



تصور مقترح لتطوير الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود
في ضوء معايير تصنيف ويبوميتركس

د. هشام عبد العزيز أبو عاصي
عمادة القبول والتسجيل - جامعة الملك سعود





تصور مقترح لتطوير الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود في ضوء

معايير تصنيف ويبوميتركس

د. هشام عبد العزيز أبو عاصي
عمادة القبول والتسجيل - جامعة الملك سعود

تاريخ تقديم البحث: ٢٧ / ٧ / ١٤٤١ هـ تاريخ قبول البحث: ٢٦ / ٨ / ١٤٤١ هـ

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى وضع تصور مقترح لتطوير الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود في ضوء معايير تصنيف ويبوميتركس، واستخدمت المنهج الوصفي من خلال الاعتماد على الاستبانة كأداة للدراسة، والتي طبقت على عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود بلغت (٣٠٤) عضو هيئة تدريس، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: أن واقع جودة الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كانت بدرجة موافقة كبيرة بمتوسط حسابي (٣,٩٤)، كما توصلت الدراسة إلى أن معوقات جودة الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تتمثل في ضعف أنظمة الإعلام والإعلان عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجامعة لأعضاء هيئة التدريس، وعدم وجود خطة معلنة وواضحة عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجامعة لأعضاء هيئة التدريس، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود حول واقع الخدمات الإلكترونية بالجامعات السعودية تُعزي لمتغيرات (الدرجة العلمية، ونوع الكلية، وسنوات الخدمة)، وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج أوصى الباحث بضرورة أن تطور الجامعة برامجها الإعلامية والإعلانية للتعريف بالخدمات التي تقدمها لأعضاء هيئة التدريس، وأن تهتم بالتغذية الراجعة عن مدى رضا أعضاء هيئة التدريس عن الخدمات المقدمة لهم، وتطبيق المعايير العالمية لجودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها لأعضاء هيئة التدريس.

الكلمات المفتاحية: الخدمات الإلكترونية - جامعة الملك سعود - تصنيف ويبوميتركس

A suggested proposal for developing electronic services at King Saud University according to Webometrics ranking criteria

Dr. Hisham Abdulaziz Yousef Abu Asi

Deanship of Admission and Registration Affairs
King Saud University

Abstract:

The study aimed to develop a proposed Image for developing electronic services at King Saud University in the light of the criteria for the classification of webometrics and used the descriptive approach through relying on the questionnaire as a tool of study that applied as a sample of faculty members at King Saud University as the amount of (304) faculty members. The study reached a set of results, including The reality of the quality of electronic services at King Saud University from the viewpoint of faculty members with a great degree of approval with an average score of (3.94); The study also found that the obstacles to the quality of electronic services at Dalek Saud University from the viewpoint of members, The faculty represented in the weakness of the media and advertising systems for electronic services that the university provides to faculty members, the absence of a clear and announced plan for the electronic services provided by the university to the faculty members, the absence of statistically significant differences between the averages of the faculty members response at King Saud University about the reality of electronic services Saudi universities was attributed to the variables (academic degree, type of college, and years of service), and in light of the results of the study, The researcher recommended that the university should develop its media and advertising programs to introduce the services it provides to faculty members and that its focus on feedback on the extent of the faculty's satisfaction with the services provided to them, and apply global standards for the quality of electronic services it provides to faculty members.

key words: Electronic Services - King Saud University -Wipomitricks Classification

المقدمة:

في ظل المحاولات التي تبذلها المملكة العربية السعودية للاندماج في الاقتصاد العالمي الجديد، فقد واجهت تحديات كبيرة لن يتصدى لها إلا رأس مال بشري دائم الترتي، مستمر النمو حتى يمكن المشاركة في العالم الجديد باقتدار في ظل سياق تنافسي بالغ الحدة.

فلقد تحول العالم من الثورة الصناعية إلى الثورة المعرفية ومن مجتمع المعالجة اليدوية إلى مجتمع المعالجة التقنية والتكنولوجية ومن تعليم جامعي تقليدي إلى تعليم جامعي مبدع ومبتكر في ظل عالم سريع التطور ملئ بالمتغيرات العالمية ومنها: العولمة، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والمتغيرات الاقتصادية، والتنافسية العالمية، ومتطلبات بناء مجتمع المعرفة (عبد الكريم، ٢٠١١، ص١٨).

وتشهد المملكة العربية السعودية جهودًا مكثفة لتطوير منظومة التعليم الجامعي بما يتوافق مع رؤية ٢٠٣٠م، حيث تعد الجامعات الركيزة الأساسية لتطوير وتنمية المجتمع في كافة المجالات، من خلال ما تضطلع به من وظائف ومسؤوليات تستلزم حاجتها المستمرة لمراجعة أهدافها وبرامجها وأنشطتها كي تكون قادرة على التغيرات المتزايدة والتحديات المستمرة.

وتسعى الجامعات السعودية إلى بلوغ المكانة العالمية من خلال ما تقوم به من وظائف، وتحقيقًا لذلك فإنها بحاجة إلى أن تطور وظائفها المهنية، والأكاديمية، والمجتمعية، وأن تطور خدماتها التي تقدمها لمنسوبيها، بما يتفق وما تقدمه الجامعات العالمية من خدمات، وذلك حتى لا تزداد الفجوة بين ما

تمارسه، وما يدور حولها من تطورات تكنومعلوماتية، وتطبيقات عملية (الحارث، ٢٠١٦، ص ٥).

وقد بدأت الجامعات في الاهتمام بتصميم مواقع لها على شبكة الإنترنت والعمل على تطويرها؛ للتمكن من التعريف برسالتها وأهدافها وخدماتها وممارسة وظائفها بشكل أمثل، لكن نجاح الجامعات في الاستجابة بفاعلية لمتطلبات الجيل الجديد من الطلبة في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يتطلب منها الاهتمام بقضية جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها من خلال مواقعها والوقوف على ضرورة تطبيق معايير الجودة لتحقيق رضا المستفيدين من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

إن تقديم الخدمات بصورة إلكترونية يعمل على توفير الوقت والجهد ويقلل عبء العمل للجامعات كما يضمن تقديم الخدمات بصورة أكثر فعالية وكفاءة مما كان عليه بالطريقة التقليدية، لذلك أصبحت الجامعات اليوم تقدم خدماتها بصورة إلكترونية من خلال بناء المواقع الإلكترونية التي تقدم خدمات متكاملة ذات جودة عالية، ومع تطور مفهوم الجودة أصبح الاهتمام ضرورياً بجودة المواقع الإلكترونية للجامعات باعتبارها أحد أهم العوامل المؤثرة في زيادة القدرة التنافسية وجذب الطلبة. (Sutarso & Suharmadi, 2012).

لذلك أصبحت الجامعات السعودية تركز جهودها على تطوير الجانب التكنولوجي في خدماتها في ظل ازدياد الاهتمام علي جميع المستويات العالمية والإقليمية والمحلية بتقديم الخدمات بطريقة إلكترونية سواء على مستوى الطلاب أو على مستوى الأساتذة، وظهرت العديد من المشروعات والخدمات الجامعية

الإلكترونية التي وفرت الوقت والجهد والتكلفة، ولذلك سعت الجامعات إلى تطوير مواقعها وخدماتها الإلكترونية كمعيار من معايير التميز عن مثيلاتها وللتعريف بالخدمات والبرامج التي تقدمها وذلك بعد أن أصبحت هذه الخدمات معياراً للمنافسة بين الجامعات في التصنيفات العالمية (الغامدي، ٢٠١٤م، ص٢٧).

وقد أصبح إعلان نتائج تصنيفات الجامعات على مستوى العالم بناءً على جودة الخدمات التي تقدمها يحظى باهتمام الجامعات؛ لأن المراتب التي تحصل عليها تعكس مستوى التقدم العلمي لبلادها، ولم يعد هذا الاهتمام محصوراً في البلدان المتقدمة التي توجد فيها الجامعات الكبرى، بل بدأت الدول النامية تتابع باهتمام كبير نتائج هذه التصنيفات، مما يعكس الاعتراف بأن المعرفة هي قاطرة النمو الاقتصادي والتنافسية العالمية، وأن الجامعات هي العامل الرئيس في هذا المجال (الصدريقي، ٢٠١٤م، ص٩).

وتتبع ترتيب جامعة الملك سعود وفقاً لمؤشرات تصنيف ويبو ماتركس Webo matrix الذي يعد أكبر مؤشر وذلك لاحتوائه على ٢٠٠٠٠ جامعة يتم تقييمها كل ستة أشهر بواسطة مختبرات سايرميترس Cyber Metrics Lab التابعة لمجلس البحوث الوطني الإسباني فيتضح التفاوت في الترتيب من عام لآخر فقد جاءت في العام ٢٠٠٩م في الترتيب ١٩٧، وفي ٢٠١٠م في الترتيب ١٦٤، وفي ٢٠١٢م في الترتيب ٢٣٦، وفي ٢٠١٣م في الترتيب ٢٨٨، وفي آخر تصنيف يناير ٢٠٢٠م جاءت جامعة الملك سعود في الترتيب (٤٢٤)، (وزارة التعليم العالي، ١٤٤٠هـ).

