



أثر البوابة الإلكترونية للقبول على جودة الخدمات من وجهة نظر الطلاب المستجدين

دراسة ميدانية بجامعة الملك عبدالعزيز في محافظة جدة

The Impact Of The Electronic Admission Portal On The
Quality Of Services Form The Point Of View Of New
Students - A Field Study At King Abdulaziz University In Jeddah

إعداد

أ.د/ أحمد صالح الهزايمة

Prof. Ahmad S. Alhazaim

محمد عبدالله المنقل

Mohammed A. Almonagel

Doi: 10.21608/ajahs.2022.266195

٢٠٢٢ / ٧ / ١٣	استلام البحث
٢٠٢٢ / ٧ / ٢٨	قبول البحث

الهزايمة ، أحمد صالح و المنقل ، محمد عبدالله (٢٠٢٢). أثر البوابة الإلكترونية للقبول على جودة الخدمات من وجهة نظر الطلاب المستجدين دراسة ميدانية بجامعة الملك عبدالعزيز في محافظة جدة. المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، مج(٦)، ع(٢٤) أكتوبر، ٣٨٩ – ٤٢٠.

أثر البوابة الإلكترونية للقبول على جودة الخدمات من وجهة نظر الطلاب
المستجدين - دراسة ميدانية بجامعة الملك عبدالعزيز في محافظة جدة

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر البوابة الإلكترونية للقبول في جامعة الملك عبدالعزيز عن جودة الخدمات للطلاب المستجدين بالجامعة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبانة لجمع البيانات الأولية. وتكون مجتمع الدراسة من (٣٥٠٠) طالب. تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة (٣٨٢) طالب. ومن أهم النتائج، تعتبر توفير الخدمات الإلكترونية التي تحتاجها البوابة الإلكترونية للقبول وتصميم البوابة الإلكترونية للقبول للوصول إلى المعلومات الخاصة بالقبول يساهمان في جودة الخدمات، ان البنية التحتية الإلكترونية للبوابة الإلكترونية تساهم في تقليل الانقطاع المفاجئ اثناء الاستخدام للبوابة. ومن اهم توصيات الدراسة: ضرورة وضوح النصوص الكتابية للبوابة الإلكترونية للقبول بصورة أفضل وذلك لدخول الطلاب اول مره للبوابة حتى يسهل لهم التسجيل بصورة أسرع، والعمل على إضافة ترتيب وتنظيم المظهر الخارجي للبوابة بصورة افضل مما يؤثر على الطلاب في الدخول للمرة الأولى للتسجيل في بوابة القبول،
الكلمات المفتاحية: البوابة الإلكترونية للقبول، جودة الخدمات، الطلاب المستجدين، جامعة الملك عبد العزيز

Abstract :

The study aimed to know the electronic portal for admission to King Abdul Aziz University about the quality of services provided to new students at the university . The study used the descriptive analytical method , and a questionnaire was prepared to collect the essential data . The study population consisted of (3500) students . A random sample of 382 students was selected from the study population . Among the most important results of the study , the provision of electronic services that the portal needsto access the admission information contribute to the quality of services , and that the portal' s electronic infrastructure contributes to reducing sudden interruption during the use of the portal . Among the most important recommendation of the study : the need for clarity of the written texts of the portal for better

acceptance , in order for students to enter the portal for the first time to be easier for them to register as fast as possible . To try to add a better arrangement and organization of the external appearance of the portal , which affects the student who enter for the first time to register in the admission portal .

Keywords : The electronic portal of admission , quality of services , new students , King Abdul Aziz University.

المقدمة:

إن التقدم والتطور التكنولوجي الحديث ساعد كثير من منظمات الأعمال في تحقيق أهدافها وغاياتها وقدراتها على البقاء والنمو والازدهار، لذلك كان اهتمام الإدارات العليا بهذه المنظمات ينصب على تحقيق موقع متميز في ظل هذه التغيرات لتستلزم بها مواكبة التطورات التكنولوجية وتوظيفها لصالح هذه المنظمات، وذلك من أجل تحقيق المكتسبات المطلوبة لنجاحها والحصول على رضا العملاء.

لذلك أصبح تحقيق الجودة عاملاً مهماً في المؤسسات التعليمية للحفاظ على الحد الأدنى من أساسيات تطبيق إجراءات العمل (الخدمات)، لمراعاته للجهة المقدمة للخدمة والمستفيد من الخدمة ومما نرغب طرحه بين أيديكم هو أثر البوابة الإلكترونية للقبول في جودة الخدمات المقدمة للطلاب المستجدين في عمليات القبول للدراسة، وكذلك التطور المصاحب لتطبيق الجودة للبوابة الإلكترونية وأكدت الدراسات السابقة وجود أثر بين جودة الخدمات الإلكترونية والتحسين المستمر، كما أن التطوير التقني للاتصالات المختلفة ساهم بشكل كبير في تحقيق الجودة للحياة الوظيفية والتعليمية والخدمات المقدمة من الجامعة وتطبيق هذا جميعاً أدى إلى إسهامات في تحقيق الأهداف الخاصة بالجامعة في ظل لرؤية ٢٠٣٠ للمملكة العربية السعودية والاهتمام بالعملية التعليمية من البداية الى نهاية المرحلة الجامعية.

١-٢ مشكلة الدراسة:

يواجه تطبيق جودة الخدمات للطلاب المستجدين في بوابة القبول الإلكتروني مشكلة وتحديات كبيرة ومن هذا المنطلق جاءت فكرة الدراسة لتطبيقها على الطلبة المستجدين منها وجود تأثير مباشر لكل من سهولة الاستخدام والأمان لتطبيق البوابة الإلكترونية للقبول وكذلك المظهر الخارجي وأهم المعوقات التي تواجهها البنية التحتية الإلكترونية ومما نود طرحه في هذا البحث السؤال الرئيسي:
ما أثر البوابة الإلكترونية للقبول على جودة الخدمات من وجهة نظر الطلاب المستجدين؟ ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة التالية:

١. هل يؤثر المظهر الخارجي للبوابة الإلكترونية على جودة الخدمات للطلاب المستجدين؟
 ٢. كيف تؤثر أدوات الوصول للبوابة الإلكترونية على جودة الخدمات للطلاب المستجدين؟
 ٣. ماهي أهم معوقات البنية التحتية الإلكترونية للبوابة الإلكترونية على جودة الخدمات للطلاب المستجدين؟
 ٤. كيف تؤثر البيانات الشخصية (الجنس، العمر، دفعة القبول في الجامعة، نوع الدراسة الثانوية) على جودة الخدمات للطلاب المستجدين؟
- ٣-١ فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى للدراسة في وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين البوابة الإلكترونية للقبول وجودة الخدمات للطلاب المستجدين ويتفرع منها الفرضيات التالية:

- ١-١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مرونة المظهر الخارجي للبوابة الإلكترونية وجودة الخدمات للطلاب المستجدين.
 - ٢-١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البنية التحتية الإلكترونية للبوابة الإلكترونية وجودة الخدمات للطلاب المستجدين.
 - ٣-١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أدوات الوصول للبوابة الإلكترونية وجودة الخدمات للطلاب المستجدين.
- الفرضية الرئيسية الثانية: في وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين البيانات الشخصية (العمر، الدفعة، نوع الثانوية) على جودة الخدمات للطلاب المستجدين؟
- ٤-١ أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من الدور الإستراتيجي لرؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ بمبادراتها المختلفة والتي منها مبدأ الجودة الشاملة وتطبيق الخدمات الإلكترونية للجهات الحكومية وغيرها من المبادرات:

الأهمية العلمية:

تكمن أهمية الدراسة من الناحية العلمية في اكتمال المعلومات للطلبة المستجدين وسهولة استخدام البوابة الإلكترونية للقبول وأثر استمرارية التحسين للبوابة الإلكترونية وإمكانية تطبيق طرق القبول المختلفة عليهم لمعرفة مستوياتهم العلمية قبل وبعد الدخول للجامعة والحالة الصحية وغيرها من المعلومات التي تهتم البوابة الإلكترونية للقبول بجمعها.

الأهمية العملية:

توفر جودة الخدمة المقدمة للمستخدمين من الناحية العملية سهولة في التعامل بين مقدم الخدمة والمستخدمين وقلّة مراجعتهم لمقر الخدمة مع إمكانية خدمتهم إلكترونياً.

٥-١ أهداف الدراسة:

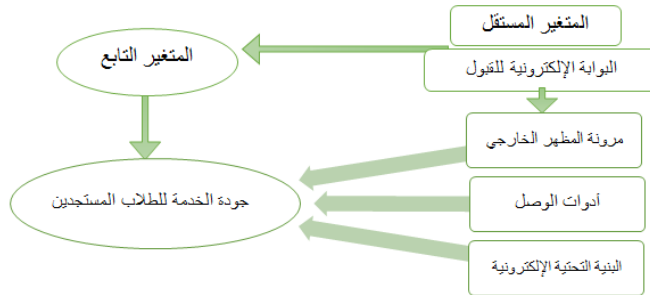
سوف تهتم الدراسة بمعرفة أثر البوابة الإلكترونية للقبول في جامعة الملك عبدالعزيز على جودة الخدمات للطلاب المستجدين ومع هذا التطور الذي تشهده الحكومة السعودية ومدى تحقيق الجودة مع الكشف عن أماكن الضعف والقوة في البوابة الإلكترونية للقبول في جامعة الملك عبدالعزيز وسوف تقف هذه الدراسة لمعرفة ما يلي:

١. التعرف على مدى معرفة أثر مرونة المظهر الخارجي للبوابة الإلكترونية للقبول على جودة الخدمات للطلاب المستجدين.
٢. التعرف على أثر أدوات الوصول للبوابة الإلكترونية للقبول على جودة الخدمات للطلاب المستجدين.
٣. كيف تؤثر البيئة التحتية الإلكترونية للبوابة الإلكترونية للقبول على جودة الخدمات للطلاب المستجدين.

٦-١ منهجية الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وهو المنهج المناسب لهذا النوع من الدراسات. كما أنه مختص في إيجاد العلاقات بين المتغيرات واختبار الفرضيات الخاصة بالعلاقات من نوع السبب والنتيجة أو الدراسة وتأثير عامل معين على ظاهرة ما ويمكن التحكم في أحد المتغيرات المستقلة أو غيرها، ويعمل على ضبط تأثير المتغيرات الأخرى ذات الصلة لإكتشاف تأثير ذلك كله على المتغير التابع ويشير إلى المتغير المستقل البوابة الإلكترونية للقبول والمتغير التابع جودة الخدمة للطلاب المستجدين وبناءً على ذلك تم تصميم نموذج الدراسة.

