

تقييم الموقع الإلكتروني لجامعة الملك عبدالعزيز من وجهة
نظر طلاب الجامعة المنتظمين

د. وهيب عبدالفتاح صوفي

جامعة الملك عبدالعزيز

كلية الإقتصاد والإدارة

قسم الإدارة العامة

الملخص :

يستهدف هذا البحث تقييم الطلاب والطالبات للموقع الإلكتروني لجامعة الملك عبدالعزيز وذلك من خلال معرفة وجهات نظرهم واتجاهاتهم نحو مجموعة من العناصر التي تندرج تحت ستة معايير أساسية للموقع وهي حداثة المعلومات، وصلة الموقع بالنشاط الجامعي، وتنوع عرض المحتوى، ودقة المعلومات وموضوعيتها، وجاذبية الموقع وجودة تصميمه.

وقد تنامي عدد مستخدمي الانترنت في المملكة خلال السنوات الماضية حتى بلغ عددهم ٩،٦ مليون مستخدم مما يتطلب تنامياً متوازياً في عدد المواقع الإلكترونية وتحسينها وتجديدها لاشباع حاجات ورغبات تلك المواقع ، الا انه على الرغم من ذلك فإن دراسة استطلاعية اكدت صعوبة استفادة الطلاب من موقع الجامعة الإلكتروني ووجود بعض الثغرات التي تشوب تصميمه وتنظيمه مما يصعب معه الحكم على جودة الموقع وتحديد اساليب تطويره .

وعلى الرغم مما تذخر به المكتبة العربية والاجنبية من دراسات تناولت التجارة الإلكترونية ومعايير تقييم جودة المواقع الإلكترونية الا ان هناك ندرة في الدراسات التي تناولت تقييم الموقع الإلكتروني لجامعة الملك عبدالعزيز ، وعليه فإن هذه الدراسة تعتبر من الدراسات الهامة حيث تم تجميع بياناتها الأولية من عينة طبقية منتظمة حجمها ٥٨٥ مفردة من طلاب وطالبات الجامعة وقد تمخضت الدراسة عن مجموعة من التوصيات اهمها ضرورة دعم الموقع بملفات الصوت والفيديو وتوفير الصور التوضيحية والخرائط والبرامج التي تساعد المستخدمين عند مواجهة مشاكل على الموقع مع توفير خدمات الموقع باستمرار ليلاً ونهاراً واطاحة وسائل الاتصال بين الطلاب ومسنولي الموقع من خلال البريد الإلكتروني ، وتوفير الروابط الكافية للمواقع المختلفة ذات الصلة بموقع الجامعة ، وضغط الوقت اللازم للتحميل مع دعم الموقع بالوسائل التي تجعله اكثر جمالاً من حيث توازن توزيع الصور والنصوص والالوان داخل الصفحة الواحدة ، كما نجعله اكثر جاذبية من حيث الابتكار في التصميم.

Summary:

The aims of this research is to evaluate King Abdulaziz University students' to their university website through their views and attitudes towards the group of items that fall under six basic criteria: the site's up-to-date information, site's relationship to university activities, the diversity of content display, accuracy, objectivity, and the attractiveness of the site and the quality of design.

The number of Internet users in the Kingdom during the past years has grown and reached 9.6 million users, which requires parallel developing in the number of websites, improvement and renewal to satisfy the needs and desires of sites users. Despite this, this survey confirmed the difficulty of students to access the University website and the existence of some gaps in the design and organization, which makes it difficult to judge the quality of the site and determine the methods of its development.

In spite of available Arab and foreign studies on electronic government and the criteria for evaluating the quality of websites, there is a lack of studies on evaluation of the website of King Abdulaziz University, and therefore this study is one of the important studies that have collected preliminary data from a stratified sample systematic size of 585 regular students and students of the university.

Results of the study recommend the need to provide the site audio and video files, and illustrated maps and programs that help users when facing problems on the site with the provision of site services continuously day and night and insure the availability of means of communication between students and site administrators through E-mail. Also this study recommend the provision of adequate links for sites of various relevant to university site, and the reduce of time needed to load and adding more efforts to make the site more beautiful in terms of the balance of the distribution of images, text and colors within a single page, and make it more attractive in terms of innovation in design.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
٤	المبحث الأول
٤	الابعاد الرئيسية للدراسة
٤	١ / ١ مشكلة البحث
٤	٢ / ١ أهداف البحث
٤	٣ / ١ أهمية البحث
٥	٤ / ١ فروض البحث
٦	٥ / ١ أسلوب البحث ومنهجيته
٦	٦ / ١ طريقة جمع البيانات
٧	٧ / ١ تحليل البيانات وتفسير النتائج
٧	المبحث الثاني
١٠	الإطار النظري للدراسة
١٠	المبحث الثالث
١٤	تحليل البيانات الخاصة بالدراسة الميدانية
١٤	١ / ٣ اتجاهات عينة الطلاب والطالبات نحو الموقع الالكتروني للجامعة
٢٨	٢ / ٣ اوجه الاختلاف بين اتجاهات الطلاب والطالبات في تقييم الموقع الالكتروني للجامعة
٣٤	٣ / ٣ المشكلات والمعوقات التي تواجه الطلاب والطالبات في تعاملهم مع الموقع الالكتروني للجامعة
٣٥	المبحث الرابع
٣٥	النتائج والتوصيات
٣٥	١ / ٤ : نتائج البحث
٣٦	٢ / ٤ توصيات البحث
٣٨	قائمة المراجع
٤١	ملحق الدراسة: (قائمة الاستقصاء)

المبحث الأول

الأبعاد الرئيسية للدراسة

يتناول هذا المبحث مشكلة البحث وأهدافه وأهميته وفروضه وطريقة جمع البيانات وأسلوب تحليلها وتفسير النتائج .

1/1 مشكلة البحث

تلعب المواقع الإلكترونية دوراً كبيراً في أداء منشآت الأعمال الإنتاجية والخدمية، الحكومية منها والخدمية على السواء ، ولذلك فإن تلك المنشآت تحرص دائما على إظهار مواقعها على أعلى مستوى من الجودة ليعكس صورتها الحضارية وأدائها المتميز .

وقد تنامي عدد مستخدمي الإنترنت في المملكة خلال السنوات الماضية حيث تشير دراسة أعدتها هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات مؤخراً إلى ارتفاع عدد مستخدمي الإنترنت في المملكة عام ٢٠٠٩م حتى وصل إلى حوالي ٩,٦ مليون مستخدم بمتوسط نمو سنوي قدره ٣٥% ، ولا شك أن هذا التنامي في عدد مستخدمي الإنترنت يتطلب تنامياً موازياً كما ونوعاً في عدد المواقع الإلكترونية وجودتها لإشباع الحاجات والرغبات المتزايدة لهؤلاء المستخدمين .

ولكن الدراسة الإستطلاعية التي قام بها الباحث وتمت في شكل مقابلات شخصية متعمقة مع بعض طلاب وطالبات جامعة الملك عبدالعزيز أوضحت أن هناك صعوبة لدى البعض في الاستفادة من موقع الجامعة على النحو المطلوب ، كما أن هناك شكاوي لدى الكثيرين من الثغرات التي تشوب تصميم هذا الموقع وتنظيمه ، مما يعني صعوبة الحكم على جودة الموقع وكيفية تطويره .

وعلى الرغم مما تزخر به المكتبة الأجنبية والعربية من المقالات والدراسات التي تتناول الحكومة الإلكترونية ومعايير تقييم جودة المواقع الإلكترونية إلا أن المكتبة العربية تعاني ندرة في الدراسات الميدانية التي تناولت تقييم المستخدمين لجودة المواقع الإلكترونية بصفة عامة ولموقع الجامعة بصفة خاصة ولعل هذا ما جعل الباحث يستشعر أهمية هذه الدراسة التي تمثل إضافة علمية تستهدف تحديد أوجه القصور في محتوى هذا الموقع وتصميمه وتنظيمه وسهولة التعامل معه .

مما يساعد بالتالي في تطوير موقع الجامعة وتلافي سلبياته وينعكس إيجاباً على توسيع قاعدة الطلاب والطالبات المستفيدين من خدماته ويجعلهم أكثر رضاء عنها .

٣/١ أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية :

- ١- إلقاء الضوء على المقالات والدراسات التي تناولت المواقع الإلكترونية وأهميتها ومضمونها وعناصرها، وتحديد العوامل التي يمكن الاستناد إليها في تصميم وتطوير المواقع الإلكترونية .
- ٢- التعرف على إتجاهات الطلاب نحو العناصر المختلفة التي تحكم الموقع الإلكتروني للجامعة
- ٣- تحديد المشكلات التي تواجه الطلاب والطالبات في تعاملهم مع الموقع الإلكتروني للجامعة
- ٤- تقديم مجموعه من التوصيات التي يمكن أن تساهم في تحسين وتطوير الموقع الإلكتروني للجامعة بما يؤدي بالتالي إلى توسيع قاعدة المستفيدين من خدمات هذا الموقع وزيادة رضائهم عنه .

٣/١ أهمية البحث:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموقع الإلكتروني لجامعة الملك عبد العزيز حيث تتوقف على جودة الموقع - إلى حد كبير - قدرة الجامعة في تقديم أفضل الخدمات الإلكترونية لطلابها وأكاديميها وإداريها وفنيها والمجتمع ككل .

ولعل نظرة إلى الأهداف التي تسعى هذه الدراسة إلى تحقيقها تؤكد الأهمية الخاصة لتلك الدراسة التي تستهدف تقييم جودة الموقع الإلكتروني للجامعة من وجهة نظر طلاب وطالبات الجامعة الذين يمثلون المستفيد الأول من هذا الموقع كما إنهم يمثلون احد أهم العناصر التي تأسست الجامعة من أجلها وهي رسالة التدريس ثم البحث العلمي وخدمة المجتمع .

ولذلك فإن هذه الدراسة تعتبر من الدراسات الهامة لأنها تمثل مساهمة علمية وعملية يمكن أن تساهم نتائجها وما تتضمنه من توصيات في تقديم فوائد للأطراف التالية :

- ١- بالنسبة لإدارة الجامعة والجهات المسؤولة عن تقنيه المعلومات بها فإن التعرف على مدى جودة مختلف العناصر المكونة للموقع الإلكتروني والوقوف على السلبيات المرتبطة بهذا الموقع سيمكنهم من ترشيد قراراتهم في إعادة تطوير الموقع الإلكتروني على أسس سليمة .
- ٢- بالنسبة لطلاب وطالبات الجامعة من المأمول أن تتسع قاعدة الطلاب والطالبات - زوار الموقع الإلكتروني - والمستفيدين من خدماته المختلفة وتتعاظم درجة رضاهم عن الموقع في حال تطوير الجامعة للموقع الإلكتروني على النمو الذي يعكس حقيقة الخدمات المقدمة من الجامعة .
- ٣- بالنسبة للباحثين، فإن نتائج هذه الدراسة يمكن ان تمثل مدخلا للباحثين لاجراء المزيد من البحوث والدراسات مستقبلاً لتقييم جودة المواقع الإلكترونية لقطاعات ومؤسسات تعليمية وخدمية في مناطق جغرافية أخرى.