وتولي جامعة الملك سعود اهتماما كبيرا بالتحول للتعاملات الإلكترونية وذلك تنفيذًا للتوجيهات السامية في هذا الخصوص بقرار مجلس الوزراء رقم ٤٠ وتاريخ ١٤٢٧/٢/٢٧ هـ. ونظرا للتطور الكبير في تقنية المعلومات في الجامعة وتحويل الإجراءات التقليدية في الجامعة إلى شكل إلكتروني، فقد أصبح من الضروري حصر هذه الخدمات وتعريفها بشكل واضح يسهل الوصول لها من قبل المستفيدين، ويشكل موقع الجامعة دليلا للخدمات الإلكترونية، مع وصف لكل خدمة والنظام الذي تتبع له وتوضيح للجهة المشغلة لها والفئات المستفيدة من الخدمة بشكل تفاعلي ومتربط يسمح للزائر الموقع من التعرف على الخدمات الإلكترونية بالجامعة بشكل ميسر (جامعة الملك سعود، ٢٠٢٠م).

ومن خلال ما تقدم تتضح حاجة جامعة الملك سعود إلى إعادة النظر في جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها بما يتوافق مع معايير التصنيفات العالمية وبخاصة تصنيف ويوميتركس الذي يركز على قياس أداء الجامعات من خلال مواقعها الإلكترونية ضمن المعايير التالية (الحجم - الإشارة إلى الأبحاث - الأثر العام)، حيث إن هدف التصنيف هو تحسين وجود مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي على الإنترنت وتشجيع نشر المقالات العلمية المحكمة (أحمد، وتمامي، ٢٠١٢م، ص ١٨٨)

ونظرا لما تهدف إليه جامعة الملك سعود في ظل رؤية المملكة ٢٠٣٠م من تطوير المنظومة التعليمية والبحثية بالجامعة والارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها، فقد أصبح من الضروري الإسراع في تغيير أساليب تقديم الخدمات الإلكترونية بالجامعة بما يتماشى مع مثيلاتها بالجامعات العالمية التي تأتي في

مقدمة التصنيفات، ومن هنا أصبحت الجامعة في حاجة مستمرة لمراجعة وتطوير أهدافها وفلسفتها ونظمها وأساليبها ووظائفها من خلال أساليب حديثة تجعلها على قدرة على تقديم أفضل الخدمات التنافسية.

مشكلة الدراسة:

تشكل الجامعات أداة للنهوض بالأفراد، وفي سبيل تحقيق ذلك تسعى الجامعات إلى التطوير والتحسين المستمر في منظومتها التعليمية وبرامجها الدراسية وخدماتها المختلفة لتحقيق مستويات عالية من جودة الأداء خاصة مع تزايد حدة المنافسة لاحتلال مراكز متقدمة بالتصنيفات العالمية.

إن سعي الجامعات إلى أن تلحق بركب المنافسة العالمية من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا يتطلب منها فقط تصميم مواقع إلكترونية على شبكة الإنترنت لتكون قريبة من المستفيدين من خدماتها بشكل مستمر، وإنما يتطلب الأمر منها أيضاً الاهتمام بجودة الخدمات التي تقدم من خلال مواقعها الإلكترونية من خلال الحرص على تطبيق معايير الجودة بمبيلاتهما من الجامعات العالمية والمتمثلة في جودة: المحتوى، والتنظيم، والتصميم وسهولة التعامل والوصول للخدمات (رقاد، ولعكيكزة، وبويمه، ٢٠١٨، ص ٦).

فقد أكدت دراسة نوف بن جمعة (٢٠١٥) في تقييمها لمستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلاب في جامعة الملك سعود، أن مستوى الخدمات المقدمة والرضا عنها كان متوسطاً لكل من: المكتبة ومصادر المعلومات، وإدارة التعليم، والقبول والتسجيل، وخدمات النظام الإلكتروني.

كما أكدت دراسة حورية، والقرشي (٢٠١٧) في تقييمها لواقع إدارة

عمادة الخدمات الإلكترونية الأكاديمية للتعلم عن بعد بجامعة طيبة أن المستوى العام لقسم الخدمات الأكاديمية الإلكترونية لعمادة التعليم عن بعد في الجامعة كان متوسطاً من وجهة نظر الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

لقد أصبح ارتباط القدرة التنافسية للجامعات واحتفاظها بمكانتها المرموقة والقدرة التنافسية بين نظيراتها محلياً وعالمياً يتوقف على مدى تقديم المنتجات والخدمات بالجودة الملائمة التي تنسجم مع متطلبات ما يتم تقديمه للطلبة والمستفيدين ورغباتهم المتنوعة (حمد، ٢٠١٤م).

وتسعى التصنيفات الدولية إلى ترتيب الجامعات على مستوى العالم بموضوعية وفق معايير تنافسية من خلال مؤشرات محددة منها: حجم الموقع الإلكتروني للجامعة، والروابط الشعبية التي تقود الزائر إلى الموقع على الإنترنت، وذلك عن طريق محركات البحث وظهور موقع الجامعة بهذه المحركات كما في تصنيف ويوميتركس العالمي للجامعات (أحمد، وتهامي، ٢٠١٢م، ص ١٨٨). وتسعى جامعة الملك سعود لتحقيق الجودة في الخدمات والبرامج التي تقدمها؛ لتحظى بمرتبة متقدمة في التصنيفات العالمية للجامعات، ومن ثم تأتي الدراسة الحالية لتتناول واقع جودة الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود وكيفية تطويرها لتحقيق أعلى معدلات الرضا بين المستفيدين من هذه الخدمات من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

ومن خلال ما تقدم تتحدد مشكلة الدراسة في ضعف جودة الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود في ضوء معايير تصنيف ويوميتركس.

أسئلة الدراسة:

تحاول الدراسة الحالية الإجابة عن الأسئلة التالية:

١. ما معايير تصنيف ويوميتركس في تقييم الجامعات؟
٢. ما واقع جودة الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟
٣. ما معوقات جودة الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟
٤. ما متطلبات تطوير الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟
٥. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة أعضاء هيئة التدريس حول الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود تُعزي لمتغيرات (الدرجة العلمية، نوع الكلية، وسنوات الخدمة)؟
٦. ما التصور المقترح لتطوير الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود في ضوء معايير تصنيف ويوميتركس؟

أهداف الدراسة:

تحاول الدراسة الحالية تحقيق الأهداف التالية:

١. التعرف على معايير تصنيف ويوميتركس في تقييم الجامعات.
٢. التعرف على واقع جودة الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

٣. الوقوف على معوقات جودة الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

٤. تحديد متطلبات تطوير الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

٥. الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسطات استجابة أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود حول الخدمات الإلكترونية بالجامعات السعودية التي تُعزي لمتغيرات (الدرجة العلمية، ونوع الكلية، وسنوات الخدمة).

٦. وضع تصور مقترح لتطوير الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود في ضوء معايير تصنيف ويوميتركس.

أهمية الدراسة:

تشكل أهمية الدراسة في جانبين رئيسيين هما:

أولاً_ الأهمية النظرية:

١. تتزامن الدراسة مع رؤية المملكة ٢٠٣٠م والتي من أهم أهدافها أن تصبح خمس جامعات سعودية على الأقل ضمن أفضل ٢٠٠ جامعة دولية في ٢٠٣٠م، ويتطلب ذلك تطوير الخدمات الإلكترونية بالجامعات كميزة تنافسية في ظل الطفرة التكنولوجية التي يشدها العالم.

٢. تتسق الدراسة مع رؤية وزارة التعليم بالمملكة وسعيها نحو تعليم جامعي يلي متطلبات التنافسية ومتطلبات الثورة الصناعية الرابعة ويسهم في بناء

مجتمع واقتصاد المعرفة، ويدعم توجه المملكة نحو الريادة العالمية للجامعات السعودية.

٣. تستمد الدراسة أهميتها من حرص الجامعات السعودية على تحقيق الإسهام الفاعل في برامج وخطط التنمية المجتمعية الأمر الذي يتطلب العمل على تفعيل الخدمات الإلكترونية من خلال خططها وأهدافها المستقبلية مما يستدعي الحاجة لبناء إستراتيجية لتطوير الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجامعة.

٤. تكتسب هذه الدراسة أهميتها النظرية من قلة الأبحاث العربية المتعلقة بموضوع التصنيفات العالمية للجامعات، وبخاصة الدراسات التي تناولت تصنيف ويوميتركس في تقييم الجامعات.

ثانياً_ الأهمية التطبيقية:

١. من المتوقع أن تقدّم الدراسة للقيادة الجامعية بجامعة الملك سعود تصوراً مقترحاً يتم من خلال تطبيقه تطوير جودة الخدمات الإلكترونية بالجامعة.
٢. قد تفيد نتائج الدراسة إدارة جامعة الملك سعود في التعرف على معوقات تطوير جودة الخدمات الإلكترونية بالجامعة ومحاولة التصدي لها وتذليلها.
٣. قد يستفيد من نتائج هذه الدراسة المخططون للتعليم الجامعي من خلال الوقوف على المتطلبات اللازمة لتطوير جودة الخدمات الإلكترونية بالجامعات السعودية.