٧-١ متغيرات الدراسة (نموذج الدراسة):



الإطار النظري

١-٢ الخدمات الإلكترونية:

إن فكرة الخدمات الإلكترونية نشأت نتيجة التأثير القوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولاسيما الخدمات الحكومية وأن الحكومات أصبحت تواجه تحديات التكنولوجيا وضرورات الاستفادة منها.

أن الخدمات الإلكترونية تعني انجاز الخدمات الحكومية بطريقه معلوماتية تعتمد على الانترنت ووفق ضرورات أمنيه معينه تحمي المستفيد و الجهة صاحبة الخدمة هذا ما يراه (عبد الفتاح مراد) يتمثل ذلك في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لتحسين و تدبير الشؤون العامة اعتبار الخدمة الإلكترونية مرتبطة فقط بالانترنت و اغفل دور أدوات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الأخر كالفاكس والهاتف والشبكات الحاسوبية وهي عناصر رئيسيه لإتمام عملية الاتصال في تقديم الخدمات الإلكترونية و تعتمد عليها الكثير من الحكومات في أداء أعمالها بشكل أكثر من الانترنت هذا ما اعتبره هذا التعريف وغيره من التعاريف الأخرى. (المفرجي، ٢٠٠٧).

أن انتقال الخدمات الإلكترونية من تقديم الخدمات من الشكل الروتيني إلى الشكل الإلكتروني عبر الانترنت بالرغم من إمكانية بناء مشاريع التحول نحو الخدمات الإلكترونية بالاعتماد على شبكات حاسوبية على مستوى الدولة أو حتى المدينة. (سعود، و خاشقجي، ٢٠٠٧: ١٢٦).

٢-٢ الخدمات الإلكترونية وتحقيق الكفاءة والفعالية:

يحتاج مشروع التحول نحو الخدمات الإلكترونية إلى عملية تغيير واسعة في مرحلتي التخطيط والتنفيذ وإجراء متابعة وتقويم لعملية التغيير مع التركيز على إدارة أي أزمة قد تظهر خلال ذلك. (Harrington, 2009: 1)

إن ظروف التغيير والتطوير التي ترافق التحول نحو الخدمات الإلكترونية تجعل من إدارة المنظمات علمية صعبة يواجهها المديرون حيث إنهم يواجهون ضغوطات كبيرة ومعقدة ومثيرة للتحدي وفرصا كثيرة أيضا فعليهم أن يحسنوا استخدام الموارد بكفاءة وفي الوقت ذاته عليهم البحث عن طرق لضمان تحقيق الفعالية على المدى الطويل للمنظمات. (Robbins , 2011: 728)

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء أعمال المنظمات العامة والخاصة يعد من أبرز التحديات التي تواجهها لما يرافقها ن تحولات في طريقة الأداء ومسئولية الدقة في استغلال الموارد المتاحة مشروع الحكومة. أن التحول نحو تقديم الخدمات الإلكترونية يحتاج إلى تكاليف باهظة لذل فمن المهم تعظيم الفائدة منه بحيث يحقق فوائد اقتصادية تتجاوز التكاليف التي يتم إنفاقها وهذا ما

يعكس أهمية ربط التحول نحو الخدمات الإلكترونية بمفاهيم الكفاءة والفعالية فهي من أبرز المؤشرات المستخدمة في قياس الأداء المؤسسي وتعد من انصب المؤشرات لقياس أداء الحكومة الإلكترونية ووصفت الفعالية بأنها قدرة المنظمة على التكيف مع الظروف المتغيرة باستمرار.

٢-٣ معوقات تطبيق خدمات الإدارة الإلكترونية:

يمكن حصر معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في معوقات إدارية وبشرية ومالية ومعوقات فنية وتقنية كما يلي:

٢-٣-١: المعوقات الإدارية المتعلقة بالتنظيم الإداري:

وتتمثل فيما يلي:

١- انعدام التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية وتحديد الوقت الذي يلزم فيه البدء في تطبيق وتنفيذ الخدمات والمعلومات إلكترونياً.

٢- ضعف اهتمام الإدارة العليا بتقييم ومتابعة تطبيق الإدارة الإلكترونية.

٣- غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى وعلى وجه الخصوص ذات العلاقة بنشاط المنظمة حتى تلك التي تمتلك نفس الأنواع من الأجهزة والبرمجيات التي يمكن أن تيسر المشاركة وتبادل المعلومات بين هذه الفئات (نجم، ٢٠٠٩)

٤- تعقيد الإجراءات الإدارية وافتقار التشريعات واللوائح المنظمة لبرامج الإدارة الإلكترونية وما يتعلق كذلك بمستوى الأمان والخصوصية للمعلومات وهذا على المستوى العام وليس على مستوى الأجهزة فحسب (عباس والفضلي، ٢٠١٠)

٢-٣-٢: المعوقات البشرية المتعلقة بالعاملين:

١- ضعف دور الحوافز المادية والمعنوية لتشجيع العاملين في مجال نظم المعلومات الإدارية على التطوير ومتابعة التعليم والتدريب.

٢- قلة برامج التدريب في مجال التقنية الحديثة المتطورة.

٣- ضعف مهارات اللغة الإنجليزية لدى بعض الموظفين والرغبة من التعامل مع الأجهزة الإلكترونية (المسفر، ٢٠٠٨)

٤- قلة عدد الموظفين الملمين بالمهارات الأساسية لاستخدامات الحاسبات الآلية وشبكة الإنترنت. (الشهري، ٢٠٠٨)

٢-٣-٣: المعوقات المالية المتعلقة بالتمويل:

وتتمثل فيما يلي:

١- ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الآلية ونقص الأيدي الماهرة في ذلك المجال.

٢- قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية وهذا يتعلق بشراء الأجهزة والبرامج التطبيقية ومجالات تطوير الحاسبات الآلية وإنشاء المواقع وربط الشبكات

٣- محدودية المخصصات المالية المخصصة لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات (العبد القادر ٢٠٠٦)

٢-٤ تطوير وتوسيع الخدمات الإلكترونية:
تعتبر مؤسسات التعليم من أكثر المؤسسات استخداما لتكنولوجيا المعلومات فقد استفادت من هذه التكنولوجيا في تطوير وتوسيع الخدمات التي تقدمها وفي زيادة انتشار الخدمات بالجامعات إضافة إلى زيادة كفاءة وفاعلية العمل الإلكتروني كما تتميز البوابة الإلكترونية بسرعة تبينها للتطورات التكنولوجية المتلاحقة والاستفادة منها في إعادة تعريف الخدمات استحداث الكثير من الخدمات الجديدة والتي لم يكن ممكنا أن تتواجد لول الثورة التكنولوجية وإفرازاتها المتلاحقة فقد ارتبطت مع بعضها البعض من خلال شبكات الحاسوب منذ عقود مضت مما ساعد متلقي الخدمة على الاستفادة من خدمات الإنترنت (ياسين، ٢٠٠٥).

٢-٥ جودة الخدمات الإلكترونية:
تضع الكثير من البلدان في كافة أنحاء العالم لنفسها هدفا ريسا وهو تنفيذ الحكومة الإلكترونية في الوقت الحاضر، بسبب وجود إمكانيات كبيرة لديها في تحسين تقديم الخدمات وكفاءتها، وتحسين الاستجابة لاحتياجات المواطنين، وإمكانية توفير الخدمات الحكومية بأسعار مقبولة (Ghayur, 2006).

وجودة الخدمات وبالذات في المؤسسات التي لديها أعدادا كبيرة من الأشخاص يعتبر أهم عامل في نجاح وديمومة هذه المؤسسات، وبالنتيجة ازدياد رضا المواطنين ومتلقي الخدمة (Ibarra, et al., 2014).

ويمكن اعتبار الخدمة منتج أو نشاط يلبي احتياجات المستخدمين ويتم تطبيقها من قبلهم، وحتى تكون فاعلة ينبغي أن يكون لديها عدة صفات مثل أن تكون متاحة، وذات جودة عالية، وتقدم في الوقت الملائم والمكان الملائم وأن تعمل على تلبية احتياجات المستخدمين، وأن يتم تقديمها في أشكال معينة ومرنة في تطبيقها، وتكون ذات درجة عالية من الموثوقية (Mugambi, 2013).

ويرى (Mugambi, 2013) أن المؤسسات -التي تعمل على تقديم الخدمات بجودة عالية وتتم إدارتها بطريقة جيدة- أنها تمتلك مفهوم استراتيجي عن الخدمة، ويقوم تركيزها على رضا الموظفين، وتستعمل معايير عالية من الإدارة، ونظم مراقبة للخدمة، وتعمل على رضا المستخدمين، وتتلقى شكاويهم، وتعمل على نيل ثقتهم بها. (Aghamolaei, et al., 2014).

٢-٦ الحكومة الإلكترونية:
يوجد للحكومة الإلكترونية قدرات كبيرة من جهة تقديم الخدمات وكفاءتها، وترفع من قدرة الاستجابة لاحتياجات المواطنين من حيث الوقت المطلوب لإنهاء الخدمة

وتكلفتها على أفضل وجه (Ghayur, 2006). وقد عرّف عباس (٢٠٠٤) الحكومة الإلكترونية على أنها قدرة القطاعات الحكومية المتنوعة على إدارة الخدمات الحكومية بما يسهل توفيرها وتقديمها للمواطنين بوسائل إلكترونية وبسرعة وقدرة مرتفعة وبتكاليف ومجهود أقل. وعرفها الهوش (٢٠٠٦) بأنها عملية تغيير وتحويل العلاقات بين المؤسسات الحكومية، والمواطنين، ورجال الأعمال؛ عن طريق تكنولوجيا المعلومات من أجل تقديم خدمات بطريقة أفضل للمواطنين، ورفع مستوى التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومجتمع الصناعة، ومساعدة المواطنين من أجل الوصول إلى المعلومات مما يرفع مستوى الشفافية. وقد عرف معهد البحوث والاستشارات السعودي (٢٠٠٦) الحكومة الإلكترونية على أنها اصطلاح حديث يشير إلى استعمال تقنيات المعلومات والاتصالات بطريقة تسهل الاتصال والتواصل والتعامل مع الحكومة، وتكون التعاملات بين المصالح الحكومية والمواطنين أكثر فاعلية. في حين عرف وانغ وليو (Wang & Laio, 2007) الحكومة الإلكترونية بأنها استعمال الحكومة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخصوصاً تطبيقات الإنترنت من أجل تسهيل الوصول إلى المعلومات الحكومية، وخدمة المواطنين والموظفين وشركاء الأعمال بشكل عام.