٤/١ فروض البحث

في إطار تحقيق الأهداف السابقة فإنه سيتم التحقق من الفرض الأساسي التالي :

- هناك فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الطلاب والطالبات في تقييمهم للعناصر المختلفة التي تحكم جودة الموقع الإلكتروني لجامعة الملك عبدالعزيز .

٥/١ أسلوب البحث ومنهجيته :

في سبيل تحقيق أهداف البحث تم الاستناد إلى المنهج الوصفي التحليلي الذي يجمع بين الجوانب النظرية والتطبيقية بحيث يقوم البحث على إطارين متكاملين هما :

- الإطار النظري (الفكري) :

وسيتم من خلاله استخدام ما يتوفر للباحث من الكتب والمراجع العربية والأجنبية وكذلك الدوريات والدراسات والمقالات المتاحة على الانترنت وذات العلاقة بمجال البحث وأهدافه بهدف استخلاص المفاهيم والمعايير النظرية التي يمكن أن يتم في ضوءها الدراسة التطبيقية .

- الإطار التطبيقي :

ويتعلق هذا الإطار بالجوانب التطبيقية للدراسة وخاصة بمجتمع البحث والعينة ونوعية البيانات المطلوبة ومصادرها وطريقة جمعها وأساليب تحليلها .

أولاً : المصادر الثانوية وأهمها :

المصادر الحكومية وخاصة مثل وزارة التخطيط / ووزارة المواصلات / والغرفة التجارية الصناعية وشركات الاتصالات وجامعة الملك عبد العزيز حيث تعتبر هذه الجهات مصدراً أساسياً للحصول على البيانات الخاصة بعدد مستخدمي الانترنت وعدد طلاب وطالبات جامعة الملك عبد العزيز وزوار المواقع الالكترونية لعمادات وكليات ومراكز الجامعة المختلفة كما يمكن ان توفر تلك المصادر معلومات عن المعايير والعوامل التي يمكن الاستناد إليها في تصميم وتطوير المواقع الالكترونية .

ثانياً : المصادر الأولية :

اعتمد الباحث في جمع البيانات الأولية على قائمة استقصاء تم توجيهها وجمع بياناتها من مجتمع البحث الذي يتمثل في كافة طلاب وطالبات جامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة وقد تم اختيار هذه الجامعة باعتبارها ثاني جامعة في المملكة من حيث المنشأ وحجم طلابها ومنسوبيها وقد تم تصميم قائمة الإستقصاء¹ في ضوء المعايير النظرية التي تم إستخلاصها من الإطار النظري للدراسة وقد تضمنت القائمة (٥٠) عبارة/ فقرة ترتبط بستة محاور أساسية والمطلوب من الطلاب والطالبات تحديد درجة موافقتهم أو رفضهم لكل منها لتقييم الموقع الإلكتروني للجامعة وتشمل هذه المحاور في حداثة المعلومات، صلة الموقع بالنشاط الجامعي، تنوع عرض المحتوى، دقة المعلومات وموضوعيتها، جاذبية الموقع، و جودة تصميم الموقع ودرجة تفاعله مع المستخدم .

• مجتمع البحث :

يتمثل مجتمع البحث في كافة الطلاب والطالبات السعوديين المنتظمين في كليات جامعة الملك عبدالعزيز بجدة ، وقد بلغ عددهم عام ١٤٣٠هـ (٢٤,٩٨٤) طالباً وطالبة يمثل الطلبة ٤٨% منهم بينما يمثل الطالبات ٥٢% .

¹ انظر قائمة الإستقصاء في ملحق الدراسة

• حجم ونوع العينة .

نظراً لكبر حجم مجتمع البحث ونظراً لوجود درجة من عدم التجانس في خصائص وصفات هذا المجتمع المتمثل في طلاب وطالبات الجامعة فقد وجد الباحث أنه من المناسب الإعتماد على العينة الطبقية المنتظمة . والمقصود بالطبقية هو إعتبار كل من الطلاب والطالبات طبقة مستقلة بحيث تتوافر في مفردات كل طبقة نفس الخصائص المطلوب دراستها والمتوفرة في المجتمع الأصلي ، أما المقصود بالعينة المنتظمة هو أن إختيار المفردات (طلاب وطالبات) تم على أساس مدى منتظم بين التجمعات الطلابية .

وفيما يتعلق بحجم العينة فقد تم تحديده عند درجة ثقة ٩٥% وحدود خطأ $\pm 4\%$ بتطبيق معادلة الخطأ المعياري وقد أسفر التطبيق على أن حجم العينة هو (٥٨٣) مفردة^٢ ونظراً لخشية الباحث من إحتتمالات ضياع أو عدم إستيفاء بعض الطلاب أو الطالبات لبعض القوائم لذا فقد تم زيادة عدد القوائم إلى (٦٣٠) قائمة بواقع (٣٠٣) قائمة للطلاب و (٣٢٧) قائمة للطالبات وقد تبين عند إستلام قوائم الإستقصاء المرتجعة أن مجموع القوائم السليمة المستوفاة بياناتها بلغ (٣٠٣) قائمة للطلاب تمثل نسبة ١٠٠% من الطلاب وبلغ عدد القوائم السليمة المرتجعة من الطالبات (٢٨٢) قائمة تمثل نسبة ٨٦% من عينة الطالبات محل الدراسة والجدول رقم (١) يوضح تقارب نسبة مشاركة الطلاب والطالبات حيث يمثل الطلاب 51.8% بينما يمثل الطالبات 48.2% في عينة الدراسة.

² محمود صادق بازرعه ، بحوث التسويق (جدة مكتبة الخوارزم العلمية ٢٠٠٨) ص ٢٤٣

جدول رقم (١)
تصنيف الطلاب والطالبات في عينة دراسة

السنة المنوية		البيان
%٥١,١	٣٠٣	الطلاب
%٤٨,٢	٢٨٢	الطالبات
%١٠٠	٥٨٥	المجموع

٦/١ طريقة جمع البيانات :

تم جمع البيانات قائمة الاستقصاء عن طريق المقابلة الشخصية وقد تم الاستعانة بفريق من جامعي البيانات المشهود لهم بالكفاءة والخبرة كما تم توجيه هذا الفريق وتزويده بقائمة للإرشادات التي تمكنه من الاستحواذ على ثقة المستقضي منهم والحصول على تعاونهم وتجاوبهم في مليء قوائم الاستقصاء الخاصة بالدراسة .

٧/١ تحليل البيانات وتفسير النتائج :

تم جمع البيانات ثم مراجعتها ثم تفرغ بياناتها باستخدام إستمارات تفرغ وذلك تمهيداً لإستخدام الحاسب الآلي في تحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المتاحة في برنامج SPSS حيث تم تطبيق أسلوب المتوسطات المرجحة ومعادلة ليكرت لقياس قوة الإتجاه باعتبارها من الأساليب الإحصائية المناسبة لتحقيق أهداف البحث ، وبيان الأهمية الإحصائية للنتائج وإختبار معنوية الفروق بين المتوسطات الخاصة بإجابات الطلاب والطالبات محل الدراسة، ثم إستخدام إختبار T.Test وإخيراً تم تفسير النتائج وفقاً للأسس العلمية.

³ تم إستخدام مقياس ليكرت المكون من خمس درجات هي غير موافق على الإطلاق ، غير موافق ، محايد ، موافق إلى حد ما ، موافق تماماً وتم ترجيح الإجابات بالأوزان ١ ، ٢ ، ٣ ، ٤ ، ٥ بالترتيب ، وبالتالي تزداد قيمة وأهمية كل عنصر (عبارة) كلما زادت قيمة المتوسط المرجح الخاص به ، وتم قياس قوة الإتجاه إيجابياً أو سلبياً طبقاً للمعادلة التي استخدمها ليكرت في مقياسه ذو الخمس درجات كالتالي : قوة الإتجاه = المتوسط الحرج - ٣ × ١٠٠%

٢

لقياس الإتجاه راجع :

Edward Emmet Lawler III, Motivation in work organizations , California Brooks Cole. Pub. Ca
1933 pp 74-81

المبحث الثاني

الإطار النظري للدراسة:

قضية جودة الموقع الإلكتروني على شبكة الانترنت غالباً ما يتم طرحها من وجهة نظر صوت المستفيد حيث تعتمد "الجودة" بوصفها إطاراً لتحديد المعايير والمواصفات التي يطلبها المستخدمين من المواقع على شبكة الانترنت. وفي هذا الصدد يشير كثير من الباحثين من أنه بالرغم من زيادة أعداد مختلف بوابات الإنترنت وطنية للحكومة الإلكترونية بسرعة في السنوات القليلة الماضية، فإن نجاح هذه البوابات تعتمد إلى حد كبير في الوصول إليها، والجودة والخصوصية مع التأكيد على الدور المتعاظم للعلاقة المثالية التي يجب أن تتولد بين المستخدم للموقع وإدارة علاقات العملاء بالمؤسسة والذي من شأنها أن تشجع على تصميم أفضل نوعية من بوابات الإنترنت الأكثر أماناً⁴ وعليه يصبح تقييم الموقع على أسس موضوعية من أهم عناصر نجاح مؤسسات ومنشآت اليوم التي تستند على معايير عالمية موحدة. مثل هذه المعايير تم جمعها من خلال ورش عمل نوعية لتقييم جودة المواقع على شبكة الانترنت تحت مسمى (WebQual) وتم اختبارها في مجال الكليات الجامعية⁵. من ضمن هذه المعايير سهولة الاستخدام، العثور على الأشياء التي يبحث عنها المستخدم في مكانها المتوقع، سهولة إيجاد الطريق داخل الموقع بشكل سريع، سرعة التصفح داخل الموقع، وجود روابط مفيدة لمواقع أخرى ذات علاقة، تسهيل عودة الزائرين للمرات القادمة، المظهر الجذاب والأسلوب المناسب لتصميم

⁴ Choudrie J., Ghinea G. and Weerakkody V., "Evaluating Global e-Government Sites: A View Using Web Diagnostic Tools," *Electronic Journal of e-Government*, vol. 2, no. 2, 2004, pp. 105-114.