٤. من المتوقع أن تفيد نتائج الدراسة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية في تحقيق جودة الخدمات الإلكترونية التي يحصلون عليها بجامعاتهم في ضوء تطبيق التصور المقترح للدراسة.
٥. من المتوقع أن تفيد نتائج الدراسة في تحسين مكانة جامعة الملك سعود بالتصنيفات العالمية للجامعات وبخاصة تصنيف ويبوميترس في تقييم الجامعات.

حدود البحث:

١. الحدود الموضوعية: وهي ما سنتناوله الدراسة من أسس نظرية لتطوير الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود في ضوء معايير تصنيف ويبوميترس.
٢. الحدود الزمانية: تم تطبيق أداة الدراسة في الفصل الدراسي الأول للعام ١٤٤٠/١٤٤١هـ.
٣. الحدود المكانية: تم تطبيق أداة الدراسة الميدانية بجامعة الملك سعود في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.
٤. الحدود البشرية: اقتصرَت الدراسة على عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود.

مصطلحات الدراسة:

١. الخدمات الإلكترونية بالجامعات:
- تعرف الخدمات الإلكترونية على أنها "طريقة حديثة لتقديم الخدمات للمستفيدين في المؤسسات من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة، كما أنها

خدمات تفاعلية تقدم للمستفيدين دون أي اتصال مباشر، حيث تتم بواسطة تكنولوجيا المعلومات بما في ذلك شبكة الإنترنت والأجهزة التكنولوجية والبريد الإلكتروني" (الشريف، ٢٠١٨م، ص ٧)

ويعرفها الباحث إجرائيًا على أنها "الخدمات التي يحصل عليها الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود، وتوفرها الجامعة على موقعها الإلكتروني بشكل آلي من خلال جهاز أو تقنية معينة داخل الجامعة أو خارجها، بأقل جهد وتكلفة وأسرع وقت، وتقاس إجرائيًا بالدرجة الكلية لاستجابات عينة الدراسة على الأداة المعدة لهذا الغرض.

٢. تصنيف ويبوميترس Webometrics :

يعرف تصنيف ويبوميترس العالمي للجامعات على أنه " نظام لتقييم الجامعات العالمية يغطي أكثر من ٢٠,٠٠٠ جامعة وينشر منهم ١٦,٠٠٠ جامعة، يصدر في إسبانيا عن المجلس العالي للبحث العلمي، وهو تقييم نصف سنوي يصدر في شهري يناير ويوليو من كل عام، بهدف تحسين وجود مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي على الإنترنت وتشجيع نشر المقالات العلمية المحكمة بطريقة الوصول المفتوح، ويعتمد على قياس أداء الجامعات من خلال مواقعها الإلكترونية في ضوء معايير "الحجم، والإشارة إلى الأبحاث، والأثر العام" (أحمد، وتمامي، ٢٠١٢م، ص ١٨٨-١٨٩).

* * *

الإطار النظري:

ويبوميتركس: المفهوم، النشأة، الفلسفة:

يعد تصنيف ويبوميتركس أكبر تصنيف أكاديمي لمؤسسات التعليم العالي، حيث يصدر كل ستة أشهر تصنيفاً علمياً مستقلاً وموضوعياً لتوفير معلومات موثوقة ومتعددة الأبعاد ومحدثة ومفيدة حول أداء الجامعات من جميع أنحاء العالم، كما أن تصنيف ويبوميتركس يعتمد في ترتيب للجامعات على كل من: مؤشرات الويب (جميع المهام) والمؤشرات الببليومترية (مهمة البحث)، بهدف تعزيز الوصول المفتوح إلى المعرفة التي تنتجها الجامعات، وأفضل استراتيجية لتحسين ترتيب الجامعات وفق هذا التصنيف هي زيادة كمية ونوعية محتويات الويب الخاصة بها.

(Ranking Webometrics of Universities, 2020) ويعمل مختبر Cybermetrics Lab على تطوير دراسات كمية على الويب الأكاديمي منذ منتصف التسعينات. وقد تم تقديم المؤشر الأول خلال مؤتمر (EASST / 4S) في بيليفيلد (١٩٩٦) وبدأ جمع بيانات الويب من الجامعات الأوروبية في عام ١٩٩٩ بدعم من مشروع EICSTES الممول من الاتحاد الأوروبي. هذه الجهود هي متابعة للأبحاث العلمية التي بدأت في عام ١٩٩٤ والتي تم تقديمها في مؤتمرات الجمعية الدولية لقياسات العلوم والمعلوماتية (ISSI, ١٩٩٥-٢٠١١) والمؤتمرات الدولية لمؤشرات العلوم والتكنولوجيا (STI-ENID, ١٩٩٦-٢٠١٢) ونشرت في مجلات عالية التأثير، وفي عام ١٩٩٧م تم البدء في إصدار مجلة إلكترونية إلكترونية متاحة للجميع ومفتوحة

ومفتوحة ، تسمى Cybermetrics ، مخصصة لنشر الأوراق المتعلقة بقياسات الويب، وفي عام ٢٠٠٣ بعد نشر تصنيف جامعة شنغهاي جياتونج ، التصنيف الأكاديمي للجامعات العالمية (ARWU) ، تم بناء التصنيف من بيانات الويب المتاحة للجمهور ، ودمج المتغيرات في مؤشر مركب ، ومع تغطية عالمية حقيقية. تم نشر الإصدار الأول في عام ٢٠٠٤ ، ويظهر مرتين في السنة منذ عام ٢٠٠٦ ، وفي عام ٢٠٠٨ ، اشتمل ويوميتركس على تصنيفات لمراكز البحث والمستشفيات والمستودعات وكليات الأعمال. (Ranking Webometrics of Universities, 2020)

إن الهدف الأساسي من التصنيف هو تعزيز التواجد الأكاديمي عبر الإنترنت ، ودعم مبادرات الوصول المفتوح لزيادة نقل المعرفة العلمية والثقافية التي تولدها الجامعات إلى المجتمع بأكمله بشكل ملحوظ؛ ومن أجل تحقيق هذا الهدف يعد نشر التصنيف من أقوى الأدوات وأنجحها لبدء وتعزيز عمليات التغيير في الأوساط الأكاديمية، وزيادة التزام العلماء ووضع استراتيجيات طويلة الأجل تشتد الحاجة إليها، وليس الهدف هو تقييم مواقع الويب أو تصميمها أو قابليتها للاستخدام أو شعبية محتوياتها وفقاً لعدد الزيارات أو الزوار، وإنما تعدّ مؤشرات الويب بمثابة وكلاء في التقييم الصحيح والشامل والعميق للأداء العالمي للجامعة، مع مراعاة أنشطتها ومخرجاتها وأهميتها وتأثيرها. (Ranking Webometrics of Universities, 2020)

وينشر ويوميتركس تصنيفاً فريداً للجامعات في كل إصدار والذي يأتي نتيجة تحقيق دقيق لترتيب جامعات العالم ، وليس فقط بضع مئات من

الجامعات من العالم المتقدم، كما يبحث تصنيف ويوميتركس باستمرار عن تحسين ترتيب المؤشرات وتغييرها أو تطويرها ونموذج الترجيح لتوفير تصنيف أفضل، حيث يؤكد التصنيف على أنه من الخطأ أن تحافظ بعض التصنيفات على الاستقرار بين الإصدارات دون تصحيح الأخطاء أو ضبط المؤشرات، وترتكز التصنيفات القائمة على البحث فقط (الببليومتري) على التقنيات وعلوم الكمبيوتر والعلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، وهي التخصصات التي عادة ما تصل إلى أكثر من نصف العلماء والطلاب في جامعة قياسية شاملة، كما يقيس ويوميتركس أيضاً، بطريقة غير مباشرة، المهام الأخرى مثل التدريس، مع مراعاة ليس فقط التأثير العلمي لأنشطة الجامعة، والأهمية الاقتصادية لنقل التكنولوجيا إلى الصناعة، ومشاركة المجتمع (الاجتماعية، الأدوار الثقافية والبيئية) وحتى التأثير السياسي.

(Ranking Webometrics of Universities, 2020) ويستخدم

ويوميتركس تحليل الارتباطات لتقييم الجودة لأنها أداة أقوى بكثير من تحليل الاقتباس أو الاستقصاءات العالمية. حيث تحسب القياسات الببليوغرافية الاعتراف الرسمي بين الأقران فقط، في حين أن الروابط لا تشمل الاستشهادات الببليوغرافية فحسب، بل أيضاً مشاركة الأطراف الأخرى في أنشطة الجامعة، كما تعد مخرجات البحث موضوعاً رئيسياً لـ Webometrics، ولكن لا يشمل فقط المنشورات الرسمية (المجلات الإلكترونية والمستودعات الرقمية) ولكن أيضاً التواصل العلمي غير الرسمي، والنشر على الإنترنت، مع الحفاظ على المعايير العالية لجودة عمليات مراجعة الأقران مما يتيح الوصول إلى المعرفة العلمية

للباحثين والمؤسسات الموجودة في البلدان النامية وأيضًا الأطراف الأخرى (أصحاب المصلحة الاقتصادية أو الصناعية أو السياسية أو الثقافية) في مجتمعاتهم المحلية.