٢-٧ فوائد الحكومة الإلكترونية:

برهنت الكثير من الدراسات البحثية مثل دراسة (Kumar & Best, 2006) ودراسة (Ndopu, 2004) أن الحكومة الإلكترونية يأتي معها الكثير من فوائد بارزة الأهمية وخصوصاً للبلدان النامية، ومن أهم هذه الفوائد كل مما يلي:

١. تمكين المواطنين: تعطي الحكومة الإلكترونية المواطنين القدرة والإمكانية عن طريق تقديم عدد من الخدمات والقنوات البديلة مثل الإنترنت ومراكز الاتصال والفاكس للوصول إلى المعلومات والخدمات وتلبية التفاعل بينهم وبين الحكومة.
٢. مكاسب الكفاءة والفعالية: تستطيع الحكومة الإلكترونية تحويل عمليات القطاع العام إلى عمليات مركزية واقعية للمواطنين عن طريق تحويل المسلك التي تقوم به الحكومة بالأعمال، مما يعطي أكبر مستوى من الكفاءة العملية والفعالية الحكومية.
٣. الشفافية والمساءلة: تعطي الحكومة الإلكترونية القطاعات والمؤسسات الحكومية المختلفة القدرة في أن تكون أكثر شفافية مع المواطنين عن طريق إيجاد الطرق للوصول إلى المعلومات حول البيانات والسياسات التي يتم تصميمها داخل الحكومة.
٤. تطوير جودة تقديم الخدمات: وذلك عن طريق إيجاد الخدمات الحكومية عبر شبكة الإنترنت، وإتاحتها على مدار الساعة للمواطنين في أي مكان وزمان، مما يؤدي إلى تخفيض الوقت والتكاليف لكل من الحكومة ومحتاجي خدماتها الإلكترونية.

٢-٨ فوائد تطبيق الحكومة الإلكترونية:

ويشير حسين (٢٠١٣) إلى فوائد تطبيق الحكومة الإلكترونية كالآتي:

- فوائد اقتصادية: تتشكل في إيجاد المال والوقت والجهد على كافة الأطراف المتعاملة بالحكومة الإلكترونية، وذهاب السلعة للمواطن وليس العكس، وتبسيط التعاملات بين القطاعين العام والخاص، وفتح قنوات استثمارية حديثة عن طريق التكامل بين الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.

- فوائد إدارية: تتشكل في التخلص من الروتين في الحكومة التقليدية، والشفافية في التعامل، والعمل على إزالة الواسطة، واختصار الهرم الإداري التسلسلي الطويل، والإسراع في الإجراءات الإدارية، وتنسيق مبادئ العمل ضمن بيئة عمل حديثة، وتوحيد الجهود وتحديث المفهوم الإداري إلى العمل بروح الفريق.

- فوائد اجتماعية: تتشكل في تشجيع المواطنين لاستعمال الحكومة الإلكترونية، وتوفير مجتمع معلوماتي متابع لعصر المعلومات، وتبسيط سرعة التواصل الاجتماعي عن طريق التطبيقات الإلكترونية، وتمكين الأعمال الاجتماعية المتنوعة عن طريق تناقل المعلومات السريع بالتطبيقات الإلكترونية.

٢-٩ البوابة الإلكترونية للقبول:

أ. البنية التحتية الإلكترونية: إن العمل الإلكتروني لا يمكن أن يحدث من دون تقنيات اتصال تربط وظائف وأنشطة وعمليات المنظمة الداخلية مع بيئتها الخارجية، ومن أهم هذه التقنيات منظومة شبكات الانترنت والاكسترانت وفضاءها الرقمي الانترنت. بالإضافة إلى مكونات القاعدة التقنية التحتية للأعمال الإلكترونية التي تتكون من الشبكات والبرمجيات والأجهزة اللازمة والموارد البشرية والاتصالات (٢٠١٢ haag). لذا تعد البنية التحتية أحد تقنيات الأعمال الإلكترونية التي يجب أن توفرها المنظمات لتمكين العاملين من تبادل المعلومات، والاستفادة من خدمات أنظمة المعلومات والموارد المتاحة، وذلك من خلال توفير الشبكات المحلية الواسعة والحاسبات والبرامج المتصلة بها.

ويلعب الانترنت بشكل خاص دوراً مهماً في البنية التحتية للأعمال الإلكترونية، إذ أن توفير خدمات الاتصال بالإنترنت لجميع العاملين يلبي احتياجاتهم من معلومات داخلية وتبادل البيانات عن عمليات وأنشطة المنظمة لخدمة أغراض العمل. هذا بالإضافة إلى أن أحد متطلبات الأعمال الإلكترونية في العصر الحالي هو توفير موقع إلكتروني على الويب لتكوين ارتباطات تفاعلية فورية مع عملائها، وتنفيذ العديد من الخدمات الإدارية والفنية لهم، كما يعد توفير البريد الإلكتروني من الخدمات الهامة

التي يجب أن توفرها المنظمات، من ب أجل توفير الاتصال وتبادل البيانات بينها وبين المنظمات الأخرى والعاملين فيها (Laudon and Laudon، ٢٠١٤).
٢-١٠ عناصر البوابة الإلكترونية للقبول:

١. الكادر البشري: يجب أن يكون مؤهل ومصقول فنياً من خلال الدورات المناسبة وعلى إطلاع دائم على الحديث من مجاله حتى يصبح قادر على استخدام هذه التقنيات الحديثة والتعامل معها واستغلال إمكانياتها وقدراتها لمصلحة مؤسسته وبيئة عمله. محفز على الابتكار والمبادرة بالأفكار ومعود على البحث عن المعلومة من خلال ما هو متاح.

٢. الشبكات: التعامل مع المراجعين، والتواصل معهم وتلبية استفسارهم: وهي عبارة عن نظام اتصالات (مثل نظام الهاتف) لربط أجهزة الحاسوب ببعضها بغرض تحقيق المشاركة في المعلومات والأجهزة الطرفية والإرسال واستقبال المعلومات (صوت وصورة) والبيانات وأنواع الشبكات:

(١) الشبكات المحلية (LAN)

(٢) الشبكة الواسعة (WAN)

٢-١١ مؤشرات نجاح البوابة الإلكترونية:

مرونة المظهر الخارجي: يعد المظهر الخارجي للبوابة الإلكترونية للقبول من أهم مؤشرات النجاح في أي منظمة تقدم الخدمات، إذ إن المظهر الخارجي هو موضوع بالغ الأهمية لتحقيق النجاح في كل الأعمال سواء التقليدية أو عبر الخدمات الإلكترونية. والمظهر الخارجي هو الحكم على جودة الخدمة الناتجة من خلال المقارنة بين توقعات العميل للخدمة والأداء الفعلي لها. أي أنها المعيار الذي يشير إلى درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات المستفيد: and Bateson، 2014، Hoffman) وتعددت تعريف المظهر الخارجي ومنها أنها "تقييم العملاء الشامل للخدمات التي تقدمها المنظمات. وتحقق الخدمة المقدمة رضا العميل عندما تستجيب لرغباته وتوفر الخدمات التي يحتاجها" (Lenka (2009, et al). ففي حالة عجز الأداء المتوقع فان متلقي الخدمة يكون في حالة عدم السرور أو الاستياء، وفي حالة تطابق هذا الأداء مع المتوقع فان متلقي الخدمة يكون في حالة شعور بالسعادة. إن درجة مرونة المظهر الخارجي في هذه الدراسة تشير إلى الشعور الذي كونه الطالب/ة والذي يدل على نظرة الطالب/ة للخدمات الإلكترونية التي قدمتها له الجامعة، بحيث تعبر الطالب/ة عن قناعتها بمستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل الجامعة. كما توجد بعض العوامل التي تؤثر على رضا الطلبة في البيئة الجامعية عن الخدمات الإلكترونية، وهي تتمثل في الدعم اللوجستي ويقصد به الاستجابة السريعة لاحتياجات الطلبة، وتوفير قنوات الاتصال مثل البريد الإلكتروني،

والخصائص التكنولوجية والتي تشير إلى وجود حاسبات آلية سريعة وتسهيلات الشبكة ونظم المعلومات المصممة جيداً، وخصائص المعلومات ويقصد بها المعلومات التي يمكن الاعتماد عليها، وطريقة عرض الصفحة الرئيسية ومدى وضوح المعلومات الموجودة فيها وسهولة استخدامها للوصول إلى الخدمة المطلوبة، وتعدد الخدمات التي يمكن الحصول عليها. وعادة يكون مصدر الرضا للمستخدم من الخدمة الإلكترونية هو جودة معلومات محتوى الموقع، والمظهر الخارجي للموقع. ويتأثر رضا المستخدمين عن جودة معلومات الموقع وعن جودة النظام بتوقعاتهم السابقة. (حسان، ٢٠٠٦م) كما يؤثر كل من التغذية المرتدة، وإتاحة الخدمة، وتأكيد طلب الخدمة، وخصوصية الموقع، ومستوى الأمن فيه، وسرعة استجابته على رضا المستخدمين من الخدمات الإلكترونية والتحسين المستمر.

