصة بالطلبة

يمكن الاطلاع على المعلومات والخدمات المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني بطريقة تحترم خصوصية كل طالب من خلال استخدام النماذج الإلكترونية المصممة خصيصاً مع وضع هذه الميزات في الاعتبار، جمع المعلومات حول احتياجات الطلاب وتفضيلاتهم، والوضع الاجتماعي والاقتصادي، والوضع الاجتماعي والاقتصادي للطلاب، وغيرها من المعلومات التي تساعدنا على توفير خدمات عبر الإنترت تحترم خصوصية الطلاب، وتوفير المعلومات الصحيحة للشخص المناسب في الوقت المناسب وتقديم الخدمة (حسام الدين وحساني،2019).

جودة الخدمات الإلكترونية

وهي تعني مساهمة الموقع الإلكتروني في تسهيل تقديم الخدمة بكفاءة وفعالية، وتقييم العميل للخدمة المقدمة من خلال تفاعله مع الخدمة. كما أنه يتيح التنقل الفعال للشبكة، مما يزيد من كمية البيانات والمعلومات المتاحة في مكان العمل.

وهي المستوى المدرك لما يتلقاه المستفيدين من الخدمة ومستوى الأداء الفعلي للخدمة التي يقدمها الموقع الإلكتروني الجامعي (عبدالمواجدة،2014).

التحول الرقمي للخدمات

هو الاستثمار في الأفكار وتغيير السلوكيات لإحداث تغير جذري في طريقة العمل، التحول الرقمي هو كيفية استخدام التكنولوجيا داخل المؤسسة لمساهمة في زيادة الكفاءات والخدمات المقدمة للعلماء وأولئك الذين يتم تقديم هذه الخدمات لهم عن طريق الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا التي تساعد على سير العمل مع توفير الوقت والجهد (حليم،2021).

تنظيم معلومات موقع الخدمات

يحدد هذا المعيار هيكل الموقع وكيفية توزيع الخدمات التي يقدمها من أجل توفير طريقة سهلة لتصفح الموقع ولتمكين المستخدمين من الحصول بسرعة على المعلومات التي يحتاجون إليها حتى يتمكنوا من الوصول إلى الموقع بشكل مريح (حسام الدين وحساني،2019).

سرعة الاستجابة

تطلب الخدمة استجابات دقيقة للغاية وخالية من الأخطاء. يمكن تقييم هذه الاستجابة من خلال ثلاثة مقاييس، بما في ذلك سرعة تقديم الخدمة، ودقة الإكمال الحالي من الأخطاء، والاستجابة لمخاوف المجموعة المستهدفة، وتوقع التغيرات المحتملة التي قد تطرأ على حاجة المستفيدين (حسام الدين وحساني،2019).

توفر الدعم الفني اللازم

الدعم الفني يهتم بمساعدة الناس في كثير من الأشياء التقنية والفنية التي يجهلون حلها (عبدالغنى وأخرون،2018).

توفر الوضوح ومتطلبات الخدمات الالكترونية

هي الخدمات الحالية التي تغيرت جذرياً إلى البيئة الرقمية وتقدمها شبكة الانترنت عن طريق وسائل تكنولوجيا المعلومات الاكثر وضوحاً وانتشاراً في العالم الخدمة الالكترونية (حسام الدين وحساني،2019).

التحديث المستمر للخدمات الالكترونية

يتميز التحديث بتحسين الخدمات الالكترونية وعدم تعرضها للتلف يعمل التحديث على التعامل مع الخدمات بشكل مرن (جلاب،2021).

البحث والاسترجاع بسهولة في الخدمات الالكترونية

تسهيل الوصول للخدمة الالكترونية والمرونة في تدفق الخدمات لرفع مستوى الاداء وتقنيات البحث والاسترجاع (احمد،2021).

Davis نموذج

خطة توجيهية تبني نظرية تعلم محددة لتحقيق مجموعة نواتج تعليمية واجراءات وانشطة تسهل عملية التخطيط على مستوى الاهداف والتنفيذ والتقويم (نزل،2016).

9/1 الدراسات السابقة

اعتمد في هذه الدراسة على مجموعة من الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة وتم ترتيبها زمنياً من الأحدث إلى الأقدم.

1/9/1 دراسات تتناول الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية

1. دراسة حورية والقرشي(2017) بعنوان "ادارة الخدمات الاكademie للتعليم عن بعد في جامعة طيبة في المدينة المنورة" تحدثت الدراسة عن واقع إدارة عمادة الخدمات الالكترونية الاكademie للتعلم عن بعد بجامعة طيبة وتم دراسة مستوى الخدمات الفنية والقوى العاملة من وجهة نظر

أعضاء هيئة التدريس والطلاب، تم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة، ومن نتائج الدراسة ان مستوى القوى العاملة للعمادة كان متوسطاً وهو كذلك للخدمات الأكاديمية للعمادة.

2. دراسة جمعة (2015) بعنوان "مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلاب عنها في جامعة الملك سعود" تهدف الدراسة الى التعرف على مستوى جودة الخدمات الطلابية في جامعة الملك سعود ومتوسط رضا الطلاب عنها، تُظهر نتائج هذه الدراسة ان مستوى الخدمات المقدمة للطلاب "عالي" للمكتبة والقبول والتسجيل والمنشآت الطلابية وجاء "متوسط" لشؤون الطلاب والتغذية والإسكان، و"عالي جداً" لخدمات النظام الإلكتروني.

2/9/1 دراسات تتناول الخدمات الإلكترونية في الجامعات في الوطن العربي

1. دراسة نصر الدين (2022) بعنوان "تقييم جودة الخدمات الإلكترونية في الجامعات الجزائرية باستخدام مقياس NetQual الهجين مع المنطق الضبابي: دراسة ميدانية وتطبيقية على عينة من طلبة جامعة عين تموشنت" هدف هذه الدراسة هو التعرف على مدى رضا الطالب حول الخدمات المقدمة لهم من خلال موقع جامعاتهم الإلكترونية، وتحليل مستوى الرضا باستعمال مقياس NetQual وقياس جودة الخدمات المقدمة من خلال Fuzzy Inference الاستدلال المبهم، من نتائج هذه الدراسة ان مستوى الخدمات المقدمة هو مقبول متوسط، وتوصي هذه الدراسة بأمرتين هما: من الجانب الفني يجب تحديث وتطوير الواقع الجامعي الإلكتروني، من الجانب الأمني يجب توعية الطلاب الى ان الواقع قادرة على حفظ بياناتهم السرية ومعلوماتهم.

2. دراسة مصلح (2017) بعنوان "فعالية استخدام البوابة الأكاديمية الإلكترونية في التواصل لدى اعضاء هيئة التدريس في جامعة القدس المفتوحة في فرع بيت لحم" تهدف الدراسة الى قياس فعالية الاستخدام للبوابة الإلكترونية الأكاديمية في التواصل لدى اعضاء هيئة التدريس في جامعة القدس المفتوحة، واستخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي، من نتائج الدراسة أن هناك فروق لها دلالة إحصائية في فعالية الاستخدام للبوابة الإلكترونية الأكاديمية في التواصل لدى اعضاء هيئة التدريس وتكون بذلك لصالح كلية التربية والعلوم الإدارية ولمن لهم خبرة أكثر من 10 سنوات أو أقل من 3 سنوات لمن حصلوا على درجة الماجستير.

3/9/1 دراسات اهتمت بجوانب الجودة في الخدمات الإلكترونية

1. دراسة Lee, Jang & Cho (2013) بعنوان "Developing e-EServQual for Educational Websites" ركزت هذه الدراسة على تطوير مقياس لجودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من خلال الواقع التعليمية الإلكترونية، وتحدثت الدراسة عن اثر جودة هذه الخدمات

الالكترونية على ولاء الطلاب، استخدم الباحثين مقياس "e-ServQual"، وخلصت الدراسة الى ان هناك خمس ابعاد تؤثر في جودة الخدمات الالكترونية المقدمة مثل: جودة المعلومات، امن المعلومات، الاستجابة، التصميم، قابلية الاستخدام، ان جودة الخدمات الالكترونية المقدمة في موقع الجامعات لها اثرها الخاص في ولاء الطلاب، ويمكن قياس مجالات عددة مثل البنى التحتية والترقيات والحوافز والطلاب والكليات ومكانة الجامعة.

2. دراسة **الزيادات والمعلمات**(2012) بعنوان "تأثير أبعاد جودة الخدمات الالكترونية المقدمة في الجامعات الاردنية الخاصة على ثقة الطالب العرب" يتمحور موضوع هذه الدراسة الى ان ابعاد جودة الخدمات الالكترونية لها تأثير على ثقة الطلاب العرب في الجامعات الخاصة الواقعة في الأردن، استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي وانتهت الدراسة الى ان هناك اثر إيجابي من (تصميم الموقع، الاستجابة، الأمان، الموثوقية) على ثقة الطلاب العرب الحاصلين على الخدمات الالكترونية.

3. دراسة **ابو عاصي(2020)** بعنوان "تصور مقترح لتطوير الخدمات الالكترونية بجامعة الملك سعود في ضوء معايير تصنيف ويوميتركس" تهدف هذه الدراسة الى وضع تصور اقتراحي لتطوير الخدمات الالكترونية في جامعة الملك سعود من خلال معايير تصنيف ويوميتركس، واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي وأداة الاستبيان لجمع البيانات والتي تم تطبيقها على عينة من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، خرجت الدراسة بعدة نتائج منها: أن الخدمات الالكترونية المقدمة ذات جودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، ولكن كان من المعوقات التي تواجه هذه الخدمات افتقارها الى الجانب الإعلامي والاعلان عنها، يوصي الباحث في نهاية هذه الدراسة انه من الضروري تطور البرامج الاعلانية والإعلامية للجامعة وانه لابد من الاهتمام بالتغذية الراجعة لمعرفة مدى رضا أعضاء هيئة التدريس عن الخدمات الالكترونية المقدمة لهم ويجب أن تكون هذه الخدمات الالكترونية متطابقة ومتواقة مع المعايير العالمية لجودة الخدمات الالكترونية.

4. دراسة **راضي وآخرين(2018)** بعنوان "الادارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الفلسطينية: دراسة حالة جامعة الازهر - غزة" تهدف هذه الدراسة الى التعرف على مستوى جودة جامعة الازهر بغزة في تقديم الخدمات التعليمية، وتم التوصل في نهاية الدراسة الى نتائج منها: مستوى الجامعة جاء ضعيفاً في تقديم الخدمة التعليمية ومستوى تطبيق الإدارة الالكترونية كذلك.

5. دراسة الهايبيل والسر(2017) بعنوان "جودة الخدمات الإلكترونية وتأثيرها على الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة "من وجهة نظر الطلبة" هدف الدراسة هو التعرف على جودة الخدمات الإلكترونية ومدى تأثيرها على الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية اعتماداً على آراء الطلاب، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، خرجت الدراسة الى ان جودة الخدمات الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بلغت نسبة عالية 70.97%， والميزة التنافسية لدى هذه الجامعات كان بنسبة 68.34%， توصي الدراسة بأهمية وضرورة اهتمام الجامعات بموقعها الإلكتروني ومستوى جودتها وتحديثها باستمرار ونشر الأبحاث العلمية عليها، ويجب تقديم خدمات ذات جودة أعلى ويجب الاطلاع باستمرار على مستوى الجودة للخدمات التي تقدمها الجامعات المنافسة للعمل على التطوير والتحسين للخدمات المقدمة.

4/9/1 دراسات تهتم بتقييم الخدمات التي تقدمها الجامعات

1. دراسة E-Service Quality (2014) Kim, Abd Rahman & Muhudin بعنوان "in Higher Education and Frequency of Use of the Service" تهدف الدراسة الى تقييم للخدمات الإلكترونية في التعليم العالي بشكل منظم، استخدم الباحثين في الدراسة المنهج الوصفي، تم التوصل الى عناصر تقييم جودة الخدمات الإلكترونية وهي : توافر هذه الخدمات دائمًا وان تكون سهلة الاستخدام و يتم العثور على المطلوب بسهولة، وان تكون هناك واجهة مستخدم منظمة جيداً، وان تضمن المرونة في الجدول وتكون الخدمات ملبيّة للاحتجاجات.

2. دراسة الزكي وعبدالعزيز(2012) بعنوان "درجة رضا طلبة جامعة الملك فيصل عن الخدمات الطلابية التي تقدمها لهم الجامعة" هدف هذه الدراسة هو تقييم الخدمات الطلابية من ناحية مستواها لطلاب جامعة الملك فيصل، ويسعى الباحثان الى التعرف على مدى رضا الطلاب عن الخدمات التي تقدم لهم، انتهت هذه الدراسة على ان المتوسط العام عن رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة لهم هو "متوسط" حيث اخذت الخدمات الصحية الترتيب الأول "متوسط"، وفيما يخص الأنشطة الطلابية فإنه يأخذ الترتيب الأخير "منخفض".

3. دراسة Exploring the Relationship among E- service Quality, E-trust, E- satisfaction and Loyalty at Higher Education Institutions (2019) Leonnard بعنوان " تحدث هذه الدراسة عن تأثير الخدمات الإلكترونية من خلال ابعاد الكفاءة وتوافر النظام والوفاء والخصوصية والثقة والرضا الإلكتروني وولاء الطلاب في الجامعات الخاصة والعامة في اندونيسيا تحديداً العاصمة جاكرتا، توصلت الدراسة الى نتائج، منها: أن رضا الطلاب عن

الخدمات الالكترونية يعتمد على بعدها الكفاءة والوفاء، وبعدها الخصوصية والوفاء تؤثران على النقاة في الخدمات الالكترونية.

5/9 دراسات تهتم بالخدمات الطلابية التي تقدمها الجامعات

1. دراسة **Sanchez (2010)** بعنوان "Effectiveness of students at the Support services programs at california community colleges" التعرف على فاعلية الخدمات التي تدعم الطلاب في كليات المجتمع بكاليفورنيا وما إذا كان الطلاب المشاركين في البرنامج هم أكثر احتمالاً أن يحققوا أهدافهم الشخصية مقارنة بمن لم يشاركوا، وتطورت هذه الدراسة أيضاً إلى أن الطلبة المسجلين في كلية المجتمع هم من لديهم دخل منخفض ويعانون من اعاقات وهذا يوجب على الكلية أن توفر الخدمات لهم ليمكنهم من تحقيق أهدافهم.

2. دراسة **Ndinnoshiho (2010)** بعنوان "The Use of electronic information Services by Undergraduate Nursing students at the University Namibia's Northern Campus" هدف الدراسة هو التعرف على استخدام الطلبة للخدمات الالكترونية في جامعة ناميبيا حيث استخدمت الدراسة أداتين هي: المقابلة والاستبيان ومن نتائجها ان اغلب الطلبة يستخدمون الخدمات الالكترونية لعرض زيادة الوعي والاطلاع والحصول على المعلومات الاكاديمية، وتوضح الدراسة ان هناك عقبات تواجه هذه الخدمات مثل الاعداد القليلة للحاسبات وضعف المهارات وضعف وسائل الاتصال.

3. دراسة **Chaudhry&Jojjar& Chaudhry (2009)** بعنوان "A Comparative study of student support services of Allama Iqbal open university and the open university of sri Lanka" تهدف هذه الدراسة إلى المقارنة بين الخدمات الطلابية المقدمة في الجامعة المفتوحة بسيرلانكا وبين الخدمات الطلابية في جامعة العلامة اقبال المفتوحة في باكستان من حيث الجودة والتوافر ووجه الاختلاف والتشابه بين بعضها البعض، وتهدف الدراسة إلى تسلیط الضوء على أوجه القصور التي تواجه الطلاب الحاصلين على هذه الخدمات، تم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة وتم عرض هذه الجوانب كموضوع للاستبيان: (خدمات مكتبية، خدمات عامة، خدمات الارشاد الطلابي، خدمات المكاتب الإقليمية، خدمات تعليمية، خدمات الدعم الإعلامي)، ومن نتائج الدراسة ان الجامعتين كلتاهما تتساويان في مستوى تقديم خدماتهما بشكل متتطور وسريع ومتقدم.

4. دراسة Hafeez&Chaudhry&Jojjar& (2008)عنوان "Comparative Study of"

تهدف هذه الدراسة الى المقارنة بين خدمات الدعم الطلابي المقدمة للطلبة في الجامعة المفتوحة بالمملكة المتحدة وبين الخدمات الطلابية في جامعة العلامة اقبال المفتوحة في باكستان من حيث الجودة والتوفير وواجه الاختلاف والتشابه بين بعضها البعض، وتهدف الدراسة الى تسلیط الضوء على أوجه القصور التي تواجه الطلاب الحاصلين على هذه الخدمات، انتهت هذه الدراسة بالتوصل الى ان مستوى الخدمات الطلابية في كل الجامعتين متقارب الا ان جامعة المملكة المتحدة المفتوحة تتغوق على جامعة العلامة اقبال من حيث وجود اتحاد للطلبة وخدمات الاتصالات الحديثة وخدمات التوجيه المهني وخدمات الارشاد والتوجيه.

5. دراسة الدهشان(2003) عنوان " الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية: دراسة تحليلية لآراء الطلبة" تهدف هذه الدراسة الى التعرف على آراء الطلبة في جامعة المنوفية حول الخدمات الطلابية المقدمة لهم، واختلفت الآراء بناءً على الكلية ومكان الإقامة بالمدينة الجامعية والجنس، وفي نهاية الدراسة الطلاب يرون ان الجامعة تقدم لهم الخدمات بمستوى متوسط، ونتائج الدراسة التي تم التوصل لها ان الجامعة حريصة على توفير الخدمات الطلابية وشؤون الدراسة والامتحانات بمستوى "عالي"، اما الخدمات التي تم تقديمها بمستوى "متوسط" مائل للانخفاض الارشاد الوظيفي والمهني والنشاط الطلابي والاتحادات الطلابية.

6/9/1 دراسات استخدمت نموذج Davis قبل التكنولوجيا

1. دراسة الشهرياني والدوش (2022) عنوان " واقع تبني اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة الملك سعود للتعلم المدمج عبر تطبيق نظرية نشر الابتكارات وتبنيها بالتكامل مع نموذج قبل التكنولوجيا" هدفت هذه الدراسة الى استقصاء تبني اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية في جامعة الملك سعود للتعلم المدمج عبر تطبيق نظرية نشر الابتكارات وتبنيها العائدة لروجرز للتكميل مع نموذج قبول التكنولوجيا من خلال معرفة مدى تأثير صفات التوافق والقابلية للتقسيم والتجريب والملاحظة والانتقال عن النية السلوكية حتى يتم استخدام التعلم المدمج لدى اعضاء هيئة التدريس وتم استخدام المنهج المجزي لتحقيق اهداف الدراسة وتم جمع البيانات عن طريق الاستبانة المغلقة والمفتوحة، ابرز نتائج الدراسة الخروج بتحليل للنتائج اكثر ترابطاً ومن ثم البدء بعرض نتائج القسم الكمي من الاستبانة المقدمة وتحليلها ومن ثم الانتقال لعرض نتائج الاسئلة النوعية وتحليلها.

2. دراسة سلمان (2021) عنوان " تسويق خدمات التعلم الالكتروني في ضوء المنافع والمخاطر المدركة لدى اعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية دراسة تطبيقية في اطار نماذج قبول

التكنولوجيا واستخدامها" هدفت الدراسة هذه الى دراسة وتحليل السلوك الشرائي لدى اعضاء هيئة التدريس ومدى استخدامهم وقبولهم للتعلم الالكتروني في ظل نظريات قبول التكنولوجيا واستخدامها اختبرت هذه الدراسة تأثير كل المنافع والمخاطر المدركة التي تناولتها النظرية قبول التكنولوجيا واستخدامها حيث تم التطبيق على عينه من اعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة لأقسام الكلية الحاصلة على شهادة الجودة والاعتماد حيث تم الاعتماد على قائمة استقصاء ليتم جمع البيانات الاولية وابرز نتائج هذه الدراسة ان هناك علاقة تأثير معنوية موجبة في محددات استخدام وقبول التكنولوجيا تتعلق بالمنافع المدركة بين اعضاء هيئة التدريس تجاه استخدام برامج التعلم الالكتروني وانه توجد علاقة سالبة بين بين استخدام وقبول التكنولوجيا تتعلق بالمخاطر المدركة بين اعضاء هيئة التدريس تجاه استخدام برامج التعلم الالكتروني.

3. دراسة Barhoumi,C (2016) بعنوان "User acceptance of the e-information service as information resource التكنولوجيا (TAM) في ديفيس لتصميم نموذج TAM موسع لاستخدامه في تقييم وذلك تقييم خدمات المعلومات الإلكترونية لبحوث المعلومات مثل خدمات المكتبة الإلكترونية. ويستند امتداد TAM الحالي إلى متغيرين من النية السلوكية: السهولة المتتصورة للاستخدام والفائدة المتتصورة للنظام وتم دمج رضا المستخدم، والوصول المجاني، وهندسة المعلومات، وثراء المحتوى، والسياسات والقواعد، وجودة الناشرين، وفعالية النظام وتكنولوجيا المهام المناسبة في TAM لتوسيعها مع عوامل أخرى مدفوعة نظرياً ولتمكين ذات أهمية أكبر وذلك اعتمد الباحث مقارنة قائمة على النهج التجاريبي بين مجموعة تجريبية (107 باحثين) باستخدام خدمة معلومات إلكترونية (خدمة المكتبة الإلكترونية للجامعة) ومجموعة تحكم (107 باحثين) غير مسجلة في خدمة المعلومات الإلكترونية هذه للجامعة، وأبرز النتائج أن النية السلوكية تأثرت بشكل كبير برضاء المستخدم، وذلك تأثرت الفائدة المتتصورة لخدمات المكتبة الإلكترونية بشكل كبير بالسهولة المتتصورة للاستخدام، وهندسة المعلومات، وثراء المحتوى، وجودة الناشرين، وملاءمة تكنولوجيا المهام، والكفاءة الذاتية لخدمة المكتبة الإلكترونية.