(Ranking Webometrics of Universities, 2020) ويسعى القائمون على تصنيف ويبوميتركس إلى تحفيز كل من المؤسسات الجامعية والعلماء ليكون لديهم وجود على شبكة الإنترنت يعكس بدقة أنشطتهم، فإذا كان أداء الويب للجامعة أقل من الشكل المتوقع وفقًا لتمييزها الأكاديمي، فيجب على السلطات الجامعية إعادة النظر في سياستها على الويب، وتعزيز الزيادات الكبيرة في حجم ونوعية منشوراتها الإلكترونية.

معايير تصنيف ويبوميتركس:

- ١- حجم الموقع: ويقصد به حجم مجموعة من الصفحات المرتبطة آليًا في موقع واحد ونسبة المعيار ٢٠٪.
- ٢- الملفات الغنية: أي الملفات الخاصة بالوثائق والمعلومات النصية، حيث يتم حساب عدد الملفات بأنواعها المختلفة والتي تكون في محرك البحث وتنتمي لموقع الجامعة. ونسبة هذا المعيار ١٥٪.
- ٣- علماء جوجل: ويقصد به البحث عن المادة العلمية في جوجل سكولار ويشمل ذلك الأبحاث المحكمة والتقارير والرسائل والملخصات في مختلف المواضيع العلمية، إضافةً إلى الصور والأفلام والخرائط وغيرها المنشورة إلكترونياً تحت نطاق موقع الجامعة. وتبلغ نسبة المعيار أيضًا ١٥٪.

٤- الروابط والظهور: ويقصد بها الروابط التشعبية التي تقود الزائر إلى الموقع على الإنترنت، وذلك عن طريق محركات البحث وظهور موقع الجامعة بهذه المحركات، وتبلغ نسبة المعيار ٥٠.٠٪.

وفي أحدث تقييم لويوميتركس في يناير ٢٠٢٠ جاء الترتيب على النحو التالي:
(Webometrics Ranking of World Universities, 2020)

الترتيب العالمي	الدولة	الجامعة
1	الولايات المتحدة	جامعة هارفارد
2	الولايات المتحدة	جامعة ستانفورد
3	الولايات المتحدة	معهد ماساتشوستس للتقنية
4	الولايات المتحدة	جامعة كاليفورنيا، بركلي
5	الولايات المتحدة	جامعة واشنطن
6	الولايات المتحدة	جامعة ميشيغان
7	المملكة المتحدة	جامعة أوكسفورد
8	الولايات المتحدة	جامعة كورنيل
9	الولايات المتحدة	جامعة كولومبيا
10	الولايات المتحدة	جامعة بنسلفانيا

وعلى مستوى العالم العربي فقد جاء تصنيف أفضل ١٠ جامعات على النحو التالي:

الترتيب العالمي	الدولة	الجامعة
٤٢٤	السعودية	جامعة الملك سعود
٤٧٤	السعودية	جامعة الملك عبد العزيز
٤٩٦	السعودية	جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية
٦٦٨	مصر	جامعة القاهرة
٧٣١	لبنان	الجامعة الأمريكية في بيروت
٨٣٣	السعودية	جامعة الملك فهد للبترول والمعادن
922	قطر	جامعة قطر
1016	مصر	جامعة الإسكندرية
١١٥٣	الإمارات	جامعة الإمارات العربية المتحدة
1160	الأردن	الجامعة الأردنية

الخدمات الإلكترونية التي تقدمها جامعة الملك سعود:

تقدم البوابة كل الخدمات الإلكترونية الخاصة بأعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلاب في الجامعة، وقامت الجامعة بأتمتة كل خدمات أعضاء هيئة التدريس في الجامعة بالإضافة إلى أتمتة جزء كبير من خدمات موظفي الجامعة وطلابها، وتقدم هذه البوابة الإلكترونية خدمة إلكترونية تشمل عدداً من خدمات الاستعلام عن الرواتب والمسيرات والعهد والإجازات وغيرها بالإضافة إلى خدمات الإجراءات الإلكترونية التي تشمل التقديم للترقية وحضور المؤتمرات والدورات التدريبية وورش العمل وغيرها من الإجراءات، كما تتكامل بعض هذه الخدمات مع أنظمة أخرى داخل وخارج الجامعة. فعلى سبيل المثال يتم في نظام حضور المؤتمرات التكامل مع نظام وزارة التعليم العالي وذلك لإرسال الطلب ثم الحصول على خطاب الوزارة بشكل آلي، كما تقدم الجامعة دليلاً مفصلاً بكافة الخدمات الإلكترونية لديها. يقدم هذا الدليل قائمة بكل الخدمات الإلكترونية في الجامعة، مع وصف لكل خدمة والنظام الذي تتبع له وتحديد الجهة المشغلة لها والفئات المستفيدة منها بشكل تفاعلي ومتربط يمكن الزائر من التعرف على الخدمات الإلكترونية بالجامعة واستخدامها، ومن هذه الخدمات ما يلي: (جامعة الملك سعود، ٢٠٢٠م)

- خدمات إلكترونية متعددة (مهنية ، إدارية ، مالية ، تقنية) متوفرة على بوابة الخدمات الإلكترونية

- خدمات إلكترونية لدعم العمل الأكاديمي وتشمل: مواقع أعضاء هيئة التدريس، نظام إدارة التعلم، بوابة النظام الأكاديمي، نظام طلبات تعديل جدول الطالب.

- خدمات إلكترونية لدعم البحث العلمي وتشمل: قاعدة الإنتاج العلمي، إجازة التفرغ العلمي، المجلات العلمية، برنامج أستاذ زائر، والخطة الوطنية للعلوم والتقنية والابتكار، ونظام مختبر .

- خدمات إلكترونية لدعم العمل الإداري وتشمل: نظام متابعة المهام، نظام إدارة مجالس، تعيين أعضاء هيئة التدريس، ترقية أعضاء هيئة التدريس، الاستعانة بأعضاء هيئة التدريس السعوديين بعد التقاعد.

- خدمات إلكترونية لدعم استخدام التقنية: المستودع السحابي، البرامج المرخصة.

- خدمات إلكترونية لدعم التواصل وتشمل: نظام البريد الإلكتروني، نظام تواصل.

- خدمات إلكترونية لدعم طلاب الدراسات العليا المبتعثين وتشمل: مكافأة النشر العلمي لطلبة الدراسات العليا، عالم جديد، نظام الابتعاث .

- خدمات إلكترونية دينية: نظام المصحف الإلكتروني.

- خدمات إلكترونية للدعم الاجتماعي والنفسي وتشمل: العيادة النفسية.

- خدمات إلكترونية لتشجيع التميز: مكافأة التميز.

الدراسات السابقة:

أولاً_ دراسات تناولت الخدمات الإلكترونية بالجامعات:

١. دراسة ليونارد (Leonard, 2019): هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير جودة الخدمة الإلكترونية من خلال أبعاد الكفاءة والوفاء وتوافر النظام والخصوصية والثقة الإلكترونية والرضا الإلكتروني وولاء الطلاب من الجامعات العامة والخاصة في جاكارتا بإندونيسيا. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وكشفت النتائج أن بعدي الكفاءة والوفاء يؤثران بشكل كبير على رضا الطلاب عن الخدمات الإلكترونية، في حين أن بعدي الوفاء والخصوصية يؤثران بشكل كبير على الثقة في الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجامعة.

٢. دراسة راضي، وآخرون (٢٠١٨): هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية في جامعة الأزهر بغزة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى تطبيق الجامعة للإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التعليمية جاء بدرجة ضعيفة، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة بتحديد دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية تعزى إلى (المسمى الوظيفي)، ووجود فروق تعزى للمتغيرات (المؤهل العلمي، وسنوات الخدمة).

٣. دراسة رقاد، وآخرون (٢٠١٨): هدفت الدراسة إلى معرفة مدى توافر معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير بجامعة سطيف بالجزائر، ودورها في تحقيق رضى الطالب، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي؛ وتوصلت الدراسة إلى وجود انطباع ايجابي لدى عينة الدراسة على كل من معيار محتوى الموقع والتنظيم وسهولة التعامل على الترتيب، كما أن مستوى الرضى عن معايير جودة خدمة الموقع الالكتروني كان متوسطا.

٤. **دراسة مصلح (٢٠١٧):** هدفت الدراسة إلى قياس درجة نجاعة الخدمات الأكاديمية والتقنية لبوابة جامعة القدس المفتوحة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجة نجاعة الخدمات الأكاديمية والتقنية لبوابة جامعة القدس من وجهة نظر طلبتها تعزى لمتغيري (الكلية، لصالح التنمية الاجتماعية والأسرية، ومكان السكن، لصالح القرية والمخيم).

٥. **دراسة مصلح (٢٠١٧):** هدفت الدراسة إلى قياس فعالية استخدام خدمات البوابة الأكاديمية الإلكترونية في التواصل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة القدس المفتوحة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في فعالية استخدام البوابة الأكاديمية الإلكترونية في التواصل لدى أعضاء هيئة التدريس تعزى إلى متغيرات الكلية لصالح التربية والعلوم الإدارية والاقتصادية، والخبرة لصالح أكثر من ١٠ سنوات وأقل من ٣ سنوات، والمؤهل العلمي لصالح الماجستير.