⁵ S.J. Barnes, R.T. Vidgen, WebQual: an exploration of website quality, in: *Proceedings of the Eighth European Conference on Information Systems, Vienna, Austria, 3-5 July 2000*

الموقع، الوصول السريع إلى المعلومات ذات الصلة، سهولة قراءة المعلومات، سهولة فهم محتوى المعلومات، تحديث المعلومات بانتظام، موثوقية ومصداقية المعلومات، وسرعة تحميل معقولة.⁶

وفي ورقة مشابهة ناقش كل من **Stuart Barnes** و **Richard Vidgen** جودة الموقع على شبكة الانترنت من منظور 'صوت العميل' وتم تبني **Quality function deployment (QFD)** كإطار لنشر وظيفة الجودة لتحديد جودة الموقع على شبكة الانترنت، كما تم تحديد الصفات التي يطلبها المستخدمون (تم تجميعها خلال ورشة عمل نوعية) لتقييم المواقع على شبكة الانترنت حيث تم تطوير جودة (WebQual) واختباره في مجال المدارس التجارية في المملكة المتحدة. وتعرضت دراستهم إلى دراسة وتحليل (WebQual) للوصول إلى جيل جديد من مؤشرات الجودة.⁷

وفي ورقة بحثية بشأن مقياس جودة المواقع على شبكة الانترنت قامت بها **Eleanor Loiacono** وآخرون تم الكشف عن مستوى العوامل التي تؤثر على مستخدمي شبكة الانترنت مؤكدين المعايير ذات العلاقة بوقت الاستجابة، والثقة، وسهولة الاستخدام، والترفيه وتشير إلى أن الترفيه، ووقت الاستجابة هي من أهم العوامل توقع إعادة الاستخدام وسهولة الاستخدام والثقة هي أقل أهمية.⁸

⁶ Ibid

⁷ Stuart Barnes & Richard Vidgen, WebQual: An Exploration of Web-site Quality, <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary?doi=10.1.1.107.5463>

⁸ Loiacono, Eleanor T., Chen, Daniel Q. & Goodhue, Dale L. 2002. WebQualTM revisited: predicting the intent to reuse a website. Eighth Americas Conference on Information Systems on the World Wide Web. [Online]. Available WWW: <http://www.terry.uga.edu/people/dchen/AMCIS2002.pdf>. [Accessed 25 March 2002].

وفي ورقة بحثية أخرى بعنوان "تقييم جودة المواقع الأكاديمية" دعا Luis Olsina وآخرون إلى إتباع نهج التقييم الكمي لتقييم جودة المواقع الإلكترونية مقترحين أسلوب **Quality Evaluation Method (QEM)** الذي يمثل نهجا وصفا مفيدا لتقييم ومقارنة بين خصائص وسمات الجودة في مراحل مختلفة من دورة حياة الموقع وتقييم مستوى إنجاز الخصائص النوعية المطلوبة (مثل سهولة الاستخدام والموثوقية والأداء الوظيفي ، الكفاءة ، والمزايا المشتقة) في ستة مواقع أكاديمية نموذجية بحيث يتم في نهاية عملية التقييم الحصول على ترتيب لكل موقع محدد بحيث يتم في نهاية عملية التقييم توليد مؤشرات وعناصر جزئية على صعيد عالمي تمثل تفضيلات الجودة التي يمكن بسهولة تحليلها وتتبعها إلى الخلف و إلى الأمام بأوضاع لها ما يبررها. تفضيلات تعمل بكفاءة في عملية صنع القرار لأنشطة المواقع وبشكل يمكن إعطاء توصيات لتحسينها و نتائج ومؤشرات نسب مئوية تفي بمتطلبات الجودة المعلنة.⁹

وفي البحث الذي أجراه محمد عواد حول جودة المواقع الإلكترونية بعنوان "عوامل جودة الموقع على شبكة الإنترنت من وجهة نظر طلبة الجامعات الأردنية" هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أهم عوامل الجودة المدركة للمواقع على شبكة الإنترنت من وجهة نظر طلبة الجامعات الأردنية. وقد تم تطوير أداة البحث (الاستبانة) اعتمادا على مقياس (WebQual) الذي يحدد اثني عشر بعدا (ملاءمة المعلومات للمهمة، التفاعلية، الثقة، الاستجابة، التصميم المادي الجذاب، الإدراك الحسي، المظهر المرئي، الإبداع، المحتوى العاطفي، الاتصالات المتكاملة، معالجة الصفقات، البديل للتطبيق). وقد أظهرت نتائج التحليل العائلي عشرة أبعاد تعتبر الأكثر أهمية من وجهة نظر المستخدم الأردني وتتعلق بجودة الموقع على شبكة الإنترنت

⁹ Luis Olsina*, Daniela Godoy, Guillermo Lafuente, Assessing the Quality of Academic Websites: a Case Study, <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary?doi=10.1.1.87.2334>

وهي: ملائمة المعلومات للمهمة، التفاعلية، الثقة، الاستجابة، الإدراك الحسي، المظهر المرئي، الإبداع، المحتوى العاطفي، الاتصالات المتكاملة، معالجة الصفقات. واعتمادا على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، تم عرض بعض التوصيات المتعلقة بأبعاد جودة الموقع على شبكة الإنترنت التي يمكن أن تساعد الشركات في تطوير مواقعها بالشكل الذي يشبع حاجات العملاء ورغباتهم.¹⁰

وهدفت الدراسة التي أجراها كل من عماد أبو الرب وليلى رشيد حسن بعنوان "إطار نموذج لتقويم جودة المواقع الإلكترونية" إلى تقديم إطار نموذج لتقويم جودة المواقع الإلكترونية بغض النظر عن طبيعة الخدمة التي يقدمها الموقع، يمتاز بالشمولية من حيث احتواؤه على العناصر الرئيسية للتقويم، والوضوح من خلال إمكانية استخدام قيم رقمية لقياس المؤشرات، وبالمرونة من خلال إمكانية تطبيقه على جميع المواقع، بغض النظر عن طبيعة الخدمة المقدمة. إن عناصر الإطار المقترح من جودة المحتوى، والتصميم، والتنظيم، وسهولة التعامل مع المؤشرات المصاحبة لها، توفر أسلوباً علمياً يمتاز بالموضوعية في تقويم المواقع والخدمات الإلكترونية عبر الشبكة العالمية للمعلومات، وذلك بهدف تحسين الخدمة المقدمة، مما يساهم في إعطاء صورة مشرقة عن الشركة وهذا سينعكس على أداء المؤسسة.¹¹

وفي البحث الذي أجراه محمد سليمان عواد ورائد محمد العضايبة بعنوان "التحقيق في العوامل المؤثرة على نوايا الطلاب على استخدام الانترنت : سياق الجامعات الأردنية" أوضح الباحث أن زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات (IT) والتطبيقات ضمن سياق الجامعات يزيد من أهمية استكشاف العوامل المعرفية والنفسية التي قد تؤثر على تطبيق

¹⁰ <http://journals.ju.edu.jo/JJBA/article/view/1327>

¹¹ عماد أبو الرب وليلى رشيد حسن، "إطار نموذج لتقويم جودة المواقع الإلكترونية"، العربية ٣٠٠٠، ص ٦، ٤، ديسمبر ٢٠٠٦، ص ٩٥. أو الموقع الإلكتروني

http://alarabicclub.org/index.php?p_id=213&id=335

ناجح لإستخدام تكنولوجيا المعلومات . وتم التركيز على نوايا الطلبة في استخدام تكنولوجيا المعلومات ودراسة العوامل والمواقف التي قد تؤثر على نوايا الطلاب من وراء استخدام الانترنت. وشملت العوامل في هذه الدراسة سهولة الاستخدام، الفائدة المرجوة، الثقة، الكفاءة الذاتية، والخصوصية. وتم أخذ الجامعات الأردنية في هذه الدراسة كمثال من البلدان النامية لقلة الأبحاث والأدبيات المتاحة. نتائج الدراسة تؤكد على أهمية الفائدة المدركة من قبل الطلاب لمصلحتهم الشخصية من وراء الإستخدام وكفاءتهم الذاتية والخصوصية ومحددات نوايا الطلاب لإستخدام الانترنت.¹²

وقد هدفت ورقة محمود عبداللطيف بعنوان "الاستبيان المقترح لتقييم جودة الموقع الإلكتروني الحكومي واختباره" إلى تصميم استبيان كأداة قياس لتقييم لنوعية الموقع الإلكتروني الحكومي واختبار وضوح وسهولة قراءته. وقامت الورقة بإستعراض شامل لمصادر وأدبيات المواقع الإلكترونية في مختلف المجالات وخاصة في مجال الحكومة الإلكترونية، وأنتهى بقائمة ومؤشرات جودة شملت ٤٩ بعدا يمكن استخدامها لتثمين مزايا نوعية لأهمية الموقع الإلكتروني. وقد تركزت الدراسة حول مجموعة من الطلاب يدرسون في مجال علوم الحاسوب ونظم المعلومات المحوسبة في جامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية وتم اختيار عينة قام المشاركون فيها بتقييم واستكمال الاستبيان المقترح وتوفير التغذية المرتدة حول أبعاد الجودة بما يسهل استخدام الاستبيان للوصول إلى ميزات نوعية للمواقع الإلكترونية.¹³

¹² <http://qspace.qu.edu.qa/bitstream/handle/10576/6845/13061202-0003-fulltext.pdf?sequence=3>

¹³ محمود عبداللطيف، "الاستبيان المقترح لتقييم جودة الموقع الإلكتروني الحكومي واختباره"، June 1, 2006 Social Science Research Network (SSRN)

http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1079164

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة نخلص الى ما يلي :

- ان هناك اهتمام واضح من قبل الباحثين بأهمية تقييم المواقع الالكترونية والمعايير المستخدمة في قياس جودتها.
- لم تتطرق أي من الدراسات السابقة - وعلى حد علم الباحث - لتقييم الموقع الالكتروني لجامعة الملك عبدالعزيز من وجهة نظر الطلاب والطالبات مما يمكن معه القول ان هذا البحث يمثل مساهمة علمية هامة في هذا المجال .
- تم الاستفادة من الدراسات السابقة وبخاصة معايير (WebQual) في استنباط المعايير المناسبة في اعداد الاستبيان المستخدم في هذه الدراسة لتقييم الموقع الالكتروني لجامعة الملك عبدالعزيز

المبحث الثالث

تحليل البيانات الخاصة بالدراسة الميدانية:

يعرض الباحث في هذا المبحث اهم النتائج التي تم التوصل اليها من خلال الدراسة الميدانية والتي تناولت الجوانب التالية :-

١/٣ اتجاهات عينة الطلاب والطالبات نحو الموقع الالكتروني للجامعة .
٢/٣ اوجه الاختلاف بين اتجاهات الطلاب والطالبات في تقييم الموقع الالكتروني للجامعة.

٣/٣ المشكلات والمعوقات التي تواجه الطلاب والطالبات في تعاملهم مع الموقع الالكتروني للجامعة.