7/9/1 التعليق على الدراسات السابقة

من خلال العرض السابق للدراسات تبين معظم الدراسات تتناول الخدمات الالكترونية المقدمة في الجامعات ولكن من جوانب مختلفة ومجتمع بحث مختلف كلياً عن الدراسة الحالية، وأن هناك دراسات تمت في المملكة العربية السعودية وتناولت الخدمات الالكترونية وهي تتفق مع دراستنا في انها تناولت الخدمات الالكترونية في بعض الجامعات السعودية مثل جامعة الملك سعود وجامعة الملك فيصل، ولكنها تختلف كلياً مع الدراسة الحالية كونها تتناول مجتمع مختلف تماماً عن مجتمع

درستنا الممثل في جامعة طيبة وجامعة الامام محمد بن سعود وجامعة الامام عبدالرحمن بن فيصل وتطبيقاتها على طلبة الجامعات.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

2/ الإطار النظري للدراسة:

المحتويات:

- المقدمة
- مفهوم الخدمات الالكترونية
- نطاق الخدمات الالكترونية في المجال العالمي والوطن العربي ودول الخليج والمملكة العربية السعودية
- الخدمات الالكترونية ودور الحكومة الالكترونية فيها
- الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية
- تعريف موقع الخدمات الالكترونية
- أهمية موقع الخدمات الالكترونية
- أهداف موقع الخدمات الالكترونية
- تحديات تواجه موقع الخدمات الالكترونية
- طرق بناء وإدارة موقع الخدمات الالكترونية
- ضبط جودة موقع الخدمات الالكترونية
- عرض الخدمات الالكترونية المقدمة لطلبة:
 - 1. جامعة طيبة
 - 2. جامعة الامام محمد بن سعود
 - 3. جامعة الامام عبد الرحمن بن فيصل
- مقارنة بين الخدمات الالكترونية المقدمة للطلاب من الجامعات السعودية (جامعة طيبة، جامعة الامام محمد بن سعود، جامعة الامام عبد الرحمن) من خلال معايير محددة
- نموذج TAM (Technology Acceptance Model) Davis لقبول التكنولوجيا

1/المقدمة

تمثل موقع الجامعات إحدى الطرق الأساسية التي من خلالها تقوم الجامعة بتقديم خدماتها عامة حيث لم يعد موقع الجامعة ترفيهياً أو تكميلياً بل أصبح رافداً مهم للطلاب وأعضاء هيئة التدريس والمستفيدين من الجامعة عامة للحصول على المعرفة والمعلومات عن خدمات جامعتهم ولقد اثرت التطورات الحديثة في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على الجامعات بحيث تقدم موقعاً الكترونياً لخدمات لتساير هذه التطورات (عرفات، 2018)، ونظراً للطلب الكبير والاستعمال الكثيف للخدمات الالكترونية من طرف الطلبة أصبح على إدارة الجامعات الارتقاء والتحسين في خدماتها.

وفي ظل الثورة التكنولوجية للمعلومات والاتصالات وكثرة استعمال شبكة الانترنت، كل هذه العوامل التي اجبرت المؤسسات الخاصة او العامة وكذلك مؤسسات التعليم العالي الى أن يتم الاعتماد على الخدمات الالكترونية في جميع انشطتها من قبل الطلبة او إدارة الجامعات ولكي تصبح الخدمات الالكترونية ذات كفاءة لتقدم الخدمات المطلوبة لابد من توظيف عدة تقنيات وتطبيقات لتحقيق الهدف من الخدمات الالكترونية وهو تسهيل الوصول الى الخدمات والمعلومات في اقل وقت وجهد بجودة ودقة(نصر الدين،2022)، أصبحت الجامعات تهتم بالحصول على الخدمات الإلكترونية في ظل التحول إلى مجتمع إلكتروني ، ويركز تقديم الخدمات بصورة إلكترونية على توفير الوقت ويقلل الجهد المبذول لإتمام الخدمة بشكل الكتروني ، لذلك أصبحت الجامعات اليوم تقدم خدماتها بصورة إلكترونية من خلال بناء المواقع الإلكترونية التي تقدم خدمات متكاملة ذات جودة عالية (الهابيل،2017).

2/مفهوم الخدمات الإلكترونية

نشأت فكرة الخدمات الإلكترونية نتيجة التأثير القوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جميع جوانب الحياة، بما في ذلك الخدمات الجامعية. نتيجة لذلك، تواجه الجامعات تحديات تكنولوجية وال الحاجة إلى الاستفادة منها.

تعني الخدمة الإلكترونية إتمام خدمة بطريقة معلوماتية قائمة على الإنترن特، مع مراعاة متطلبات أمنية معينة تحمي المستفيدين ومقدمي الخدمة. وينعكس ذلك في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين وإدارة العلاقات العامة. ومع ذلك اعتبر هذا التعريف وغيره من التعريفات الأخرى، أن الخدمات الإلكترونية متصلة بالإنترنت فقط، متجاهلين دور أدوات الشبكة المحلية

وشبكة المنطقة الواسعة كعنصر أساسي للثقة في تقديم الخدمات الإلكترونية. وتعتمد عليها الكثير من المنظمات في أداء أعمالها بطريقة تضاهي اعتمادها على الإنترنت.

الخدمات الإلكترونية يمكن هي الانتقال من تقديم الخدمات من الشكل الروتيني إلى الشكل الإلكتروني عبر الإنترنت، بالرغم من إمكانية بناء مشاريع التحول نحو الخدمات الإلكترونية، تعتمد على الانترنت وشبكات الكمبيوتر الداخلية على مستوى الدولة وحتى على مستوى المدينة (وداعة الله وال Shawabka، 2012).

2/3 نطاق الخدمات الإلكترونية في المجال العالمي والمملكة العربية السعودية

1/3/2 المجال العالمي

1/1/3/2 الولايات المتحدة الأمريكية

في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1992 تم وضع استراتيجية لجعل الحكومة حكمة ذكية بفعالية أكثر وتكلفة أقل، ووضعت البنية التحتية لكي تكون تجربة الحكومة الإلكترونية تجربة ناجحة وتطبيق تشريعات الحكومة الإلكترونية بشكل فعلي على جميع الوزارات والوكالات والهيئات العامة.

ويمكن القول ان الولايات المتحدة الأمريكية هي من اول الدول التي بادرت الى الحكومة الإلكترونية وتقدمت تقدماً ملحوظاً.

تقوم استراتيجية الولايات المتحدة الأمريكية على:

1. تسهيل تقديم الخدمات الى المواطن

2. تسهيل عمل الوكالة الفيدرالية

3. تسريع أنشطة الحكومة والعمل على إزالة البيروقراطية

4. عمل اداري بتكليف منخفضة

(المصري، 2019)

2/1/3/2 دولة فنلندا

بدأت فنلندا مشروع الحكومة الالكترونية 1990 وهو جزء من المشروع الضخم لإعادة تشكيل الإدارات، ويهدف المشروع الى تقديم خدمات حكومية بمستوى اعلى للمواطنين، أطلقت فنلندا مشروع الحكومة الالكترونية على شكل نافذة حكومية يتم جمع الدوائر الحكومية في مكان واحد لتمكين المواطن من عمل المعاملات الخاصة به في مكان واحد فقط.

يوجد في دولة فنلندا عدة بلديات تقدم الخدمات الأساسية للمواطنين مثل خدمات الصحة والتعليم وخدمات الطاقة والمياه والمباني وتتفق تلك البلديات 720 مليون يورو على الاتصالات وتقنية المعلومات لتقديم هذه الخدمات على نحو متطور (تمار وعبداللطيف، 2018).

2/3/2 مجال الوطن العربي

1/2/3/2 دولة مصر

حققت مصر تطور في الحكومة الالكترونية وانتقلت من فئة تصنيف أداء متوسط الى أداء مرتفع وهذا النجاح نتيجة مساندة قيادتها لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات ووعي ونضج المواطنين في كيفية استخدامهم لموقع الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها، تسعى الحكومة المصرية الالكترونية الى تحقيق ابعاد الديمقراطية من خلال تطبيقات الحكومة الالكترونية، ان هدف حكومة مصر الالكترونية هو تحسين الجهاز الحكومي ورفع كفاءة أداؤه وتقديم الخدمات للمواطنين ورجال الاعمال من خلال الانترنت بدون الذهاب الفعلي للجهة او الوزارة نفسها (إسماعيل، 2022).

مصر الرقمية

هي منصة الكترونية تابعة لجمهورية مصر العربية تقدم خدمات حكومية الكترونية وتتوفر الوصول لها بسهولة وسرعة وعلى خصوصية تامة للبيانات، تتضمن منصة مصر الرقمية دليل المواقع والجهات الحكومية حيث تحوي جميع الوزارات الموجودة في مصر مثل وزارة الدفاع والإنتاج الحربي ووزارة التعليم ووزارة الصحة والإسكان ووزارة العدل وغيرها الكثير من الوزارات ويمكن من خلال المنصة الاستعلام عن مخالفات المرور وعن الصرف ويمكن تصفح جميع الخدمات التابعة لأي وزارة وإنجاز الخدمات بشكل الكتروني والدفع بشكل الكتروني (مصر الرقمية، 2023).

2/2/3/2 تونس

اتجهت دولة تونس الى التحول الحكومي الالكتروني عام 2006 بتأسيسها لإدارة الكترونية تعتمد على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وانشاء موقع الكترونية للإدارات العمومية، وفي عام 2011 تم تطوير إطار تنظيمي وتشريعي لكي يوائم التطورات في الخدمات والمعاملات الالكترونية

الحكومية مثل قانون المبادرات والتجارة الالكترونية وقانون حماية المعطيات الشخصية والسلامة المعلوماتية وقانون الدفع الالكتروني ومرسوم عدد 41 الذي يعني بالنفاذ الى الوثائق الإدارية وقانون الجرائم المعلوماتية وقانون التحويل الالكتروني للأموال.

وفي عام 2013 وفرت هيئة الحكومة الالكترونية 150 خدمة الكترونية إدارية و 25 خدمة الكترونية مقدمة للمواطنين والشركات والإدارات وجعلها متاحة عبر بوابة الحكومة التونسية (غالم، 2020).

3/3/2 مجال دول الخليج

1/3/3/2 دولة الامارات العربية المتحدة

تم إطلاق مبادرة الحكومة الذكية التي تهدف الى توفير الخدمات الالكترونية في أي مكان وفي أي وقت، وتم توفير العديد من الخدمات الالكترونية المقدمة للمواطنين والزائرين والمقيمين ورجال الأعمال، وتم اصدار ادلة ارشادية من قبل هيئة تنظيم الاتصالات تتلاءم مع متطلبات الحكومة الالكترونية الإماراتية لكي يتم التعامل مع المحتوى الالكتروني للأنظمة(ضوان،2015).

2/3/3/2 دولة قطر

دخلت دولة قطر في مجال الخدمات الالكترونية عام 2000 وتم اختيار خدمة حكومية من قبل لجنة ليتم تقديمها الالكترونياً وتم ذلك من خلال تعاون بين أربع جهات بنك قطر الوطني، البريد العام القطري، المصرف المركزي، وزارة الخارجية، ويتم الدخول على الخدمة من خلال دخول المستخدم على الموقع وإنجاز هذه الخدمة (تمار وعبداللطيف،2018).

4/3/2 المملكة العربية السعودية

تعتبر المملكة العربية السعودية المحور الرئيسي لدول مجلس التعاون الخليجي والعالم الإسلامي والعربي وبما تملكه من رصيد ثقافي وجغرافي واقتصادي وروحي، وكل ما تقدم ذكره يجعل الحكومة الالكترونية السعودية لها أهمية خاصة لكل من المواطنين وزوار المشاعر المقدسة والمقيمين.

تهتم الحكومة السعودية بالتحول للحكومة الالكترونية لما تقدمه من فوائد كبيرة للمواطنين وللدولة نفسها ولاقتصادها، يطلق على مشروع الحكومة الالكترونية السعودية البوابة الوطنية للتعاملات الالكترونية الحكومية، وهو موقع على شبكة الانترنت يسهل التعامل بين القطاعات الحكومية والمواطنين والمقيمين، ويمكن القول ان البوابة هي قناة يتم توفير المعلومات حول الجهات والخدمات الالكترونية والخطط الوطنية والأنظمة واللوائح والفعاليات والاخبار من خلالها(الرشيدي والسودي،2016).

المنصة الوطنية السعودية الموحدة للخدمات الحكومية

هو موقع الكتروني يقدم الخدمات الحكومية للمواطن والمقيم او الزائر بكفاءة وجودة عالية، تضم هذه المنصة الجهات والوزارات السعودية مثل وزارة التعليم والخارجية والعدل والصحة وغيرها الكثير من الوزارات وتتضمن المنصة دليل لكافة الخدمات الالكترونية التي يحتاجها المواطن او المقيم (المنصة الوطنية السعودية الموحدة للخدمات الحكومية، 2023).

4/2 الخدمات الإلكترونية ودور الحكومة الإلكترونية فيها

يعتبر مصطلح الحكومة الالكترونية من المصطلحات الجديدة وقد ارتبطت بالإنترنت ارتباطاً وثيقاً، وهي استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين وتسهيل الخدمات الحكومية وايضا توفر الكثير من الجهد والوقت والدقة تتيح أكثر من فرصه للنجاح في تقديم الخدمات وانجاز المعاملات مما أدى الى رغبة الكثير الى التحول الالكتروني.

فالحكومة الالكترونية هي نقل جميع الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات الكترونية تنفذ بسرعة عالية وبمهارة متاهية، باستخدام تقنيات الإدارة وتسمى حكومة بلا ورق. تقوم الإدارة بإنجاز خدماتها باستخدام الانترنت من (تخطيط الكتروني، تنظيم الكتروني، قيادة الكترونية، رقابة الكترونية). أي الاستخدام الفعال لتقنيات المعلومات والاتصالات، لتسهيل العمليات الإدارية اليومية للقطاعات الحكومية التي تتم بين قطاع حكومي وقطاع حكومي آخر (ديركي آخرون، 2021).

5/2 الخدمات الإلكترونية في الجامعات السعودية

1/5/2 الخدمات الإلكترونية المقدمة في جامعة طيبة

يقدم موقع جامعة طيبة الإلكتروني العديد من الخدمات الإلكترونية التي تسهل على الطالب الوقت والجهد وضمان الخصوصية ويمثل الموقع الإلكتروني حلقة وصل بين الجامعة والطلاب حيث تقدم خدمات عديدة خدمات أكاديمية تشتمل على الحذف والاضافة وطلب انسحاب من مقرر نموذج أخلاق طرف من جامعة الى اخرى والجدول الدراسي وجدول الاختبارات النهائية وتقدير المقررات تسجيل المواد الاختيارية والحرجة وتسجيل الفصل الصيفي والخطة الدراسية (جامعة طيبة، 2023).

2/5/2 الخدمات الالكترونية المقدمة في جامعة الملك فهد للبترول والمعادن

تعتبر جامعة الملك فهد للبترول والمعادن المركز الاول بين الجامعات السعودية وتسعى الجامعة لتوفير جميع انواع الخدمات المقدمة للطلاب حيث يمكن للطلبة إيجاد كتيب يشتمل على معلومات عن تخصصه ويمكنه طلب سجله الأكاديمي وامكانية اضافة او حذف المقررات وغير ذلك ومعرفة جداول الاختبارات واوقات المقررات حيث يمكن للطالب رؤية مقرراته ومعلوماته الشخصية والسجل الأكاديمي الخاص به والدرجات (جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، 2023).

3/5/2 الخدمات الالكترونية المقدمة في الجامعة الإسلامية

منذ تأسيس الجامعة الإسلامية رتبت أقسام الفصل الدراسي للتوجيه الطلاب الجدد والطلاب المحولين يقدم عميد الوكالء ورؤساء الأقسام والوحدة الاستشارية لمحنة تعرفيية عن الأقسام المتاحة والخطط الدراسية ومخرجاتهم التعليمية والوظائف التي سوف تكون متاحة عندهم تخرجهم حيث يتم ابلاغهم بحقوقهم ووجباتهم يقوم قسم الإرشاد بالكلية بجولة تعرفيية بالجامعة والكلية ومرافقها ثم يتم توزيع كل طالب الى مرشد الأكاديمي

أهم الخدمات الطلابية المقدمة في الجامعة: الجدول الدراسي الدرجات الفصلية والنهائية الخطة الدراسية وطلب حذف مقرر وطلب انسحاب من مقرر تعديل اسم البريد الالكتروني (الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة، 2023).

6/2 الموقع الالكترونية الخاصة بالجامعات

عبارة عن موقع جامعة إلكترونية يحتوي كل موقع على سلسلة من الصفحات والوسائل المتربطة وفق هيكل متسق ومنظم في قسم علمي أو كلية أو جامعة، ويهدف إلى تقديم وشرح المعلومات عن الجامعة، بحيث يكون الوصول إليه غير محدد بزمان ولا مكان، وله عنوان فريد محدد يميزه عن موقع الانترنت الأخرى. تحتوي معظم مواقع الويب على صفحة رئيسية كنقطة بداية، وترتبط هذه الصفحة بصفحات أخرى باستخدام الارتباطات الشعبية.

وهي الموقع الإلكتروني التابعة لجامعات محددة بأسمائها، يتم الوصول إليها ضمن نطاق غير محدد بزمان أو بمكان من قبل منسوبى الجامعة (الطلبة المستمرين أو المستجدين، أعضاء هيئة التدريس الإداريين)، للحصول على المعلومات والخدمات الإلكترونية التي تقدمها تلك الموقع في أي وقت ومكان، وهي تعد كيان رقمي مستقل يمكن من خلاله تحقيق العديد من الأهداف المتعلقة برؤية ورسالة كل جامعة (الموزان، 2022).

7/2 أهمية موقع الخدمات الإلكترونية

تعتبر الخدمات عبر الإنترنط شكلاً من أشكال الخدمة الذاتية التي تتطلب من مقدم الطلب أداء الخدمة بنفسه بدلاً من إرسال الطلبات إلى الموظفين خلف المكاتب أو الاتصال للحصول على معلومات أو أسئلة عبر الهاتف، يتم الحصول على الخدمات من خلال التفاعل الآلي عبر التكنولوجيا الوسيطة بين طالبي الخدمة ومقدميها. لذلك من المهم أن يلبي تصميم الخدمات الإلكترونية احتياجات وتطلعات وتوقعات الطالب (حسام الدين وحساني، 2019).

8/2 أهداف موقع الخدمات الإلكترونية

- 1-إتاحة الخدمات الإلكترونية المقدمة على مدار 24 ساعة وفي كل مكان على عكس الخدمات التقليدية المقيدة بالمكان والزمان.
- 2-سرعة وسهولة استخدام الخدمات الإلكترونية المقدمة.
- 3-ضمان الخصوصية وتوفير الأمان المعلوماتي للمستفيد.
- 4-شمولية الوصول الى الخدمات الإلكترونية من خلال وسائل متعددة مثل الانترنت والهاتف.
- 5-اختفاء الوثائق الورقية.
- 6-شمولية الوصول للخدمات المقدمة للأفراد جميعاً حتى اولئك فئة الاحتياجات الخاصة.
- 7-إتاحة الخدمات الإلكترونية المقدمة بدون تكلفة مادية.
- 8-عدم تحديد الهوية في الخدمات الإلكترونية لا يرى طرفي التعاملات الإلكترونية المستفيد ومقدم الخدمة.

(فایزة ومفیدة، 2018)

9/2 تحديات تواجه موقع الخدمات الإلكترونية

لقد كان للتقدم العلمي والتكنولوجي في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات عن طريق الانترنت أثر كبيراً في حدوث تحديات وعواقب وجرائم الاعتداء على الواقع الإلكتروني، وقانون الجرائم الإلكتروني الذي ينص على يعاقب كل من دخل قصدأً إلى موقع الكتروني لتغييره أو إتلافه أو التعديل محتوياته

أولاً: تغيير الموقع الإلكتروني: اي تعديل او حذف المحتويات داخل النظام المعلوماتي

ثانياً: إلغاء الموقع الإلكتروني: حذف جميع المحتويات المتوفرة في النظام المعلوماتي للموقع الإلكتروني

ثالثاً: إشغال الموقع الإلكتروني: منع الجمهور من الوصول إلى الموقع الإلكتروني
رابعاً: انتقال شخصية صاحبه: يمثل نوع من أنواع الاستيلاء على هوية الآخرين بواسطة الانترنت والحصول على المعلومات المتوفرة على صاحب الموقع أو الاداري المسؤول عن إدارته (الزبيدي، 2018).

10/2 طرق بناء وإدارة موقع الخدمات الإلكترونية

الادارة الإلكترونية هي استخدام وسائل اتصال تكنولوجيا المعلومات المنوعة في تسهيل طرق أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية بالتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المصلحة العام من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة فكلما تم تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تحسين وزيادة سرعة الاستجابة إلى الطلبات (حديدي، 2018).

11/2 ضمان جودة موقع الخدمات الإلكترونية

ان الذي يضمن جودة موقع الخدمات الإلكترونية وجود حاسبات آلية سريعة وتسهيلات الشبكة وضمان نظم المعلومات ان تكون مصممة جيداً، وتتوفر المعلومات التي يمكن الاعتماد عليها، وطريقة عرض الصفحة الرئيسية للموقع ومدى وضوح المعلومات الموجودة فيها وسهولة استخدامها للوصول إلى الخدمة المطلوبة وتمكينه من تعدد الخدمات التي يمكن الحصول عليها، وعادة يكون مصدر الرضا للمستفيد من الخدمة الإلكترونية هو جودة معلومات محتوى الموقع والرضا عن أداء نظام الموقع عند استلام المعلومات التي يؤثر على رضا المستفيد عن جودة معلومات الموقع وعن جودة النظام وكما يؤثر كل من التغذية المرتدة، وإتاحة الخدمة، وتأكيد طلب الخدمة، وخصوصية الموقع، ومستوى الأمان فيه، وسرعة استجابته على رضا المستفيد من الخدمات الإلكترونية (حسان، 2007).

12/2 الخدمات الالكترونية المقدمة في جامعة طيبة

1/12/2 نبذة تعريفية

نشأة الجامعة:

تم تأسيس جامعة طيبة عام 1424 هـ 2003 م في المملكة العربية السعودية تحديداً منطقة المدينة المنورة

رؤية الجامعة:

جامعة سعودية شاملة تهدف وتلتزم بالتميز في نشر المعرفة والانتاج وخدمة مجتمعها والارتقاء للجامعات المتقدمة محلياً واقليمياً وعالمياً.