٦. دراسة حورية، والقرشى (٢٠١٧): هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة عمادة الخدمات الإلكترونية الأكاديمية للتعلم عن بعد بجامعة طيبة من خلال دراسة مستوى القوى العاملة والخدمات الفنية من منظور الطلاب وأعضاء هيئة التدريس باستخدام المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى أن المستوى العام لقسم الخدمات الأكاديمية عمادة التعليم عن بعد في الجامعة كان متوسطاً من وجهة نظر الطلاب، وأن مستوى القوى العاملة لعمادة التعليم عن بعد بجامعة طيبة من وجهة نظر الطلاب كان متوسطاً.

٧. دراسة الهاييل، والسر (٢٠١٧): هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات الإلكترونية وتأثيرها على الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلاب واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر جودة الخدمات الإلكترونية لدى الجامعات الفلسطينية ٧٠,٩٧٪، كما أن مستوى توفر الميزة التنافسية لدى الجامعات الفلسطينية ٦٨,٣٤٪، وأن الميزة التنافسية لدى الجامعة الإسلامية أعلى ثم جامعة فلسطين ثم جامعة الأقصى.

٨. دراسة جمعة (٢٠١٥): هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلاب في جامعة الملك سعود، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وأظهرت النتائج أن مستوى الخدمات المقدمة والرضا عنها كان متوسطاً لكل من: الإسكان، والتغذية، وشؤون

الطلاب، وعاليًا لكل من: المنشآت الطلابية، والمكتبة ومصادر المعلومات، وإدارة التعليم، والقبول والتسجيل، وجاءت خدمات النظام الإلكتروني في مستوى عالي جدًا.

٩. دراسة كيم سون، ورحمن، ومحي الدين (Kim-Soon, Rahman, Muhudin, 2014): هدفت الدراسة إلى إجراء عمليات تقييم منتظمة لخدماتها الإلكترونية المقدمة للطلاب والقدرة التنافسية لخدماتها المقدمة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وتوصلت الدراسة إلى ستة عناصر لقياس جودة الخدمة الإلكترونية في التعليم العالي في مجالات: (١) مدى توافر الخدمة الإلكترونية دائمًا (٢) سهولة استخدامها (٣) واجهة المستخدم لها مظهر جيد التنظيم (٤) سهولة العثور على ما هو مطلوب (٥) الخدمة الإلكترونية تلبية الاحتياجات (٦) الخدمة الإلكترونية تضمن مرونة الجدول.
١٠. دراسة الزيادات، والمعلا (٢٠١٢): هدف الدراسة إلى التعرف على تأثير أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية على ثقة الطلاب العرب بالخدمات المقدمة في الجامعات الأردنية الخاصة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت إلى وجود تأثير إيجابي بين كل من (الموثوقية، وتصميم الموقع، والأمان، والاستجابة) على ثقة الطلاب العرب الذين يحصلون على الخدمات الإلكترونية.

* * *

ثانياً_ دراسات تناولت معايير تصنيفات الجامعات:

١. دراسة أبوعواد والعناتي (٢٠١٧): هدفت الدراسة الحالية إلى استقراء

خصائص أنظمة العلامات في الجامعات العشر الأوائل ضمن تصنيف(shanghai)، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى سيادة نظام العلامات بالحروف في الجامعات الأوائل باستثناء جامعة أكسفورد التي تستخدم النظام المئوي. وسيادة النظام ذي عدد الفئات (١٢) في ثلاث جامعات، بينما استخدم عدد فئات (٨) في بعضها، و(١٣) فئة في معهد كاليفورنيا للتقنية.

٢. دراسة إسماعيل (٢٠١٧): هدفت الدراسة إلى الوقوف على ترتيب

الجامعات المصرية في قوائم التصنيفات العالمية للجامعات، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتوصلت إلى مجموعة من المتطلبات الواجب توفيرها لتلبية متطلبات التصنيفات العالمية للجامعات، وتمثلت في المتطلبات الأولية، وهي: تطوير البيئة التحتية، تطوير البرامج والمقررات الدراسية، وتطوير الأداء البحثي، تحسين النشر العلمي الدولي، تشجيع حركة تدويل التعليم الجامعي، تطوير البنية الرقمية، تحسين محتوى المواقع الإلكترونية.

٣. دراسة شعبان (٢٠١٧): هدفت الدراسة إلى تشخيص واقع ترتيب

الجامعات المصرية والسعودية في التصنيفات العالمية، واقترح بعض الآليات لتحسين ترتيب الجامعات في التصنيفات العالمية للجامعات. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى بعض الآليات لتعزيز كفاءة الجامعات المصرية والسعودية لتحسين ترتيبها في التصنيفات

العالمية، وأوصت بتعزيز نشر مفهوم التصنيف العالمي للجامعات من خلال عقد الدورات التدريبية، والندوات، وإقامة المؤتمرات.

٤. دراسة بركات (٢٠١٦):

هدفت الدراسة إلى التعرف على أبعاد الإستراتيجية المقترحة لتهيئة هذه الجامعات للتصنيف العالمي للجامعات، واستخدمت المنهج الوصفي، وأظهرت نتائج الدراسة أن تقديرات أفراد عينة الدراسة للعناصر المختلفة في المجالات الثلاثة كانت بمستوى مهم جداً، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستو تقديرات أفراد عينة الدراسة على المجالات الإستراتيجية المقترحة تبعاً لمتغيرات: التخصص، والمؤهل العلمي، ونوع الوظيفة، والخبرة، والرتبة العلمية.

٥. دراسة الدجج (٢٠١٦):

هدفت الدراسة إلى وضع تصور مقترح لتدويل التعليم الجامعي المصري في ضوء المعايير العالمية لتصنيف الجامعات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى أن تدويل التعليم الجامعي يعد عنصراً أساسياً في تحسين رتب الجامعات المصرية في التصنيفات العالمية، كما أن جهود تدويل التعليم الجامعي محدودة ومتفاوتة بسبب غياب رؤية إستراتيجية واضحة لتطوير القدرة المؤسسية للتعليم الجامعي في مصر بما يتلاءم مع المعايير العالمية لتصنيف الجامعات.

٦. دراسة نصر (٢٠١٤):

هدفت الدراسة إلى وضع آليات مقترحة لتحسين رتب الجامعات السعودية في التصنيفات الدولية للجامعات واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائية في درجات استجابات أفراد العينة على بعض العبارات الفرعية للمحاور

تبعاً لمتغير التخصص، وعدم وجود فروق دالة إحصائية بحسب متغير سنوات الخبرة في العمل بالجامعة، ثم عرضت الدراسة مجموعة من الآليات المقترحة لتحسين رتب الجامعات السعودية في التصنيفات الدولية.

٧. دراسة حوالة (٢٠١٤): هدفت الدراسة إلى التعرف على أسباب تأخر ترتيب الجامعات المصرية بالتصنيفات العالمية (تصنيف شانغهاي الصيني، تصنيف الويومتركس الأسباني، وتصنيف أكيو أس البريطاني، وتصنيف تايمز)، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وقد كشفت الدراسة غياب معظمها أو تأخر مستواها في هذه التصنيفات وذلك لأن جزءاً منها يتعلق بطبيعة التصنيف ومؤشراته التي لا تصلح لجميع الجامعات، والجزء الآخر يتعلق بمشاكل على مستوى الجامعات المصرية.

٨. دراسة الأحدي (٢٠١٣): هدفت الدراسة إلى الوقوف على مستوى جودة التعليم للطلبة السعوديين في الخارج بحسب ترتيبها في تصنيفي شنغهاي وكيو أس عام ٢٠١٠م، والكشف عن أهم الصعوبات التي تواجههم في سبيل الوصول لذلك، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي بمدخله الوثائقي والنوعي، ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج وجود علاقة عكسية بين قيد الطلبة السعوديين وبين ترتيب الجامعات في تصنيفي شنغهاي وكيو أس (QS) في جامعات دول أمريكا وكندا وبريطانيا وأستراليا.

٩. دراسة حورية (٢٠١٣): هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع التخطيط لهيئة جامعة طيبة لتحقيق سياسات التصنيف العالمي للجامعات،

واعتمدت الدراسة المنهج النوعي، إذ أجريت مقابلات نوعية مع أعضاء هيئة التدريس، وتوصلت إلى أن هناك توجها عاما في الجامعة للمنافسة في التصنيف العالمي للجامعات. وكشفت الدراسة عن وجود عدة معوقات، قد تحول دون مشاركة الجامعة في التصنيف العالمي للجامعات، تتعلق بالموارد البشرية، والنواحي الإدارية، والنواحي المادية.