١/٣ اتجاهات الطلاب والطالبات نحو الموقع الالكتروني للجامعة :
ان تقييم الطلاب والطالبات في عينة الدراسة للموقع الالكتروني للجامعة تم من خلال استقصاء وجهة نظرهم ومعرفة اتجاهاتهم نحو الموقع وقد تضمن الاستقصاء الذي تم توجيهه اليهم (٥٠) عبارة (عنصر) تندرج تحت ستة محاور وهي :

- حداثة المعلومات بالموقع الالكتروني للجامعة
 - صلة الموقع بالنشاط الجامعي
 - تنوع عرض المحتوى
 - دقة المعلومات وموضوعيتها
 - جاذبية الموقع
 - جودة تصميم الموقع ودرجة تفاعله مع المستخدم
- وقد تم تصنيف اتجاهات عينة الدراسة وفقاً لمعادلة ليكرت في اربع مجموعات لتوضيح اهميتها وذلك وفقاً لقوة الاتجاه الذي يزداد كلما زادت قيمة المتوسط المرجح^{١٤} وطبقاً لهذا التصنيف تصبح المجموعات الأربع كالتالي:

أولاً: الاتجاه يعتبر ايجابياً وقوياً للغاية عند (متوسط مرجح ؛ الى ٥ وقوة الاتجاه ٥٠% فأكثر.

¹⁴ انظر في ذلك الفقرة الخاصة بتحليل البيانات في المبحث الاول من هذه الدراسة

ثانياً: الاتجاه يعتبر ايجابياً وقوياً الى حد ما عند (متوسط مرجح ٣,٥ لاقل من ٤ وقوة الاتجاه من ٢٥% لاقل من ٥٠%).

ثالثاً: الاتجاه يعتبر ضعيفاً ومحدوداً (متوسط مرجح من ٣ لاقل من ٣,٥ وقوة الاتجاه تقل عن ٢٥%).

رابعاً: الاتجاه يعتبر سلبياً (متوسط مرجح اقل من ٣ وقوة الاتجاه سلبية واقل من صفر)

وبناء على هذا التصنيف فإنه يمكن القول ان اتجاهات الطلاب والطالبات نحو المحاور الستة للموقع الالكتروني للجامعة كانت على النحو التالي :

١/١/٣ اتجاهات الطلاب والطالبات نحو محور (حدثاة المعلومات بالموقع)
تشير الدراسة كما هو موضح في الجدول رقم (٢) الى ما يلي :
أ- اتجاهات العينة قوية الى حد ما نحو العبارات التالية :

قوة الاتجاه

- المعلومات على موقع الجامعة حديثة ٤٣,٥%
- الموقع يتمتع بدقة المعلومات التي تحتويه ٣٥%
- تقوم الجامعة بتحديث معلوماتها على الموقع باستمرار ٣٥%

٢/١/٣ اتجاهات الطلاب والطالبات نحو محور (صلة الموقع بالنشاط الجامعي):

تشير الدراسة كما هو موضح في الجدول رقم (٣) الى ما يلي :
أ - اتجاهات العينة قوية للغاية نحو العبارة :

قوة الاتجاه

- يحتوي الموقع على معلومات عن نشأة وأهداف الجامعة ٥٩%
- ب - اتجاهات العينة قوية الى حد ما نحو العبارات :

قوة الاتجاه

- يحتوي الموقع على معلومات عن الخدمات التي تقدمها الجامعة ٤٧,٥%
- الموقع تتوفر فيه خاصية التصفح باكثر من لغة ٤١,٥%
- يراعى الموقع تفاوت خبرة المستخدمين له من طلاب واساتذة وإداريين ٣٠%

ج - اتجاهات العينة ضعيفة ومحدودة نحو العبارة :
قوة الاتجاه

- يحتوي الموقع على صور توضيحية وخرائط عن الجامعة ومرافقها ٢٠,٥%

جدول رقم (٢)

اتجاهات العينة نحو حداثة المعلومات فى الموقع الإلكتروني

الترتيب	قوة الاتجاه	المتوسط الحسابي	غير موافق تماما		غير موافق		لا أعلم		موافق إلى حد ما		موافق تماما		العبارات
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
١	%43.5	٣,٨٧	٤,٥	٢٦	٦,٧	٣٩	١٤,٠	٨٢	٤٦,٩	٢٧٤	٢٧,٩	١٦٣	المعلومات على موقع الجامعة حديثة
٢	%35.0	٣,٧٠	٣,١	١٨	١٣,٢	٧٧	١٧,٧	١٠٣	٤٣,١	٢٥١	٢٣,٠	١٣٤	الموقع يتمتع بدقة المعلومات التي تحتوي
٣	%35.5	٣,٧١	٢,٧	١٦	١٢,٧	٧٣	٢٠,٦	١١٩	٣٨,٥	٢٢٢	٢٥,٥	١٤٧	قوم الجامعة بتحديث معلوماتها على الموقع باستمرار

١٧٠

تقسيم الخبز في الجمهورية العربية السورية لعام 1964م
 (ب) الخبز

التقسيم	فترة الإجابة	المتوسط الحسابي	تغير موافقة الخبز			تغير موافقة الخبز إلى حد			ملاحظات			
			%	%	%	%	%	%				
1	%59.0	4,18	1,7	9	3,8	22	18,2	10,4	18,7	108	48,9	28,0
2	%47.5	3,90	2,2	10	9,0	04	11,3	93	32,1	191	38,0	21,7
3	%20.5	3,41	9,1	02	13,9	79	11,8	103	18,7	108	22,0	12,8
4	%41.5	3,82 ⁹	3,7	21	7,7	38	28,2	113	11,8	100	34,9	20,2
5	%30.0	3,70	4,0	27	13,7	79	22,7	131	30,4	133	33,7	13,7

٣/١/٣ اتجاهات الطلاب والطالبات نحو محور (تنوع عرض المحتوى) :
تشير الدراسة كما هو موضح في الجدول رقم (٤) الى ما يلي :

أ - اتجاهات العينة قوية الى حد ما نحو العبارتين :

قوة الاتجاه

- يحتوي الموقع على ملفات نصيه %٣٥
- يحتوي الموقع على ملفات صور %٣٣

ب - اتجاهات العينة سلبية نحو العبارتين :

قوة الاتجاه

- يحتوي الموقع على ملفات صوت %١-
- يحتوي الموقع على ملفات فيديو %٣-

٤/١/٣ اتجاهات الطلاب والطالبات نحو محور
(دقة المعلومات وموضوعيتها) :

تشير الدراسة كما هو موضح في الجدول رقم (٥) الى ما يلي :

أ - اتجاهات العينة قوية الى حد ما نحو العبارات التالية :

قوة الاتجاه

- عرض المعلومات في الموقع يتسم بالموضوعية وعدم التحيز %٣٤
- يوجد بريد الكتروني للقائمين على الموقع للاتصال بهم %٣١,٥
- توجد معلومات عن حقوق ملكية الموقع %٢٩
- لا تظهر على الموقع اخطاء في القواعد واللغة %٢٨,٥
- المعلومات على الموقع يتم توثيق مصادرها %٢٦,٥
- توفر العنوان المكاني(الفعلي)للجامعة على الموقع %٢٦,٥
- توجد معلومات عن شاغلي وظائف الادارة العليا مع المسميات الوظيفية للآخرين %٢٥,٥

جدول رقم (٤)
إتجاهات العينة نحو تنوع عرض المحتوى

الترتيب	قوة الاتجاه	المتوسط الحسابي	غير موافق تماما		غير موافق		لا اعلم		موافق إلى حد ما		موافق تماما		العبارات
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
١	35.0%	٣,٧٠	٢,٤	١٤	٧,١	٤١	٣٤,٦	٢٠٠	٣٠,١	١٧٤	٢٥,٨	١٤٩	يحتوى الموقع على ملفات نصية
٣	-1.0%	٢,٩٨	٨,٥	٤٩	١٦,٣	٩٤	٥٣,٦	٣٠٩	١١,٨	٦٨	٩,٩	٥٧	يحتوى الموقع على ملفات صوت
٤	-3.0%	٢,٩٤	٩,٦	٥٥	١٥,٣	٨٨	٥٥,٣	٣١٨	١١,٣	٦٥	٨,٥	٤٩	يحتوى الموقع على ملفات فيديو
٢	33.0%	٣,٦٦	٤,٣	٢٥	٨,٣	٤٨	٢٩,٠	١٦٨	٣٤,٢	١٩٨	٢٤,٢	١٤٠	يحتوى الموقع على ملفات صور

جدول رقم (5)

إتجاهات العينة نحو دقة المعلومات وموضوعيتها

الترتيب	قوة الإتجاه	المتوسط الحسابي	غير موافق تمام		غير موافق		لا اعلم		موافق إلى حد		موافق تمام		العبارات
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
٤	%28.5	٣,٥٧	٤,٥	٢٦	٨,١	٤٧	٣٤,٠	١٩٦	٣٢,٢	١٨٦	٢١,١	١٢٢	لا تظهر على الموقع إخطاء في القواعد واللغة
٥	%26.5	٣,٥٣	٣,١	١٨	٩,٠	٥٢	٣٩,٨	٢٢٩	٢٨,٠	١٦١	١٩,٧	١١٥	المطومات على الموقع يتم توثيق مصادرها
١	%34.0	٣,٦٨	٣,١	١٨	٨,٣	٤٨	٢٩,٣	١٧٠	٣٦,٣	٢١١	٢٣,١	١٣٤	عرض المطومات في الموقع يتم بالموضوعية وعدم التحيز
٦	%26.5	٣,٥٣	٤,٠	٢٣	٩,٨	٥٦	٣٧,٢	٢١٣	٢٧,٤	١٥٧	٢١,٠	١٢٣	توافر العنوان المكاتب (الفعلي) للجامعة على الموقع
٧	%25.5	٣,٥١	٥,٣	٣٠	١٠,٠	٥٧	٣٤,٠	١٩٤	٢٩,٨	١٧٠	٢٠,٩	١١٩	توجد مطومات عن شاغلي وظيف الإدارة العليا مع المسميات الوظيفية للإداريين
٣	%29.0	٣,٥٨	٢,٤	١٤	٦,٨	٣٩	٤٥,٨	٢٦٤	٢٠,١	١١٦	٢٥,٠	١٤٤	توجد مطومات عن حقوق ملكية الموقع
٢	%31.5	٣,٦٣	٤,٥	٢٦	١١,٩	٦٤	٢٦,٩	١٥٥	٣١,٤	١٨١	٢٦,٠	١٥٠	يوجد بريد إلكتروني للقائمين على الموقع للاتصال به

٥/١/٣ اتجاهات الطلاب والطالبات نحو محور (جاذبية الموقع) :
تشير الدراسة كما هو موضح في الجدول رقم (٦) الى ما يلي :

أ - اتجاهات العينة قوية الى حد ما نحو العبارات التالية :

قوة الاتجاه

- استخدام الالوان الفاتحة كخلفيات %٤٠,٥
- عدد الشاشات داخل الصفحة الواحدة معقول %٣٠,٥
- تصميم الموقع ملائم لنوع الخدمة الجامعية التي يقدمها %٢٨,٥
- عدم استخدام اكثر من اربعة الوان للنصوص داخل أي صفحة من صفحات الموقع %٢٨,٥