رسالة الجامعة:

ان تساهم في بناء مجتمع يعزز من التنمية المستدامة واقتصاد المعرفة من خلال التعليم المتميز والبحوث النوعية والمشاركة المجتمعية في بيئة محفزة للابداع والتعلم.

منصة خدمة-تك:

هي منصة تابعة لجامعة طيبة متاحة على الانترنت تقدم من خلالها خدمات الكترونية لطلاب الجامعة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين، وتساهم منصة خدمة تك في تقديم الخدمات بشكل رقمي وتحويل هذه الخدمات من الشكل الورقي الى الرقمي.

أهداف منصة خدمة تك:

- أن تكون حلقة وصل بين مقدم الخدمة داخل الجامعة ومنسوبي الجامعة.
- توفير الخدمات الإدارية والأكاديمية بشكل الكتروني بأقل وقت وجهد.
- أن تكون جميع الأنظمة في منصة واحدة.
- الاستجابة السريعة من الجهات المنفذة للطلبات.

(جامعة طيبة، 2023)

2/12/2 الخدمات الالكترونية المقدمة في جامعة طيبة للطلاب

1. خدمة طلب اخلاء طرف:

تتيح الخدمة لطلاب جامعة طيبة تمكّنهم برفع طلب اخلاء طرف تتطلب تلك الخدمة بيانات الطالب ونموذج يذكر فيه سبب طلب الطالب لخدمة إخلاء الطرف واختيار الفرع للطالب ويتم إرسالها من قبل الطالب للمرشد الأكاديمي.

The screenshot shows a web-based application for requesting release. At the top, there are navigation tabs: خدمات (Services), طلبات (Requests), مهام (Tasks), and الرئيسية (Home). Below the header, the title 'نموذج الطلب' (Request Form) is displayed. The form contains two main sections: 'فرع الطالبة' (Student Branch) and 'سبب طلب إخلاء الطرف' (Reason for Requesting Release). Both sections have dropdown menus. A date field shows 'تاريخ اليوم' (Today's Date) as '2023/5/4'. At the bottom, a note states: 'أتفهم بأن أتواصل مع المكتبة المركزية في حال وجود أي تزام بكتب لم تسلم للمكتبة وارجاعها' (I understand that I will communicate with the central library if there is any delay in returning books that have not been delivered to the library and I will return them). A blue 'ارسال' (Send) button is at the bottom right.

صورة 1 واجهة خدمة طلب اخلاء طرف

2. خدمة تحديث بيانات الطالب:

تحديث بيانات الطالب خدمة إلكترونية تقدمها منصة خدمة تك تمكّن الطالب من تحديث بياناته وتتطلب تلك الخدمة بيانات الطالب الأساسية رقم الجوال ورقم الهوية الوطنية وفرع الجامعة وتتم تحديث البيانات تلقائياً.

The screenshot shows two side-by-side forms for updating student data. The left form is titled 'واجهة تحديث بيانات الطالب 2 صورة' (Update Student Data Interface 2 Picture). It has fields for 'رقم الهوية' (ID Number) and 'رقم الجوال' (Mobile Number), both with empty input boxes. Below these is a dropdown menu labeled 'الفرع' (Branch) with the option 'بيان الأقسام' (List of Sections) selected. A blue 'تحديث' (Update) button is at the bottom. The right form is titled 'الرئيسية / بيان الطالب' (Main / Student Data). It displays student information: 'رقم الطالب' (Student ID) 4051177, 'اسم الطالب' (Student Name) رهف عايش بن سالم الصاعدي, 'الجنس' (Gender) ذكر, 'العنوان' (Address) Windows 7 شارع الشهداء، والبلدة (City) 454. There is also a note: 'في خدمة الكترونية تمكن الطالب من تعيين بياناته' (In an electronic service that allows the student to set his/her data).

3. خدمة طلب توصية علمية

تتضمن تلك الخدمة على بيانات الطالب الأساسية بالإضافة إلى بيانات المواد المراد الحصول على توصية علمية من خلالها.

The screenshot shows two main sections. On the left, under 'بيانات الطالب' (Student Information), there are fields for 'اسم الطالب' (Name) containing 'رفف عابيش بن سامر الصاعدي', 'الكلية' (Faculty) containing 'الآداب والعلوم الإنسانية', 'الرقم الجامعي' (University ID) containing '4051177', and 'المعدل' (GPA) containing '4.64'. On the right, under 'بيانات المواد' (Subject Information), there are fields for 'المواد' (Subjects) containing 'الموارد', 'اسم المادة' (Subject Name) containing 'رمز المادة', 'رمز المادة' (Subject Code) containing 'الدرجة', and 'عمدة كلية الترسان' (Dean of the Faculty). A blue banner at the top reads 'خدمة طلب توصية علمية' (Academic Recommendation Request Service).

صورة 3 واجهة خدمة طلب توصية علمية

4. تعبئة استماراة أكاديمية مهنية اجتماعية نفسية:

تتيح تلك الخدمة للطالب تعبئة استماراة أكاديمية مهنية اجتماعية نفسية حيث تتطلب تلك الخدمة بيانات أولية للطالب والمستوى التعليمي للاسرة والحالة الاجتماعية والحالة الاقتصادية ويتم ارفاقها.

The screenshot shows two main sections. On the left, under 'الحالة الاجتماعية' (Social Status), there are fields for 'هل ينبع الإنفاق على الأسرة؟' (Does the expenditure come from the family?) and 'نوع سكن الطالب' (Type of student accommodation). On the right, under 'الحالة الاقتصادية' (Economic Status), there are fields for 'دخل الأسرة الاقتصادي' (Family economic income), 'هل تراجع عيادات تخصصية؟' (Is there a reduction in specialized clinics?), and 'هل تشكو من أي حالة صحية؟' (Do you complain about any health condition?). Both sections have dropdown menus for each question. A blue banner at the top of each section indicates the survey type: 'الاستبيان النفسي' (Psychological Survey) for the left and 'الاستبيان الاجتماعي' (Social Survey) for the right.

صورة 4 واجهة خدمة تعبئة استماراة أكاديمية مهنية اجتماعية نفسية

5. خدمة طلب اعتذار أو تأجيل:

تطلب تلك الخدمة بيانات الطالب الحالية ونموذج الطلب بحيث يشتمل على نوع الخدمة وسبب الاعتذار أو التأجيل ويتم ارفاق الملف.

واجهة خدمة طلب اعتذار او تسجيل 5 صورة

6. خدمة التواصل مع المرشد الأكاديمي:

تلك الخدمة تمكّن الطالب من التواصل مع المرشد الأكاديمي وتشتمل على بيانات الطالب الأساسية ونموذج الطلب يحتوي على عنوان الطلب ونص الطلب.

صورة 6 واجهة خدمة التواصل مع المرشد الأكاديمي

7. طلب استشارة اكاديمية مهنية اجتماعية:

لا تتم هذه الخدمة الا بتعبئة الاستمارة اكاديمية مهنية اجتماعية وهي خدمة تم ذكرها مسبقاً.



صورة 7 واجهة خدمة طلب استشارة اكاديمية مهنية اجتماعية

الخدمات العامة في منصة خدمة تك

1. نظام البوابة الالكترونية للمكتبات

خدمة تسمح بالدخول على مكتبة الجامعة الالكترونية والاستفادة منها في البحث العلمية والاطلاع على الأبحاث وقواعد البيانات المتوفرة فيها.

A screenshot of the 'Electronic Library System' homepage. It features three main sections: 'المكتبة الرقمية السعودية' (Digital Library of Saudi Arabia), 'قواعد المعلومات التجريبية' (Experimental Information Sources), and another 'قواعد المعلومات' section. Below these are four buttons: 'الإعلانات', 'الوصول السريع', 'الأكثر استخداماً', and 'الأخير استخداماً'. On the right side, there's a search bar, user login links (' تسجيل الدخول'), and a banner showing people in a library. The top right corner displays the university logo and navigation links like 'جامعة طيبة', 'إدارة المكتبات', 'البرمجيات العلمية', 'المنصة المعرفية', 'خدمات المستخدمين', 'عن المكتبة', and 'الرئيسية'. At the bottom, there are buttons for 'ابحث في جميع المصادر' (Search all sources) and 'ابحث في كل المصادر للعثور على الكتب والمقالات والمزيد' (Search all sources to find books, articles, and more).

صورة 8 واجهة نظام البوابة الالكترونية للمكتبات

2. المكتبة الرقمية السعودية

تمكن هذه الخدمة الطالب من الدخول على المكتبة والاطلاع على قواعد البيانات والأبحاث التي تحتويها.



صورة 9 واجهة المكتبة الرقمية السعودية

3. خدمة استعادة كلمة السر للطالب لنظام القبول والتسجيل

خدمة تمكن الطالب من إعادة تعريف كلمة السر لكي يتمكن من الدخول للنظام الأكاديمي.

A screenshot of the 'Forgot Password' page for the admission and registration system. The page has a header with the university's name and a blue banner below it. It contains fields for 'University ID', 'Student ID', 'Mobile Number', and a 'Get Password' button. There are also notes at the bottom about entering all information and sending the password to the phone.

صورة 10 واجهة خدمة استعادة كلمة السر للطالب لنظام القبول والتسجيل

4. النظام الأكاديمي للطلاب

تمكن هذه الخدمة من دخول الطالب الى صفحته الخاصة به في موقع الجامعة.

The screenshot shows the homepage of the Deanship of Admission and Registration at Jazan University. At the top, there is a banner with the university's logo and the text "عمادة القبول والتسجيل" (Deanship of Admission and Registration). Below the banner, there is a section titled "الخدمات الإلكترونية" (Electronic Services) with a sub-section "E-SERVICES". A blue button labeled "روابط ورسائل وقيم جامعة طيبة" (Links and messages from King Abdulaziz University) is visible. On the right side, there is a link to "الصفحة الرئيسية للجامعة" (University homepage) with a house icon. The main content area features a form titled "تسجيل دخول الطالب" (Student Login) with fields for "رقم الطالب" (Student ID), "كلمة المرور" (Password), and "دخول" (Login). Below the form, there is a note in Arabic: "ننصح برجيم تغطية المسر بأسرع وقت ممكن للحفاظ على المسجل الأكاديمي والبيانات الشخصية". At the bottom left, there is a note: "تنشيط Windows انتقل إلى الإعدادات لتنشيط Windows" (Activate Windows Go to settings to activate Windows). A small "استعد للسفر" (Get ready for travel) icon is also present.

صورة 11 واجهة النظام الأكاديمي للطلاب

الأنظمة في منصة خدمة تك

1. نظام مبدعو طيبة

هو نظام تابع لجامعة طيبة يحصر إنجازات الطالب المبدع في مجالات مختلفة، يتضمن بيانات الطالب الأساسية وبيانات الإنجاز ونبذة مختصرة عنه مع ارفاق وثيقة الإنجاز.

The screenshot shows the "Mبدعو طيبة" system interface. At the top, there is a navigation bar with links for "الرئيسية", "مهاجر", "طلاب", "ذهابي", and "ذهابي". The main content area is titled "بيانات الطالب" (Student Data). It displays various fields: "الاسم الجامعي" (4051177), "رقم الجوال" (01110171418), "الكلية" (كلية الآداب والعلوم الإنسانية), "الجنس" (أنثى), "النخصم" (علم المعلومات), "الجهة المنظمة" (جامعة طيبة), "الجهة الداعمة" (جامعة طيبة), "نوع الإنجاز" (إنجاز فوري), "السنة الإنجاز" (اختر السنة), "الجامعة" (اختر العداد), and "المنطقة" (اختر العداد). There is also a note: "تنشيط Windows انتقل إلى الإعدادات لتنشيط Windows" (Activate Windows Go to settings to activate Windows). At the bottom, there is a note: "صورة 12 واجهة نظام مبدعو طيبة".

منصة خدمة تك، (2023)

13/2 الخدمات الالكترونية المقدمة في جامعة الامام محمد بن سعود

1/13/2 نبذة تعريفية

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية تعتبر أكبر المؤسسات العلمية الحكومية الشاملة وتميز بأنها بدأت مختصة في العلوم الإسلامية والإنسانية وأيضاً تمكنت من التوسيع في مجالات العلوم والهندسة والطب وأصبح هدفها مواكبة التطور ومتطلبات سوق العمل السعودي واحتياجاته، لتساهم في دعم التنمية المستدامة في المملكة العربية السعودية، عن طريق تقديم برامج دراسية في مختلف المجالات والعلوم بكافة المستويات التعليمية من دبلومات وبرامج بكالوريوس وبرامج دراسات عليا وغيرها وقد حققت من خلالها تميزاً أكاديمياً وبحثياً، وتتيح الجامعة بيئة علمية متميزة ياحتواها على نخبة متميزة من أعضاء هيئة التدريس، ورعايتها للمعرفة والإبداع في ضوء التعاليم والقيم الإسلامية، ومنحها لمجموعة من المرافق الجامعية والخدمات الطلابية المتكاملة، من أجل إعداد خريجين مناسبين وقادرين على مواجهة التحديات المعاصرة التي تعرّض طرقهم نحو تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية، وتظهر لنا رسالة الجامعة أنها تسعى لتقديم برامج أكاديمية متميزة وإنّتاج بحثي نوعي، من خلال بيئة محفزة ونظم إدارية محكمة وتقنية متقدمة وموارد مستدامة وشراكات فاعلة، لتحقيق مخرجات تنافسية تلبي احتياجات سوق العمل وتسهم في بناء الاقتصاد المعرفي وخدمة المجتمع المحلي والعالمي.

وتتضح رؤية الجامعة في التميز في التعليم والبحث العلمي ونشر المعرفة خدمة للوطن والإسلام والإنسانية ومن أهم اهدافها:

- 1-إيجاد مجتمع قوي ومتربّط في جامعة الإمام يتمحور حول ثقافة التميز.
- 2- توفير هيكل أكاديمي حديث وفاعل، وتمكين البرامج الأكاديمية من تلبية احتياجات المجتمع وسوق العمل.
- 3-تطوير وإيجاد ثقافة بحث قوية وبيئة مؤسسية -بحثية لأعضاء هيئة التدريس والطلاب في جامعة الإمام وإيجاد تفاعل بين البرامج الأكاديمية والبحث العلمي في جميع المجالات.

4-إنشاء علامة مميزة لجامعة الإمام تعتمد على نقاط قوة الجامعة وإسهاماتها في المجتمع السعودي والعالم.

5-هدفها من تطوير الهيكل التنظيمي بحيث يتناسب مع جامعة الإمام و مجالاتها الدراسية ووظائفها.

6-أن تصبح جامعة الإمام رائدة في مجال التطبيق الفاعل لتقنية المعلومات لأغراض البحث العلمي والتعليم.

7-توفير نظام حواجز ، وبنية مساندة لأعضاء هيئة التدريس؛ لتحقيق التميز في التدريس والبحث العلمي.

8-مساعدة الطلاب على تحقيق النجاح الأكاديمي، وتطوير مهاراتهم الاجتماعية، وإعدادهم للانقال إلى الحياة العملية بعد التخرج.

9-تقديم قدر مماثل في نوعية التعليم والخدمات في مركز الطالبات من خلال تخصيص موارد كافية، وتطوير الهيكل الإداري ليصبح أكثر فاعلية.

10-زيادة المرونة في الجامعة من أجل الابتكار والاستجابة للبيئة المتغيرة واحتياجات الطلاب.
(جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، 2023)

2/13/2 الخدمات الالكترونية المقدمة في جامعة الامام محمد بن سعود للطلاب

1. تحديث المعلومات الشخصية

كما هو موضح بالصورة تتيح هذه الخدمة إمكانية تعديل كافة المعلومات الشخصية من تغيير سؤال الحماية ورقم الهاتف إلى تحديث البريد الإلكتروني وأيضاً تحديث الحالة الاجتماعية وتغيير الباسورد وإضافة الاسم بالإنجليزي.



صورة(13) واجهة خدمة تعديل المعلومات الشخصية

2. خدمة التسجيل

خدمة التسجيل يمكنها التأكد من خلالها من حالة التسجيل وتعرض الجدول الدراسي للطالب وجدول الاختبارات وتتوفر خدمة الحذف والاضافة والانسحاب من المقررات.



صورة(14) واجهة خدمة التسجيل

3. خدمة التحويل

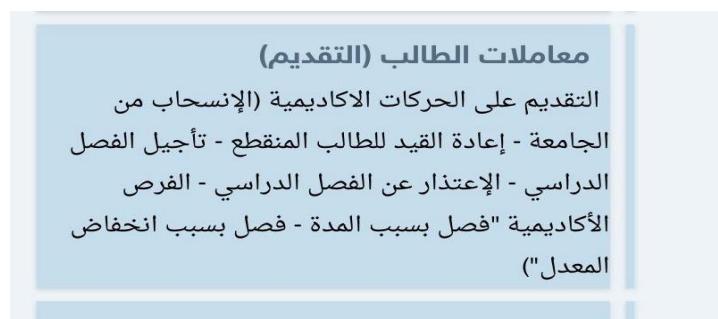
إجراءات التخصيص والتحويل بين الكليات تتيح هذه الخدمة فرصة التخصيص وتغيير التخصصات والتحويل بين كافة الكليات.



واجهة خدمة التحويل (15) صورة

4. معاملات الطالب

معاملات الطالب التقديم تهدف هذه الخدمة الى منح الطالب اذن الوصول الى خدمة الانسحاب من الجامعة وايضاً تأجيل الفصل الدراسي او الاعتذار عنه وإعادة قيد للطالب المنقطع وتظهر لنا الفرص الأكademية من فصل بسبب المدة وبسبب تدني المعدل.



صورة 16 واجهة معاملات الطالب

5. خدمة طلب معادلة

تفاصيل طلب المعادلة هذه الخدمة توضح للطالب نتيجة الاستعلام عن التقديم على المعاملات.



واجهة تفاصيل طلب المعادلة 17 صورة

6. سجلات الطالب

سجلات الطالب تعرض لنا هذه الخدمة الإيقافات والدرجات والسجل والمعدل الأكاديمي.



واجهة سجلات الطالب 18 صورة

(جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية، 2023)

14/2 الخدمات الالكترونية المقدمة في جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل

1/14/2 نبذة تعريفية

تأسست الجامعة تحت اسمها الجديد (جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل)، وتحمل إرثاً أكاديمياً وبحثياً يمتد لأربعة عقود، في عام 1395 هـ (1975 م) في بداية مسيرة الجامعة استقبلت بعض كلياتها طلابها الأوائل وتلعب كلية الطب وكلية العمارة والتخطيط دوراً رائداً في مجال الدراسات العليا على مستوى المملكة العربية السعودية ودول الخليج. ومع التوسع المستمر في عدد الكليات، وإضافة معظم الكليات بالمنطقة الشرقية - الدمام، يوجد حالياً 21 كلية موزعة في أكبر منطقة جغرافية بالمملكة، بأكثر من 45 ألفاً طالباً وطالبة. جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل عازمة على تطوير وتحديث مناهجها ودوراتها، وتوفير بيئة أكاديمية للتقدم في مختلف مجالات العلوم والمعرفة، وإجراء البحوث العلمية الهدافـة المتعلقة بالقضايا البيئية والاجتماعية.

رؤية الجامعة:

تحرص على تحقيق التميز المحلي والإقليمي والعالمي في جميع المجالات التي تعمل بها. فهي تسعى باستمرار إلى تطوير برامج التعليم والبحث العلمي وتوفير أفضل الخدمات التعليمية لطلابها وأعضائها.

رسالة الجامعة:

تهدف إلى توفير خدمات متميزة في المجالات المعرفية البحثية والمهنية بالتعاون مع الجمعيات المجتمعية.

قيم الجامعة:

الانتماء؛ الإنقاذ؛ روح الفريق؛ الشفافية؛ التنوع؛ الإبداع؛ المسؤولية الاجتماعية

الأهداف الاستراتيجية للجامعة

تهدف الخطة الاستراتيجية للجامعة الرئيسية إلى تحقيق أهداف استراتيجية ثمانية وهي:

1. تقديم المعرفة الجيدة والخدمات التعليمية.
2. تطوير نظام البحث العلمي والابتكار.
3. تعزيز المسؤولية الاجتماعية والشراكات.

4. تكامل قيم الجامعة وتطوير كفاءات منسوباتها.

5. استدامة البيئة العمرانية للجامعة.

6. بناء نظام تنظيم وإدارة حديث.

7. استدامة التمويل الجامعي.

8. تقوية نظم الاتصالات وتقنية المعلومات.

المهام الرئيسية للجامعة:

- الاهتمام بتطوير ودعم المناهج والبرامج لزيادة الكفاءة والجودة العلمية والتعليمية في هذه المجالات.
 - إعداد الكفاءة العلمية المهنية في مختلف مجالات المعرفة (النظرية والتطبيقية) لتلبية احتياجات المجتمع.
 - إجراء البحوث العلمية والتطبيقية والبحوث المتعلقة بقضايا البيئة وتنمية قطاعات المجتمع لتحقيق الحلول العلمية والعملية ذات الصلة.
 - تشجيع البحث العلمي في مختلف المجالات.
 - عقد دورات تدريبية وإجراء استشارات وبحوث متعددة لخدمة المجتمع.
 - رفع مستوى التدريب العلمي للطلاب من خلال المراكز والمستشفيات.
 - تقديم أفضل رعاية ممكنة للمرضى والمراجعين.
 - مسؤول عن أعمال الترجمة والكتابة والنشر، وتشجيع الجهود المبذولة في هذه المجالات وتقديم المقترنات المناسبة للترويج لها.
 - المساهمة والمشاركة في حمل شعلة تنمية المملكة.
- (جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل، 2023).

2/14/2 الخدمات الالكترونية المقدمة في جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل للطلاب

نظام سجلات الطلاب

هو نظام تابع لجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل وهو وسيلة عملية لتلبية جميع احتياجات الطالب وأعضاء هيئة التدريس والموظفين من حيث الخدمات الإلكترونية الأكاديمية المتعلقة بأنظمة وسياسات وإجراءات القبول والتسجيل بحيثتمكنهم من متابعة طلفهم الكترونياً في النظام.