١٠. دراسة أحمد، وتهامي (٢٠١٢): هدفت الدراسة إلى تحديد واقع ترتيب الجامعات المصرية في التصنيفات العالمية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدة آليات لتطوير أداء الجامعات المصرية في ضوء معايير التصنيف العالمي من أبرزها: توفير المصادر والمراجع الحديثة للباحثين، وتشجيع الباحثين على نشر بحوثهم في مجالات دولية. وتوفير أساليب متنوعة لجذب الطلاب الوافدين ورعايتهم بالجامعة. وضع خطة بحثية شاملة للبحث العلمي في ضوء احتياجات المجتمع.

١١. دراسة هيلين (Helen, 2012): دراسة هدفت إلى الوقوف على دعم الحكومة لتنافسية مؤسسات التعليم العالي للوصول لجامعات ذات الطابع العالمي في التصنيفات الأكاديمية وتوصلت الدراسة إلى أن جامعات المستقبل تتطلب منح الجامعات الاستقلالية التنظيمية والإدارية والمالية بما يضمن مرونة القرار، عبر مجالس أمناء يمتلكون القدرة على سرعة اتخاذ القرارات وكذلك وجود معايير تقويم وجودة متسقة مع المعايير الدولية، وخلق روابط شراكة مع قطاعات الإنتاج بغرض إجراء وتطبيق البحوث التطبيقية.

١٢. دراسة المعهد السويدي للبحوث (Swedish Institute for

Research,2010): هدفت الدراسة إلى عرض تجارب الجامعات السويدية لتطوير أدائها في ظل ما أسفرت عنه نتائج التصنيفات العالمية للجامعات السويدية، وتوصلت الدراسة إلى أن تبني نماذج جامعة المستقبل بالجامعات السويدية في ظل هذه التصنيفات ينبغي من خلاله التركيز على وجود تعديل يمنح المزيد من الاستقلالية. كما يمنح هذا التعديل، إلى جانب أمور أخرى، كلاً من الجامعات والكليات المزيد من السلطة لتحديد بنيتها الداخلية الخاصة.

١٣. دراسة بلوك؛ وآخرون (Bloch & Press,2009): هدفت الدراسة إلى

تحليل العوامل التي تجعل الجامعات الأمريكية قادرة على بلوغ ترتيب متميز في التصنيفات العالمية للجامعات، وركزت الدراسة على مجالات المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والعمليات الإدارية بالجامعة ودور البحث العلمي فيها وتوصلت الدراسة إلى أن قدرة الجامعات على المنافسة تتطلب تشجيع الإبداع والابتكار، ومنح الجامعة الاستقلالية والحرية الفكرية لأعضائها، اعتماد الجامعات على تمويل أبحاثها من جهات متعددة وليس من قبل الحكومة فقط.

التعقيب على الدراسات السابقة:

أ- أوجه الشبه:

١- تتشابه الدِّراسة الحالية مع بعض الدِّراسات السابقة في تناولها للخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجامعات مثل دراسة رقاد، وآخران (٢٠١٨) ودراسة مصلح (٢٠١٧) ودراسة حورية (٢٠١٧) ودراسة جمعة (٢٠١٥) ودراسة الزيادات، والمعلا (٢٠١٢).

٢- تتشابه الدِّراسة الحالية مع الدِّراسات السابقة في المنهج المستخدم فقد اعتمدت معظم الدراسات السابقة على المنهج الوصفي كما في دراسة (Leonnard, 2019) ودراسة راضي، وآخران (٢٠١٨) ودراسة حورية، والقرشي (٢٠١٧) ودراسة (Kim-Soon, Rahman, Muhudin, 2014) ودراسة أبوعواد والعناتي (٢٠١٧) ودراسة إسماعيل (٢٠١٧) ودراسة بركات (٢٠١٦).

٣- تتشابه الدِّراسة الحالية مع بعض الدِّراسات السابقة في استخدام الاستبانة أداة للدِّراسة مثل دراسة راضي، والمغاري، والنجيلي (٢٠١٨) ودراسة رقاد، وآخران (٢٠١٨) ودراسة مصلح (٢٠١٧) ودراسة حورية (٢٠١٧)، ودراسة الهاييل، والسر (٢٠١٧) ودراسة جمعة (٢٠١٥) ودراسة الزيادات، والمعلا (٢٠١٢) ودراسة بركات (٢٠١٦) ودراسة نصر (٢٠١٤)، ودراسة أحمد، وتهامي (٢٠١٢).

٤- تتشابه الدِّراسة الحالية مع بعض الدِّراسات السابقة في عينة الدراسة حيث اعتمدت على عينة من أعضاء هيئة التدريس مثل دراسة مصلح (٢٠١٧) ودراسة بركات (٢٠١٦) ودراسة نصر (٢٠١٤) ودراسة حورية (٢٠١٣) ودراسة أحمد، وتهامي (٢٠١٢).

ب- أوجه الاختلاف:

١- تختلف الدّراسة الحالية عن بعض الدّراسات السابقة في عينة الدراسة حيث اعتمدت على عينة من أعضاء هيئة التدريس، في حين اعتمدت بعض الدراسات على عينات من طلاب الجامعات مثل دراسة رقاد، وآخران (٢٠١٨) ودراسة حورية (٢٠١٧) ودراسة الهاييل، والسر (٢٠١٧) ودراسة جمعة (٢٠١٥) ودراسة الزيادات، والمعلا (٢٠١٢).

٢- تختلف الدّراسة الحالية عن بعض الدراسات السابقة في أداة الدراسة حيث اعتمدت على الاستبانة في حين اعتمدت دراسة حورية والقرشي (٢٠١٧) والتي اعتمدت على الاستبانة والمقابلات مع أعضاء هيئة التدريس، ودراسة حورية (٢٠١٣) التي أجرت مقابلات نوعية مع عينة قصدية أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة بالمدينة المنورة.

٣- تختلف الدّراسة الحالية عن بعض الدّراسات السابقة في منهج الدراسة حيث اعتمدت بعض الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي مثل دراسة رقاد، وآخران (٢٠١٨) ودراسة الهاييل، والسر (٢٠١٧) ودراسة شعبان (٢٠١٧) ودراسة جمعة (٢٠١٥) ودراسة الزيادات، والمعلا (٢٠١٢) ودراسة حوالة (٢٠١٤) ودراسة أحمد، وتهامي (٢٠١٢).

٤- تختلف الدّراسة الحالية عن الدراسات السابقة في مجتمع البحث وبيئة التطبيق.

٥- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في تناولها لواقع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها جامعة الملك سعود في ضوء معايير تصنيف ويوميتركس.

ج- أوجه الاستفادة:

كان لهذه المجموعة من الدراسات السابقة أثرها في توضيح الرؤية أمام الباحث في جميع إجراءات البحث الحالي، وتمثلت أوجه الاستفادة فيما:
١- بلورة مشكلة الدراسة، وإثارة عدد من التساؤلات التي أثارت مشكلة الدراسة الحالية.

٢- الاستفادة من الدراسات السابقة في بناء محاور الاستبانة.

٣- الاستفادة مما ذكر من مراجع علمية استندت إليها تلك الدراسات في مادتها العلمية.

٤- مقارنة النتائج التي أسفرت عنها الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.

٥- استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري.

٦- استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تحديد منهج الدراسة واختيار الأساليب الإحصائية.

٥- استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تفسير نتائج الدراسة.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

على حد علم الباحث فإن الدراسة الحالية تعد الأولى التي تتناول واقع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها جامعة الملك سعود في ضوء معايير تصنيف ويوميتركس.

منهج البحث وإجراءاته:

منهج البحث:

بناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المنهج الملائم للدراسة هو المنهج الوصفي حيث يعتمد على "دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كينافياً أو كميًا، حيث إنه ذلك النوع من البحوث الذي يتم بواسطة استجواب جميع أفراد مجتمع البحث أو عينة كبيرة منهم، وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها فقط، دون أن يتجاوز ذلك إلى دراسة العلاقة أو استنتاج الأسباب" (العساف، ٢٠١٢، ص ١٧٩). وتم توظيف المنهج الوصفي باستخدام أداة الدراسة "الاستبانة" كأداة لجمع البيانات في الدراسة بتوزيعها على عينة الدراسة، بالإضافة إلى الرجوع إلى الدراسات المتوفرة حول موضوع الدراسة.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع البحث من جميع أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود للعام الدراسي ١٤٤٠ / ١٤٤١ هـ، والبالغ عددهم (٧٦٢٤) وفقاً للإحصائيات الرسمية لوزارة التعليم.

عينة الدراسة:

تم توزيع (٣٧٥) استبانة على عينة صدفية من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود، ولم يسترد الباحث منها سوى (٣٠٤) استبانة.