ت. سهولة الوصول: لقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحولاً كبيراً في بيئة العمل المعاصر، بدءاً من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أتمتة المكاتب إلى استخدام شبكة الانترنت في نشر وتوزيع المعلومات، وإلى استخدام أنظمة القبول المؤتمتة في تنظيم البيانات وإجراء إدارة المخاطر وعمليات التحقق والضبط والمعالجة. كما أدى التسارع التكنولوجي إلى تغيير دور عمادة القبول والتسجيل في العديد من الاتجاهات، لتوفير الفرص لدفع عملية الربط بين الإدارات والمستخدمين والدوائر الأخرى. وذلك لزيادة الإنتاجية التي تؤدي إلى زيادة النمو الاقتصادي (Mikuriya، ٢٠١٦)

إن عمل العمادة يركز على هدفين رئيسيين هما (توفير البوابات الإلكترونية، وتطبيق القوانين والأنظمة والتشريعات). وإن تحقيق كلا الهدفين بطريقة متوازنة في وقت واحد يشكل تحدياً هاماً للعمادة. ومن هنا فإن الأعمال الإلكترونية بالعمادة التي تتضمن التقنيات الحديثة تساعد على تحقيق أهدافها. وذلك من خلال استخدام تقنية المعلومات والاتصالات لتنفيذ الخدمات والأنظمة، واستخدام قنوات الاتصال الإلكترونية لتحل محل الإجراءات الورقية. وبالتالي خلق بيئة حديثة وأكثر كفاءة وفاعلية. ففي عديد من الدول مثل سنغافورة وتايوان واليابان وغيرها، أدى استخدام الأعمال الإلكترونية إلى إيجاد بيئة خالية من الأوراق، وانخفاض تكاليف التشغيل، وانخفاض نسبة الأخطاء، كما أدت إلى تسهيل الإجراءات، وزيادة الأداء التشغيلي وتسريع التجارة (Salamzadeh and et al، ٢٠١٥)

إن عمادة القبول والتسجيل هي الجهة المسؤولة عن قبول الطلاب والطالبات في الجامعة وتخصيصهم في الكليات وتسجيل الجداول الدراسية لهم وتذليل العقبات التي تواجههم حتى تخريجهم من الجامعة، ولتنفيذ هذه المهام في عصر ثورة تقنيات الأعمال الإلكترونية فإنه يتطلب من العمادة مراجعة الأنظمة والتعليمات، وتطوير

البيئة التحتية الإلكترونية، وتبسيط الإجراءات إلى أقصى حد ممكن، والاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبناء علاقات وشبكات اتصال بين العمادة وغيرها من المنظمات ذات الصلة بنشاط القبول، وتطوير آليات حديثة للقبول في الجامعة، والاستغلال الأمثل للموارد البشرية. ومن هنا فإن فشل المنظمة في تقديم الخدمات المناسبة يؤدي بالمجتمع التعليمي إلى فقدان فرصة التعليم. وبالتالي عدم قدرتهم على المنافسة في المجالات التعليمية.

ث. التحسين المستمر: تقوم منهجية ادارة الجودة الشاملة واستراتيجيتها على ادخال تحسينات مستمرة على كافة مجالات العمل في المنظمة، وذلك من اجل التكيف الدائم مع المتغيرات التي تحدث في البيئتين الداخلية والخارجية، فالتحسن المستمر مطلب اساسي لنجاح ادارة الجودة الشاملة وذلك لأنه يجعل المنظمة في حالة تفوق وتميز مستمر على الآخرين، فالتحسين ليس بالعمل الوقتي الذي ينفذ عدة مرات طوال حياة المنظمة، بل هو عمل مستمر، لضمان بقاء المنظمة وبأخذ هذا التحسين شكل السلسلة ذات الحلقات المترابطة مع بعضها البعض، حيث تؤكد كل حلقة فيها الحلقة التالية وقد اسماها Deming دائرة تحسين الجودة (الوداعي، ٢٠٠٧: ٢٨).

إدارة الجودة الشاملة: ان مفهوم ادارة الجودة الشاملة يعد من المفاهيم الادارية الحديثة والتي تهدف الى تحسين وتطوير الاداء من خلال الاستجابة لمتطلبات العميل بصفة مستمرة، وقد استحوذ مفهوم ادارة الجودة الشاملة على اهتمام الباحثين والاختصاصيين والاداريين الذين يهتمون بشكل خاص في تطوير وتحسين الاداء الانتاجي والخدمي في مختلف المنظمات، حيث زاد الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة منذ مطلع ثمانينات القرن الماضي بعد ان حققت العديد من منظمات الاعمال مكاسب عديدة وسمعة جيدة بسبب تطبيقها لمبادئ فلسفة إدارة الجودة الشاملة (كرادشة، ٢٠١٢: ١٨).

ونظرا لأهمية ادارة الجودة الشاملة وتطبيقها في كافة المجالات: التعليم والصحة والمصانع والخدمات مما اوجد تباين في تعريف ادارة الجودة الشاملة، فقد عرف Riley ادارة الجودة الشاملة بأنها تحول في الطريقة التي تدار بها المنظمة والتي تتضمن تركيز طاقات المنظمة على التحسينات المستمرة لكافة الوظائف (٣٢: ١٩٩٣ Riley)، وكما عرفها Tanks بأنها اشتراك والتزام الادارة والموظف بترشيد العمل عن طريق توفير ما يتوقعه العميل او ما يفوق توقعاته (١٣: ١٩٩٢، Tanks)، بينما عرف Oakland ادارة الجودة الشاملة بأنها طريقة لتحسين مرونة وفعالية الاعمال بشكل عام ومن خلالها يمكن تحسين تنظيم ومشاركة كل قسم وكل نشاط وكل فرد في وكل فرد في جميع المستويات المختلفة (١٤: ١٩٨٩، Oakland) وقد عرف معهد الجودة الفدرالي الامريكي ادارة الجودة الشاملة بأنها نظام اداري متكامل يسعى لتحقيق رضا العميل، وإن هذه الفلسفة تحتم مشاركة جميع المديرين والموظفين ويقوم

باستخدام الطرق الكمية لتحسين العملية الادارية بشكل مستمر) بن سعيد، ٧٥:١٩٩٧).

مما سبق يتبين بأن ادارة الجودة الشاملة هي عملية تطوير وتحسين مستمرة تشمل كافة أنشطة المنظمة بهدف تحقيق احتياجات وتطلعات العميل للوصول الى رضا العميل عن المنتج أو الخدمة، ويتطلب ذلك الاهتمام بشكل كبير في العنصر البشري في المنظمة للقيام بالتطوير والتحسين المستمر إن ادارة الجودة الشاملة تتضمن عدة مبادئ، وقد اجمع العديد من الباحثين ومنهم (Ritz am ، Bowen) ٢٠٠٥ (Besterfield_al ، & Bank 2000) (Karajewisky، 1996) ٢-١٢ الدراسات السابقة:

دراسة السهلي، (٢٠٢٠): بعنوان : درجت تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة حفر الباطن وسبل تطويرها في ظل التحول إلى جامعة بلا ورق،: هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة حفر الباطن وسبل تطويرها في ظل التحول إلى جامعة بلا ورق ، من وجهة نظر أصحاب المراكز القيادية فيها ، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، تكون مجتمع الدراسة من ٤٤ قائدا أكاديمية، توصلت الدراسة إلى: أن درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة حفر الباطن من وجهة نظر أصحاب المراكز القيادية فيها جاءت بدرجة تقدير (متوسطة)، حيث جاء مجال التوجيه والقيادة الإلكترونية بالمرتبة الأولى ، وبدرجة تقدير (متوسطة)، بينما جاء مجال التخطيط الإلكتروني بالمرتبة الأخيرة ، وبدرجة تقدير (متوسطة).

دراسة خوقير (٢٠١٨): بعنوان : جودة الحياة الوظيفية في جامعة الملك عبدالعزيز من منظور أعضاء هيئة التدريس والإداريين . كشفت عن مستوى جودة الحياة الوظيفية في جامعة الملك عبدالعزيز من منظور أعضاء هيئة التدريس والإداريين ، حيث استخدمت مدخلين من مداخل المنهج الوصفي وهما : المدخل الوثائقي ومدخل المسح الاجتماعي بالعينة ، وبناء عليه تم إعداد استبانة مكونة من ستة أبعاد لجودة الحياة الوظيفية طبقت على عينة قوامها (٢١٥) مفردة منهم (٨٣) إداريا ، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الحياة الوظيفية مرتفع ، كما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة لصالح الذكور ، ولصالح الأساتذة المشاركين ومديري الإدارات ، كذا من لديهم خبرة تتراوح ما بين (٥-١٠) سنوات ، بالإضافة إلى الذين شاركوا في ثلاث دورات تدريبية فأكثر مقارنة بنظرائهم، وأوصت الدراسة بضرورة تبني الجامعة الجودة في الأداء وتقليل الأخطاء.

دراسة (الجبوري، ٢٠١٧): بعنوان: العلاقة بين الحكومة الإلكترونية ورضا متلقي الخدمة: دراسة تحليلية للموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في الأردن: هدفت الدراسة إلى معرفة أبرز أسباب نجاح الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المواطنين وتعيين مستوى رضاهم عن مستوى الخدمة المسيرة لهم عن طريق استخدام المنهج المسحي على عينة مجموعها (٤٢٧) مفردة من المواطنين الذين يتعاملون مع موقع ديوان الخدمة المدنية، ونتج عن الدراسة أن أهم عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية بالنسبة للمبشرين هي «تصميم الموقع» و«مستوى الوعي لدى المواطنين»، وكانت أهم استجاباتهم في مركز الاستجابة «يبين الموقع معلومات عينة مجموعها (٨١٥) مفردة من الأمريكيين مستعملي الحكومة الإلكترونية. وتوصلت الدراسة إلى أن زيارة المواطنين لموقع إلكتروني يتبع للحكومة الفيدرالية متعلق إحصائياً بارتفاع التصورات حول شفافية الحكومة، وأن المواطنين الذين يستعملون مواقع حكومية إلكترونية أكثر عرضة للحصول على الخدمات والمعلومات التي يبحثون عنها، وأن من يستعملون المواقع الحكومية أكثر ميلاً إلى القول إن الإنترنت قد طور من تفاعلهم مع الحكومة، وبرهنت الدراسة أن استخدام المواطنين للحكومة الإلكترونية يعمل على تعديل مواقفهم بصورة إيجابية، وأن الحكومة الإلكترونية تعد آلية قوية لإعادة ثقة المواطنين بالحكومة وتحسينها.