كيفية الوصول إلى النظام

يمكن الاطلاع على الخدمات التي يقدمها نظام سجلات الطلاب من خلال زيارة صفحة الخدمات الإلكترونية على موقع جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل.

خدمات النظام

1. الاعتذار عن الدراسة

تتيح هذه الخدمة للطلاب طلب اعتذار خلال الفصل الدراسي وبعد التسجيل لفترة زمنية معينة. متطلبات وشروط الحصول على الخدمة:

- تقديم الطلب من خلال حساب الطالب في نظام سجلات الطلاب.
- يجب أن يكون الطالب مسجلاً لمقررات الفصل الدراسي.
- الالتزام بالمدة المحددة للتقديم والمعلنة على صفحة عمادة القبول والتسجيل.



صورة 19 راجحة خدمة الاعتذار عن الدراسة

2. خدمة تأجيل الدراسة

تتيح لك هذه الخدمة التقدم بطلب لتأجيل التسجيل في الدراسة لفترة محددة حتى بداية الفصل الدراسي.

متطلبات وشروط الحصول على الخدمة:

- لا يمكن أن تزيد مدة التأجيل عن فصلين دراسيين متتاليين أو ثلاثة فصول غير متتالية.
- تقديم الطلب من خلال حساب الطالب في نظام سجلات الطلاب.
- يجب ألا تزيد مدة التأجيل خمس سنوات لمراقبة المبتعث مع تقديم ما يثبت المراقبة من الجهات الرسمية.



صورة 20 واجهة خدمة تأجيل الدراسة

3. إعادة قيد الفصل الدراسي وإعادة القيد بعد الانقطاع

تتيح هذه الخدمة للطالب المنقطع من الدراسة من إعادة وضعة الأكاديمي واستكمال الدراسة الجامعية.

متطلبات وشروط الحصول على الخدمة:

- تقديم الطلب من خلال حساب الطالب في نظام سجلات الطلاب.
- ألا يكون قد تم إعادة قيده سابقاً.
- أن يتقدم بالطلب خلال أربعة فصول دراسية من تاريخ طي القيد.



صورة 21 واجهة خدمة إعادة القيد بعد الانقطاع

4. خدمة إخلاء طرف الانسحاب من الجامعة

تتيح هذه الخدمة للطلبة الانسحاب من الجامعة وإغلاق مسارهم الأكاديمي في الجامعة.
متطلبات وشروط الحصول على الخدمة:

- تقديم الطلب من خلال حساب الطالب في نظام سجلات الطلاب.
- هذه الخدمة متاحة لجميع الطلاب



صورة 22 واجهة خدمة إخلاء طرف الانسحاب من الجامعة

5. خدمة إضافة مقرر دراسي

تتيح لك هذه الخدمة الطالب من إضافة مقررات أثناء فترة تسجيل المقررات.
متطلبات وشروط الحصول على الخدمة:

- يجب أن تكون المقررات ضمن خطط الطالب ومستوياته المتاحة وقت التسجيل.
- يجب على الطالب الالتزام بفترة التسجيل المحددة المعلنة في صفحة القبول والتسجيل.



صورة 23 واجهة خدمة إضافة مقرر دراسي

6. معادلة للمحول من خارج الجامعة - طلب معادلة مقرر دراسي بين الجامعات
 تتيح هذه الخدمة للطلاب المحولين من الخارج أن يقدم طلب معادلة لتلك التي تم الالتحاق بها في الجامعة المحول منها.

متطلبات وشروط الحصول على الخدمة:

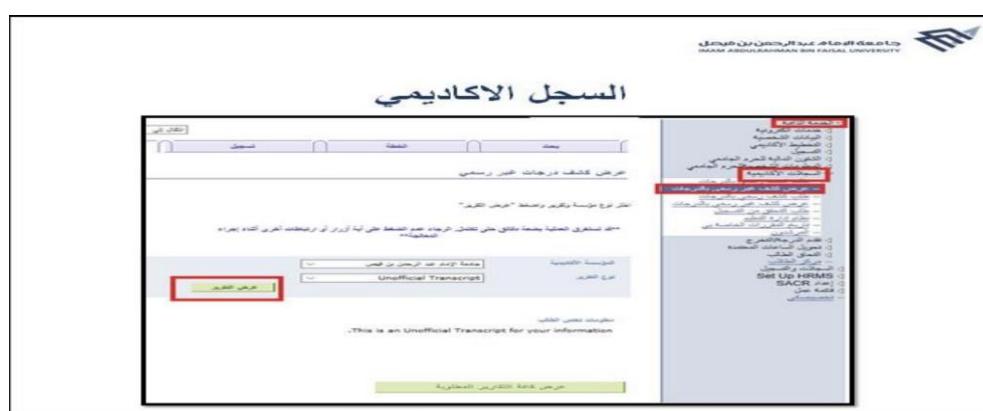
- تقديم الطلب من خلال حساب الطالب في نظام سجلات الطلاب
- إرفاق الطالب سجله الأكاديمي الرسمي من جامعته المحول منها
- إرفاق وصف المقررات الدراسية التي سبق دراستها في جامعة السابقة.



صورة 24 واجهة خدمة معادلة للمحول من خارج الجامعة

7. سجل أكاديمي للطالب
 تتيح هذه الخدمة للطلاب الحصول على نسخة غير رسمية من سجلهم الأكاديمي.
متطلبات وشروط الحصول على الخدمة:

- الدخول على حساب الطالب في نظام سجلات الطلاب



صورة 25 واجهة خدمة السجل الأكاديمي للطالب

8.نموذج الانسحاب من مقرر -طلب اعتذار عن مقرر دراسي

تمكن هذه الخدمة الطالب من طلب الاعتذار عن مقرر دراسي قبل فترة الاختبارات محدد بفترة زمنية معينة.

متطلبات وشروط الحصول على الخدمة:

- تقديم الطلب من خلال حساب الطالب في نظام سجلات الطلاب
- التقييد بالمواعيد المحددة لتقديم الطلبات حسب التقويم الأكاديمي المنصور على موقع الجامعة.
- يجب الا تقل عدد الساعات المسجلة بعد الانسحاب عن 12 ساعة.



صورة 26 واجهة خدمة الانسحاب من مقرر

9.خدمة تغيير التخصص داخل الكلية -طلب تغيير التخصص

تتيح هذه الخدمة للطالب التقدم للجامعة لتغيير تخصصهم.

متطلبات وشروط الحصول على الخدمة:

- استيفاء شروط القبول بالتخصص المراد التحويل اليه والمحددة من مجلس الكلية
- يمكنك تغيير تخصصك مرة واحدة خلال المدة الدراسية.
- تقديم الطلب عبر الحساب الشخصي للطالب في نظام تسجيل الطلاب وفق التقويم المحدد والمنشور على صفحة التسجيل والتسجيل الإلكتروني.



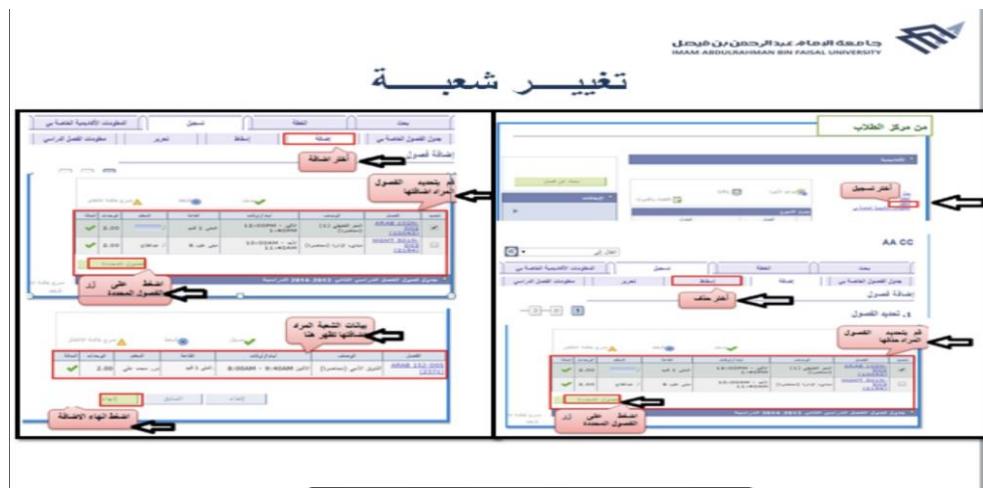
صورة 27 واجهة خدمة تغيير التخصص داخل الكلية

10. تغيير شعبة

تمكن هذه الخدمة الطالب من تغيير الشعبة الدراسية الى شعبة أخرى متاح النقل إليها أثناء فترة تسجيل المقررات.

متطلبات وشروط الحصول على الخدمة:

- وجود شعبة شاغرة.



صورة 28 واجهة خدمة تغيير شعبة

11. عرض التقديرات الخاصة بالطالب - إستعلام عن نتائج الاختبارات

تتيح هذه الخدمة للطلاب الاستعلام عن نتائج الاختبارات وعرضها.

متطلبات وشروط الحصول على الخدمة:

- الدخول على حساب الطالب في نظام سجلات الطلاب.



صورة 29 واجهة خدمة عرض التقديرات الخاصة بالطالب

12. تقديم عذر لغيب (امتحان نهائي) - طلب اختبار بديل تكميلي

خدمة تمكن الطالب من تقديم عذر لغيب عن امتحان نهائي.

متطلبات وشروط الحصول على الخدمة:

- تقديم الطلب من خلال حساب الطالب في نظام سجلات الطلاب.
- وفقاً للشروط العامة للغيب في لائحة الدراسة والامتحانات الجامعية بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل، اللائحة التنفيذية للجامعة ودليل سياسات وإجراءات التقييم والامتحانات.



صورة 30 واجهة خدمة تقديم عذر لغيب

13. التحويل بين كليات الجامعة - طلب تحويل داخلي

تتيح هذه الخدمة للطلاب إمكانية التقديم للتحويل من كلية إلى كلية أخرى يرغب بالانتقال إليها.

متطلبات وشروط الحصول على الخدمة:

- تقديم الطلب من خلال حساب الطالب في نظام سجلات الطلاب.
- إنهاء فصلين دراسيين مع ما لا يقل عن 24 ساعة معتمدة في سجله.
- ألا يكون الطالب منقطعاً في الكلية التي يرغب التحويل منها.
- ألا يقل المعدل عن 2 من 5.
- الشروط التي يحددها مجلس الكلية.
- التقديم للتحويل من خلال نظام تسجيل الطلاب حسب التقويم المخصص والمنشور على صفحة التسجيل والتسجيل الإلكتروني.
- التحويل للكليات التي تتبع نفس مسار السنة التحضيرية.
- يمكن التحويل بين كليات الجامعة لمرة واحدة فقط طيلة دراسة الطالب في الجامعة.



صورة 31 واجهة خدمة التحويل بين كليات الجامعة

14. خدمة خيارات التخصصات في الكلية - طلب اختيار تخصص

من خلال هذه الخدمة يمكن للطالب من تقديم طلب اختيار التخصص في الكلية ومن شروط الحصول على هذه الخدمة

- تقديم الطلب من حساب الطالب في نظام سجلات الطلاب.
- اجتياز السنة التحضيرية.
- الشروط التي يحددها مجلس الكلية.



صورة 32 واجهة خدمة اختيار التخصص

15. خدمة حذف مقرر دراسي

يتمكن الطالب من خلال هذه الخدمة حذف أي مقرر دراسي او اضافته خلال مواعيد تقررها الجامعة لتسجيل المقررات
متطلبات وشروط الحصول على الخدمة:
▪ وجود المقرر في جدول الطالب في نظام سجلات الطلاب



صورة 33 واجهة خدمة حذف مقرر دراسي

16. خدمة خطاب تعريف

يمكن للطالب من خلال هذه الخدمة الحصول على إفادة بانتظامه في الدراسة للفصل الحالي
متطلبات وشروط الحصول على الخدمة:
▪ ان يكون الطالب منتظم في دراسة الفصل الحالي



صورة 34 واجهة خدمة خطاب تعريف

17. خيارات الكليات بعد المسارات

خدمة تمكن الطالب من تسجيل الكلية التي يرغب بها بعد شرط اجتياز السنة التحضيرية.
متطلبات وشروط الحصول على الخدمة:

- تقديم الطلب من خلال حساب الطالب في نظام سجلات الطلاب.
- ان يكون الطالب قد اجتاز جميع متطلبات السنة التحضيرية بمعدل لا يقل عن 3 من 5 للمسار الصحي والهندسي والعلمي و لا يقل عن معدل 2.5 للمسار الانساني.
- شروط اخرى تحددها الكلية.

The screenshot shows the 'Choices after Faculties' service page. The main content area displays a table with four rows of faculty information. The columns are labeled: 'الرقم' (Number), 'الكلية' (Faculty), 'الوصف' (Description), 'رمز البرنامجه' (Program Code), and 'رمز الكلية' (Faculty Code). The rows are numbered 1 to 4. A red box highlights row 1, which corresponds to the Faculty of Medicine (PHEMD). A red callout box points to this row with the text: '3. من هنا يمكنك تحديد خيارات الكليف بأختيار الرقم (1) ترتيبه الاولى وارقام (2) ترتيبة التي تتباين وفقاً لـ 4. اضغط على زر حفظ' (3. From here you can select faculty choices by selecting number (1) first place and numbers (2) second place that vary according to 4. Click the save button). To the right of the table is a sidebar menu with various service categories, and the 'خدمات الكليوية' (Faculty Services) option is highlighted.

صورة 35 واجهة خدمة خيارات الكليات بعد المسارات

18. خدمة السكن الجامعي

من خلال هذه الخدمة يتمكن الطالب من التسجيل في سكن الجامعة تحت ضوابط وشروط تضعها
عمادة شؤون الطلاب

متطلبات وشروط الحصول على الخدمة:

- تقديم الطلب من خلال حساب الطالب في نظام سجلات الطلاب

The screenshot shows the 'University Accommodation' service page. The main content area displays a table with three rows of accommodation details. The columns are labeled: 'رقم المعاشر' (Room Number), 'رقم المساكن' (Accommodation Number), 'الكلية' (Faculty), 'القسم' (Section), 'المساحة' (Area), 'النوع' (Type), 'النوع' (Type), 'النوع' (Type), and 'النوع' (Type). The rows are numbered 1 to 3. A red box highlights row 1, which corresponds to room number 7793. A red callout box points to this row with the text: '1. يمكن أن تطلب ملاحقات متصرفة هنا' (1. You can request additional services here). To the right of the table is a sidebar menu with various service categories, and the 'خدمات الكليوية' (Faculty Services) option is highlighted.

صورة 36 واجهة خدمة السكن الجامعي

19. خدمة السلفة

من خلال هذه الخدمة يمكن للطالب الحصول على دعم مادي من الجامعة وفقاً لشروط معتمدة تقررها عمادة شؤون الطلاب
متطلبات وشروط الحصول على الخدمة:

- تقديم الطلب من خلال حساب الطالب في نظام سجلات الطلاب.

The screenshot shows the 'Scholarship' application page. It includes fields for student information, academic details, and financial information. A red callout box points to the 'Attachments' section, which says: 'You can attach files such as certificates, transcripts, and other supporting documents related to your application.' Another red callout box points to the 'Submit' button at the bottom.

صورة 37 واجهة خدمة السلفة

20. خدمة بدلات العمل

يمكن للطالب ان يعمل في عمادات وكليات الجامعة بعمل جزئي تحت شرط عدم التعارض مع دراسته وفقاً لأنظمة ولوائح صندوق الطالب
متطلبات وشروط الحصول على الخدمة:

- تقديم الطلب من خلال حساب الطالب في نظام سجلات الطلاب.
- العمل لعدد من الساعات في كليات وعمادات الجامعة وفق انظمة صندوق الطالب ولوائح عمادة شؤون الطلاب.

The screenshot shows the 'Work Allowance' application page. It includes fields for student information, academic details, and financial information. Red callout boxes point to the 'Attachments' section and the 'Working Hours' section, both of which contain instructions and examples. The 'Attachments' section says: 'You can attach files such as certificates, transcripts, and other supporting documents related to your application.' The 'Working Hours' section says: 'In case you have part-time work, you must specify the number of hours per week and the department you work in.'

صورة 38 واجهة خدمة بدلات العمل

21. خدمة اعفاء من مقرر

يمكن للطالب ان يقدم بطلب اعفاء عن مقرر ما بعد اجتيازه الاختبارات المعتمدة للغة الإنجليزية في السنة التحضيرية متطلبات وشروط الحصول على الخدمة:

- تقديم الطلب من خلال حساب الطالب في نظام سجلات الطلاب.
- تحقيق شروط عمادة السنة التحضيرية.



صورة 39 واجهة خدمة اعفاء من مقرر

22. تعديل البيانات الشخصية

يمكن من خلال هذه الخدمة ان يقدم الطالب بطلب تعديل البيانات الشخصية مثل الاسم باللغة العربية التي لا يمكن له تعديلاها بنفسه متطلبات وشروط الحصول على الخدمة:

- تقديم الطلب من خلال حساب الطالب في نظام سجلات الطلاب.
- ارفاق المستندات الرسمية في الطلب.



صورة 40 واجهة خدمة تعديل البيانات الشخصية

23. تقديم عذر لغياب - محاضرة والاختبار النصفي

يتمكن الطالب من تقديم عذر للغياب عن المحاضرات او الاختبارات النصفية
متطلبات وشروط الحصول على الخدمة:

- تقديم الطلب من خلال حساب الطالب في نظام سجلات الطلاب
- تحقيق معايير الحالات التي يمكن للطالب فيها تقديم طلب الاعتذار وفقاً للدليل سياسات واجراءات التقويم والاختبارات بجامعة الامام عبد الرحمن بن فيصل مع وجود الإثبات.

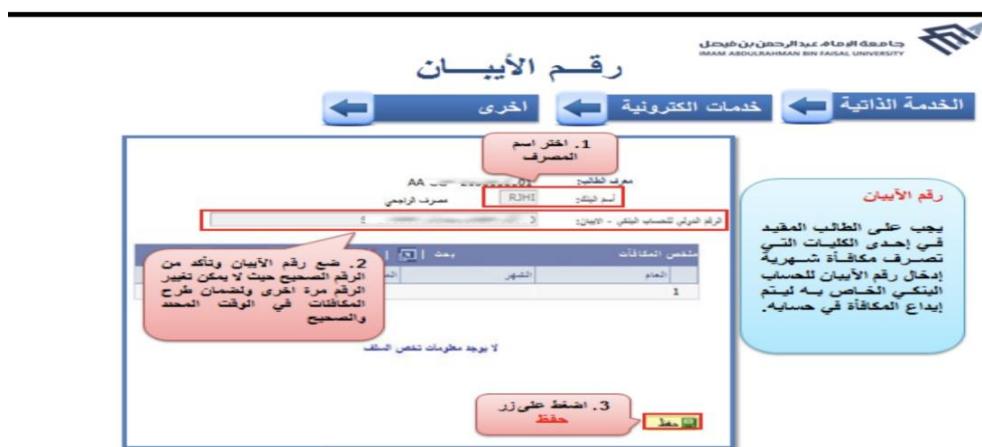


صورة 41 واجهة خدمة تقديم عذر غياب امتحان نصفي - محاضر

24. خدمة رقم الآيبيان

تمكن الطالب من إضافة رقم الحساب البنكي الخاص به كي يتم إيداع المكافأة الشهرية له
متطلبات وشروط الحصول على الخدمة:

- الدخول على حساب الطالب في نظام سجلات الطلاب.
- أن يكون الحساب البنكي باسم الطالب.



صورة 42 واجهة خدمة رقم الآيبيان

25. خدمة معلومات الطالب

يمكن الطالب من عرض المعلومات الacadémie مثل المعدل والمستوى وغيرها من البيانات الشخصية الخاصة به

متطلبات وشروط الحصول على الخدمة:

- تقديم الطلب من خلال حساب الطالب في نظام سجلات الطلاب.

صورة 43 واجهة خدمة معلومات الطالب

26. خدمة تسجيل المقررات

يمكن للطالب اضافة المقررات في فترة زمنية محددة تقررها الجامعة

متطلبات وشروط الحصول على الخدمة:

- تقديم الطلب من خلال حساب الطالب في نظام سجلات الطلاب.
- الالتزام بالتقدير الأكاديمي والخطة الزمنية لفترة التسجيل المعلن في صفحة القبول والتسجيل الالكترونية بموقع الجامعة.

صورة 44 واجهة خدمة تسجيل المقررات

27. خدمة تحديث البيانات

يمكن للطالب من خلال هذه الخدمة تحرير البيانات الشخصية من خلال صفحته الشخصية مثل معلومات الاتصال والبريد الإلكتروني متطلبات وشروط الحصول على الخدمة:

▪ الدخول على حساب الطالب في نظام سجلات الطلاب.