ب - اتجاهات العينة ضعيفة ومحدودة نحو العبارتين :

قوة الاتجاه

- يتصف الموقع بالجمال من حيث توازن توزيع الصور والنصوص والألوان داخل الصفحة الواحدة %٢٣,٥
- يتصف الموقع بالجاذبية من حيث الابتكار في التصميم %١٩

ج - اتجاهات العينة سلبية نحو العبارة :

قوة الاتجاه

- الموقع له تأثير يجعل المستخدم سعيداً ومتحمساً لزيارته %٢-

جدول رقم (٦)
إتجاهات العينة نحو عناصر جاذبية الموقع

الترتيب	قوة الإتجاه	المتوسط الحسابي	غير موافق تماما		غير موافق		لا اعلم		موافق إلى حد ما		موافق تماما		العبارات
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
٦	%19.0	٣,٣٨	١١,٨	٦٨	٢٠,٢	١١٦	٧,٠	٤٠	٤٠,١	٢٣٠	٢٠,٩	١٢٠	تصف الموقع بالجاذبية من حيث الابتكار في التصميم
٥	%23.5	٣,٤٧	١٠,٠	٥٧	١٨,٠	١٠٣	٧,٩	٤٥	٤٣,٤	٢٤٨	٢٠,٧	١١٨	يتصف الموقع بالجمال من حيث توازن توزيع الصور والنصوص والألوان داخل الصفحة الواحدة
٧	-%2.0	٢,٩٦	١٥,٤	٨٩	٢٨,٣	١٦٤	١٢,١	٧٠	٣٣,٣	١٩٣	١٠,٩	٦٣	الموقع له تأثير يجعل المستخدم سعيدا ومتحمسا لزيارته
٣	%28.5	٣,٥٧	٦,٣	٣٦	١٦,١	٩٢	١٣,٦	٧٨	٤٢,٩	٢٤٦	٢١,١	١٢١	تصميم الموقع ملائم لنوع الخدمة الجامعية التي يقدمها
٢	%30.5	٣,٦١	٥,٤	٣١	١١,٧	٦٨	١٨,١	١٠٥	٤٥,٦	٢٦٤	١٩,٢	١١١	عدد الشاشات داخل الصفحة الواحدة معقول
١	%40.5	٣,٨١	٤,٠	٢٣	١٠,٨	٦٢	١٥,١	٨٧	٤٠,٧	٢٣٤	٢٩,٤	١٦٩	استخدام الألوان الفاتحة مخلفيات
٤	%28.0	٣,٥٦	٣,٥	٢٠	١١,٢	٦٥	٣٣,٣	١٩٣	٢٩,٤	١٧٠	٢٢,٦	١٣١	عدم استخدام أكثر من أربعة ألوان للنصوص داخل أي صفحة من صفحات الموقع

٣١١

٦/١/٣ اتجاهات الطلاب والطالبات نحو محور (جودة تصميم الموقع
ودرجة تفاعلة مع المستخدم):

تشير الدراسة كما هو موضح في الجدول رقم (٧) الى ما يلي :

أ - اتجاهات العينة قوية للغاية نحو العبارات التالية :

قوة الاتجاه

- سهولة ايجاد الموقع من محركات البحث %٦١
- الخطوط المستخدمة في الموقع يسهل قراءتها وحجمها مناسب %٥٧
- يحافظ الموقع على خصوصية المعلومات الشخصية للمستخدم %٥٤
- شعار الجامعة واضح ويظهر في كل صفحة من صفحات الموقع %٥٣
- مناسبة عنوان الموقع للموقع وطبيعته وسهولة تذكره %٥١,٥

ب - اتجاهات العينة قوية الى حد ما نحو العبارات التالية :

قوة الاتجاه

- يحتوي الموقع على وصلات تساعد المستخدم على الانتقال الى صفحات الموقع من الصفحة الرئيسية %٤٦
- يحافظ الموقع على امان العمليات والخدمات التي يقدمها %٤٥
- تعمل الروابط بشكل صحيح بحيث يتم الانتقال الى المكان المطلوب بشكل صحيح %٤٢
- اتساق وتوافق جميع الصفحات في طريقة عرضها %٣٩,٥
- يدعم الموقع التصفح بأكثر من متصفح %٣٥
- سهولة استخدام الموقع وايجاد المعلومات والتعامل معه %٣٠
- توجد اداة بحث داخل محتوى الموقع %٢٩,٥
- يوجد عداد لمعرفة عدد المستخدمين للموقع في فترة معينة %٢٧,٥
- أعمدة التصفح المستخدمة داخل الصفحة لا تخفي جزءا كبير من الصفحة %٢٧,٥
- يتغير لون الروابط التي تم استخدامها %٢٧

ج - اتجاهات العينة ضعيفة ومحدودة نحو العبارات التالية :

قوة الاتجاه

- يوجد قسم للأسئلة المكررة مع اجاباتها على الموقع %٢٢,٥
- قصر وقت تحمل الموقع %١٩
- توجد روابط لمواقع مفيدة ذات صلة بموقع الجامعة %١٥
- يستخدم اقل عدد ممكن من ملفات الفيديو والصوت %١٤
- والصورة داخل الموقع
- يوجد تعليمات واضحة لاستخدام أي جزء في الموقع %١١,٥
- يوجد وسائل اتصال بين الطلاب ومنسوبي الموقع %١١
- من خلال البريد الالكتروني او الدردشة

د - اتجاهات العينة سلبية نحو العبارات التالية :

قوة الاتجاه

- يوجد برامج مساعدة لمساعدة المستخدمين عند حدوث مشكلة %٠,٠٥ -
- حجم ملفات الفيديو والصوت والصورة لا تؤثر %٠,٠٥ -
- على سرعة تحميل الصفحة
- يوفر الموقع جميع الخدمات باستمرار دون انقطاع
- في أي وقت من نهار أو ليل %٢ -

جدول رقم (٧)

اتجاهات العينة نحو جودة تصميم الموقع ودرجة تفاعله مع المستخدم

الترتيب	قوة الاتجاه	المتوسط الحسابي	غير موافق تماما		غير موافق		لا أعلم		موافق الى حد ما		موافق تماما		العبارات
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
١٩	%14.0	٣,٢٨	٦,٤	٣٧	١٠,٢	٥٩	٤٤,٦	٢٥٨	٢٦,٦	١٥٤	١٢,٣	٧١	يستخدم أقل عدد ممكن من ملفات الفيديو والصوت والصورة داخل الموقع
٢٣	-%0.5	٢,٩٩	١٢,٢	٧٠	١٦,٥	٩٥	٤٠,٧	٢٣٤	٢٠,٧	١٢١	٩,٦	٥٥	حجم ملفات الفيديو والصوت والصورة لا يؤثر على سرعة تحميل الصفحة
٢	%57.0	٤,١٤	٢,٧	١٦	٦,٥	٣٨	٨,٤	٤٩	٣٨,٨	٢٢٦	٤٣,٦	٢٥٤	خطوط المستخدمة في الموقع يسهل قراءتها وحجمها مناسب
١٤	%27.5	٣,٥٥	٥,٩	٣٤	١٠,٢	٥٩	٢٥,٠	١٤٤	٤١,١	٢٣٧	١٧,٧	١٠٢	أعدت التصفح المستخدمة داخل الصفحة لا تخفي جزءا كبير من الصفحة
٦	%46.0	٣,٩٢	٢,٦	١٥	١٠,١	٥٨	١٢,٣	٧١	٤٢,٤	٢٤٤	٣٢,٥	١٨٧	حتوى الموقع على وصلات تساعد المستخدم على الانتقال صفحات الموقع من الصفحة الرئيسية
٨	%42.0	٣,٨٤	٤,٠	٢٣	١٠,٢	٥٩	١٣,٠	٧٥	٤٣,٤	٢٥٠	٢٩,٣	١٦٩	تعمل الروابط بشكل صحيح بحيث يتم الانتقال الى المكان المطلوب بشكل صحيح
٩	%39.5	٣,٧٩	٣,٠	١٧	٩,٣	٥٣	١٨,١	١٠٣	٤٥,١	٢٥٧	٢٤,٦	١٤٠	اتساق وتوافق جميع الصفحات في طريقة عرضها
١٨	%15.0	٣,٣٠	٦,٩	٢٩	١٣,٣	٧٥	٣٥,٧	٢٠٢	٣١,٤	١٧٨	١٢,٧	٧٢	يوجد روابط لمواقع مفيدة ذات صلة بموقع الجامعة

تابع - جدول رقم (٧)

اتجاهات العينة نحو جودة تصميم الموقع ودرجة تفاعله مع المستخدم

١٥	%27.0	٣,٥٤	٣,٥	٢٠	٩,٥	٥٤	٣٧,٤	٢١٣	٢٨,٨	١٦٤	٢٠,٣	١١٩	يتغير لون الروابط التي تم استخدامها
٤	%53.0	٤,٠٦	٢,٥	١٤	٥,٩	٣٣	١٤,٦	٨٢	٣٧,٣	٢١٠	٣٩,٨	٢٢٤	شعار الجامعة واضح ويظهر في كل صفحة من صفحات الموقع
١١	%30.0	٣,٦٠	٧,٢	٤١	١٦,٨	٩٦	٩,٥	٥٤	٤١,٧	٢٣٨	٢٤,٩	١٤٢	سهولة استخدام الموقع وإيجاد المعلومات والتعامل مع
١	%61.0	٤,٢٢	٢,٦	١٥	٤,٧	٢٧	١١,١	٦٣	٣٠,٨	١٧٥	٥٠,٨	٢٨٩	سهولة إيجاد الموقع من محركات البحث
٥	%51.5	٤,٠٣	٣,٩	٢٢	٥,٨	٣٣	١٣,٠	٧٤	٣٨,٠	٢١٦	٣٩,٤	٢٢٤	مناسبة عنوان الموقع للموقع وطبيعته وسهولة تذكر
١٧	%19.0	٣,٣٨	١٠,٤	٥٩	١٨,٥	١٠٥	١٤,٨	٨٤	٣٥,٧	٢٠٣	٢٠,٧	١١٨	قصر وقت تحميل الموقع
١٠	%35.0	٣,٧٠	٢,٨	١٦	٥,٦	٣٢	٣٧,٥	٢١٤	٢٧,١	١٥٥	٢٧,٠	١٥٤	يدعم الموقع التصفح بأكثر من متصفح
١٣	%27.5	٣,٥٥	٤,٥	٢٥	٧,٦	٤٢	٣٩,٦	٢٢٠	٢٥,٥	١٤٢	٢٢,٨	١٢٧	يوجد عداد لمعرفة عدد المستخدمين للموقع في فترة معينة
٢٤	-%2.0	٢,٩٦	٢١,٧	١٢٣	٢١,٠	١١٩	١١,٦	٦٦	٣١,٣	١٧٨	١٤,٤	٨٢	يوفر الموقع جميع الخدمات باستمرار دون انقطاع في أي وقت من نهار أو ليل
٢٠	11.5%	٣,٢٣	٨,٨	٥٠	١٧,٩	١٠٢	٢٩,٥	١٦٨	٢٩,٠	١٦٥	١٤,٨	٨٤	يوجد تعليمات واضحة لاستخدام أي جزء من الموقع
٢٢	-%0.5	٢,٩٩	١٣,١	٧٤	١٧,٨	١٠١	٣٦,٠	٢٠٤	٢٢,٦	١٢٨	١٠,٤	٥٩	يوجد برامج مساعدة لمساعدة المستخدمين عند حدوث مشكلة
١٦	%22.5	٣,٤٥	٧,٩	٤٥	٩,٣	٥٣	٣٣,٧	١٩٢	٢٧,٧	١٥٨	٢١,٤	١٢٢	يوجد قسم للأمنلة المتكررة مع إجاباتها على الموقع
١٢	%29.5	٣,٥٩	٥,٤	٣١	٨,٤	٤٨	٣١,٦	١٨٠	٣١,٢	١٧٨	٢٣,٣	١٣٣	توجد أداة بحث داخل محتوى الموقع