دراسة (Malik et al., 2016): بعنوان Mastoi, A, Gul. N & Gul. H (2016) Evaluating Citizen e- Satisfaction from e-Government Services هدفت الدراسة إلى الإلمام بآثار أمن وخصوصية بوابة الحكومة الإلكترونية وسلاسة الوصول إليها على درجة رضا المواطنين عن الحكومة الإلكترونية، وتعيين أثر الثقة في الحكومة الإلكترونية على درجات الرضا لدى المواطنين عن طريق استخدام المنهج المسحي على عينة قوامها (٢٠٠) مفردة من موظفي الجامعات في باكستان. وتوصلت الدراسة إلى أن أهم وجهات نظر المبحرئين في مركز الأمن والخصوصية في البوابة الحكومية الإلكترونية أن «البوابة تحتوي على ضمانات كافية لإجراء المعاملات الحكومية بأمان»، وفي مركز الثقة في الحكومة «أن البوابة جديرة بالثقة لمنح خدمات حكومية لمستعمليها»، وفي مركز سلاسة الوصول «إنشاء بوابة فعالة للغاية»، وأشارت الدراسة إلى أن سهولة الوصول والوعي بالخدمات العامة ونوعية الخدمات الإلكترونية وتوقعات المواطنين تؤثر بصورة كبيرة وإيجابية على الرضا عن الحكومة الإلكترونية، في حين أن الأمن والخصوصية والثقة والقلق من اختراق الحكومة الإلكترونية ليس لها تأثير إيجابي على رضا المواطنين عن الحكومة الإلكترونية.

٢-١٣ التعليق على الدراسات السابقة:

الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

من حيث الأهداف:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر البوابة الإلكترونية للقبول في جامعة الملك عبدالعزيز على جودة الخدمات للطلاب المستجدين، التعرف على مدى معرفة أثر مرونة المظهر الخارجي للبوابة الإلكترونية للقبول على جودة الخدمات للطلاب المستجدين، التعرف على أثر أدوات الوصول للبوابة الإلكترونية للقبول على جودة الخدمات للطلاب المستجدين، كيف تؤثر البيئة التحتية الإلكترونية للبوابة الإلكترونية للقبول على جودة الخدمات للطلاب المستجدين، وهي بذلك تتفق مع دراسة كل من: (الجبوري، ٢٠١٧) و (Malik et al., 2016).

بينما تختلف مع دراسة كل من: السهلي، (٢٠٢٠) ودراسة خوقير (٢٠١٨) ودراسة الجوير (٢٠١٤)

من حيث المنهج:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وهي بذلك تتفق مع دراسة كل من: دراسة السهلي، (٢٠٢٠) ودراسة خوقير (٢٠١٨)

وتختلف مع دراسة كل من: دراسة (الجبوري، ٢٠١٧) ودراسة (Malik et al., 2016)

من حيث الأداة:

استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة للدراسة وهي بذلك تتفق مع دراسة كل من: دراسة السهلي، (٢٠٢٠) ودراسة خوقير (٢٠١٨) ودراسة (الجبوري، ٢٠١٧) بينما تختلف مع دراسة كل من: دراسة (Malik et al., 2016).

٢-١٤ نبذة عن جامعة الملك عبدالعزيز

تحمل جامعة الملك عبد العزيز اسم مؤسس المملكة العربية السعودية الملك عبدالعزيز، طيب الله ثراه، وكان تأسيس هذه الجامعة في عام ١٣٨٧هـ / ١٩٦٧م بصفتها جامعة أهلية، هدفها نشر التعليم العالي في المنطقة الغربية من المملكة العربية السعودية. بعد أن صدر قرار مجلس الوزراء الموقر في عام (١٣٩١هـ) بضم الجامعة إلى الدولة، وتحولت بذلك من جامعة أهلية إلى حكومية، ضمت جامعة الملك عبد العزيز بعد إنشائها فروع لجامعات أخرى هي جامعة طيبة بالمدينة المنورة والتي انفصلت عنها عام (١٤٢٤هـ) وأصبحت جامعة مستقلة. وكذلك فرع جامعة تبوك وفرع جامعة جازان واللذان انفصلتا حالياً وصارتا جامعتين مستقلتين. وكذلك فرع جامعة الحدود الشمالية، كما تضم الجامعة فرعين كليتي عرعر ورفحا.

قد شهدت الجامعة منذ إنشائها تطوراً ونموً مضطرباً، كماً وكيفاً، حتى أصبحت من أبرز جامعات المملكة من حيث عدد الطلاب والطالبات، وتشعب وتعدد التخصصات النظرية والعلمية وتكاملها، وانفرادها ببعض الكليات والتخصصات عن بقية جامعات المملكة مثل: علوم البحار، والأرصاد، وعلوم الأرض، والهندسة النووية، والطيران والتعدين، والهندسة الطبية.

الإجراءات المنهجية:

١-٣ الإجراءات المنهجية للدراسة

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره المنهج المناسب للدراسة حيث يعتمد على دراسة ووصف الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كيفياً أو تعبيراً كمياً. وقد تم استخدام المنهج الوصفي في عملية جمع المعلومات والبيانات حول الظاهرة ووصفها من خلال الأدب النظري والدراسات السابقة، أما الجانب التحليلي فقد تم الاعتماد عليه فيما يتعلق باستطلاع آراء مجتمع الدراسة وتحليل آرائهم وتفسيرها، وذلك بهدف دراسة أثر البوابة الإلكترونية للقبول على جودة الخدمات من وجهة نظر الطلاب المستجدين.

٢-٣ مجتمع الدراسة وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع البحث من الطلاب المستجدين وعددهم (٣٥٠٠) وتم اختيار عينة حجمها (٣٨٢) من الطلاب المستجدين.

تتكون عينة البحث من (382) من الطلاب المستجدين، تم حساب حجم العينة على الموقع التالي:

(<https://raosoft.com/>) حيث كانت رموز

المعادلة وقيمها في الجدول (١)

$$n = \frac{NP(1-P)}{(N-1)\left(\frac{d}{Z_{1-\alpha/2}}\right)^2 + P(1-P)}$$

المعادلة:

جدول رقم (١) يوضح حجم العينة عن طريق المعادلة

الرمز	التفسير	القيمة
n	حجم العينة	382
N	حجم مجتمع الدراسة	65500
Z	الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الثقة	٩٥%
P	معامل الاختلاف بين مفردات المجتمع وهو قيمة ثابتة	٥%
d	مستوى الخطأ المقبول وهو مكمل لمستوى الثقة	٥%

ومن ثم تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية البسيطة حيث تم توزيع رابط الاستبانة

بشكل عشوائي على عينة عشوائية من افراد مجتمع الدراسة، الطلاب المستجدين. وكانت نسبة الاستجابة ١٠٠%.

٣-٣ أداة الدراسة:

اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة، حيث تعد الاستبانة من أكثر أدوات البحث العلمي استخدامًا وشيوعاً في البحوث الوصفية، وتكونت الاستبانة من قسمين على النحو التالي:
القسم الأول: اشتمل على البيانات الأساسية عن أفراد العينة (الجنس، العمر، دفعة القبول في الجامعة، نوع الدراسة الثانوية).
البوابة الإلكترونية للقبول على جودة الخدمات
القسم الثاني: المتغيرات الدراسة ومجالاتها المتغير المستقل (البوابة الإلكترونية للقبول)

القسم الثالث: المتغير التابع (جودة الخدمات للطلاب المستجدين)

٣-٤ الصدق والثبات:

من اجل صدق أداة الدراسة (الاستبانة) اعتمدت الدراسة على طريقتين، الأولى وتسمى الصدق الظاهري، والثانية وتسمى الاتساق الداخلي.

٣-٥ الصدق الظاهري:

وهو الصدق المعتمد على المحكمين، حيث تم عرض أداة الدراسة على عدد من الخبراء والمتخصصين، الذين قاموا بدراسة الأداة وإبداء آرائهم فيها من حيث: مدى مناسبة العبارات وتحقيقها لأهداف الدراسة، وشموليتها، وتنوع محتواها، وتقييم مستوى الصياغة اللغوية، والإخراج، وأية ملاحظات يرونها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل، أو التغيير، أو الحذف. وقد قدموا ملاحظات قيمة أفادت الدراسة، وأثرت الأداة، وساعدت على إخراجها بصورة جيدة. وبذلك تكون الأداة قد حققت الصدق الظاهري أو المنطقي.

٣-٨ صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة (الاستبانة):

تم حساب صدق الاتساق الداخلي بحساب معامل ارتباط بيرسون عن طريق برنامج التحليل الاحصائي (SPSS الإصدار ٢٠) بين درجات كل فقرة من فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه تحت مستوى دلالة معنويه ٠١. (مستوى الفا). كما انه تحصلنا على قيمة الدلالة من نتائج الدراسة وهي القيمة الاحتمالية (P-value) وكانت جميعها مساوية للصفر.

٣-٦ حساب ثبات الاستبانة:

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) استخدم الباحث معادلة ألفا كرو نباخ (Cornbach Alpha)) للتأكد من ثبات أداة الدراسة على عينة استطلاعية

مكونة من (٢٠) شخص وسوف يتم استبعادها من العينة الكلية
٧-٣ مصادر جمع البيانات:
اعتمدت هذه الدراسة على مصدرين من مصادر جمع البيانات وهي المصادر الأولية
والمصادر الثانوية وهي كالتالي:
مصادر أولية: تم تصميم واستخدام استبانة لجمع البيانات مكونة من ثلاث أجزاء
الجزء الأول البيانات الشخصية، الجزء الثاني المتغير المستقل، الجزء الثالث
المتغير التابع.
مصادر ثانوية: تم استخدام الكتب والدوريات العلمية والرسائل الجامعية ذات العلاقة
بموضوع الدراسة.
الأساليب والمعالجات الإحصائية المستخدمة في البحث:
بناء على طبيعة البحث والأهداف التي سعى إلى تحقيقها تم استخدام برنامج الحزم
الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS (الإصدار رقم ٢٠)، في ترميز وإدخال
البيانات، وتحليلها، واستخراج النتائج.
مناقشة نتائج الدراسة
النتائج الديموغرافية المتعلقة بوصف عينة الدراسة

جدول رقم (٢) بيانات المعلومات الديموغرافية

النسبة	العدد	العبرة
الجنس		
٤٥.٥	١٧٤	ذكر
٥٤.٥	٢٠٨	أنثى
١٠٠.٠%	٣٨٢	المجموع
العمر		
٤٠.١	١٥٣	بين 18 الى 20 سنة
٣١.٩	١٢٢	بين 20 الى 25 سنة
٢٨.٠	١٠٧	بين 26 الى 30 سنة
١٠٠.٠	٣٨٢	المجموع
دفعة القبول في الجامعة		
٣٣.٢	١٢٧	الدفعة 20
٢٦.٢	١٠٠	الدفعة 21
٤٠.٦	١٥٥	الدفعة 22
١٠٠.٠	٣٨٢	المجموع
نوع الدراسة في الثانوية		
٧٨.٣	٢٩٩	علمي

أثر البوابة الإلكترونية للقبول على جودة الخدمات... أحمد الهزايمة - محمد المنقل

٢٠.٧	٧٩	ادبي شرعي ادارى
١.٠	٤	مدارس عالميه
١٠٠٠.٠	٣٨٢	المجموع

يتضح من الجدول (٢) نتائج التحليل الوصفي لعينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس، حيث شاركت الاناث في الدراسة بأكثر من النصف من حجم عينة الدراسة. اوضحت نتائج الدراسة ان اغلب افراد العينة انحصرت اعمارهم في الفئة العمرية العمرية ما بين (١٨ - ٢٠ سنة). وكانت الفئة العمرية (بين ٢٦ - ٣٠ سنة) اقل فئة من حيث عدد المشاركين في الدراسة. واغلب افراد العينة من الدفعة ٢٢ بينما كانت الدفعة ٢١ اقل مشاركة مقارنة بالدفعات الاخرى. ان (٩٩%) من افراد العينة كان تعليمهم الثانوي (علمي، وادبي/ شرعي/ ادارى).