خصائص عينة الدراسة:

يتصف أفراد عينة الدراسة بعدد من الخصائص العلمية، تتضح فيما يلي:

١- الدرجة العلمية:

جدول (١) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الدرجة العلمية

الدرجة العلمية	العدد	النسبة المئوية
معيد	٣٩	١٢,٨ %
محاضر	٦٥	٢١,٤ %
أستاذ مساعد	١٢٩	٤٢,٤ %
أستاذ مشارك	٤٤	١٤,٥ %
أستاذ دكتور	٢٧	٨,٩ %
المجموع	٣٠٤	١٠٠ %

يتضح من الجدول (١) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لدرجة العلمية أن درجة أستاذ مساعد هي التي تمثل النسبة الأعلى من باقي الدرجات العلمية الأخرى بنسبة (٤٢,٤ %), ثم يليها المحاضر بنسبة (٢١,٥ %), بعدها تأتي درجة أستاذ مشارك بنسبة (١٤,٥ %), و من ثم معيد بنسبة (١٢,٨ %), أما بالمرتبة الأخيرة فقد جاءت درجة أستاذ دكتور بنسبة (٨,٩ %) من أفراد عينة الدراسة, وقد يعزو ذلك أنه من الطبيعي أن يكون عدد أعضاء هيئة التدريس ممن هم بدرجة أستاذ مساعد أكثر من غيرهم, حيث إن أعداد الطلبة في الجامعة من مستوى البكالوريوس هو العدد الأكبر, ويتطلب عددا كبيرا من الأكاديميين, وجاء عدد الحاصلين على درجة علمية أستاذ دكتور في أدنى

الجدول حيث يتطلب الوصول إلى هذه الدرجة العلمية إنتاجا علميا وبحثيا يستغرق مجهودا كبيرا على مدار سنوات طويلة.

٢- نوع الكلية:

جدول (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب نوع الكلية (نظرية/ تطبيقية)

النسبة	العدد	نوع الكلية (نظرية/ تطبيقية)
٪٦٤,٩	١٩٧	نظرية
٪٣٥,١	١٠٧	تطبيقية
٪١٠٠	٣٠٤	المجموع

يوضح الجدول (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب نوع الكلية (نظرية/ تطبيقية)، حيث أن (١٩٧) من أفراد العينة ويمثلوا نسبة (٦٤,٩٪) كانوا من أعضاء هيئة التدريس بالكليات النظرية، و(١٠٧) ويمثلوا نسبة (٣٥,١٪) كانوا من أعضاء هيئة التدريس بالكليات التطبيقية العملية، وهذا يعكس غلبة أعضاء هيئة التدريس بالكليات النظرية في عينة الدراسة.

٣- سنوات الخدمة:

جدول (٣) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة

النسبة المئوية	العدد	سنوات الخدمة
٪١٩,١	٥٨	أقل من ٥ سنوات
٪٣٢,٩	١٠٠	من ٥ سنوات إلى ١٠ سنوات
٪٤٨	١٤٦	أكثر من ١٠ سنوات
٪١٠٠	٣٠٤	المجموع

يتضح من الجدول (٣) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة، حيث يتبين أن أفراد العينة الذين تبلغ سنوات خدمتهم (أكثر من ١٠ سنوات) يمثلوا النسبة الأكبر وهي (٤٨ ٪) قرابة النصف من أفراد العينة، يليها من

تبلغ خدمتهم (من ٥ سنوات إلى ١٠ سنوات) بنسبة تبلغ (٣٢,٩ %) ، أما المرتبة الأخيرة من تبلغ خدمتهم (أقل من ٥ سنوات) بنسبة (١٩,١%) ، وقد يُعزى ذلك إلى أن الجامعة الملك سعود جامعة رائدة، وعليه فإن معظم أعضاء هيئة التدريس هم من أصحاب أكثر من ١٠ سنوات، كون الجامعة تأسست بكلّيات مختلفة، وهذا يتطلب عدداً من أعضاء هيئة التدريس.

أداة الدراسة وإجراءاتها:

استخدم الباحث الاستبانة أداة للوصول إلى التصور المقترح لتطوير الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود في ضوء معايير تصنيف ويوميتركس، واشتملت على التالي:

أولاً_ البيانات الأساسية لأفراد عينة الدراسة.

ثانياً_ محاور الدراسة، واشتملت الاستبانة على ثلاثة محاور هي:

١. واقع جودة الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

٢. معوقات جودة الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

٣. متطلبات تطوير الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

وقد بلغت عبارات الاستبانة في صورتها النهائية (٣٠) عبارة بواقع (١٠) عبارات لكل محور، وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتقييم إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة بحيث تحصل درجة الموافقة (موافق بشدة)

على (٥) درجات، ودرجة الموافقة (موافق) على (٤) درجات، ودرجة الموافقة (محايد) على (٣) درجات، ودرجة عدم الموافقة (غير موافق) على (٢)، ودرجة الموافقة (غير موافق بشدة) على درجة واحدة، وتم تصنيف الإجابات إلى (٥) مستويات متساوية المدى من خلال المعادلة التالية: طول الفئة = (أكبر قيمة - أقل قيمة) / عدد بدائل الإجابة = $5 - 1 / 0.80$ لنحصل على التصنيف المشار إليه في الجدول التالي:

جدول (٤) درجة الموافقة

درجة الموافقة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المتوسط الحسابي	من (٤,٢٠) إلى (٥)	من (٣,٤٠) إلى (٤,١٩)	من (٢,٦٠) إلى (٣,٣٩)	من (١,٨٠) إلى (٢,٥٩)	أقل من (١,٧٩)

صدق أداة الدراسة:

١. صدق المحكمين:

قام الباحث بعرض أداة الاستبانة على مجموعة من أعضاء هيئة وأساتذة الجامعات المختصين، من أجل الكشف عن مدى صدق فقرات الأداة وملائمتها لقياس ما وضعت من حيث مدى ملائمة العبارات للمحور الذي وضعت فيه، ومدى مناسبة العبارة للسمة التي تقيسها، وسلامة ووضوح الصياغة اللغوية للفقرات، ولقد تم اعتماد الفقرات التي حصلت على نسبة اتفاق (٧٠٪) من المحكمين.

* * *

٢. صدق البناء:

ويعبر عنه بقدرة كل عبارة في الاستبانة على الإسهام في الدرجة الكلية، ويعبر عن ذلك إحصائياً بمعامل ارتباط العبارة بالدرجة الكلية للاستبانة، بغض النظر عن معنى هذا الارتباط وظيفياً، والجدول التالي يوضح ارتباط درجات العبارات التي استقرت في الاستبانة بالدرجة الكلية.

جدول (٥)

معامل ارتباط كل عبارة بال محور الذي تنتمي إليه

م	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	م	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	م	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١	٠,٧٢٢	٠,٠١	١١	٠,٧٧٢	٠,٠١	٢١	٠,٧٤٥	٠,٠١
٢	٠,٦٩٢	٠,٠١	١٢	٠,٧٥٧	٠,٠١	٢٢	٠,٦٧١	٠,٠١
٣	٠,٧١٢	٠,٠١	١٣	٠,٧٠٠	٠,٠١	٢٣	٠,٧٠٥	٠,٠١
٤	٠,٦٧٥	٠,٠١	١٤	٠,٧٢٠	٠,٠١	٢٤	٠,٧٢٧	٠,٠١
٥	٠,٧١٤	٠,٠١	١٥	٠,٨١١	٠,٠١	٢٥	٠,٨٣٧	٠,٠١
٦	٠,٧٠٠	٠,٠١	١٦	٠,٧٩٨	٠,٠١	٢٦	٠,٨٢٥	٠,٠١
٧	٠,٥٤٩	٠,٠١	١٧	٠,٦٥٩	٠,٠١	٢٧	٠,٧٨٨	٠,٠١
٨	٠,٦٥٥	٠,٠١	١٨	٠,٧٨٨	٠,٠١	٢٨	٠,٨٥٢	٠,٠١
٩	٠,٦٩٥	٠,٠١	١٩	٠,٧٥٦	٠,٠١	٢٩	٠,٨٣٧	٠,٠١
١٠	٠,٧٥٠	٠,٠١	٢٠	٠,٧٤٠	٠,٠١	٣٠	٠,٧٣٥	٠,٠١

يتضح من الجدول السابق ارتباط جميع عبارات كل محور مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه بارتباطات موجبة ودالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١). وهذا يعطي دلالة على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، كما يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة، وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق الدراسة الحالية.

كما قام الباحث بحساب مدى الاتساق الداخلي بين الدرجة الكلية للاستبانة ودرجة كل محور من محاور الاستبانة كما هي موضحة بالجدول التالي:

جدول (٦)

معاملات ارتباط بيرسون لمحاور الاستبانة بالدرجة الكلية للاستبانة

م	المحاور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١	واقع جودة الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود	٠,٨٨	٠,٠١
٢	معلومات جودة الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود	٠,٩١	٠,٠١
٣	متطلبات تطوير الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود	٠,٨٦	٠,٠١

يتضح من الجدول (٦) أن جميع المحاور دالة عند مستوى ٠,٠١ وهذا يعطي دلالة على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، كما يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية، يمكن الوثوق بها في تطبيق الدراسة الحالية.

ثبات أداة الدراسة:

قامت الباحثة باستخدام طريقة معامل "ألفا كرونباخ" (Cronbach's

Alpha) لجميع محاور الاستبانة والدرجة الكلية كما في الجدول التالي:

جدول رقم (٧)

يوضح معامل "ألفا كرونباخ" لجميع محاور الاستبانة والدرجة الكلية

م	المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات
١	واقع جودة الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود	١٠	٠,٩٢
٢	معلومات جودة الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود	١٠	٠,٩١
٣	متطلبات تطوير الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود	١٠	٠,٩٠
	معامل الثبات "ألفا" للعينة الكلية	٣٠	٠,٩١

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الثبات للدرجة الكلية للاستبانة

(٠,٩١) وهي قيمة مرتفعة تدل على ثبات الاستبانة.