صورة 45 واجهة خدمة تحرير البيانات

(جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل، 2023)

15/2 مقارنة بين الخدمات الالكترونية المقدمة للطلاب من الجامعات السعودية (جامعة طيبة، جامعة الامام محمد بن سعود، جامعة الامام عبدالرحمن بن فيصل) من خلال المعايير الآتية:

جدول (1) مقارنة بين الخدمات الالكترونية المقدمة للطلاب من الجامعات السعودية

جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل	جامعة الإمام محمد بن سعود	جامعة طيبة	
✓	✓	✓	السرعة
✓	✓	✓	الدقة
✓	✓	✓	السرية
✓	✓	✓	الكفاءة
✓	✓	✓	الجودة
✓	✓	✓	শمولية الخدمات الالكترونية
✓	✓	✓	التعریف بالخدمات الالكترونية
✓	✓	✓	توفّر منصة الكترونية تجمع الخدمات الالكترونية فيها
✓	✓	✓	الوصول للخدمات الالكترونية من أي متصفح
✓	✓	✓	توفّر محرك بحث يمكن من الوصول للخدمة المطلوبة
✓	✗	✗	التحديث المستمر للخدمات الالكترونية
✓	✓	✓	الدعم الفني

16/2 نموذج التكنولوجيا لقبول التكنولوجيا (TAM) Technology Acceptance Model Davis

قدم Davis نموذجاً لدراسة قبول التكنولوجيا عام 1989 تحت مسمى "نموذج قبول التكنولوجيا" Perceived Usefulness وينص نموذج TAM على عنصرين رئيسيين أحدهما الفائدة المتوقعة Perceived Ease of Use وهي تعني المكسب الذي يخرج المستفيد منه بعد استخدامه لنظام معين مع زيادة الاداء الوظيفي وضمان الجودة، سهولة الاستخدام المتوقعة Perceived Ease of Use وهي تعني توقع المستفيد أن سهولة النظام تتطلب جهد أقل، وعلى هذا فإن نموذج TAM يعني قبول أي تكنولوجيا قائمة على العنصرين السابقتين وتتأثر على عامل تابع وهو الميل السلوكي أو النية السلوكية للاستخدام من خلال العوامل الخارجية على النية السلوكية بشكل غير مباشر من خلال الفائدة المتوقعة وسهولة الاستخدام المتوقعة، ومن خلال هذا العرض يمكن القول أن الهدف الرئيسي لنموذج TAM هو التفسير والتنبؤ والتعرف على العوامل التي تمثل دوراً أساساً في قبول أو رفض نظام معلومات معين

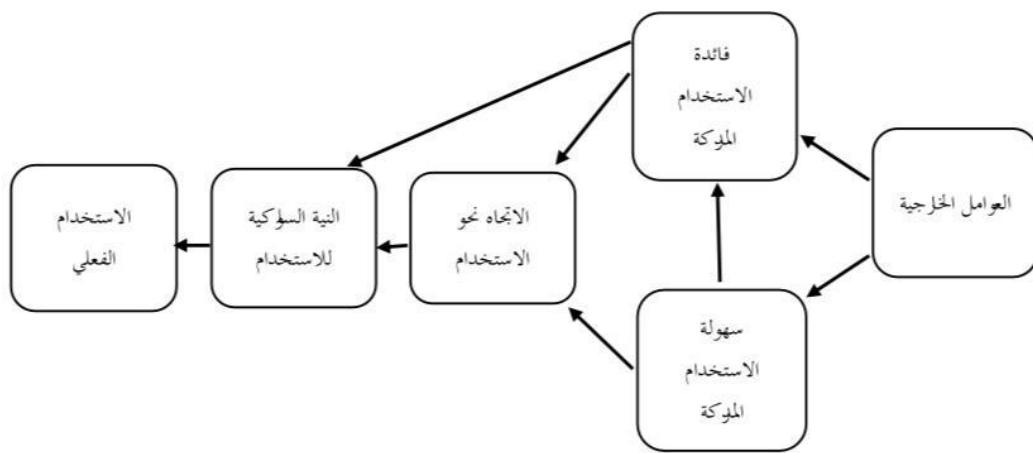
(TAM) نشأة وتطور نموذج قبول التكنولوجيا

قام Davis بتطوير نظرية الفعل المنطقي ويفترض على العوامل الشخصية للمستفيد هي التي تحدد اتجاهات وشكل المستفيد نحو تبني سلوك معين.

(TAM) مميزات

- 1- يتميز بالشمولية اي يمكن تطبيقه على انواع متعددة من مجتمعات وعينات الدراسة
- 2- امكانية البحث في مدى تأثير العوامل الخارجية التي قد تؤثر على النية السلوكية
- 3- البساطة والفعالية يعتمد على فهم العلاقات المسببة نتيجة إدراك الأفراد الاستقدادة المحتملة من استخدام مصادر المعلومات (العلوي وآخرون، 2013).

(Davis et al., 1989) نموذج تقبّل التكنولوجيا (TAM)



يمكن خلال نموذج TAM مساعدة الباحثين لمعرفة العوامل الخارجية سواء عوامل اجتماعية او اكاديمية وايضاً توجهات ومعتقدات الحاجات الشخصية وتوجهه لبناء تكنولوجيا معينة (الشهري والدوش، 2022).

الفصل الثالث: الإطار العلمي

المحتويات

- نتائج الدراسة ومناقشتها:
- الصدق والثبات لأداة الدراسة(الاستبيان)
 - أولاً: صدق الاستبيان:
 - ثانياً: ثبات وصدق أداة الدراسة:
 - نتائج الدراسة
 - النتائج المتعلقة بعينة الدراسة
 - النتائج المتعلقة بمحاور الدراسة
- قياس الاثر في مدى الاهمية المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية
- النموذج التطويري المقترن لتقييم الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية

الفصل الثالث: نتائج الدراسة ومناقشتها

إجراءات الدراسة:

يشمل هذا الجانب على أهم الإجراءات التي اتبعتها الباحثات لتحقيق أهداف الدراسة وتنفيذها وتمثل في عدد من الإجراءات في:

1/3 الصدق والثبات لأداة الدراسة(الاستبيان):

بعدما تمت صياغة الاستبيان في شكله الأولي لابد من إخضاعه لاختباري الصدق الثبات.

1/1/3 أولاً: صدق الاستبيان:

يقصد به أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وقمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال الصدق الظاهري للاستبيان (صدق المحكمين)، وصدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان، والصدق البنائي لمحاور الاستبيان.

1/1/3 الصدق الظاهري:

ويقوم على فكرة مدى مناسبة أسئلة الاستبيان لما يتم قياسه ولمن يطبق عليهم ومدى علاقتها بالاستبيان ككل ومن هذا المنطلق تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص لأخذ وجهات نظرهم والاستفادة من آراءهم في تعديله والتحقق من مدى ملائمة كل سؤال للمحور الذي ينتمي إليه، ومدى سلامته ودقة الصياغة اللغوية والعلمية لأسئلة الاستبيان، ومدى شمول الاستبيان لمشكلة الدراسة وتحقيق أهدافها، وفي ضوء آراء السادة المحكمين تم إعادة صياغة بعض الأسئلة وإضافة أسئلة أخرى لتحسين أداة الدراسة.

2/1/1/3 صدق الاتساق الداخلي:

ويقصد بصدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان: مدى اتساق جميع فقرات الاستبيان مع المحور الذي تنتهي إليه، أي أن الفقرة تقيس ما وضعت لقياسه ولا تقيس شيء آخر، وعليه قمنا بحساب معامل الارتباط(بيرسون) بين درجة كل فقرة مع فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه هذه الفقرة.

3-1 صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول: مدى الأهمية المدركة لموقع الخدمات الإلكترونية في الجامعات السعودية:

جدول (3-1) يوضح مدى الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول (مدى الأهمية المدركة لموقع الخدمات الإلكترونية في الجامعات السعودية)

النتيجة	القيمة الاحتمالية	ارتباط معامل بيرسون	مدى الأهمية المدركة لموقع الخدمات الإلكترونية في الجامعات السعودية
يوجد ارتباط معنوي (دال)	0.000	0.694	1. الموقع الإلكتروني يعرف بمختلف الخدمات وأهدافها التي يقدمها للطلبة وبالتالي يعزز أهميتها المدركة.
يوجد ارتباط معنوي (دال)	0.000	0.790	2. الخدمات الإلكترونية في الجامعة تتميز بالشمولية لكل احتياجات الطلاب من الخدمات.
يوجد ارتباط معنوي (دال)	0.000	0.708	3. تحافظ الخدمات الإلكترونية في الجامعة على سرية المعلومات الخاصة بالطلبة.
يوجد ارتباط معنوي (دال)	0.000	0.775	4. تعتبر جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجامعة عالية المستوى.
يوجد ارتباط معنوي (دال)	0.000	0.717	5. الخدمات الإلكترونية بالجامعة ساهمت في التحول الرقمي كلياً، وأصبحت بديلاً عن الخدمات التقليدية.

يتضح من خلال جدول (3-1) بأن جميع الفقرات ترتبط مع فرضية المحور الأول (مدى الأهمية المدركة لموقع الخدمات الإلكترونية في الجامعات السعودية) أي أن فقراته دالة إحصائياً، حيث نجد أن القيم الاحتمالية لكل فقرة من فقرات المحور الأول أقل من مستوى الدلالة 0.05 أي يوجد ارتباط معنوي ومنه تعتبر فقرات المحور الأول صادقة ومتسقة داخلياً لما وضعت لقياسه.

3-2 صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني: مدى سهولة الاستخدام المدركة لمواقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية:

جدول (3-2) يوضح مدى الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني (مدى سهولة الاستخدام المدركة لمواقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية)

النتيجة	القيمة الاحتمالية	معامل ارتباط بيرسون	مدى سهولة الاستخدام المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية
يوجد ارتباط معنوي (دال)	0.000	0.608	1. الصيغ المستخدمة في تنظيم معلومات موقع الخدمات الالكترونية بالجامعة تعزز بالنسبة لي سهولة التصفح.
يوجد ارتباط معنوي (دال)	0.000	0.779	2. أحصل على استجابة سريعة من موقع الخدمات الالكترونية المخصصة للطلبة بالجامعة.
يوجد ارتباط معنوي (دال)	0.000	0.780	3. أحصل على الدعم الفني اللازم من خلال موقع الخدمات الالكترونية المخصصة للطلبة بالجامعة.
يوجد ارتباط معنوي (دال)	0.000	0.701	4. متطلبات الخدمات الالكترونية المقدمة من الجامعة موضحة في الموقع.
ارتباط معنوي (دال)	0.000	0.807	5. يوجد تحديث مستمر للخدمات الالكترونية.
ارتباط معنوي (دال)	0.000	0.758	6. أستطيع البحث والاسترجاع بسهولة في الخدمات الالكترونية من خلال الحقن المخصص للبحث.

يتضح من خلال الجدول (3-2) بأن جميع الفقرات ترتبط مع فرضية المحور الثاني (مدى سهولة الاستخدام المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية) أي أن فقراته دالة إحصائياً، حيث نجد أن القيم الاحتمالية لكل فقرة من فقرات المحور الثاني أقل من مستوى الدلالة 0.05، أي يوجد ارتباط معنوي ومنه تعتبر فقرات المحور الثاني صادقة ومتسقة داخلياً لما وضعت لقياسه.

2/1/3 ثانياً: ثبات وصدق أداة الدراسة:

ثبات الاستبيان: يقصد به أن تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة، تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى، أن ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان، وعدم تغييرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وقد تم التحقق من ثبات استبيان الدراسة من خلال معامل الفا كرونباخ (Alpha) كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول (3-3) قيمة معامل الفا كرونباخ لمحاور أداة الدراسة

عدد العبارات	القيمة	قيمة معامل الفا كرونباخ
5	0.786	مدى الاهمية المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية
6	0.844	مدى سهولة استخدام المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية
13	0.905	جميع فقرات الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول (3-3) أن معامل الفا كرونباخ العام بلغ 0.905 وهو مقياس عالي جداً وهذا يدل على أن أداة الدراسة ذات ثبات كبير مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج واختبار المحاور.

تجدر الإشارة إلى أن معامل ثبات الفا كرونباخ يتراوح بين 0 إلى 1، وكلما اقترب من الواحد دل على وجود ثبات عالي وكلما اقترب من الصفر دل على عدم وجود ثبات وأن الحد الأدنى المتفق عليه لمعامل الفا كرونباخ هو 0.6

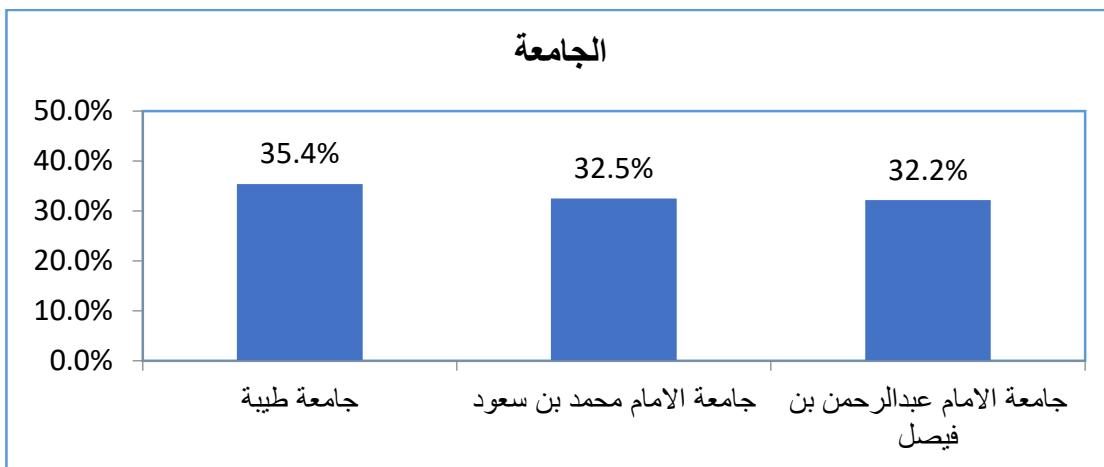
ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي أعدناها لمعالجة المشكلة المطروحة هي صادقة وثابتة في جميع فقراتها وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة الأصلية.

2/نتائج الدراسة

1/2/ النتائج المتعلقة بعينة الدراسة

جدول (2) توزيع افراد العينة وفقاً للجامعة

الجامعة	العدد	النسبة المئوية
جامعة طيبة	110	35.4%
جامعة الامام محمد بن سعود	101	32.5%
جامعة الامام عبدالرحمن بن فيصل	100	32.2%
المجموع	311	100%



شكل (1) توزيع افراد العينة وفقاً للجامعة

يلاحظ من جدول (2) وشكل (1) أن معظم افراد العينة المختارة من جامعة طيبة بنسبة 35.4 تليها جامعة الامام محمد بن سعود بنسبة 32.5%， وجامعة الامام عبدالرحمن بن فيصل بنسبة 32.2% وبالتالي يعتبر اختيار العينة وفقاً للجامعة مناسب وبنسب متقاربة إلى حد كبير .

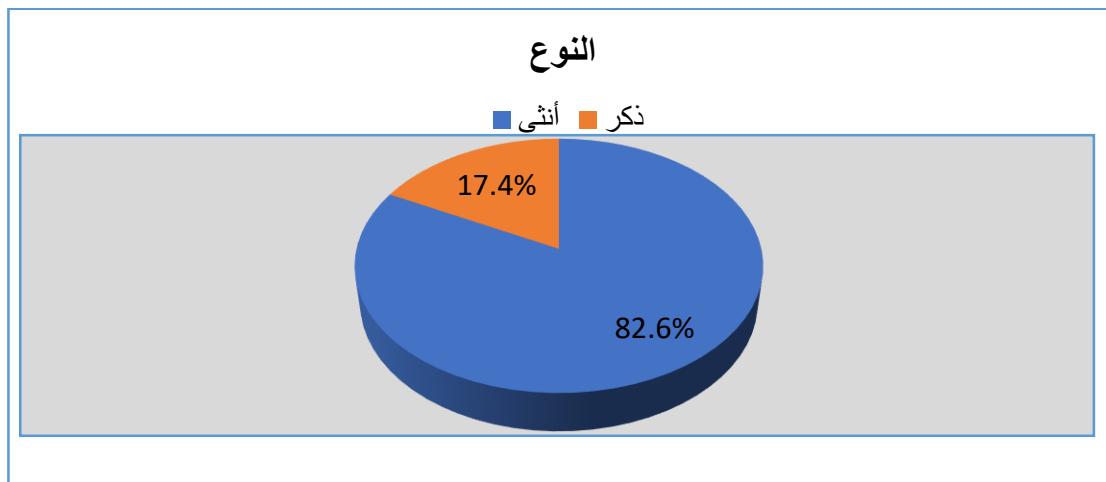
جدول (3) توزيع افراد العينة وفقاً للتخصص

النسبة المئوية	العدد	التخصص
18.3%	57	علم معلومات
7.1%	22	ادارة اعمال
6.4%	20	جغرافيا
5.5%	17	رياضيات
5.5%	17	اعلام
4.2%	13	علوم حاسب
3.5%	11	تاريخ
3.2%	10	لغة عربية
2.9%	9	انجليزي
2.9%	9	طب
2.6%	8	إحصاء
2.6%	8	دراسات إسلامية
2.3%	7	تمريض
2.3%	7	هندسة
1.9%	6	تحضيري
1.9%	6	لغات وترجمه
1.9%	6	كيمياء
1.9%	6	علم نفس
1.6%	5	فيزياء
1.3%	4	نظم معلومات
1.3%	4	شريعة
1.3%	4	علوم
17.7%	55	أخرى
100%	311	المجموع

من خلال الجدول(3) يتضح أن النسبة الأعلى للمشاركين من تخصص علم المعلومات بنسبة 18.3%， يليهم تخصص ادارة الاعمال بنسبة 7.1%， ثم الجغرافيا بنسبة 6.4% وتبيّن التخصصات المختلفة أن العينة اختيرت بشكل منتشر بين التخصصات وأنها تمثل معظم الكليات بالجامعات الثلاث.

جدول (4) توزيع افراد العينة وفقاً لنوع

النوع	العدد	النسبة المئوية
أنثى	257	82.6%
ذكر	54	17.4%
المجموع	311	100%



شكل (2) توزيع افراد العينة وفقاً لنوع

من خلال جدول(4) وشكل(2) يلاحظ أن 82.6% من العينة المختارة من الاناث و17.4% من الذكور .

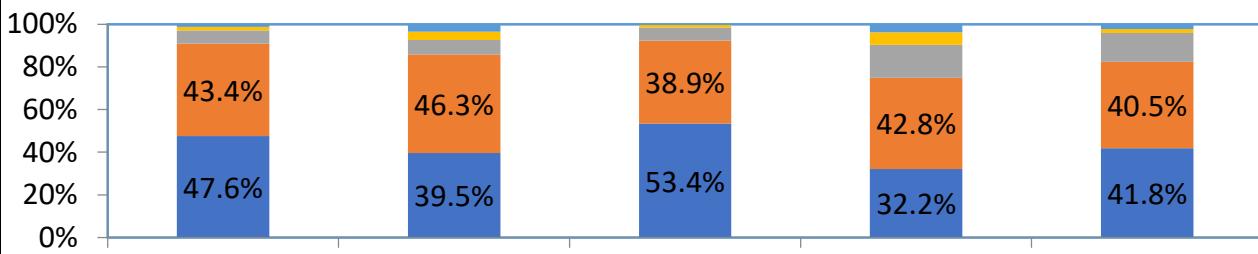
2/2/3 النتائج المتعلقة بمحاور الدراسة

المحور الأول: مدى الاهمية المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية

جدول (5) درجة الموافقة للمحور الأول: مدى الاهمية المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية

مدى الاهمية المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية					
لا اوفق بشدة	لا اوفق	محايد	اوفق	اوفق بشدة	
4	5	19	135	148	1. الموقع الالكتروني يعرف بمختلف الخدمات وأهدافها التي يقدمها للطلبة وبالتالي يعزز أهميتها المدركة.
1.3%	1.6%	6.1%	43.4%	47.6%	2. الخدمات الالكترونية في الجامعة تتميز بالشمولية لكل احتياجات الطلاب من الخدمات.
11	12	21	144	123	3. تحافظ الخدمات الالكترونية في الجامعة على سرية المعلومات الخاصة بالطلبة.
3.5%	3.9%	6.8%	46.3%	39.5%	4. أعتبر جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها الجامعة عالية المستوى.
1	4	19	121	166	5. الخدمات الالكترونية بالجامعة ساهمت في التحول الرقمي كلياً، وأصبحت بديلاً عن الخدمات التقليدية.
0.3%	1.3%	6.1%	38.9%	53.4%	
12	18	48	133	100	
3.9%	5.8%	15.4%	42.8%	32.2%	
7	6	42	126	130	
2.3%	1.9%	13.5%	40.5%	41.8%	

مدى الاهمية المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية



الخدمات الالكترونية الالكترونية في الجامعة الالكترونية في الجامعة التي تقدمها الجامعة على سرية المعلومات تتميز بالشمولية لكل الخدمات وأهدافها التي الرقمي كلياً، وأصبحت عالية المستوى. احتياجات الطلاب من يقدمها للطلبة وبالتالي الخدمات. يعزز أهميتها المدركة.

شكل (3) يوضح مدى الاهمية المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية

يلاحظ بشكل عام أن إفراد العينة موافقون على فقرات المحور الأول بنسبة عالية، حيث بلغت في الفقرة الأولى (الموقع الإلكتروني) 91% وتمثل مجموع نسبتي الموافقة بشدة والموافقة، والفقرة الثانية (الخدمات الالكترونية) في الجامعة تميز بالشمولية لكل احتياجات الطلاب من الخدمات) نسبة 85.8%， والفقرة الثالثة (تحافظ الخدمات الالكترونية في الجامعة على سرية المعلومات الخاصة بالطلبة) بنسبة 92.3%， والسؤال الرابع (أعتبر جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها الجامعة عالية المستوى) بلغت نسبة 75%， فيما بلغت نسبة الموافقة في الفقرة الخامسة (الخدمات الالكترونية بالجامعة ساهمت في التحول الرقمي كلياً، وأصبحت بديلاً عن الخدمات التقليدية) 82.3%.

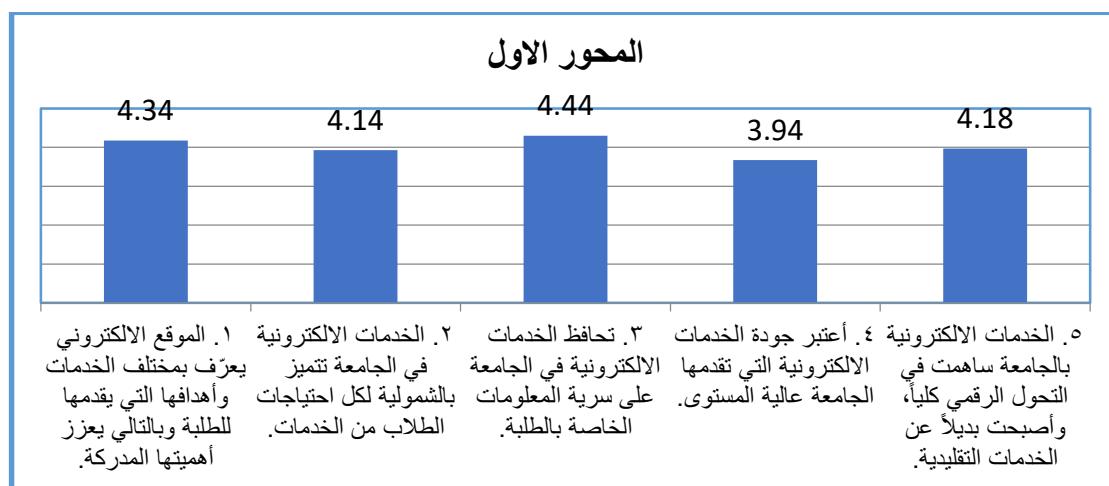
تبين النتائج من جدول 5 وشكل 3 ان أفراد العينة المختارة راضيين بشكل كبير على الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل الجامعات السعودية.