النتائج المتعلقة بأهداف البحث:

جدول (٢) المتوسط المرجح المحسوب لكل فقره من فقرات البوابة الإلكترونية وأثرها في جودة الخدمات

الوسيط الحسابي	الانحراف المعياري	لا أوافق بشده	لا اوافق	محايد	وافق	وافق بشده	العبارات
		العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
		%	%	%	%	%	
٣.٨٧	٠.٩٩٤	١٤	١٣	٩٤	١٥٠	١١١	تساهم تصميم البوابة الإلكترونية للقبول في الوصول إلى المعلومات الهامة للقبول
		٣.٧	٣.٤	٢٤.٦	٣٩.٣	٢٩.١	
٣.٧٨	١.٠٤٩	١٥	٣٠	٨١	١٥٤	١٠٢	تتيح سهولة تصفح البوابة الإلكترونية للقبول في سهولة إجراءات القبول
		٣.٩	٧.٩	٢١.٢	٤٠.٣	٢٦.٧	
٣.٧٧	٠.٩٨٧	١٥	١٧	٩٨	١٦٢	٩٠	تنسجم وضوح البوابة الإلكترونية للقبول مع تنظيمها للقبول
		٣.٩	٤.٥	٢٥.٧	٤٢.٤	٢٣.٦	
٣.٨٧	١.٠٠٨	١٧	١٤	٧٨	١٦٦	١٠٧	توفير الخدمات الإلكترونية التي تحتاجها في البوابة الإلكترونية للقبول
		٤.٥	٣.٧	٢٠.٤	٤٣.٥	٢٨.٠	
٣.٧٤	١.٠٢٤	١٢	٣٠	١٠٠	١٤٣	٩٧	تمتلك البوابة الإلكترونية للقبول حل المشكلات التي تواجه المستخدم للبوابة
		٣.١	٧.٩	٢٦.٢	٣٧.٤	٢٥.٤	
٣.٨٤	١.٠١٣	١٤	٢٠	٨٨	١٥٣	١٠٧	تتناسق الألوان في البوابة الإلكترونية للقبول مع بعضها البعض
		٣.٧	٥.٢	٢٣.٠	٤٠.١	٢٨	
٣.٨١	٠.٨٦١	المتوسط المرجح					

اظهرت نتائج التحليل كما في الجدول التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات افراد عينة الدراسة حول المحور الاول (البوابة الإلكترونية واثرها في جودة الخدمات) ومن خلال المتوسطات الحسابية المرجحة المحسوبة وبناءا عليها نجد ان الطلاب المستجدين من عينة الدراسة اجمعوا بالموافقة على ان توفير الخدمات الإلكترونية التي تحتاجها البوابة الإلكترونية للقبول و تصميم البوابة الإلكترونية للقبول في الوصول إلى المعلومات الهامة للقبول يساهمان في جودة الخدمات كذلك وافق افراد عينة الدراسة على ان البوابة الإلكترونية للقبول تحل المشكلات التي تواجه المستخدم للبوابة يؤثر على جودة الخدمات.

كما يتضح ان المتوسط المرجح للأوزان للمحور الاول ككل بلغ (٣.٨١) وهو ما يوافق درجة موافق وفقا لمقياس ليكرت الخماسي أي ان اتجاه افراد عينة الدراسة من الطلاب هي الموافقة على ان جميع عبارات المحور لها تأثير على جودة الخدمات التي تقدمها البوابة الإلكترونية.

جدول (٣) المتوسط المرجح المحسوب لكل فقره من فقرات مرونة المظهر الخارجي للبوابة الإلكترونية وأثرها في جودة الخدمات:

الوسيط الحسابي	الانحراف المعياري	لا أوافق بشده	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشده	العبارات
		العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
		%	%	%	%	%	
٣.٧٣	١.٠٣١	١٨	٢٠	٩٩	١٥٤	٩١	ترتيب المعلومات المطلوبة في البوابة الإلكترونية للقبول بشكل كبير
		٤.٧	٥.٢	٢٥.٢	٤٠.٣	٢٣.٨	
٤.٠٠	٠.٧٧٧	٠	٠	١١٥	١٥٢	١١٥	تقييمك لوضوح النصوص الكتابية في البوابة الإلكترونية للقبول
		٠	٠	٣٠.١	٣٩.٨	٣٠.١	
٣.٧٠	٠.٩٨١	٨	٣٥	١٠٦	١٤٩	٨٤	تقييمك لمرونة المظهر الخارجي للبوابة الإلكترونية للقبول
		٢.١	٩.٢	٢٧.٧	٣٩.٠	٢٢.٠	
٣.٨١	٠.٨٠٧	المتوسط المرجح					

نتائج التحليل كما في الجدول (٣) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات الرادعين الدراسة حول المحور الثاني (مرونة المظهر الخارجي للبوابة الإلكترونية واثره في جودة الخدمات) ومن خلال المتوسطات الحسابية المرجحة المحسوبة وبناءا عليها نجد ان الطلاب المستجدين من عينة الدراسة اجمعوا بالموافقة على ان وضوح النصوص الكتابية للبوابة الإلكترونية للقبول تساهم في جودة الخدمات وذلك بأعلى متوسط كذلك وافق افراد عينة الدراسة

على ان مرونة المظهر الخارجي وترتيب المعلومات المطلوبة يؤثران على جودة الخدمات.

كما يتضح ان المتوسط المرجح للأوزان للمحور الثاني ككل بلغ (٣.٨١) وهو ما يوافق درجة موافق وفقا لمقياس ليكرت الخماسي أي ان اتجاه افراد عينة الدراسة من الطلاب هي الموافقة على ان جميع عبارات المحور لها تأثير على جودة الخدمات التي تقدمها البوابة الإلكترونية.

جدول (٤) المتوسط المرجح المحسوب لكل فقره من فقرات ادوات الوصول للبوابة الإلكترونية وأثرها في جودة الخدمات

الوسيط الحسابي	الانحراف المعياري	لا أوافق بشده	لا اوافق	محايد	وافق	وافق بشده	العبارات
		العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
		%	%	%	%	%	
٣.٦٤	٠.٩٧٥	١٠	٣٥	١١٠	١٥٥	٧٢	تتيح سهولة الوصول للبوابة الإلكترونية للقبول الوصول عن طريق الهاتف المحمول
		٢.٦	٩.٢	٢٨.٨	٤٠.٦	١٨.٨	
٣.٦٠	٠.٩٥٨	١٠	٣٣	١٢٢	١٥١	٦٦	تقييمك للوصول إلى البوابة الإلكترونية للقبول عن طريق الاتصالات اللاسلكية
		٢.٦	٨.٦	٣١.٩	٣٩.٥	١٧.٣	
٣.٧٦	٠.٨٤٣	٠	٢٤	١١٩	١٦٢	٧٧	تطبيق البوابة الإلكترونية للقبول توفير التعدد لأدوات الوصول
		٠	٦.٣	٣١.٢	٤٢.٤	٢٠.٢	
٣.٥٧	٠.٧٢٤	٠	٣٣	١٢٠	٢٠٩	٢٠	يساهم التعثر المتكرر في الوصول إلى البوابة الإلكترونية للقبول في جودة الوصول للبوابة
		٠	٨.٦	٣١.٤	٥٧.٧	٥.٢	
٣.٩٠	٠.٧٩٤	٠	٥	١٢٦	١٥٣	٩٨	تقييمك تجربة الوصول السريع للبوابة الإلكترونية للقبول
		٠	١.٣	٣٣.٠	٤٠.١	٢٥.٧	
٣.٦٩	٠.٦٥٠	المتوسط المرجح					

اظهرت نتائج التحليل كما في الجدول (٤) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات الرادعين الدراسة حول المحور الثالث (ادوات الوصول للبوابة الإلكترونية واثرها في جودة الخدمات) ومن خلال المتوسطات الحسابية المرجحة المحسوبة وبناءا عليها نجد ان الطلاب المستجدين من عينة الدراسة اجمعوا بالموافقة على ان تجربة الوصول السريع للبوابة الإلكترونية عن طريق ادوات الوصول يساهم في جودة الخدمات وذلك بأعلى متوسط كذلك وافق افراد عينة الدراسة على ان تجربة الوصول السريع للبوابة الإلكترونية عن طريق ادوات الوصول يساهم في جودة الخدمات.

كذلك ابدوا الموافقة على ان توفير وتعدد ادوات الوصول للبوابة الإلكترونية يساهم في جودة الخدمات. كما انهم ابدوا الموافقة بان التعثر المتكرر للوصول الى البوابة يسهم سلبا على جودة الخدمات كما يتضح ان المتوسط المرجح للأوزان للمحور الثاني ككل بلغ (٣.٦٩) وهو ما يوافق درجة موافق وفقا لمقياس ليكرت الخماسي أي ان اتجاه افراد عينة الدراسة من الطلاب هي الموافقة على ان جميع عبارات المحور لها تأثير على جودة الخدمات التي تقدمها البوابة الإلكترونية.