تابع - جدول رقم (٧)

اتجاهات العينة نحو جودة تصميم الموقع ودرجة تفاعله مع المستخدم

٢١	%11.0	٣,٢٢	١١,٦	٦٨	١٣,٣	٧٦	٣٠,٩	١٧٧	٢٨,٦	١٦٤	١٥,٤	٨٨	يوجد وسائل اتصال بين الطلاب ومسئولي الموقع من خلال البريد الإلكتروني أو الدردشة
٧	%45.0	٣,٩٠	٢,٥	١٤	٥,١	٢٩	٢٦,١	١٤٩	٣٣,٠	١٨٨	٣٣,٣	١٩٠	يحافظ الموقع على أمان العمليات والخدمات التي يقدمها
٣	%54.0	٤,٠٨	٤,٠	٢٣	٣,٨	٢٢	١٧,٤	١٠٠	٢٩,٤	١٦٩	٤٥,٤	٢٦١	يحافظ الموقع على خصوصية المعلومات الشخصية للمستخدم

٢/٣ اوجه الاختلاف بين اتجاهات الطلاب والطالبات في تقييم الموقع
الالكتروني
للجامعة

لمعرفة ما اذا كان هناك اختلاف بين اتجاهات كل من الطلاب والطالبات في تقييمهم للعناصر المختلفة المحددة لجودة الموقع الالكتروني للجامعة فقد تم استخدام تحليل التباين (T.Test) والجدول رقم (٨) يوضح نتائج التحليل حيث يلاحظ منه انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين اتجاهات الطلاب والطالبات في تقييم عناصر الموقع الالكتروني للجامعة باستثناء العنصرين التاليين :

- يحتوي الموقع على معلومات عن نشأة واهداف الجامعة
- يوفر الموقع جميع الخدمات باستمرار دون انقطاع في أي وقت من النهار أو الليل .

فقد تبين ان هناك فروق جوهرية بين اتجاهات الطلاب والطالبات عند مستوى معنوية (٠,٠٥) فيما يتعلق بهذين العنصرين ويبدو ان الطالبات اكثر ميولاً من الطلاب للموافقة عليهما .
واستناداً الى ذلك يمكن عدم قبول الفرض الاساسي لهذه الدراسة والذي ينص على ان :

((هناك فروق جوهرية ذات دلالة احصائية بين اتجاهات الطلاب والطالبات في تقييمهم للعناصر المختلفة التي تحكم جودة الموقع الالكتروني للجامعة الملك عبدالعزيز))

جدول رقم (٨)
إتجاهات الطلاب والطالبات نحو الموقع الإلكتروني للجامعة

مستوى الدلالة	قيمة T المحسوب	درجة الحرية	الجنس		العبارات
			المتوسطات الحسابية		
			طلاب	طالبات	
٠,٦٩٥	-٠,٣٩٣	٥٨٢	٣,٨٩	٣,٨٥	المعلومات على موقع الجامعة حديثة
٠,٤٤٩	-٠,٧٥٨	٥٨١	٣,٧٣	٣,٦٦	الموقع يتمتع بدقة المعلومات التي تحتويه
٠,٦٨١	٠,٤١١	٥٧٥	٣,٦٩	٣,٧٣	تقوم الجامعة بتحديث معلوماتها على الموقع باستمرار
٠,٠٤٣	*٢,٠٣	٥٧١	٤,١٠	٤,٢٧	يحتوى الموقع على معلومات عن نشأة وأهداف الجامعة
٠,٨٠١	٠,٢٥٢	٥٧٦	٣,٩٤	٣,٩٦	يحتوى الموقع على معلومات عن الخدمات التي تقدمها الجامعة
٠,١٣٤	-١,٥٠٢	٥٦٨	٣,٤٨	٣,٣٢	يحتوى الموقع على صور توضيحية وخرائط عن الجامعة ومرافقها
٠,١٧١	-١,٣٧٢	٥٧٧	٣,٨٩	٣,٧٦	الموقع تتوفر فيه خاصية التصفح بأكثر من لغة
٠,٤٩٦	٠,٦٨١	٥٧٥	٣,٦٣	٣,٥٧	يراعي الموقع تفاوت خبرة المستخدمين له من طلاب وأساتذة وإداريين
٠,٢٥٤	-١,١٤٣	٥٧٦	٣,٧٤	٣,٦٥	يحتوى الموقع على ملفات نصية

١١٢١

تابع - جدول رقم (٨)

اتجاهات الطلاب والطالبات نحو الموقع الالكتروني للجامعة

٠,٩٨٨	٠,٠١٥	٥٧٥	٢,٩٨	٢,٩٨	يحتوى الموقع على ملفات صوت
٠,٥١٠	٠,٦٦٠	٥٧٣	٢,٩١	٢,٩٧	يحتوى الموقع على ملفات فيديو
٠,٧٢٣	٠,٣٥٥	٥٧٧	٣,٦٤	٣,٦٧	يحتوى الموقع على ملفات صور
٠,٢١٨	١,٢٣٢	٥٧٥	٣,٥٢	٣,٦٣	لا تظهر على الموقع أخطاء في القواعد واللغة
٠,٦٧٩	٠,٤١٥	٥٧٣	٣,٥٤	٣,٥١	المعلومات على الموقع يتم توثيق مصادرها
٠,٦٦٤	٠,٤٣٤	٥٧٩	٣,٦٦	٣,٧٠	عرض المعلومات في الموقع يتسم بالموضوعية وعدم التحيز
٠,٦٧٦	٠,٤١٨	٥٧٠	٣,٥١	٣,٥٥	توافر العنوان المكناني (القطبي) للجامعة على الموقع
٠,٩٣٠	٠,٠٨٧	٥٦٨	٣,٥١	٣,٥١	توجد معلومات عن شاغلي وظائف الإدارة العليا مع المسميات الوظيفية للإداريين
٠,٣٣٢	٠,٩٧٠	٥٧٥	٣,٦٢	٣,٥٤	توجد معلومات عن حقوق ملكية الموقع
٠,٧٨٧	٠,٢٧١	٥٧٤	٣,٦٤	٣,٦٢	يوجد بريد إلكتروني للقائمين على الموقع للاتصال بهم
٠,٣٢١	٠,٩٩٣	٥٧٢	٣,٤٣	٣,٣٢	يتصف الموقع بالجاذبية من حيث الابتكار في التصميم
٠,٢٦١	١,١٢٥	٥٦٩	٣,٥٣	٣,٤١	يتصف الموقع بالجمال من حيث توازن توزيع الصور والنصوص والألوان داخل الصفحة الواحدة

تابع - جدول رقم (٨)

إتجاهات الطلاب والطالبات نحو الموقع الإلكتروني للجامعة

٠,٦٩٨	-٠,٣٨٩	٥٧٧	٢,٩٨	٢,٩٤	الموقع له تأثير يجعل المستخدم سعيدا ومتحمسا لزيارته
٠,٩٧١	٠,٠٣٦	٥٧١	٣,٥٦	٣,٥٧	تصميم الموقع ملائم لنوع الخدمة الجامعية التي يقدمها
٠,٥٨٨	٠,٥٤١	٥٧٧	٣,٥٩	٣,٦٤	عدد الشاشات داخل الصفحة الواحدة معقول
٠,٦٨٨	٠,٤٠٢	٥٧٣	٣,٧٩	٣,٨٣	استخدام الألوان الفاتحة كخلفيات
٠,٧٨٨	-٠,٢٦٩	٥٧٧	٣,٥٨	٣,٥٥	عدم استخدام أكثر من أربعة ألوان للنصوص داخل أي صفحة من صفحات الموقع
٠,٤٢٨	-٠,٧٩٢	٥٧٧	٣,٣١	٣,٢٥	يستخدم أقل عدد ممكن من ملفات الفيديو والصوت والصورة داخل الموقع
٠,٠٩٩	-١,٦٥٤	٥٧٣	٣,٠٧	٢,٩١	حجم ملفات الفيديو والصوت والصورة لا يؤثر على سرعة تحميل الصفحة
٠,٦٧٨	-٠,٤١٥	٥٨١	٤,١٦	٤,١٢	الخطوط المستخدمة في الموقع يسهل قراءتها وحجمها مناسب
٠,٣٢٩	٠,٩٧٧	٥٧٤	٣,٥٠	٣,٥٩	أعمدة التصفح المستخدمة داخل الصفحة لا تخفي جزءا كبيرا من الصفحة
٠,٢١٨	١,٢٣٤	٥٧٣	٣,٨٧	٣,٩٨	يحتوى الموقع على وصلات تساعد المستخدم على الانتقال إلى صفحات الموقع من الصفحة الرئيسية
٠,٠٠٦	١,٨٨٧	٥٧٤	٣,٧٦	٣,٩٣	تعمل الروابط بشكل صحيح بحيث يتم الانتقال إلى المكان المطلوب بشكل صحيح
٠,٦٧٦	٠,٤١٨	٥٦٨	٣,٧٧	٣,٨١	اتساق وتوافق جميع الصفحات في طريقة عرضها