جدول (6) تحليل المحور الأول: مدى الاهمية المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية

الترتيب	المستوى	القيمة الاحتمالية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مدى الاهمية المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية
2	اوافق بشدة	0.000	0.775	4.34	1. الموقع الإلكتروني يعرف بمختلف الخدمات وأهدافها التي يقدمها للطلبة وبالتالي يعزز أهميتها المدركة.
4	اوافق	0.000	0.958	4.14	2. الخدمات الالكترونية في الجامعة تميز بالشمولية لكل احتياجات الطلاب من الخدمات.
1	اوافق بشدة	0.000	0.697	4.44	3. تحافظ الخدمات الالكترونية في الجامعة على سرية المعلومات الخاصة بالطلبة.
5	اوافق	0.000	1.027	3.94	4. أعتبر جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها الجامعة عالية المستوى.
3	اوافق	0.000	0.897	4.18	5. الخدمات الالكترونية بالجامعة ساهمت في التحول الرقمي كلياً، وأصبحت بديلاً عن الخدمات التقليدية.
	اوافق بشدة	0.000	0.645	4.21	المحور الأول

المتوسط من 1 الى 1.8 لا اوفق بشدة، من 1.81 الى 2.60 لا اوفق، من 2.61 الى 3.40 محайд، من 3.41 الى 4.20 اوفق، من 4.21 الى 5 اوفق بشدة، تم مقارنة المتوسط بدرجة الحياد 3 واستخدام اختبارات لعينة واحدة عند مستوى دلالة 0.05

من خلال جدول (6) يتضح أنه يوجد فرق معنوي عن درجة الحياد (3) حسب القيم الاحتمالية جميعها أقل من 0.05 لصالح الموافقة على فقرات المحور الأول، بشكل عام أفراد العينة موافقون بشدة على العبارات حسب المتوسط العام للمحور حيث بلغ 4.21 وهو متوسط يقع في الفئة من 4.21 الى 5 والتي تعني الموافقة بشدة ويوضح ذلك مستوى المعنوية 0.000 اقل من 0.05 وتعني الاختلاف عن درجة الحياد لصالح الموافقة بشدة.



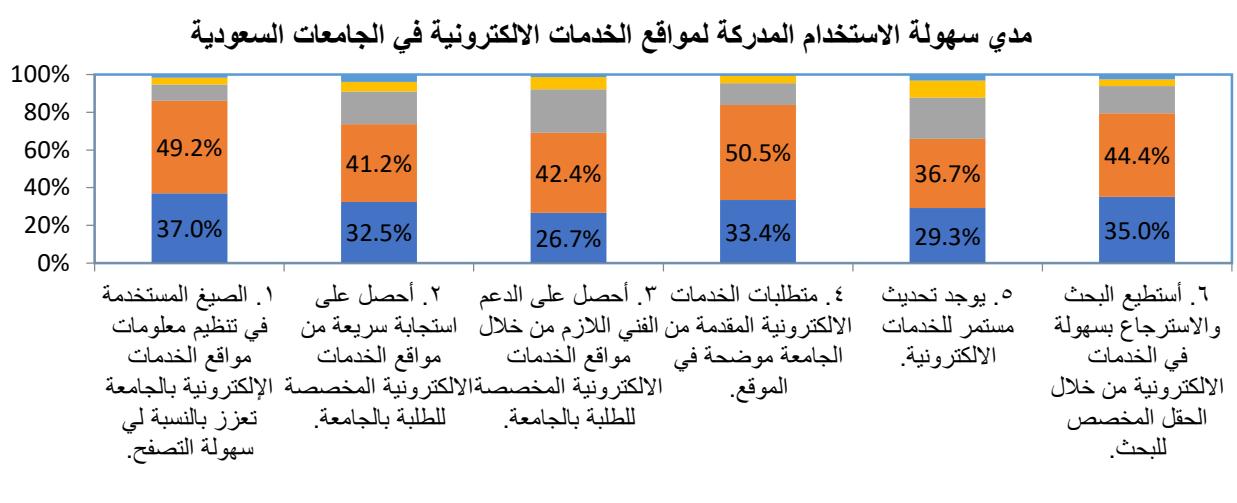
شكل (4) متوسطات المحور الأول: مدى الأهمية المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية

اعلى متوسط بلغ 4.44 في الفقرة (تحافظ الخدمات الالكترونية في الجامعة على سرية المعلومات الخاصة بالطلبة).

المحور الثاني: مدى سهولة الاستخدام المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية

جدول (7) درجة الموافقة للمحور الثاني: مدى سهولة الاستخدام المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية

مدى سهولة الاستخدام المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوفق	لا اوفق بشدة
1. الصيغ المستخدمة في تنظيم معلومات موقع الخدمات الإلكترونية بالجامعة تعزز بالنسبة لي سهولة التصفح.	5 1.6%	11 3.5%	27 8.7%	153 49.2%	115 37.0%
2. أحصل على استجابة سريعة من موقع الخدمات الإلكترونية المخصصة للطلبة بالجامعة.	12 3.9%	16 5.1%	54 17.4%	128 41.2%	101 32.5%
3. أحصل على الدعم الفني اللازم من خلال موقع الخدمات الإلكترونية المخصصة للطلبة بالجامعة.	4 1.3%	20 6.4%	72 23.2%	132 42.4%	83 26.7%
4. متطلبات الخدمات الإلكترونية المقدمة من الجامعة موضحة في الموقع.	2 0.6%	12 3.9%	36 11.6%	157 50.5%	104 33.4%
5. يوجد تحديث مستمر للخدمات الإلكترونية.	10 3.2%	28 9.0%	68 21.9%	114 36.7%	91 29.3%
6. أستطيع البحث والاسترجاع بسهولة في الخدمات الإلكترونية من خلال الحقل المخصص للبحث.	8 2.6%	11 3.5%	45 14.5%	138 44.4%	109 35.0%



شكل (5) يوضح مدى سهولة الاستخدام المدركة لموقع الخدمات الإلكترونية في الجامعات السعودية

يلاحظ بشكل عام أن إفراد العينة موافقون على فقرات المحور الثاني بنسبة عالية جداً، إذ بلغت نسبة الموافقة 86.2% في الفقرة الأولى (الصيغ المستخدمة في تنظيم معلومات موقع الخدمات الإلكترونية بالجامعة تعزز بالنسبة لي سهولة التصفح) وبلغت نسبة الموافقة 73.7% في الفقرة (الحصول على استجابة سريعة من موقع الخدمات الإلكترونية المخصصة للطلبة بالجامعة) ونسبة موافقة 69.3% في الفقرة (الحصول على الدعم الفني اللازم من خلال موقع الخدمات الإلكترونية المخصصة للطلبة بالجامعة) ونسبة موافقة بشكل عام بلغت 83.9% في الفقرة (متطلبات الخدمات الإلكترونية المقدمة من الجامعة موضحة في الموقع) ونسبة موافقة 66% في الفقرة الخامسة (التحديث المستمر للخدمات الإلكترونية) ونسبة 79.4% في الفقرة السادسة (استطاعة البحث والاسترجاع بسهولة في الخدمات الإلكترونية من خلال حقل البحث).

بالتالي يتضح انه يسهل التعامل مع الموقع الإلكترونية من قبل الطلبة وسهولة الحصول على الاستجابة والدعم الفني وان الخدمات مقدمة بشكل واضح بحيث يستطيع الطلبة البحث واسترجاع المعلومات بسهولة.

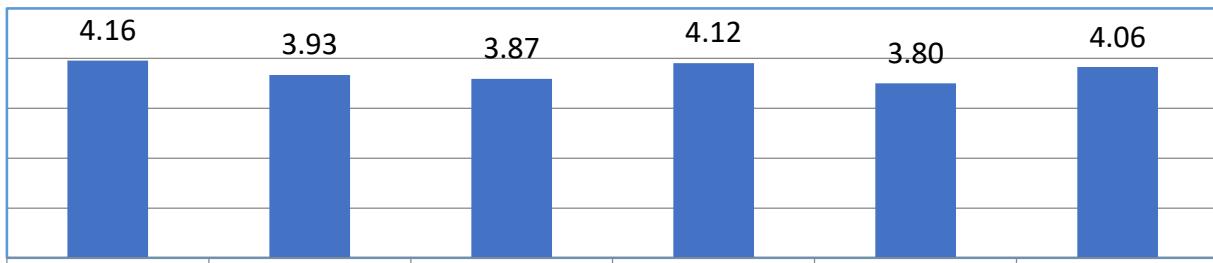
جدول (8) تحليل المحور الثاني: مدى سهولة الاستخدام المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية

الترتيب	المستوى	القيمة الاحتمالية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مدى سهولة الاستخدام المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية
1	اوفق	0.000	0.847	4.16	1. الصيغ المستخدمة في تنظيم معلومات موقع الخدمات الالكترونية بالجامعة تعزز بالنسبة لـ سهولة التصفح.
4	اوفق	0.000	1.025	3.93	2. أحصل على استجابة سريعة من موقع الخدمات الالكترونية المخصصة للطلبة بالجامعة.
5	اوفق	0.000	0.926	3.87	3. أحصل على الدعم الفني اللازم من خلال موقع الخدمات الالكترونية المخصصة للطلبة بالجامعة.
2	اوفق	0.000	0.806	4.12	4. متطلبات الخدمات الالكترونية المقدمة من الجامعة موضحة في الموقع
6	اوفق	0.000	1.06	3.80	5. يوجد تحديث مستمر للخدمات الالكترونية.
3	اوفق	0.000	0.931	4.06	6. أستطيع البحث والاسترجاع بسهولة في الخدمات الالكترونية من خلال الحقل المخصص للبحث.
	اوفق	0.000	0.729	3.96	المحور الثاني

المتوسط من 1 الى 1.8 لا اوفق بشدة، من 1.81 الى 2.60 لا اوفق، من 2.61 الى 3.40 محيد، من 3.41 الى 4.20 اوفق، من 4.21 الى 5 اوفق بشدة، تم مقارنة المتوسط بدرجة الحياد 3 واستخدام اختبارات لعينة واحدة عند مستوى دلالة 0.05

من خلال جدول(8) يتضح أنه يوجد فرق معنوي عن درجة الحياد (3) حسب القيم الاحتمالية جميعها أقل من 0.05 لصالح الموافقة على فقرات المحور الثاني (مدى سهولة الاستخدام المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية)، بشكل عام أفراد العينة موافقون على الفقرات حسب المتوسط العام للمحور حيث بلغ 3.96 وهو متوسط يقع في الفئة من 3.41 الى 4.20 والتي تعني الموافقة ويوضح ذلك مستوى المعنوية 0.000 اقل من 0.05 وتعني الاختلاف عن درجة الحياد لصالح الموافقة.

المحور الثاني



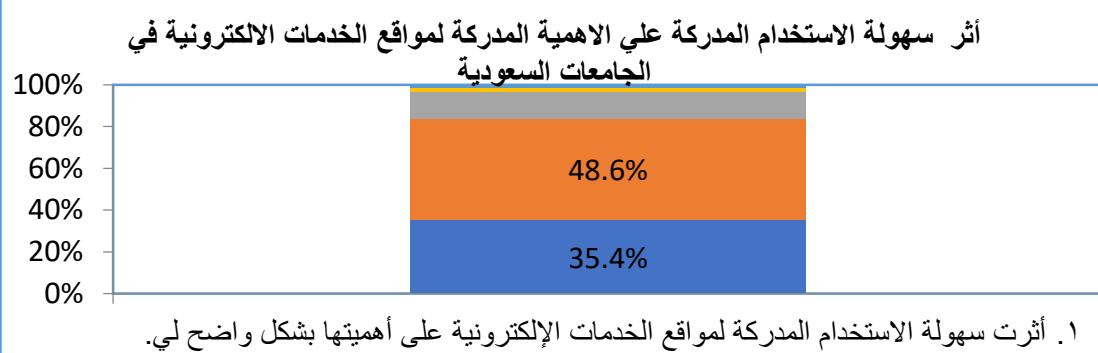
٦. أستطيع البحث ٥. يوجد تحديث مستمر ٤. متطلبات الخدمات ٣. أحصل على الدعم ٢. أحصل على استجابة ١. الصيغ المستخدمة
والاسترجاع بسهولة في للخدمات الإلكترونية. الإلكترونية المقدمة من الفني اللازم من خلال سريعة من موقع الجامعة موضحة في موقع الخدمات الإلكترونية موقع الخدمات المخصصة للطلبة الموقع الإلكتروني المخصص للجامعة خلال الحق المخصص للبحث.
تعزز بالنسبة لي سهولة التصفح.

شكل (6) متوسطات المحور الثاني: مدى سهولة الاستخدام المدركة لموقع الخدمات الإلكترونية في الجامعات السعودية

المحور الثالث: أثر سهولة الاستخدام المدركة على الأهمية المدركة لموقع الخدمات الإلكترونية في الجامعات السعودية

جدول (9) درجة الموافقة للمحور الثالث: أثر سهولة الاستخدام المدركة على الأهمية المدركة لموقع الخدمات الإلكترونية في الجامعات السعودية

لا اوفق بشدة	لا اوفق	محايد	اوفق	اوفق بشدة	
4	6	40	151	110	1. أثرت سهولة الاستخدام المدركة لموقع الخدمات الإلكترونية على أهميتها بشكل واضح لي.
1.3%	1.9%	12.9%	48.6%	35.4%	



شكل (7) يوضح أثر سهولة الاستخدام المدركة على الأهمية المدركة لموقع الخدمات الإلكترونية في الجامعات السعودية

يلاحظ ان 84% من افراد العينة موافقون بشكل عام على الفقرة (أثرت سهولة الاستخدام المدركة لموقع الخدمات الإلكترونية على أهميتها بشكل واضح لهم).

جدول (10) تحليل المحور الثالث: أثر سهولة الاستخدام المدركة على الاهمية المدركة لمواقع الخدمات

الإلكترونية في الجامعات السعودية

الترتيب	المستوى	القيمة الاحتمالية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أثر سهولة الاستخدام المدركة على الاهمية المدركة لمواقع الخدمات الإلكترونية في الجامعات السعودية
1	اوفق	0.000	0.81	4.15	1. أثرت سهولة الاستخدام المدركة لموقع الخدمات الإلكترونية على أهميتها بشكل واضح لي.

المتوسط من 1 الى 1.8 لا اوفق بشدة، من 1.81 الى 2.60 لا اوفق، من 2.61 الى 3.40 محابد، من 3.41 الى 4.20 اوفق، من 4.21 الى 5 اوفق بشدة، تم مقارنة المتوسط بدرجة الحياد 3 واستخدام اختبار ت لعينة واحدة عند مستوى دلالة 0.05

من خلال جدول (10) يتضح أنه يوجد اختلاف معنوي عن درجة الحياد (3) للمحور الثالث (أثر سهولة الاستخدام المدركة على الاهمية المدركة لمواقع الخدمات الإلكترونية في الجامعات السعودية) حسب المتوسط العام للمحور حيث بلغ 4.15 وهو متوسط يقع في الفئة من 3.41 الى 4.20 والتي تعني الموافقة ويوضح ذلك مستوى المعنوية 0.000 اقل من 0.05 وتعني الاختلاف عن درجة الحياد لصالح الموافقة.

المحور الثالث

4.15

1. أثرت سهولة الاستخدام المدركة لموقع الخدمات الإلكترونية على أهميتها بشكل واضح لي.

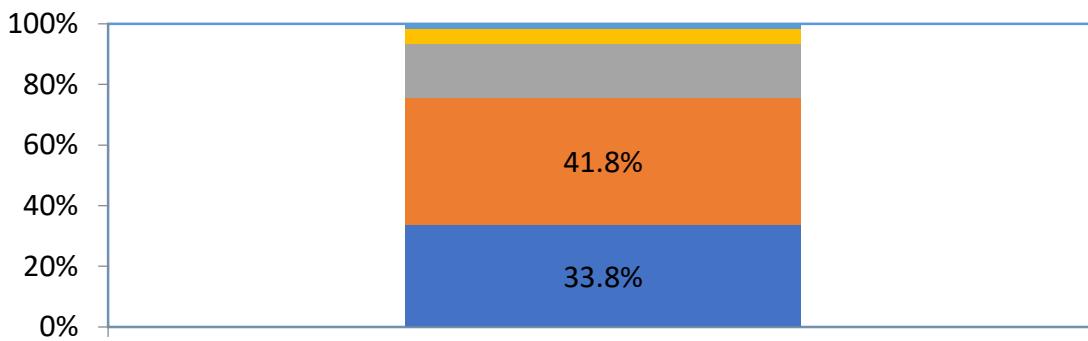
شكل (8) متوسطات المحور الثالث: أثر سهولة الاستخدام المدركة على الأهمية المدركة لمواقع الخدمات الإلكترونية في الجامعات السعودية

المحور الرابع: نوعية الاتجاهات الطلبية نحو استخدام الخدمات الإلكترونية في الجامعات السعودية

جدول (11) درجة الموافقة للمحور الرابع: نوعية الاتجاهات الطلبية نحو استخدام الخدمات الإلكترونية في الجامعات السعودية

لا اوفق بشدة	لا اوفق	محايد	اوفق	اوفق بشدة	
5	16	55	130	105	1. أعتبر نفسي راضي كلياً عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجامعة للطلبة.
1.6%	5.1%	17.7%	41.8%	33.8%	

نوعية الاتجاهات الطلبية نحو استخدام الخدمات الإلكترونية في الجامعات السعودية



شكل (9) يوضح نوعية الاتجاهات الطلبية نحو استخدام الخدمات الإلكترونية في الجامعات السعودية يلاحظ ان 75.6 % راضيين تماماً عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجامعة للطلبة وتبين هذه النسبة مستوى الرضا العالي عن الخدمات المقدمة للطلبة.

جدول (12) تحليل المحور الرابع: نوعية الاتجاهات الطلابية نحو استخدام الخدمات الإلكترونية في الجامعات السعودية

الترتيب	المستوى	القيمة الاحتمالية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	نوعية الاتجاهات الطلابية نحو استخدام الخدمات الإلكترونية في الجامعات السعودية
1	اوفق	0.000	0.931	4.01	أعتبر نفسي راضي كلياً عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجامعة للطلبة .

المتوسط من 1 الى 1.8 لا اوفق بشدة، من 1.81 الى 2.60 لا اوفق، من 2.61 الى 3.40 محايد، من 3.41 الى 4.20 اوفق، من 4.21 الى 5 اوفق بشدة، تم مقارنة المتوسط بدرجة الحياد 3 واستخدام اختبارات لعينة واحدة عند مستوى دلالة 0.05

يتضح أنه يوجد فرق معنوي عن درجة الحياد (3) حسب القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 لصالح الموافقة على فقرة المحور الرابع (نوعية الاتجاهات الطلابية نحو استخدام الخدمات الإلكترونية في الجامعات السعودية)، حيث بلغ المتوسط 4.01 وهو متوسط يقع في فئة الموافقة من 3.41 الى

.4.20

المحور الرابع

4.01

1. أعتبر نفسي راضي كلياً عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجامعة للطلبة.