جدول (٥) المتوسط المرجح المحسوب لكل فقره من فقرات البنية التحتية للبوابة الإلكترونية واثرها في جودة الخدمات

العبارة	اوافق بشده		لا اوافق		لا اوافق بشده	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%
تقييمك لسرعة الاستجابة داخل البوابة الإلكترونية للقبول	٨٤	١٥٨	١١٠	٣٠	٠	٠
	٢٢.٠	٤١.٤	٢٨.٨	٧.٩	٠	٠
تواجهك صعوبة في التنقل بين الصفحات الداخلية للبوابة الإلكترونية للقبول	٨٣	١١٣	١١٨	٦٨	٠	٠
	٢١.٧	٢٩.٦	٣٠.٩	١٧.٨	٠	٠
تساهم البنية التحتية الإلكترونية للبوابة الإلكترونية للقبول في تقليل الانقطاع المفاجئ أثناء استخدام البوابة	٨٥	١٧٧	١٢٠	٠	٠	٠
	٢٢.٣	٤٦.٣	٣١.٤	٠	٠	٠
تقييمك للبوابة الإلكترونية للقبول بشكل عام	١٠٧	١٤١	١٠٤	٣٠	٠	٠
	٢٨.٠	٣٦.٩	٢٧.٢	٧.٩	٠	٠
المتوسط المرجح						
	٣.٧٧				٠.٦٩٢	

اوضحت نتائج التحليل كما في الجدول (٥) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات الرادعين الدراسة حول المحور الرابع (البنية التحتية للبوابة الإلكترونية واثرها في جودة الخدمات) ومن خلال المتوسطات الحسابية المرجحة المحسوبة وبناءا عليها نجد ان الطلاب المستجدين من عينة الدراسة اجمعوا بالموافقة على ان البنية التحتية الإلكترونية للبوابة الإلكترونية تساهم في تقليل الانقطاع المفاجئ اثناء الاستخدام للبوابة، كما جاء تقييمهم العام للبنية التحتية للبوابة الإلكترونية بانها ذات تأثير على جودة الخدمات، وكان رأيهم محايدا تجاه عبارة المحور التي تقول انه توجد صعوبات في التنقل بين الصفحات الداخلية للبوابة الإلكترونية، كما يتضح ان المتوسط المرجح للأوزان للمحور الثاني ككل

أثر البوابة الإلكترونية للقبول على جودة الخدمات ... أحمد الهزايمة - محمد المنقل

بلغ (٣.٧٧) وهو ما يوافق درجة موافق وفقا لمقياس ليكرت الخماسي أي ان اتجاه افراد عينة الدراسة من الطلاب هي الموافقة على ان البنية التحتية الإلكترونية لها تأثير على جودة الخدمات التي تقدمها البوابة الإلكترونية.

جدول (٦) المتوسط المرجح المحسوب لكل فقره من فقرات استمرارية التحسين للبوابة الإلكترونية وأثرها في جودة الخدمات

الوسيط الحسابي	الانحراف المعياري	لا أوافق بشده	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشده	العبارات
		العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
		%	%	%	%	%	
٣.٩٥	٠.٧١٤	٠	٠	١٠٧	١٨٧	٨٨	تساهم تقليل الصفحات الداخلية للبوابة الإلكترونية للقبول في تحسين جودة الخدمة للمستخدمين
		٠	٠	٢٨.٠	٤٩.٠	٢٣.٠	
٣.٧١	١.٠١١	١٤	٢٦	١٠٥	١٥٠	٨٧	تتيح ربط بيانات المستخدمين بالجهات ذات العلاقة في جودة الخدمات للمستخدمين
		٣.٧	٦.٨	٢٧.٥	٣٩.٣	٢٢.٨	
٣.٧٤	١.٠١٦	١٦	١٨	١٠٩	١٤٥	٩٤	تساهم الأيقونات في البوابة الإلكترونية للقبول في جودة الخدمة للمستخدمين
		٤.٢	٤.٧	٢٨.٥	٣٨.٠	٢٤.٦	
٣.٨٩	٠.٨٧٩	٠	١٩	١١٤	١٤٠	١٠٩	تتيح سرعة استجابة البوابة الإلكترونية للقبول في جودة الخدمة للمستخدمين
		٠	٥.٠	٢٩.٨	٣٦.٦	٢٨.٥	
٣.٧٢	١.٠٠٥	١٤	٢٥	١٠٢	١٥٤	٨٧	توجد خيارات متعددة لإرفاق المستندات المطلوبة والتي تعكس جودة الخدمة
		٣.٧	٦.٥	٢٦.٧	٤٠.٣	٢٢.٨	
٣.٨٠	٠.٧٥٥	المتوسط المرجح					

اوضحت نتائج التحليل كما في الجدول (٦) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات الرادعين الدراسة حول المحور الخامس (استمرارية التحسين للبوابة الإلكترونية وأثرها في جودة الخدمات) ومن خلال المتوسطات الحسابية المرجحة المحسوبة وبناءا عليها نجد ان الطلاب المستجدين من عينة الدراسة اجمعوا بالموافقة على ان تقليل الصفحات الداخلية للبوابة الإلكترونية يعمل على تحسين جودة الخدمة .

كما ابدوا الموافقة على ان سرعة استجابة البوابة تؤتفي جودة الخدمة للبوابة الإلكترونية.

كما يتضح ان المتوسط المرجح للأوزان للمحور الثاني ككل بلغ (٣.٨٠) وهو ما يوافق درجة موافق وفقا لمقياس ليكرت الخماسي أي ان اتجاه افراد عينة

الدراسة من الطلاب هي الموافقة على ان التحسين المستمر للبوابة الإلكترونية له تأثير على جودة الخدمات التي تقدمها البوابة الإلكترونية.

جدول (٧) المتوسط المرجح المحسوب لكل فقره من فقرات البيانات الشخصية وأثرها في جودة الخدمات

الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	لا أوافق بشده	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشده	العبارات
		العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
		%	%	%	%	%	
٣.٨٤	٠.٨٦٥	٠	١٩	١٢١	١٤٤	٩٨	تساهم جودة الخدمات المقدمة للطلاب المستجدين في سهولة الاستخدام لجميع الفئات العمرية المختلفة
		٠	٠.٥	٣١.٧	٣٧.٧	٢٥.٧	
٣.٦٨	٠.٩٤٠	١١	١٧	١٣١	١٤٦	٧٧	تتيح أدوات الوصول للبوابة الإلكترونية للقبول تحديد نوع الثانوية في جودة الخدمات للطلاب المستجدين
		٢.٩	٤.٥	٣٤.٣	٣٨.٢	٢٠.٢	
٣.٧١	٠.٨٩٧	٨	١٧	١٢٥	١٥٩	٧٣	تقييمك للخصائص الشخصية المطلوبة في رفع جودة الخدمات للطلاب المستجدين
		٢.١	٤.٥	٣٢.٧	٤١.٦	١٩.١	
٣.١٠	١.٢٧٣	٦٩	٣٨	١٠٩	١١٩	٤٧	تواجهك صعوبة اختيار نوع الجنس للطلاب المستجدين في البوابة الإلكترونية للقبول
		١٨.١	٩.٩	٢٨.٥	٣١.٢	١٢.٣	
٣.٥٨	٠.٧٥٥	المتوسط المرجح					

اوضحت نتائج التحليل كما في الجدول (٧) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات الرادعين الدراسة حول المحور السادس (البيانات الشخصية واثرها في جودة الخدمات) ومن خلال المتوسطات الحسابية المرجحة المحسوبة وبناءا عليها نجد ان الطلاب المستجدين من عينة الدراسة اجمعوا بالموافقة على ان جودة الخدمة المقدمة للطلاب المستجدين على اختلاف اعمارهم تساهم في سهولة استخدام البوابة الإلكترونية، كما ابدوا الموافقة على تحديد البيانات الخاصة بتحديد نوع الثانوية كعامل يؤثر على جودة الخدمات للطلاب المستجدين. وابدوا الموافقة على ان البيانات الشخصية تعمل على رفع جودة الخدمات للطلاب، كما يتضح ان المتوسط المرجح للأوزان للمحور الثاني ككل بلغ (٣.٥٨) وهو ما يوافق درجة موافق وفقا لمقياس ليكرت الخماسي أي ان اتجاه افراد عينة الدراسة من الطلاب هي الموافقة على ان البيانات الشخصية لها تأثير على

جودة الخدمات التي تقدمها البوابة الإلكترونية.
 ٤-٣ النتائج المتعلقة بالفروق في استجابات أفراد العينة تبعًا للمتغيرات الديموغرافية
 تحليل التباين الأحادي (ANOVA) one way analysis of variance :
 يستخدم تحليل التباين الأحادي في التحقق من دلالة الفروق بين متوسطات ثلاثة مجموعات أو أكثر في متغير تابع واحد ويتم ذلك من خلال المقارنة بين المتوسطات جميعها في آن واحد بدلا عن إجراء مقارنات ثنائيه عن طريق اختبار (ت) لان في حال استخدام اختبار (ت) فانه يزيد من احتمال الخطأ من النوع الاول (الفا) لكل تجربة .

جدول (٨) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) الفروق في استجابات عينة الدراسة حول محاور أداة الدراسة وفقا لمتغير العمر

المحور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	الدلالة الإحصائية
البوابة الإلكترونية للقبول	بين المجموعات	١.٤٤٩	٢	٠.٧٢٥	٠.٩٧٧	٠.٣٧٧
	داخل المجموعات	٢٨١.١٣٢	٣٧٩	٠.٧٤٢		
مرونة المظهر الخارجي	بين المجموعات	٠.٠٣٦	٢	٠.٠١٨	٠.٠٢٧	٠.٩٧٣
	داخل المجموعات	٢٤٨.٣٦٣	٣٧٩	٠.٦٥٥		
أدوات الوصول	بين المجموعات	٠.٣٤٢	٢	٠.١٧١	٠.٤٠٤	٠.٦٦٨
	داخل المجموعات	١٦٠.٤٦	٣٧٩	٠.٤٢٣		
البنية التحتية الإلكترونية	بين المجموعات	٢.٦٠٤	٢	١.٣٠٢	٢.٧٣٧	٠.٠٦٦
	داخل المجموعات	١٨٠.٢٨٠	٣٧٩	٠.٤٧٦		
التحسين المستمر	بين المجموعات	٠.٦٤٣	٢	٠.٣٢٢	٠.٥٦٣	٠.٥٧٠
	داخل المجموعات	٢١٦.٦٧٣	٣٧٩	٠.٥٧٢		
البيانات الشخصية	بين المجموعات	٠.٧٤٩	٢	٠.٣٧٢	٠.٦٥٦	٠.٥١٩
	داخل المجموعات	٢١٦.١٧٥	٣٧٩	٠.٥٧٠		

من الجدول (٨) والذي يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات آراء أفراد العينة في محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير العمر، حيث يتضح أن قيم الدلالة الإحصائية المقابلة لكل محور جاءت أكبر من مستوى المعنوية (٠.٠٥)، ويشير إلى معنوية الفروق، وبالتالي فإنه:
لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين آراء أفراد العينة نحو محاور الدراسة الستة باختلاف العمر .