تابع - جدول رقم (٨)
اتجاهات الطلاب والطالبات نحو الموقع الإلكتروني للجامعة

٠,٣١١	١,٠١٤	٥٦٤	٣,٢٦	٣,٣٥	يوجد روابط لمواقع مفيدة ذات صلة بموقع الجامعة
٠,٨٧٣	-٠,١٦٠	٥٦٨	٣,٥٥	٣,٥٣	يتغير لون الروابط التي تم استخدامها
٠,٩٩٢	-٠,٠١٠	٥٦١	٤,٠٦	٤,٠٦	شعار الجامعة واضح ويظهر في كل صفحة من صفحات الموقع
٠,٩٤٢	-٠,٠٧٢	٥٦٩	٣,٦١	٣,٦٠	سهولة استخدام الموقع وإيجاد المعلومات والتعامل معه
٠,٧٠٦	-٠,٣٧٧	٥٦٧	٤,٢٤	٤,٢١	سهولة إيجاد الموقع من محركات البحث
٠,١٨٧	-١,٣٢٠	٥٦٧	٤,٠٩	٣,٩٧	مناسبة عنوان الموقع للموقع وطبيعته وسهولة تذكره
٠,٥٧٨	٠,٥٥٦	٥٦٧	٣,٣٥	٣,٤١	قصر وقت تحميل الموقع
٠,٣٩٧	-٠,٨٤٨	٥٦٩	٣,٧٣	٣,٦٦	يُدعم الموقع التصفح بأكثر من متصفح
٠,١٧٠	-١,٣٧٥	٥٥٤	٣,٦٠	٣,٤٨	يوجد عداد لمعرفة عدد المستخدمين للموقع في فترة معينة
٠,٠٣٧	*٢,١٠	٥٦٦	٢,٨٤	٣,٠٩	يوفر الموقع جميع الخدمات باستمرار دون انقطاع في أي وقت من نهار أو ليل
٠,١٨٦	-١,٣٢٤	٥٦٧	٣,٢٩	٣,١٦	يوجد تعليمات واضحة لاستخدام أي جزء من الموقع
٠,٧٤٩	٠,٣٢٠	٥٦٤	٢,٩٨	٣,٠١	يوجد برامج مساعدة لمساعدة المستخدمين عند حدوث مشكلة

تابع - جدول رقم (٨)
إتجاهات الطلاب والطالبات نحو الموقع الإلكتروني للجامعة

٠,٩٠٣	-٠,١٢٢	٥٦٨	٣,٤٦	٣,٤٥	يوجد قسم للأسئلة المتكررة مع إجاباتها على الموقع
٠,٩٥٢	-٠,٠٦١	٥٦٨	٣,٥٩	٣,٥٨	توجد أداة بحث داخل محتوى الموقع
٠,٠٩٣	١,٦٨١	٥٧١	٣,١٤	٣,٣١	يوجد وسائل اتصال بين الطلاب ومسئولي الموقع من خلال البريد الإلكتروني أو الدردشة
٠,٧٤٢	-٠,٣٢٩	٥٦٨	٣,٩١	٣,٨٨	يحافظ الموقع على أمان العمليات والخدمات التي يقدمها
٠,٣١٤	-١,٠١	٥٧٣	٤,١٣	٤,٠٤	يحافظ الموقع على خصوصية المعلومات الشخصية للمستخدم
تم احتساب قيمة "ت" الجدولية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) ودرجات حرية كما هو موضح بالجدول حيث بلغت (١,٦٥٦)					

-٣٢٥-

* دال إحصائيا عند مستوى معنوية (0.05)

المبحث الرابع

النتائج والتوصيات:

يتناول هذا المبحث أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة مع عرض لأهم التوصيات التي تم التوصل إليها في ضوء تلك النتائج:

١/٤ : نتائج البحث:

- تشير البيانات إلى أن موقع الجامعة يفتقر بشكل كبير لملفات الصوت والفيديو التي يرى الطلاب بأنها تدعم احتياجات الطلاب في النواحي التعليمية.
- بالرغم من عدد الزيارات الهائلة التي يقوم بها الطلاب لموقع الجامعة إلا أن البيانات تشير إلى أن الموقع لا يحسمهم ولا يدفعهم لتكرار الزيارة مما يشير إلى كون معظم هذه الزيارات ناتجة عن إضطرار الطالب للدخول للموقع لإنهاء معاملة أو لإستقاء معلومة.
- تشير البيانات إلى إفتقار الموقع لبرامج تساعد المستخدمين من خلال الإطلاع عليها أو تنزيلها عند حدوث المشكلات التي عادة ما يواجهها المستخدم والتي يرى الطلاب ضرورة توفيرها على الموقع.
- لا يوفر الموقع كافة خدماته باستمرار ليلاً ونهاراً. فكثيراً من الأحيان يكون الضغط هائلاً على الموقع من قبل مستخدمي الجامعة من إداريين وفنيين وطلاب غير منتظمين وغيرهم مما ينعكس سلباً على فترة التحميل التي تستغرق وقتاً طويلاً إضافة إلى أن إدارة الموقع كثيراً ما تغلق الموقع لإجراء الصيانة.

- تشير البيانات إلى عدم وضوح التعليمات الخاصة باستخدام أجزاء الموقع المختلفة وعدم كفاية وسائل الإتصال بين الطلاب ومسئولي الموقع من خلال البريد الإلكتروني أو الدردشة.
- هناك سلبيات ملموسة لدى الطلاب في عناصر عديدة لها علاقة بالتصميم والشكل نوردها كما يلي:¹⁵

- عدم كفاية الصور التوضيحية والخرائط عن الجامعة ومرافقها الأمر الذي يجعل الاستفادة من إمكانات الموقع محدودة.
- إفتقار الموقع إلى الجاذبية والابتكار في التصميم من حيث توازن توزيع الصور والنصوص والألوان داخل الصفحة الواحدة.
- عدم كفاية روابط المواقع الأخرى المختلفة ذات الصلة بموقع الجامعة.

٢/٤ توصيات البحث:

- من خلال تحليل نتائج البحث يمكن إستخلاص التوصيات التالية:
- توصيات خاصة بحدثة ومراجعة المعلومات بالموقع:

إستقاء المعلومات والبيانات الحديثة مهم جدا لمصداقية وموثوقية الموقع الإلكتروني، وعليه يصبح من المهم جدا لجامعة الملك عبدالعزيز أن تستنبط وسيلة فعالة لضمان التحديث والمراجعة الدائمة لكافة ما ينشر في هذا الموقع الإلكتروني الضخم الذي يرتبط بمئات الجهات الإدارية والأكاديمية داخل وخارج الجامعة والتي أنشئت لمساندة ودعم العملية التعليمية. من هذه الوسائل ربط الحوافز المقدمة للعاملين في الجهات الإدارية والأكاديمية بمدى

¹⁵ يجدر ذكره أنه بتصفح الموقع حالياً (وقت نشر البحث) قامت الجامعة بإدخال تحسينات كبيرة على الشكل العام لتصميم وجمال ولون الموقع من حيث وضع خرائط لمواقع مباني الجامعة ومباني الفصول الدراسية. ترافق هذا التغيير مع تعديل ألوان شعار الجامعة من الأزرق إلى الأخضر مما فسح المجال لكثير من التغييرات

حدثة ومصداقية المعلومات المنشورة في الموقع مع وجود جهات محايدة
تقرر حداثة المعلومات في الموقع.

- توصيات خاصة بصلة الموقع بالنشاط الجامعي:

من أولويات وأهداف الجامعة الرئيسية الإرتقاء بالعملية التعليمية
وتخريج طلاب يتمتعون بجودة عالية في مواجهة متطلبات سوق العمل،
وبالتالي لا بد أن يكون الشغل الشاغل للجامعة الإرتقاء بموقع الجامعة في كل
ما من شأنه تحقيق إستفادة الطالب من هذا الموقع بربطه بكل ما يهم الطالب
الجامعي والعمل على جعل الموقع ملاذا يلجأ الطالب إليه لإستقاء كافة
إحتياجاته. ومن ضمن هذه الأمور الحرص على دعم الموقع بالصور
التوضيحية والخرائط التي تسهم في إستغلال الطالب لكامل وقته في الأمور
التي تصب في إستيعابه لأهداف العملية التعليمية.

- توصيات خاصة بسلاسة وتنوع المحتوى وجاذبية الموقع وتفاعله مع
المستخدم :

لعل من أهم ما يجب أن تتسم به المواقع الجامعية الإلكترونية قدرتها
على الجذب الدائم للمستخدمين وبشكل يلبي تطلعات الطلبة. وعليه يجب على
إدارة الموقع الجامعي بذل المزيد من الجهود للبحث عن الثغرات التي تكتنف
الموقع من خلال تخصيص فرق عمل تراجع باستمرار كل أجزاء الموقع
لتفقدتها من حيث المظهر الجمالي والهندسي الجذاب والتأكد من صلاحية
الروابط وتطوير محرك البحث إضافة إلى نشر ثقافة جديدة بين الطلاب لـ
"التقدم بالملاحظات" عبر آليات واضحة وسلسة. كما يتوجب على إدارة
الموقع دعم الموقع بمقاطع الفيديو والصوت والنصوص والروابط ذات
العلاقة وأيضا البرامج المسندة التي تسهم في تحويل الموقع إلى حاضنة توفر
للطلاب كافة إحتياجاتهم ويحقق رسالة الجامعة.

- توصيات خاصة بدقة المعلومات وموضوعيتها ومصداقيتها:

من الضروري جدا توفير معلومات متكاملة ودقيقة ومصحة لغويا في كافة جوانب الموقع الإلكتروني. ومن أهم هذه المعلومات تلك المتعلقة بالأساتذة والمسؤولين في الجامعة وطرق الإتصال بهم عند الضرورة. وعلى الجامعة أن تسهم وبشكل فعال في خلق روح التجاوب بين الطالب والأساتذ من جهة والطالب والمسؤول من جهة أخرى عبر البريد الإلكتروني والهاتف حتلى لا يضطر الطالب لإضاعة وقته أو محاضراته لحل مشاكله. وقد يكون من المفيد هنا أيضا استخدام الحوافز لتشجيع الإداريين والأساتذة لا سيما وأن التكنولوجيا الحالية (الهاتف النقال، الرسائل القصيرة، الماسح الضوئي) قد ساهمت بشكل كبير في توسيع نطاق الخدمات التي يمكن أن يقدمها الإداري والأساتذ الجامعي للطلاب دون مراجعتهم للمكاتب.

يتقدم الباحث بالشكر والتقدير
لعمادة البحث العلمي، جامعة الملك عبدالعزيز - جدة
على دعمها العلمي والمادي بهذا المشروع بالمنحة البحثية رقم
(١٤٣١/١٢٠/٤٠)

المراجع

المراجع العربية:

1. أبو السعود، إبراهيم. "التقنيات الحديثة والحكومة الإلكترونية". مجلة العربية ٣٠٠٠، النادي العربي للمعلومات، س٥، ع١٤، مارس ٢٠٠٥، ص ١٢٥-١٣٨.
2. الشوا، نسرین منیب. "اتجاهات موظفي القطاع العام نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن: دراسة ميدانية". رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، الأردن، ٢٠٠٤.
3. ضيف الله، أحمد. "ورشة عمل المحتوى الرقمي العربي: الواقع والآفاق وآلية التطوير"، النادي العربي للمعلومات، تونس، ١١-١٢ فبراير ٢٠٠٥، ص ١٨١-١٨٨.
4. عبد الحميد، إعراب. "إشكالية جودة المعلومات في المواقع الإلكترونية". مجلة العربية ٣٠٠٠، النادي العربي للمعلومات، س٥، ع١٤، مارس ٢٠٠٥، ص ٩-٢٥.