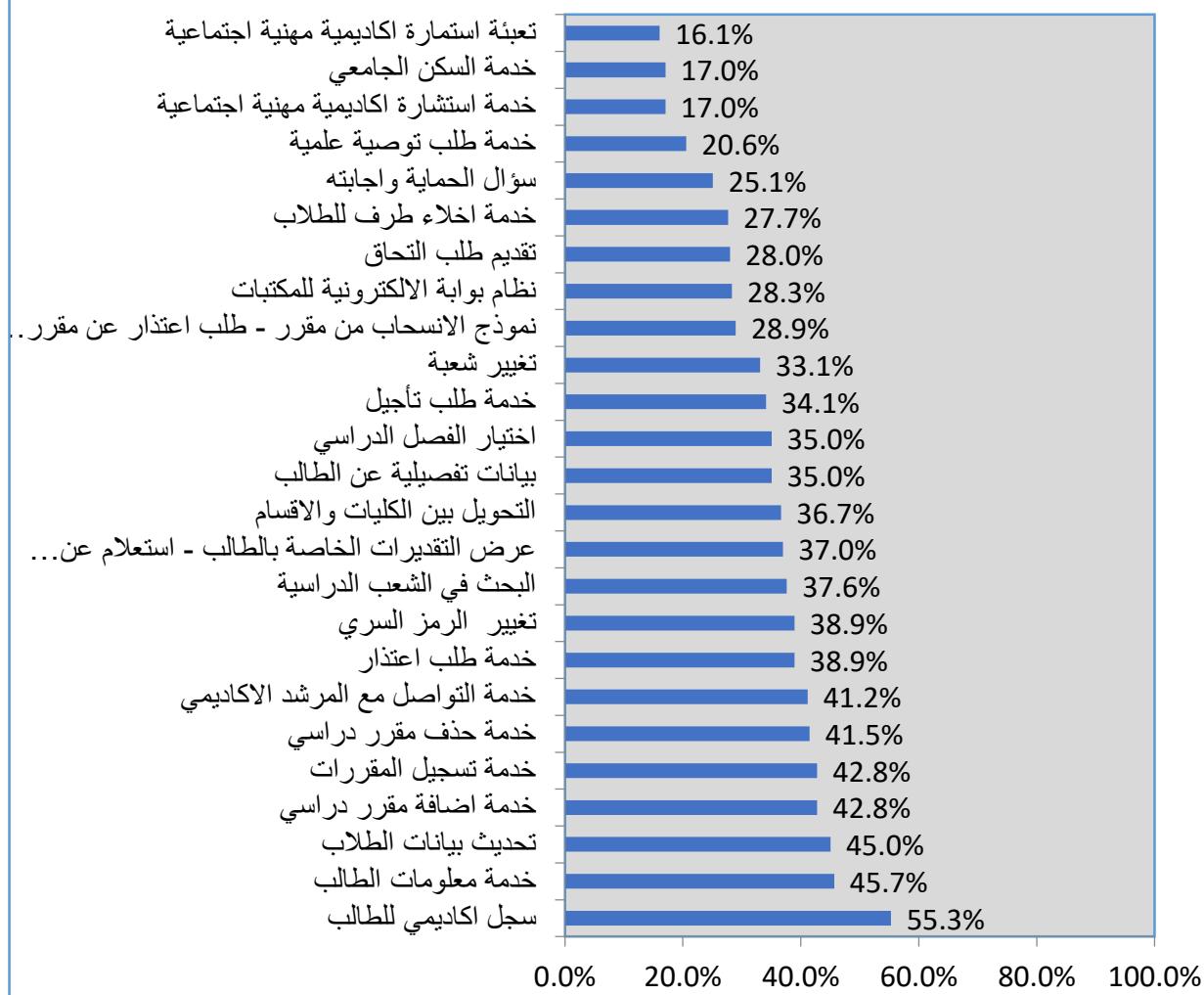
شكل (10) متوسط المحور الرابع: نوعية الاتجاهات الطلابية نحو استخدام الخدمات الإلكترونية في الجامعات السعودية

المحور الخامس: اصناف الخدمات الالكترونية المقدمة والاكثر استخداماً وترتيبها

جدول (13) الخدمات الالكترونية المقدمة والاكثر استخداماً

النسبة المئوية	العدد	
55.3%	172	سجل اكاديمي للطالب
45.7%	142	خدمة معلومات الطالب
45.0%	140	تحديث بيانات الطالب
42.8%	133	خدمة اضافة مقرر دراسي
42.8%	133	خدمة تسجيل المقررات
41.5%	129	خدمة حذف مقرر دراسي
41.2%	128	خدمة التواصل مع المرشد الاكاديمي
38.9%	121	خدمة طلب اعتذار
38.9%	121	تغيير الرمز السري
37.6%	117	البحث في الشعب الدراسية
37.0%	115	عرض التقديرات الخاصة بالطالب - استعلام عن نتائج الاختبار
36.7%	114	التحويل بين الكليات والاقسام
35.0%	109	بيانات تفصيلية عن الطالب
35.0%	109	اختيار الفصل الدراسي
34.1%	106	خدمة طلب تأجيل
33.1%	103	تغيير شعبة
28.9%	90	نموذج الانسحاب من مقرر - طلب اعتذار عن مقرر دراسي
28.3%	88	نظام بوابة الالكترونية للمكتبات
28.0%	87	تقديم طلب التحاق
27.7%	86	خدمة اخلاء طرف للطلاب
25.1%	78	سؤال الحماية واجابته
20.6%	64	خدمة طلب توصية علمية
17.0%	53	خدمة استشارة اكاديمية مهنية اجتماعية
17.0%	53	خدمة السكن الجامعي
16.1%	50	تعبئة استماراة اكاديمية مهنية اجتماعية

الخدمات الالكترونية المقدمة



شكل (11) يوضح اهم الخدمات الالكترونية المقدمة

من خلال جدول (13) وشكل (11) يلاحظ أن الخدمات الالكترونية المقدمة والاكثر استخداماً هي وجود سجل اكاديمي للطالب بنسبة 55.3 % تليها خدمة معلومات الطالب بنسبة 45.7 % ثم تحديث بيانات الطالب بنسبة 45 %. يجب التركيز من قبل الإدارة على تطوير وتحسين التوصية العلمية والاستشارات والسكن الجامعي وتعبئة الاستماره الأكاديمية وإضافتها للخدمات.

جدول (14) مقارنة متوسطات عبارات المحور الاول: مدى الأهمية المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية مع متوسط المحور الكلي

المقدمة الاحتمالية	الانحراف المعياري للمحور	المتوسط الحسابي للمحور	الانحراف المعياري للمحور	المتوسط الحسابي	مدى الأهمية المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية
0.000	0.645	4.21	0.775	4.34	1. الموقع الالكتروني يعرف بمختلف الخدمات وأهدافها التي يقدمها للطلبة وبالتالي يعزز أهميتها المدركة.
0.064			0.958	4.14	2. الخدمات الالكترونية في الجامعة تتميز بالشمولية لكل احتياجات الطلاب من الخدمات.
0.000			0.697	4.44	3. تحافظ الخدمات الالكترونية في الجامعة على سرية المعلومات الخاصة بالطلبة.
0.000			1.027	3.94	4. تعتبر جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها الجامعة عالية المستوى.
0.385			0.897	4.18	5. الخدمات الالكترونية بالجامعة ساهمت في التحول الرقمي كلياً، وأصبحت بديلاً عن الخدمات التقليدية.

تم استخدام اختبارات لعينتين مترابطتين عند مستوى معنوية 0.05

يلاحظ وجود فروق معنوية بين التعريف أهمية الخدمات الالكترونية مع التعريف بمختلف الخدمات وسرية المعلومات الخاصة بالطلبة وأهمية الخدمات الالكترونية فمستويات المعنوية جميعها (0.00) أقل من 0.05، ولا يوجد فروق معنوية بين التعريف أهمية الخدمات الالكترونية الشمولية لكل احتياجات الطلاب والمساهمة في كلية التحول الرقمي للخدمات فمستويات المعنوية (0.064) و (0.385) أكبر من 0.05.

جدول (15) مقارنة متوسطات فقرات المحور الثاني: مدى سهولة الاستخدام المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية مع متوسط المحور الكلي

المقدمة الاحتمالية	الانحراف المعياري للمحور	المتوسط الحسابي للمحور	المقدمة الانحراف المعياري للمحور	المتوسط الحسابي	مدى سهولة الاستخدام المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية
0.000	0.729	3.96	0.847	4.16	1. الصيغ المستخدمة في تنظيم معلومات موقع الخدمات الإلكترونية بالجامعة تعزز بالنسبة لي سهولة التصفح.
0.528			1.025	3.93	2. أحصل على استجابة سريعة من موقع الخدمات الإلكترونية المخصصة للطلبة بالجامعة.
0.008			0.926	3.87	3. أحصل على الدعم الفني اللازم من خلال موقع الخدمات الإلكترونية المخصصة للطلبة بالجامعة.
0.000			0.806	4.12	4. متطلبات الخدمات الإلكترونية المقدمة من الجامعة موضحة في الموقع
0.000			1.06	3.8	5. يوجد تحديث مستمر للخدمات الإلكترونية.
0.003			0.931	4.06	6. أستطيع البحث والاسترجاع بسهولة في الخدمات الإلكترونية من خلال الحقل المخصص للبحث.

تم استخدام اختبار ت-Levene لبيان تباين مترابطين عند مستوى معنوية 0.05

يلاحظ عدم وجود فرق معنوي فقط بين سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية وسرعة استجابة موقع الخدمات الإلكترونية فمستوى المعنوية (0.528) أكبر من 0.05، بينما يلاحظ وجود فروق معنوية بين بقية فقرات سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية.

3/3 قياس الأثر في مدى الأهمية المدركة لمواقع الخدمات الإلكترونية في الجامعات السعودية

جدول (16) نتائج قياس الأثر في مدى الأهمية المدركة لمواقع الخدمات الإلكترونية في الجامعات السعودية

حجم الأثر	مؤشر كوهين	الانحراف المعياري	الفرق بين المتوسطين	قياس الأثر في مدى الأهمية المدركة لمواقع الخدمات الإلكترونية في الجامعات السعودية
صغير	0.16774	0.775	0.13	1. الموقع الإلكتروني يعرّف بمختلف الخدمات وأهدافها التي يقدمها للطلبة وبالتالي يعزز أهميتها المدركة.
صغير	0.07307	0.958	0.07	2. الخدمات الإلكترونية في الجامعة تميز بالشمولية لكل احتياجات الطلاب من الخدمات.
متوسط	0.32999	0.697	0.23	3. تحافظ الخدمات الإلكترونية في الجامعة على سرية المعلومات الخاصة بالطلبة.
متوسط	0.26290	1.027	0.27	4. أعتبر جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجامعة عالية المستوى.
صغير	0.03344	0.897	0.03	5. الخدمات الإلكترونية بالجامعة ساهمت في التحول الرقمي كلياً، وأصبحت بديلاً عن الخدمات التقليدية.

حجم الأثر 0.2 واقل صغير، 0.5 متوسط، 0.8 وأكثر كبير.

كان حجم الأثر لفقرات المحور الثاني على التعريف بمختلف الخدمات ما بين المتوسط والصغير وقد كان أثر سرية المعلومات الخاصة بالطلبة جودة الخدمات الإلكترونية متوسط بمؤشرات بلغت (0.32999 و 0.26290) بينما بقية الفقرات ذات أثر صغير على التعريف بمختلف الخدمات.

جدول (17) نتائج قياس الاثر في مدى سهولة الاستخدام المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية

حجم الأثر	مؤشر كوهين	الانحراف المعياري	الفرق بين المتوسطين	قياس الاثر في مدى سهولة الاستخدام المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية
متوسط	0.23613	0.847	0.2	1. الصيغ المستخدمة في تنظيم معلومات موقع الخدمات الإلكترونية بالجامعة تعزز بالنسبة لي سهولة التصفح.
صغير	0.02927	1.025	0.03	2. أحصل على استجابة سريعة من موقع الخدمات الإلكترونية المخصصة للطلبة بالجامعة.
صغير	0.09719	0.926	0.09	3. أحصل على الدعم الفني اللازم من خلال موقع الخدمات الإلكترونية المخصصة للطلبة بالجامعة.
صغير	0.19851	0.806	0.16	4. متطلبات الخدمات الإلكترونية المقدمة من الجامعة موضحة في الموقع
صغير	0.15094	1.06	0.16	5. يوجد تحديث مستمر للخدمات الإلكترونية.
صغير	0.10741	0.931	0.1	6. أستطيع البحث والاسترجاع بسهولة في الخدمات الإلكترونية من خلال الحقل المخصص للبحث.

حجم الأثر 0.2 واقل صغير، 0.5 متوسط، 0.8 وأكثر كبير.

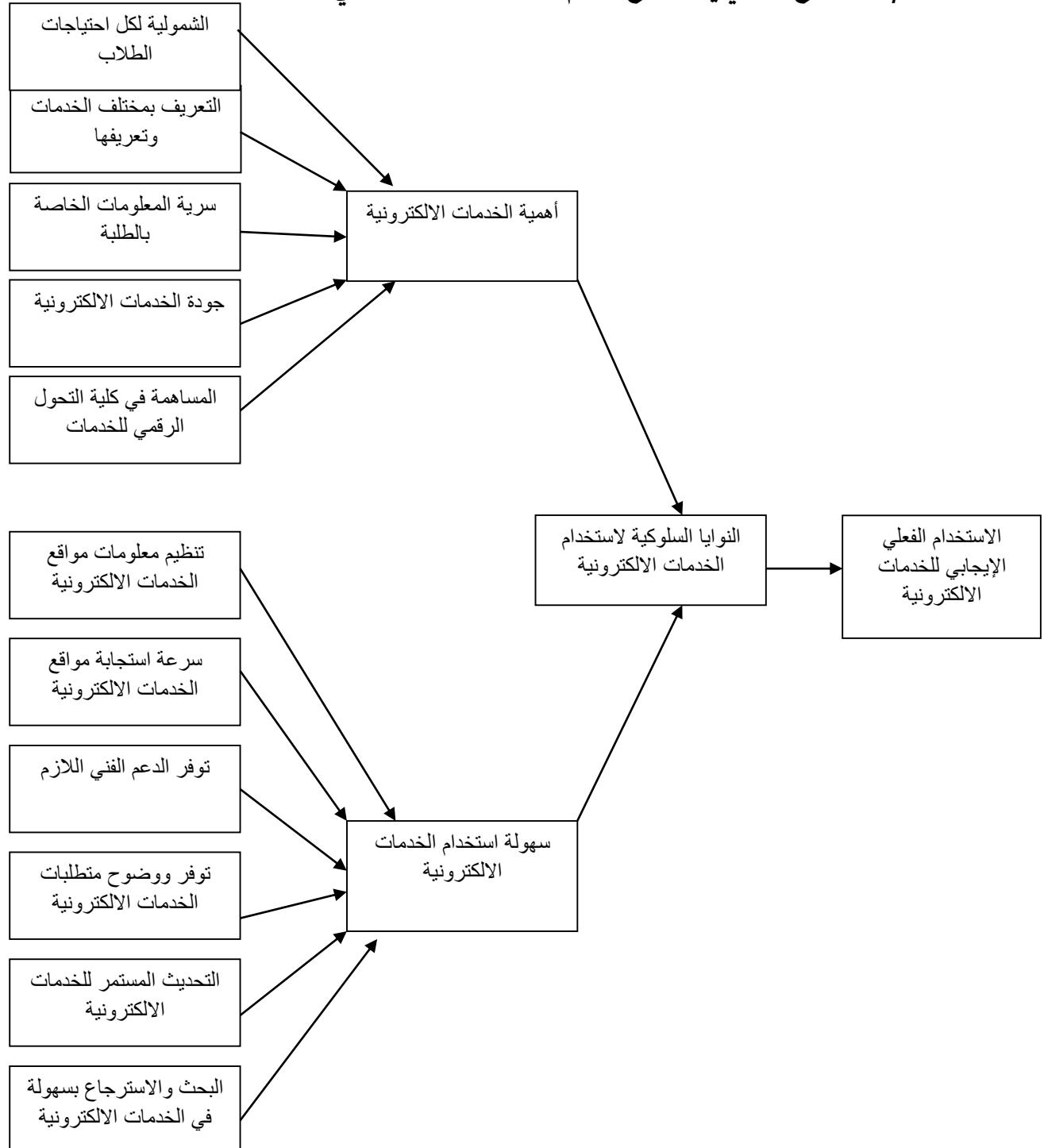
كان حجم الأثر لفقرات المحور الثاني على سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية ما بين المتوسط والصغير وقد كان أثر تنظيم معلومات موقع الخدمات الإلكترونية على سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية متوسط بمؤشر بلغ (0.23613) بينما بقية الفقرات ذات اثر صغير على سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية.

جدول (18) نتائج قياس الاثر في النوايا السلوكية لاستخدام الخدمات الالكترونية

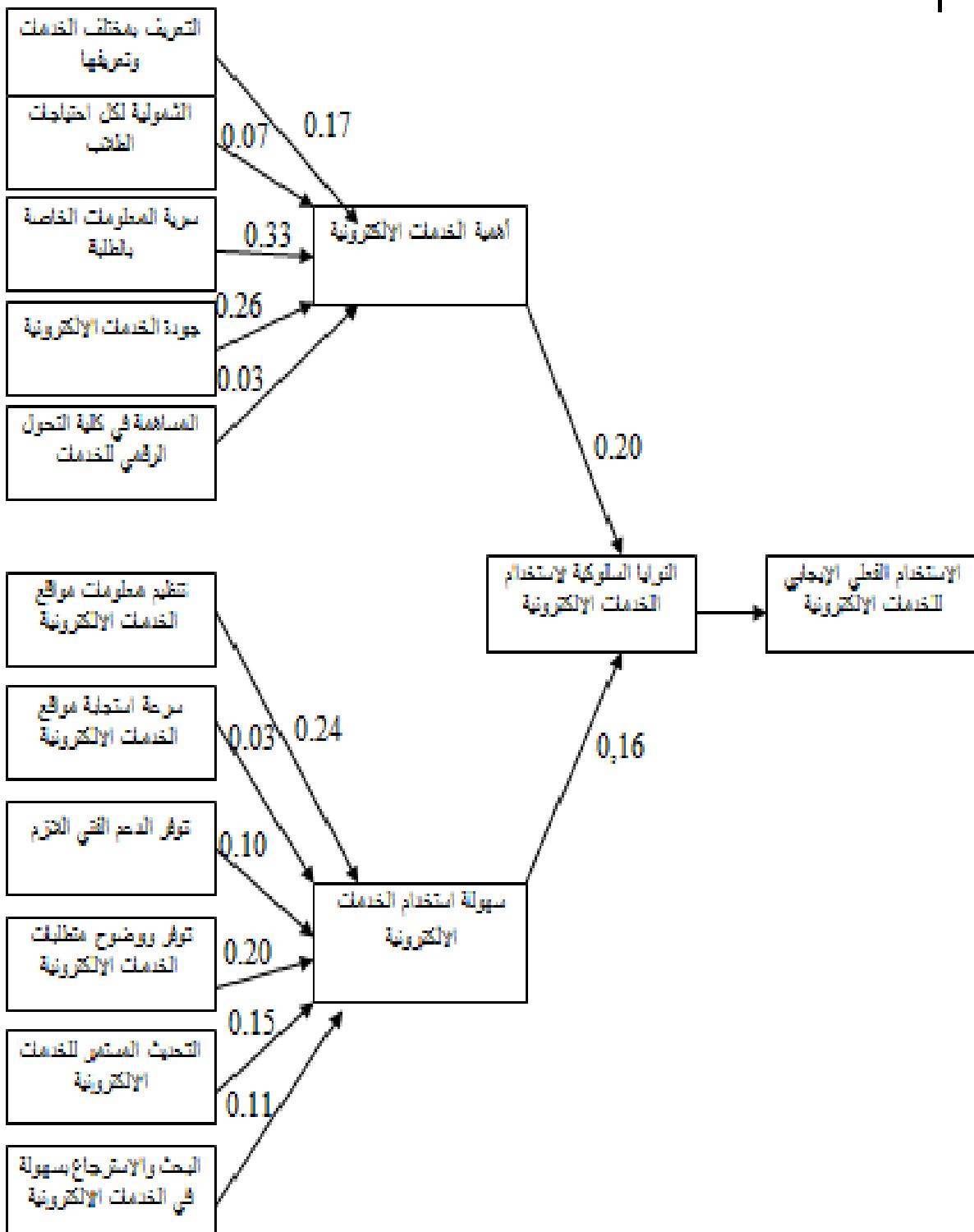
حجم الاثر	مؤشر كوهين	الانحراف المعياري	الفرق بين المتواسطين	قياس الاثر في النوايا السلوكية لاستخدام الخدمات الالكترونية
صغير	0.20155	0.645	0.13	مدى الأهمية المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية
صغير	0.16461	0.729	0.12	مدى سهولة الاستخدام المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية

من خلال جدول(18) يلاحظ أن أثر اهمية الخدمات الالكترونية وسهولة استخدام الخدمات الالكترونية على النوايا السلوكية لاستخدام الخدمات الالكترونية صغير حسب مؤشر كوهين وقد بلغ الاثر (0.20155 و 0.16461)

4/3 النموذج التطويري المقترن لتقدير الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية



شكل(12) يوضح النموذج التطويري المقترن لتقدير الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية



شكل(13) يوضح تحليل النموذج التطويري المقترن لتقييم الخدمات الإلكترونية في الجامعات السعودية

الفصل الرابع: الخاتمة والتوصيات

١/٤ خاتمة الدراسة

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلوة والسلام على رسول الله وعلى آله وصحبه ومن تبع هداه إلى يوم الدين، وهكذا لكل بداية نهاية، وخير العمل ما حسن آخره وخير الكلام ما قل ودل ونتمنى أن تكون وفقنا في سردينا للموضوع سرداً لا ملل فيه ولا تقصير، ونأمل أن تكون قد قدمنا عرضاً شاملاً ووافيأً لموقع الخدمات الإلكترونية المقدمة في الجامعات السعودية وتحول الخدمات بشكل كامل من الخدمات الورقية إلى الخدمات الإلكترونية التي وفرت لنا كثيراً من الوقت والجهد وتجنب الأخطاء وحماية البيانات بشكل دقيق.

تضمن بحثنا هذا دراسة تقييم اتجاهات الطلبة نحو موقع الخدمات الإلكترونية من الجامعات السعودية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية لموقع الخدمات الإلكترونية وتحديد أهم الخدمات الإلكترونية، ودراسة أهم النماذج المحددة لقياس جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة، حيث توصلنا من خلاله إلى الفهم والإدراك التام لجميع جوانب موضوعنا والإجابة على التساؤلات، ونتمنى أن يكون بحثنا قد نال على إفادتكم وأخيراً سوف نقدم ما توصلنا إليه من نتائج وتوصيات نتناولها على النحو التالي:

٢/٤ النتائج

١/٢/٤ النتائج المتعلقة بعينة الدراسة

- معظم أفراد العينة المختارة من جامعة طيبة بنسبة 35.4% ثم 32.5% من جامعة الامام محمد بن سعود، و32.2% من جامعة الامام عبدالرحمن بن فيصل.
- معظم أفراد العينة المختارة من تخصص علم المعلومات بنسبة 18.3%， يليهم تخصص ادارة الاعمال بنسبة 7.1%， ثم الجغرافيا بنسبة 6.4%.
- الدراسة بينت أن 82.6% من العينة المختارة من الاناث والذكور بنسبة 17.4%.