جدول (٩) نتائج تحليل التباين الأحادي (OVAAN) الفروق في استجابات عينة الدراسة حول محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير الدفعة

المحور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) الإحصائية	الدلالة الإحصائية
البوابة الالكترونية للقبول	بين المجموعات	٣.٥٧٥	٢	١.٧٨٨	٢.٤٢٨	٠.٠٩٠
	داخل المجموعات	٢٧٩.٠٠٦	٣٧٩	٠.٧٣٦		
مرونة المظهر الخارجي	بين المجموعات	٢.٤٤٢	٢	١.٢٢١	١.٨٨٢	٠.١٥٤
	داخل المجموعات	٢٤٥.٩٥٧	٣٧٩	٠.٦٤٩		
أدوات الوصول	بين المجموعات	٢.٢٥٦	٢	٤.٥١٢	٥.٤٧٢	٠.٠٧
	داخل المجموعات	٠.٤١٢	٣٧٩	١٥٦.٢٥٥		
البنية التحتية الإلكترونية	بين المجموعات	٢.٠٣٠	٢	٤.٠٦٠	٤.٢٠٢	٠.٠٦
	داخل المجموعات	٠.٤٧٢	٣٧٩	١٧٨.٨٢٤		
التحسين المستمر	بين المجموعات	٣.٥٢٤	٢	٧.٠٤٧	٦.٢٦٢	٠.٧
	داخل المجموعات	٠.٥٥٤	٣٧٩	٢٠٩.٨٧٦		
البيانات الشخصية	بين المجموعات	٠.٨٣٠	٢	٠.٤١٥	٠.٧٢٦	٠.٤٨
	داخل المجموعات	٢١٦.٤٥٠	٣٧٩	٠.٥٧١		

من الجدول (٩) والذي يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات آراء أفراد العينة في محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير الدفعة، حيث يتضح أن قيم الدلالة الإحصائية المقابلة لكل محور جاءت أكبر من مستوى المعنوية (٠.٠٥)، ويشير إلى معنوية الفروق، وبالتالي فإنه:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين آراء أفراد العينة نحو محاور الدراسة الستة باختلاف الدفعة.

جدول (١٠) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) الفروق في استجابات عينة الدراسة حول محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير نوع الدراسة بالثانوي

المحور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	الدلالة الإحصائية
البوابة الإلكترونية للقبول	بين المجموعات	٦.٦٩١	٢	٣.٣٤٥	٤.٥٩٦	٠.٠٩
	داخل المجموعات	٢٧٥.٨٩٠	٣٧٩	٠.٧٢٨		
مرونة المظهر الخارجي	بين المجموعات	٥.٩١٦	٢	٢.٩٥٨	٤.٦٢٢	٠.١٠
	داخل المجموعات	٢٤٢.٤٨٢	٣٧٩	٠.٦٤٠		
أدوات الوصول	بين المجموعات	٧.٣١٢	٢	٣.٦٥٦	٩.٠٣٠	٠.٣٠
	داخل المجموعات	١٥٣.٤٥٥	٣٧٩	٠.٤٠٥		
البنية التحتية الإلكترونية	بين المجموعات	٩.٥٠٢	٢	٤.٧٥١	١٠.٣٨٥	٠.٨
	داخل المجموعات	١٧٣.٣٨٣	٣٧٩	٠.٤٥٧		
التحسين المستمر	بين المجموعات	٤.٥٤٠	٢	٢.٢٧٠	٤.٠٤٤	٠.١٨
	داخل المجموعات	٢١٢.٧٣٩	٣٧٩	٠.٥٦١		
البيانات الشخصية	بين المجموعات	٠.٩٠٦	٢	٠.٤٥٣	٠.٧٩٤	٠.٤٥
	داخل المجموعات	٢١٦.٠١٨	٣٧٩	٠.٥٧٠		

من الجدول (١٠) والذي يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات آراء أفراد العينة في محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير نوع الدراسة بالثانوي، حيث يتضح أن قيم الدلالة الإحصائية المقابلة لكل محور جاءت أكبر من مستوى المعنوية (٠.٠٥)، ويشير إلى معنوية الفروق، وبالتالي فإنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين آراء أفراد العينة نحو محاور الدراسة الستة باختلاف نوع الدراسة بالثانوي.

النتائج والتوصيات:

النتائج:

١. ان توفير الخدمات الإلكترونية التي تحتاجها البوابة الإلكترونية للقبول وتصميم البوابة الإلكترونية للقبول في الوصول إلى المعلومات الهامة للقبول يساهمان في جودة الخدمات
٢. ان البوابة الإلكترونية للقبول تحل المشكلات التي تواجه المستخدم للبوابة يؤثر على جودة الخدمات.
٣. ان وضوح النصوص الكتابية للبوابة الإلكترونية للقبول تساهم في جودة الخدمات
٤. ان مرونة المظهر الخارجي وترتيب المعلومات المطلوبة يؤثران على جودة الخدمات.
٥. ان تجربة الوصول السريع للبوابة الإلكترونية عن طريق ادوات الوصول يساهم في جودة الخدمات.
٦. ان البنية التحتية الإلكترونية للبوابة الإلكترونية تساهم في تقليل الانقطاع المفاجئ اثناء الاستخدام للبوابة.
٧. أن البنية التحتية للبوابة الإلكترونية ذات تأثير على جودة الخدمات.
٨. ان تقليل الصفحات الداخلية للبوابة الإلكترونية يعمل على تحسين جودة الخدمة.
٩. ان جودة الخدمة المقدمة للطلاب المستجدين على اختلاف اعمارهم تساهم في سهولة استخدام البوابة الإلكترونية.
١٠. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين آراء أفراد العينة نحو محاور الدراسة الستة باختلاف العمر.
١١. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين آراء أفراد العينة نحو محاور الدراسة الستة باختلاف الدفعة.
١٢. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين آراء أفراد العينة نحو محاور الدراسة الستة باختلاف نوع الدراسة بالثانوي.

التوصيات:

- (١) يجيب زيادة الخدمات الإلكترونية للبوابة للقبول حتى تساهم أكثر في جودة الخدمة المقدمة.
- (٢) ضرورة وضوح النصوص الكتابية للبوابة الإلكترونية للقبول بصورة أفضل

- وذلك لدخول الطلاب اول مره للبوابة حتى يسهل لهم التسجيل بصورة اسرع.
- (٣) العمل على إضافة ترتيب وتنظيم المظهر الخارجي للبوابة بصورة أفضل مما يؤثر على الطلاب في الدخول للمرة الأولى للتسجيل في بوابة القبول.
- (٤) يجب تحسين سرعة الوصول للبوابة الإلكترونية عن طريق الأدوات المختلفة مما يسهم في جودة خدمات البوابة للطلاب المستجدين.
- (٥) يجب تقليل واختصار الصفحات الداخلية لبوابة القبول حتى لا يسأم الطلاب المسجد من التسجيل بالبوابة لأول مره
- (٦) ضرورة تحسين جودة الخدمة المقدمة للطلاب المستجدين على اختلاف اعمارهم تساهم في سهولة استخدام البوابة الإلكترونية.

قائمة المراجع:

السهلي، نورة (٢٠٢٠)، درجت تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة حفر الباطن وسبل تطويرها في ظل التحول إلى جامعة بلا ورق، المجلة التربوية، جامعة سوهاج، ع ٧٧، ص ص ٥٨٦ - ٦٢٤.

المفرجين، عادل حرفوش وآخرون (٢٠٠٧). الإدارة الإلكترونية. المنظمة العربية للتنمية الإدارية مصر.

خوقير، مها بنت جميل (٢٠١٨)، جودة الحياة الوظيفية في جامعة الملك عبدالعزيز من منظور أعضاء هيئة التدريس والإداريين، مجلة كلية التربية، مج ٦٩، ع ١، ص ٣٧٠-

الجبوري، أحمد (٢٠١٧) العلاقة بين الحكومة الإلكترونية ورضا متلقي الخدمة: دراسة تحليلية للموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة (الأردن: جامعة آل البيت، كلية إدارة المال والأعمال).

الجوير، أحمد، (٢٠١٤)، مستوى فاعلية استخدام الحكومة الإلكترونية، ومستوى أداء العاملين في الإدارات الحكومية السعودية بمدينة عرعر من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، أربد، الأردن.

العبد القادر، عبد الله حسن (٢٠٠٦). توطین تقنية المعلومات في دول مجلس التعاون نحو إدارة مثلى، رسالة ماجستير، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن. الظهران. ياسين، سعد غالب (٢٠٠٥م). الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية. الرياض: معهد الإدارة العامة.

Harrington, H, Conner, D, Horney, N, & King, R ,(2009) Project Change Management : Applying Change Management to Improvement Project , New York : MC Grew-Hill

Robbins, S.P (2011) Organizational Behavior . (9 end) , New Jersey : Englewood Cliffs, Prentice Hall.

Malik. B, Shuqin. C, Mastoi. A, Gul. N & Gul. H (2016) Evaluating Citizen e- Satisfaction from e-Government Services: A Case of Pakistan, European Scientific Journal, Vol. 12, No.5, pp. 346-370.

Mugambi. M. (2013). Effects of E-Government Strategy on Service Delivery in The Government ministries in Kenya, University of Nairobi.