المراجع الأجنبية:

1. Awwad, Mohammad, (2006). Website Quality Factors from Jordanian Universities Students' viewpoint: an Exploratory Study. Jordan Journal of Business Administration, Vol. 2, No. 1, Jordan University.
2. Awwad, Mohammad, Al-Adaileh, Raid, (2006). Investigation of Factors Influencing Students' Intentions to Use Internet: Jordanian Universities Context. Journal of Business and Economics, Vol. 12 No. 2, University of Qatar.
3. Stuart J. Barnes , Richard Vidgen, Measuring Web site quality improvements: a case study, Forum on Strategic Management Knowledge Exchange. Industrial Management and Data Systems (2003)
4. Stuart Barnes , Richard Vidgen, WebQual: An exploration of Web-site Quality, Proceedings of the Eighth

**European Conference on Information Systems, Vienna,
July 3 (2000)**

- 5. Abanumy A., Al-Badi A., and Mayhew P., "e-Government Website Accessibility: In-Depth Evaluation of Saudi Arabia and Oman," The Electronic Journal of e-Government, vol. 3, no. 3, 2005, pp. 99-106.**
- 6. Choudrie J., Ghinea G. and Weerakkody V., "Evaluating Global e-Government Sites: A View Using Web Diagnostic Tools," Electronic Journal of e-Government, vol. 2, no. 2, 2004, pp. 105-114.**
- 7. Hussin H., Suhaimi M., and Mustafa M., "e-Commerce and Ethical Web Design: Applying the BBOnline Guidelines on Malaysian Web Sites," The International Arab Journal of Information Technology, vol. 2, no. 3, July 2005, pp. 218-226.**
- 8. Internet World Stats, available at:
[http://www.allaboutmarketresearch.com/internet .htm](http://www.allaboutmarketresearch.com/internet.htm),
2006.**
- 9. Krauss K., "Testing an e-Government Website Quality Questionnaire: A Pilot Study," in Proceedings of the 5th Annual Conference on World Wide Web Applications (WWW2003), 2003 .**
- 10. Mich L., Franch M., and Gaio L., "Evaluating and Designing Web Site Quality," Feature Article, IEEE Multimedia, IEEE Computer Society, January-March, 2003.**
- 11. Signore O., "A Comprehensive Model for Web Sites Quality," in the Proceedings of the 7th IEEE International Symposium on Web Site Evolution (WSE'05), 2005.**

ملحق الدراسة
قائمة الإستقصاء

بسم الله الرحمن الرحيم

عزيزي الطالب

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

أقوم حاليا بإعداد دراسة أكاديمية تستهدف تقييم الموقع الإلكتروني لجامعة الملك عبدالعزيز من وجهة نظر طلاب الجامعة. وحيث أن مساهمتكم في تعبئة الاستبيان المرفق يساهم في إثراء هذه الدراسة فإنني أمل تخصيص بضع دقائق من وقتكم لتعبئة هذه الإستمارة لما في ذلك من إثراء للدراسة بالمعلومات اللازمة لتحقيق الأهداف المرجوة منها. شاكرا لكم كريم تعاوتكم
الباحث: د. وهيب عبد الفتاح صوفي- قسم الادارة العامة- كلية الاقتصاد والإدارة

الجزء الأول:

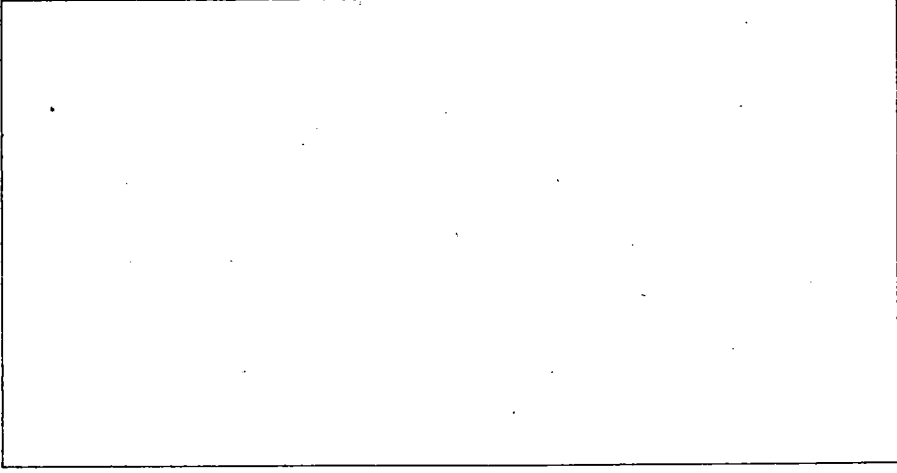
فيما يلي مجموعة من العبارات الخاصة بتقييم الموقع الإلكتروني لجامعة الملك عبدالعزيز . الرجاء إبداء درجة موافقتك أو رفضك على كل عبارة وذلك بوضع علامة (✓) في الخانة المناسبة أمام كل عبارة

غير موافق الإطلاق	غير موافق	لا اعلم	موافق إلى حد ما	موافق تماما	
					المعلومات على موقع الجامعة حديثة
					الموقع يتمتع بدقة المعلومات التي تحتويه
					تقوم الجامعة بتحديث معلوماتها على الموقع باستمرار
					تاريخ آخر تحديث للمعلومات واضح للمستخدم
					يحتوي الموقع على معلومات نشأة وأهداف الجامعة
					يحتوي الموقع معلومات عن الفئات المستفيدة من الجامعة
					يحتوي الموقع على صور توضيحية عن الجامعة ومرافقها
					يحتوي الموقع على معلومات عن الخدمات التي تقدمها الجامعة
					الموقع تتوفر فيه خاصية التصفح بأكثر من لغة
					يراعي الموقع اختلاف ثقافة المستخدمين له من الثقافات الأخرى
					يحتوي الموقع على ملفات نصية
					يحتوي الموقع على ملفات صوت
					يحتوي الموقع على ملفات فيديو
					يحتوي الموقع على ملفات صور
					الموقع يتمتع بدقة المعلومات التي تحتويه
					لا تظهر على الموقع أخطاء في القواعد واللغة
					المعلومات على الموقع موثقة المصادر

				عرض المعلومات في الموقع يتسم بالموضوعية وعدم التحيز
				توافر العنوان (المكاني الفعلي) الفعلي للجامعة على الموقع
				توجد معلومات عن شاغلي وظائف الإدارة العليا مع التسميات الوظيفية للإداريين
				توجد معلومات عن حقوق ملكية الموقع
				يوجد بريد الكتروني للقائمين على الموقع للاتصال بهم
				يتصف الموقع بالجاذبية من حيث الابتكار في التصميم
				يتصف الموقع بالجمال من حيث توازن الصور والنصوص والألوان داخل الصفحة الواحدة
				الموقع له تأثير يجعل المستخدم سعيداً ومتحمساً لزيارته
				تصميم الموقع ملائم لنوع الخدمة التي يقدمها
				عدد الشاشات داخل الصفحة الواحدة معقول
				استخدام الألوان الفاتحة كخلفيات
				عدم استخدام أكثر من أربعة ألوان للنصوص داخل أي صفحة من صفحات الموقع
				يستخدم أقل عدد ممكن من ملفات الفيديو والصوت والصور داخل الموقع
				الصور المستخدمة داخل الموقع ملائمة لطبيعة الموقع
				توازن توزيع الصور والنصوص والألوان داخل الصفحة الواحدة
				حجم ملفات الفيديو والصوت والصورة لا يؤثر على سرعة تحميل الصفحة
				الخطوط المستخدمة في الموقع يسهل قراءتها وحجمها مناسب
				يستخدم الموقع خط واحد وبحجم واحد وبنفس السمة في الصفحة الواحدة باستثناء العناوين الرئيسية
				أعمدة التصفح المستخدمة داخل الصفحة لا تخفي جزءاً كبيراً من الصفحة
				يتسم الموقع بوجود فراغات واضحة بين الفقرات لتسهيل القراءة
				يحتوي الموقع على فهرس أو وصلات تساعد المستخدم على الانتقال إلى جميع صفحات الموقع من الصفحة الرئيسية
				يستطيع المستخدم معرفة الصفحة الحالية التي يتصفحها من

				خلال إظهار عنوانها بالكامل
				تعمل الروابط بشكل صحيح بحيث يتم الانتقال إلى المكان المطلوب بشكل صحيح
				اتساق وتوافق جميع الصفحات في طريقة عرضها
				يوجد روابط لمواقع مفيدة ذات علاقة بموقع الجامعة
				عند تصفح صفحات طويلة يوجد روابط مساعده في الصفح بحيث تسهل للمستخدم الانتقال إلى أعلى الصفحة
				مناسبة عنوان الموقع للموقع وطبيعته وسهولة تذكره
				يتغير لون الروابط التي تم استخدامها
				شعار الجامعة واضح و يظهر في كل صفحة من صفحات الموقع
				سهولة استخدام الموقع وفهمه والتعامل معه
				سهولة إيجاد المعلومات والتصفح في الموقع
				سهولة إيجاد الموقع من محركات البحث
				سهولة معرفة المستخدم بإضافة معلومات جديدة للموقع عند استخدامه
				قصر وقت تحميل الموقع
				يدعم الموقع التصفح بأكثر من متصفح
				يعمل الموقع بشكل صحيح باستخدام أوضاع شاشات مختلفة
				يوجد عداد لمعرفة عدد المستخدمين للموقع في فترة معينة
				يوفر الموقع جميع الخدمات باستمرار دون انقطاع في أي وقت من نهار أو ليل
				يوجد تعليمات واضحة لاستخدام أي جزء من الموقع
				يوجد برامج مساعدة لمساعدة المستخدمين عند حدوث مشكلة
				يوجد قسم للأسئلة المتكررة مع إجاباتها على الموقع
				توجد أداة بحث داخل محتوى الموقع
				يوجد أدوات اتصال وتغذية راجعة بين المستخدمين والموقع من خلال البريد الإلكتروني أو الدريشة أو نماذج التقييم ونحوه
				يحافظ الموقع على أمان العمليات والخدمات التي يقدمها
				يحافظ الموقع على خصوصية المعلومات الشخصية للمستخدم
				يتكيف محتوى الموقع مع رغبة وحاجة مستخدم معين

الجزء الثاني: ما هي اهم مشاكل ومعوقات التعامل مع موقع الجامعة ؟



الجزء الثالث: المعلومات الشخصية : الجنس: ذكر () أنثى ()