2/4 النتائج المتعلقة بمحاور الدراسة

- أفراد العينة موافقون بشدة على فقرات المحور الاول (مدى الاهمية المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية) حسب المتوسط العام للمحور حيث بلغ 4.21 وهو متوسط يقع في الفئة من 4.21 الى 5 والتي تعني الموافقة بشدة ويوضح ذلك مستوى المعنوية 0.000 اقل من 0.05 وتعني الاختلاف عن درجة الحياد لصالح الموافقة بشدة.
- أفراد العينة موافقون على فقرات المحور الثاني (مدى سهولة الاستخدام المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية حسب المتوسط العام للمحور حيث بلغ 3.96 وهو متوسط يقع في الفئة من 3.41 الى 4.20 والتي تعني الموافقة ويوضح ذلك مستوى المعنوية 0.000 اقل من 0.05 وتعني الاختلاف عن درجة الحياد لصالح الموافقة.
- أفراد العينة موافقون على فقرات المحور الثالث (أثر سهولة الاستخدام المدركة على الاهمية المدركة لموقع الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية) حسب المتوسط العام للمحور حيث بلغ 4.15 وهو متوسط يقع في الفئة من 3.41 الى 4.20 والتي تعني الموافقة ويوضح ذلك مستوى المعنوية 0.000 اقل من 0.05 وتعني الاختلاف عن درجة الحياد لصالح الموافقة.
- أفراد العينة موافقون على المحور الرابع (نوعية الاتجاهات الطلابية نحو استخدام الخدمات الالكترونية في الجامعات السعودية)، حيث بلغ المتوسط العام 4.01 وهو متوسط يقع في فئة الموافقة من 3.41 الى 4.20.
- من أهم الخدمات الالكترونية المقدمة والاكثر استخداماً هي وجود سجل اكاديمي للطالب بنسبة 55.3% تليها توفر خدمة معلومات الطالب بنسبة 45.7% ثم تحديث بيانات الطالب بنسبة 45%.

3/4 توصيات الدراسة

- التركيز على زيادة مستوى جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها الجامعة.
- التحديث المستمر للخدمات الالكترونية التي تقدمها الجامعات وتطويرها.
- يجب الاستمرار في تطوير موقع الخدمات الالكترونية المخصصة للطلبة بالجامعة للحصول على المزيد من الدعم الفني.
- اضافة المزيد من الخدمات الالكترونية في منصة الجامعة مثل (التغيير من شعبة الى شعبة، خدمة الاستشارات مع الدعم، خدمة حجز موعد مع المرشد الأكاديمي او اعضاء هيئة التدريس، خدمة التعلم الذاتي، طلب اضافة مقرر دراسي، خدمة الجدول الدراسي، التسجيل في الرحلات الجامعية، التدريب الصيفي، خدمة التظلم ورفع الشكاوى، خدمة التواصل بين الطلبة واعضاء هيئة التدريس، خدمة التوصيات العلمية).

مراجع

مراجع عربية

أبو عاصي، هشام عبدالعزيز. (2020). تصور مقترن لتطوير الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود في ضوء معايير تصنيف ويسيميتركس. مجلة العلوم التربوية، الصفحات 388-315. تم الاسترداد من <http://search.mandumah.com/Record/1175509>

أحمد، فرج أحمد. (2021). استثمار البيانات الضخمة لتطوير آليات البحث والاسترجاع وتخصيص خدمات مؤسسات المعلومات: دراسة استشرافية. المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات. تم الاسترداد من <https://2u.pw/1mCFZdx>

إسماعيل، خالدة ممدوح سيد. (2022). نشأة وتطور الحكومة الإلكترونية في مصر. مجلة كلية الآداب، الصفحات 163-186. تم الاسترداد من <http://search.mandumah.com/Record/1314505>

تمار، خديجة، و عبداللطيف، عثمان. (2018). تجارب دولية في مجال الحكومة الإلكترونية ومستقبلالجزائر من ذلك. مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، الصفحات 34-21. تم الاسترداد من <https://search.mandumah.com/Record/939409>

الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة. (2023). تم الاسترداد من <https://eservices.iu.edu.sa>. تم الاسترداد من جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل. (2023) . الخدمات الإلكترونية. تم الاسترداد من <https://www.iau.edu.sa/ar/e-services>

جامعة الامام عبدالرحمن بن فيصل. (2023). عن الجامعة تم الاسترداد من: <https://www.iau.edu.sa/ar/about-us>

جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية. (2023). عن الجامعة تم الاسترداد من: <https://imamu.edu.sa/about/Pages/default.aspx>

جامعة طيبة. (2023). تم الاسترداد من [#https://eas.taibahu.edu.sa/TaibahReg/login.do](https://eas.taibahu.edu.sa/TaibahReg/login.do). تأثير التحديث المستمر لمعايير الإبلاغ الدولي على النظام المحاسبي المالي دراسة تحليلية. مجلة العلوم الإدارية والمالية، الصفحات 150-167. تم الاسترداد من <https://2u.pw/Zo8p8jv>

جامعة، نوف عبدالله محمد. (2015). مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلاب عنها في جامعة الملك سعود. الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية، 23-1 . الصفحات 1-150. تم الاسترداد من <http://search.mandumah.com/Record/692401>

حديدي، عتبر. (2018). أثر الإدارة الإلكترونية في ترقية وتعزيز مبادئ المرفق العام. تم الاسترداد من <https://2u.pw/Dnp4tCf>

حسام الدين، فزانية، وحساني، عبدالكريم. (2019). أثر جودة الخدمات الالكترونية على رضا الزبائن: دراسة حالة لعينة من زبائن بريد الجزائر-أم البوقي. تم الاسترداد من <http://bib.univ-oeb.dz:8080/jspui/handle/123456789/8410>

حسان، محمد عبدالله عبدالمقصود. (2007). العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العميل في بيئة التجارة الالكترونية: إطار مفاهيمي مقتضي. مجلة البحث التجارية، الصفحات 63-15. تم الاسترداد من <http://search.mandumah.com/Record/151330>

طليم، مني أبو العطا. (14 ابريل، 2021). التحول الرقمي والتعلم عن بعد بالمملكة العربية السعودية خلالجائحة كورونا بالإضافة إلى تجربة جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل. مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية.

حورية، علي حسين ؛ والقرشي، عفاف خضر وائل. (2017). إدارة الخدمات الأكاديمية للتعليم عن بعد في جامعة طيبة بالمدينة المنورة. المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، الصفحات 252-207. تم الاسترداد من <http://search.mandumah.com/Record/845607>

خليفة، شعبان عبدالعزيز. (1997). المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.

الدهشان، جمال علي خليل. (2003). الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية: دراسة تحليلية لآراء الطلبة. (الصفحات 265-307). القاهرة: جامعة عين شمس - مركز تطوير التعليم الجامعي. تم الاسترداد من <https://search.mandumah.com/Record/40020>

ديركي، هيفين، والخلق، محمد، والتركاوي، عمار. (2021). دور الحكومة الالكترونية في تبسيط الإجراءات الإدارية. مجلة جامعة البعث، الصفحات 125-77. تم الاسترداد من <https://albaath-univ.edu.sy/journal/index.php/BUJLE/article/view/678/636>

راضي، ميرفت محمد محمد، والمغارى، سها عصام محمد، والنجليني، رغدة محمود عبدالله. (2018). الادارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الفلسطينية: دراسة حالة جامعة الازهر- غزة. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، الصفحات 186-155. تم الاسترداد من <https://search.mandumah.com/Record/910620>

الرشيدى، نايسن لافي، و السودى، عبدالمهدى عبدالله. (2016). درجة رضا العملاء عن الخدمات الالكترونية التي تقدمها المؤسسات الحكومية في السعودية: دراسة ميدانية في المنطقة الشرقية. تم الاسترداد من <http://search.mandumah.com/Record/1126481>

رضوان، أحمد فاروق. (2015). تبني الجمهور الاماراتي لإستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية والذكية. (الصفحات 184-216). الرياض: الجمعية العلمية السعودية للعلاقات العامة والإعلان. تم الاسترداد من <http://search.mandumah.com/Record/917161>

الزبيدي، دلال لطيف مطشر. (2018). جريمة الاعتداء على الموقع الإلكتروني. مجلة جامعة بابل . العلوم الإنسانية، الصفحات 408-392. تم الاسترداد من <http://search.mandumah.com/Record/1259512>

الزكي، أحمد عبدالفتاح ، وعبدالعزيز ، زكي. (2012). درجة رضا طلبة جامعة الملك فيصل عن الخدمات الطلابية التي تقدمها لهم الجامعة. مجلة بحوث التربية النوعية، الصفحات 233-192. تم الاسترداد من <https://search.mandumah.com/Record/910781>

الزيادات، ممدوح طايع موسى، والمula، عايد محمد عطوان. (2012). تأثير أبعاد جودة الخدمات الالكترونية المقدمة في الجامعات الاردنية الخاصة على ثقة الطلاب العرب. المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية سلسلة العلوم الإنسانية، الصفحات 213-233. تم الاسترداد من <http://search.mandumah.com/Record/483337>

سلمان، عصمت سيد. (2021). تسويق خدمات التعلم الالكتروني في ضوء المنافع والمخاطر المدركة لدى اعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية دراسة تطبيقية في اطار نماذج قبول التكنولوجيا واستخدامها. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، الصفحات 208-133. تم الاسترداد من <https://search.mandumah.com/Record/1230001>

الشريف، عمار وليد عبدالسلام، والأغا، محمد عثمان مصطفى. (2018). درجة توظيف المدارس الخاصة للخدمات الإلكترونية بوزارة التربية والتعليم العالي بمحافظات غزة وسبل تطويرها. تم الاسترداد من <http://search.mandumah.com/Record/1010547>

الشهرياني، فاطمة حسن، والدوش، خولة خالد ابراهيم. (2022). واقع تبني اعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة الملك سعود للتعلم المدمج عبر تطبيق نظرية نشر الابتكارات وتبنيها بالتكافل مع نموذج تقبل التكنولوجيا. مجلة جامعة الملك خالد للعلوم التربوية، الصفحات 234-254. تم الاسترداد من <https://search.mandumah.com/Record/1342537>

عبدالغني، عبدالرحيم رمضان، وإبراهيم، فايزه فتحي سيد، والشيخ، احمد محمود عبده، وفرج، عبير محمد حلمي. (2018). نقص الدعم الفني والتدريب التكنولوجي والتمويل وتأثيرهم على قدره مصانع الملابس الجاهزة على التصدير. المجلة العلمية لكلية التربية النوعية. تم الاسترداد من <https://2u.pw/Rflu7Qo>

عبدالمجيد، أيمن ، والسقا، أباهر. (2014). دليل ومبادئ عمل تطبيقية حول البحوث الميدانية في الأرضي الفلسطينية. مركز دراسات التنمية-جامعة بيرزيت. تم الاسترداد من <https://cds.birzeit.edu/wp-content/uploads/2019/09/دليل-.pdf>

عبدالمواجدة، مقيد عودة الله. (بولييو، 2014). أثر جودة خدمات الواقع الالكتروني في تحقيق الرضى من وجهة نظر طلبة الجامعات الخاصة. مجلة التربية، الصفحات 462-481. تم الاسترداد من <http://search.mandumah.com/Record/863396>

عرفات، إيمان متولي محمد. (2018). استخدام الجامعات لموقعها الإلكتروني في توفير عملية التواصل للطلاب وإشباع احتياجاتهم: دراسة نظرية وتطبيقية. مجلة جامعة طيبة للآداب والعلوم الإنسانية، الصفحات 922-873. تم الاسترداد من <https://search.mandumah.com/Record/903631>

العلوي، ياسر حمود عبدالله، والحراسي، نبهان حارث، والصقرى، محمد ناصر علي، وكاظم، علي مهدي. (2013). تقبل أعضاء هيئة التدريس بكليات العلوم التطبيقية لمصادر المعلومات الإلكترونية: تطبيق نموذج تقبل التكنولوجيا TAM. تم الاسترداد من <http://search.mandumah.com/Record/960471>

عالم، بلال. (2020). الخدمات الإلكترونية الحكومية لمؤسسات الأعمال بالجزائر. مجلة البحث الاقتصادي والمالي، الصفحات 198-225. تم الاسترداد من <http://search.mandumah.com/Record/1132078>

غانم، رانيا. (يناير، 2019). جودة الخدمات الإلكترونية في مكتبات الجامعة اللبنانية من وجهة نظر المستفيدين: معهد الفنون الجميلة-الفرع الرابع نموذجا. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات، الصفحات 154-189. تم الاسترداد من <http://search.mandumah.com/Record/944433>

فليزة، جييخ، و مفيدة، يحياوي. (2018). جودة الخدمات الإلكترونية ودورها في تحقيق الميزة التفاضلية للمؤسسات. تم الاسترداد من <https://2u.pw/zun1otF>

مصر الرقمية. (2023). عن مصر الرقمية. تم الاسترداد من <https://digital.gov.eg/about-us>

المصري، سالمة مفتاح محمد. (2019). تجارب بعض الدول العربية والدولية في تطبيق الحكومة الإلكترونية. مجلة بحوث الإدارة والاقتصاد، الصفحات 97-118. تم الاسترداد من <https://search.mandumah.com/Record/1039756>

مصلح، معتصم محمد عزيز. (2017). فعالية استخدام البوابة الأكاديمية الإلكترونية في التواصل لدى اعضاء هيئة التدريس في جامعة القدس المفتوحة في فرع بيت لحم. مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإنسانية والاجتماعية، الصفحات 255-270. تم الاسترداد من <http://search.mandumah.com/Record/817340>

المنصة الوطنية السعودية الموحدة للخدمات الحكومية. (2023). عن المنصة الوطنية GOV.SA. تم الاسترداد من <https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/aboutPortal>

منصة خدمة تك. (2023). تم الاسترداد من <https://eservicesportal.taibahu.edu.sa>

الموازن، أمل بنت علي بن سعد. (2022). استكشاف دور الواقع الإلكتروني للجامعات بالمملكة العربية السعودية في تعزيز مهارات حماة الأممية الرقمية وتقييمها لمنسوبيها. مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، الصفحات 15-57. تم الاسترداد من <http://search.mandumah.com/Record/1368251>

نزال، حيدر خزعل. (2016). أثر أنموذج ديفز في التفكير البصري لدى طلاب الصف الرابع الأدبي في مادة التاريخ. مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والانسانية/ جامعة بابل. تم الاسترداد من <https://www.iasj.net/iasj/download/42cb5f64f1088c57>

نصر الدين، بن مسعود. (2022). تقييم جودة الخدمات الإلكترونية في الجامعات الجزائرية باستخدام مقاييس NetQual الهجين مع المنطق الضبابي: دراسة ميدانية وتطبيقية على عينة من طلبة جامعة عين تموشنت. مجلة البشائر الاقتصادية، الصفحات 412-427. تم الاسترداد من <http://search.mandumah.com/Record/1311193>

الهابيل، وسميم إسماعيل، والسر، أحمد عبدالكريم. (2017). جودة الخدمات الإلكترونية وتأثيرها على الميزة التفاضلية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة "من وجهة نظر الطلبة. مجلة جامعة الأقصى . سلسلة العلوم الإنسانية، الصفحات 259-292. تم الاسترداد من <https://search.mandumah.com/Record/805973>

الوجاجي، إبراهيم. (أكتوبر، 2020). صعوبات البحث الميداني في العلوم الاجتماعية. المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية. تم الاسترداد من <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/473/4/2/132378>

وداعة الله، مجدي عثمان، والشوابكة، عدنان عواد. (2012). قياس كفاءة المنظومة الإلكترونية في جامعة الطائف وأثرها على قبول المستفيدين للخدمة الإلكترونية. مجلة البحوث المالية والتجارية، الصفحات 356-329. تم الاسترداد من

<http://search.mandumah.com/Record/481146>

مراجع أجنبية

- Barhoumi, C .(2016) .User acceptance of the e-information service as information resource. New Library World, pp. 626–643. Retrieved from <https://www-emerald-com.sdl.idm.oclc.org/insight/content/doi/10.1108/NLW-06-2016-0045/full/html>
- Chaudhry, A., Gujjar, A., & Hafeez, M. (2008). Comparative Study of Students Support Services of AIOU and UKOU. Turkish Online Journal of Distance Education, pp. 96–117.
- Gujjar, A., Chaudhry, B., & Chaudhry, A. (2009). A Comparative study of student support services of Allama Iqbal open university and the open university of sri Lanka.
- Kim-Soon, N., Rahman, A., & Ahmed, M. (2014). E-Service Quality in Higher Education and Frequency of Use of the Service. International Education Studies, pp. 1–10. Retrieved from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1068916.pdf>
- Lee, h., Jang, j., & Cho, C. (2013). Developing e-EServQual for Educational Websites. Retrieved from <https://2u.pw/EyfVWss>
- Leonnard. (2019). Exploring the Relationship among E-service Quality, E-trust, E-satisfaction and Loyalty at Higher Education Institutions. pp. 103–110. Retrieved from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1238316.pdf>
- Ndinoshiho, J. (2010). The Use of electronic information Services by Undergraduate Nursing students at the University Namibia's Northern Campus: A descriptive Study.
- Sanchez, M. C. (2010). Effectiveness of students at the Support services programs at california community colleges. Retrieved from <https://scholarworks.calstate.edu/downloads/vt150k59h>

ملاحق

قائمة محكمي الاستبيان	
الاسم	التخصص
د. شكري برهومي	علم المعلومات
د. أحمد سعيد	علم المعلومات

أسئلة الاستبيان

الخدمات الالكترونية المقدمة للطلبة السعودية: دراسة ميدانية

هذا الاستبيان مقدم من طالبات قسم المعلومات ومصادر التعلم-جامعة طيبة بعنوان الخدمات الالكترونية المقدمة للطلبة السعودية: دراسة ميدانية لاستكمال مشروع التخرج

وذلك للتعرف على استخدام الطلبة للخدمات الالكترونية بالجامعات السعودية ومدى افادتهم ورضاهن عن تلك الخدمات، نستخدم بياناتكم في سرية تامة ولن تستخدم إلا في إطار الدراسة شاكرين لكم حسن تعاونكم.

الأسئلة العامة

..... الاسم

..... التخصص

الجامعة

- جامعة طيبة
- جامعة الامام محمد بن سعود
- جامعة الامام عبد الرحمن بن فيصل

النوع

- انثى
- ذكر

المحور الأول: مدى الأهمية المدركة لمواقع الخدمات الإلكترونية بجامعة طيبة

1. الموقع الإلكتروني يعرف بمختلف الخدمات وأهدافها التي يقدمها للطلبة وبالتالي يعزز أهميتها المدركة.

- اوافق بشدة
- اوافق
- محايد
- لا اافق
- لا اافق بشدة

2. الخدمات الإلكترونية بجامعة طيبة تتميز بالشمولية لكل احتياجات الطلاب من الخدمات.

- اوافق بشدة
- اوافق
- محايد
- لا اافق
- لا اافق بشدة

3. تحافظ الخدمات الإلكترونية في جامعة طيبة على سرية المعلومات الخاصة بالطلبة،

- اوافق بشدة
- اوافق
- محايد
- لا اافق
- لا اافق بشدة

4. أعتبر جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها جامعة طيبة عالية المستوى.

- اوافق بشدة
- اوافق
- محايد
- لا اافق

لا اوفق بشدة

5. الخدمات الالكترونية بجامعة طيبة ساهمت في التحول الرقمي كلياً، وأصبحت بديلاً عن الخدمات التقليدية

اوفق بشدة

اوفق

محيد

لا اوفق

لا اوفق بشدة

المحور الثاني: مدى سهولة الاستخدام المدركة لموقع الخدمات الإلكترونية بجامعة طيبة

1. الصيغ المستخدمة في تنظيم معلومات موقع الخدمات الإلكترونية بالجامعة تعزز بالنسبة لي سهولة التصفح.

اوفق بشدة

اوفق

محيد

لا اوفق

لا اوفق بشدة

2. أحصل على استجابة سريعة من موقع الخدمات الإلكترونية المخصصة للطلبة بالجامعة.

اوفق بشدة

اوفق

محيد

لا اوفق

لا اوفق بشدة

3. أحصل على الدعم الفني اللازم من خلال موقع الخدمات الالكترونية المخصصة للطلبة بالجامعة.

- اوافق بشدة
- اوافق
- محايد
- لا اافق
- لا اافق بشدة

4. متطلبات الخدمات الالكترونية المقدمة من الجامعة موضحة في الموقع.

- اوافق بشدة
- اوافق
- محايد
- لا اافق
- لا اافق بشدة

5. يوجد تحديث مستمر للخدمات الالكترونية

- اوافق بشدة
- اوافق
- محايد
- لا اافق
- لا اافق بشدة

6. أستطيع البحث والاسترجاع بسهولة في الخدمات الالكترونية من خلال الحقل المخصص للبحث

- اوافق بشدة
- اوافق
- محايد
- لا اافق

لا اوفق بشدة

المحور الثالث: أثر سهولة الاستخدام المدركة على الأهمية المدركة لمواقع الخدمات الإلكترونية بجامعة طيبة

1. أثرت سهولة الاستخدام المدركة لمواقع الخدمات الإلكترونية على أهميتها بشكل واضح لي.

اوفق بشدة

اوفق

محيد

لا اوفق

لا اوفق بشدة

المحور الرابع: نوعية الاتجاهات الطلابية نحو استخدام الخدمات الإلكترونية بجامعة طيبة

1. أعتبر نفسي راضي كلياً عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجامعة للطلبة.

اوفق بشدة

اوفق

محيد

لا اوفق

لا اوفق بشدة

المحور الخامس: أصناف الخدمات الإلكترونية المقدمة، والأكثر استخداماً وترتيبها.

1. ما هي الخدمات المتاحة لك على الموقع التي تستخدمها بشكل مستمر، ويمكن اختيار أكثر من خيار واحد

- خدمة طلب اعتذار

- خدمة طلب تأجيل

- خدمة استشاره اكاديمية مهنية اجتماعية

- خدمة التواصل مع المرشد الاكاديمي

- خدمة طلب توصية علمية

- تعبئة استماره اكاديمية مهنية اجتماعية

- خدمة اخلاق طرف للطلاب

- تحديث بيانات الطالب

- نظام البوابة الإلكترونية للمكتبات

- خدمة إضافة مقرر دراسي

- سجل أكاديمي للطالب

- نموذج الانسحاب من مقرر - طلب اعتذار عن مقرر دراسي

- تغيير شعبة

- عرض التقديرات الخاصة بالطالب - استعلام عن نتائج الاختبارات

- خدمة حذف مقرر دراسي

- خدمة السكن الجامعي

- خدمة معلومات الطالب

- خدمة تسجيل المقررات

- البحث في الشعب الدراسية

- بيانات تفصيلية عن الطالب

- سؤال الحماية واجابته

- تغيير الرمز السري
- التحويل بين الكليات والاقسام
- اختيار الفصل الدراسي
- تقديم طلب الالتحاق

ما هي الخدمات التي ترغب في اضافتها الى منصة الخدمات الالكترونية بالجامعة؟

.....