أساليب المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي جمعها، تم استخدام مجموعة متنوعة من الأساليب الإحصائية باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الإنسانية والاجتماعية (SPSS) Statistical Package for Social Sciences وذلك بعد أن تم ترميز البيانات وإدخالها إلى الحاسوب. ولتحليل البيانات التي تم جمعها، تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة عن طريق استخدام المتوسط الحسابي وحساب التكرارات والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية. واستخدام معامل ارتباط بيرسون (Person Correlation Coefficient) لحساب الصدق الداخلي لأداة البحث ومعامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronpach) لقياس ثبات أداة البحث. واختبار (ت) لحساب الفروق بين المتوسطات الحسابية، من خلال حساب الأوزان النسبية وحدود الثقة للاستبانة؛ لمعرفة مستوى تحقق كل عبارة واختبار تحليل التباين المتعدد الاتجاه.

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

مناقشة نتائج السؤال الفرعي الثاني: ما واقع جودة الخدمات

الإلكترونية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟ وللإجابة عن السؤال السابق فقد تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة، كما تم ترتيب العبارات حسب المتوسط الحسابي لكلٍ منها، وذلك كما يلي:

جدول رقم (٩)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة البحث حول واقع جودة الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
٥	يُمكن الموقع الإلكتروني للجامعة أعضاء هيئة التدريس من الحصول على الخدمات المطلوبة.	4.18	.86	١	موافق
١	تعمل الكوادر التقنية بالجامعة على التطوير والتحديث المستمرين للموقع الإلكتروني للجامعات والكليات التابعة لها.	4.14	.78	٢	موافق
٦	يتوافر لدى الجامعة قاعدة بيانات إلكترونية للبحوث العلمية التي يجريها أعضاء هيئة التدريس.	4.03	.84	٣	موافق
٤	تعمل الجامعة على ربط مراكز البحوث بشبكات قواعد المعلومات الدولية.	4.02	.86	٤	موافق
٧	تميز الجامعة بسرعة الاستجابة في تبني التكنولوجيا الحديثة في عملياتها التعليمية والإدارية.	4.01	.82	٥	موافق
١٠	تتيح الخدمات الإلكترونية لأعضاء هيئة التدريس الوصول إلى مصادر المعرفة في أي وقت.	3.96	.84	٦	موافق
٣	تعمل الجامعة على تدويل إنتاجها البحثي من خلال المؤتمرات والمواقع الإلكترونية.	3.94	.80	٧	موافق
٨	تقوم الجامعة بتطوير البوابات الإلكترونية لتناسب مع مواصفات البوابات للجامعات المرجعية	3.94	.92	٨	موافق
٢	تعمل الجامعة على تطوير تقنية أنظمة المعلومات في ضوء التغذية الراجعة من قبل المستخدمين.	3.93	.94	٩	موافق
٩	تسعى الجامعة لتحقيق التميز على المنافسين باعتماد أحدث الأساليب التكنولوجية المعمول بها في الجامعات العالمية.	3.87	.94	١٠	موافق
	المحور ككل	3.94	-	-	موافق

يتضح من الجدول السابق أن المحور الأول: واقع جودة الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود، تضمن (١٠) عبارات، وقد جاء المتوسط للعام لعبارات هذا المحور بمتوسط حسابي (٣,٩٤) بدرجة (موافق)، حيث إن أفراد عينة

البحث أظهرها درجة عالية من الموافقة على عبارات المحور الأول" واقع جودة الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود"، حيث كان المتوسط الحسابي للعبارات يتراوح بين (٤,١٨ - ٣,٩٤) من أصل (٥) درجات.

وقد تبين من الجدول السابق أن العبارة رقم (٥) والتي تنص على (يُمكن الموقع الإلكتروني للجامعة أعضاء هيئة التدريس من الحصول على الخدمات المطلوبة)، حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٤,١٨)، وإنحراف معياري (٠,٨٦) وهي بدرجة موافقة (كبيرة)، ويعزو الباحث ذلك إلى: توجه الجامعة بشكل عام نحو تفعيل التقنية والتكنولوجيا في آليات تقديم الخدمات لمنسوبيها من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وتماشيا مع التوجهات العالمية الحديثة التي طورت نظم التحول الرقمي في جميع التعاملات والخدمات التي تقدمها مما يترتب عليه تحقيق القدرة التنافسية والوصول إلى مراتب ومراكز متقدمة في التصنيفات العالمية.

وجاءت العبارة رقم (١) في الترتيب الثاني ومحتواها "تعمل الكوادر التقنية بالجامعة على التطوير والتحديث المستمرين للموقع الإلكتروني للجامعات والكليات التابعة لها"، وذلك بمتوسط حسابي (٤,١٤)، وإنحراف معياري (٠,٧٨) ويعكس ذلك حرص قيادة الجامعة على مسايرة التطور التكنولوجي والتقني من خلال التحديث والتطوير المستمر لموقع الجامعة وكلياتها المختلفة لتقديم أفضل خدمة بأقل جهد ووقت وبأعلى جودة والذي بدوره ينعكس على زيادة القدرة التنافسية للجامعة حيث إن التطور والتسارع الحادث في مجال تكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي أدى إلى ظهور كثير من المستجدات

التكنولوجية وتقنيات الثورة الصناعية الرابعة، والتي أصبح توظيفها في الخدمات التي تقدمها الجامعة ضرورة ملحة؛ للاستفادة منها في رفع المستوى التدريسي والبحثي للجامعة.

بينما جاءت العبارة رقم (٩) والتي تنص على (تسعى الجامعة لتحقيق التميز على المنافسين باعتماد أحدث الأساليب التكنولوجية المعمول بها في الجامعات العالمية) في المرتبة العاشرة والأخيرة بين عبارات المحور الأول، وذلك بمتوسط حسابي (٣,٨٧)، وإحرف معياري (٠,٩٤) ويعزو الباحث ذلك إلى توجه جامعة الملك سعود نحو التحول الرقمي وتوظيف التكنولوجيا والتقنية الحديثة ونظم المعلومات في عمليات التعليم والتعلم بالعمل والممارسة من خلال الممارسات الحية وعدم الارتكان للجانب النظري وحده في التدريس، وتدعيم الأداء البحثي لأعضاء هيئة التدريس من خلال توفير معامل ومختبرات ومكتبات رقمية تعزز من قدراتهم البحثية والأكاديمية، من خلال ربطها بأحدث مصادر المعرفة العالمية، وإدراك الجامعة أن البحث العلمي هو سبيل تطوير وتعزيز مكانة الجامعة في المجتمع وتعزيز قدرتها التنافسية.

أما فيما يخص باقي عبارات المحور الأول فقد كانت متوسطاتها الحسابية بين (٤,٠٣ - ٣,٩٣)، وهي بمستويات كبيرة نسبياً، ويعود ذلك إلى أن الجامعة تسعى لمواكبة التطور التكنولوجي الحاصل في العالم، حيث أن الجامعة تحدث مواقعها الإلكترونية، وتسعى لاستخدام أفضل البرمجيات التي تسهل عملية تقديم الخدمات لطلبتها وأعضاء هيئة التدريس، وكذلك تهتم باستخدام أحدث الوسائل التكنولوجية في مجال التدريس، إلا أنها مطالبة بزيادة الاهتمام في

استخدام التقنية في عملية التدريس كمثال استخدام المحاضرات المصورة وإنشاء مواقع تعلم افتراضية وغيرها من التقنيات الحديثة.

مناقشة نتائج السؤال الفرعي الثالث: ما معوقات جودة الخدمات

الإلكترونية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟ وللإجابة عن السؤال السابق فقد تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة، كما تم ترتيب العبارات حسب المتوسط الحسابي لِكُلِّ منها، وذلك كما يلي:

جدول رقم (١٠)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة البحث حول معوقات جودة الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
٨	عدم وجود خطة معلنة وواضحة عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجامعة لأعضاء هيئة التدريس	4.20	.80	١	موافق بشدة
٦	ضعف أنظمة الإعلام والإعلان عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجامعة لأعضاء هيئة التدريس	4.16	.80	٢	موافق
٥	ضعف الموقع الإلكتروني للجامعة في التعريف بالخدمات التي تقدمها لأعضاء هيئة التدريس	4.16	.84	٣	موافق
٧	ضعف اهتمام الجامعة بالاستقصاء عن مدى رضا أعضاء هيئة التدريس عن الخدمات المقدمة لهم	3.98	.89	٤	موافق
١	ضعف ارتباط المعلومات المتوفرة في الموقع الإلكتروني بطبيعة الخدمات التي تقدمها الجامعة	3.92	.78	٥	موافق
٣	ضعف دور الموقع الإلكتروني للجامعة في الوصول إلى قواعد المعلومات والبيانات العالمية	3.91	1.0	٦	موافق
٤	ضعف دور الجامعة في رفع الانتاج العلمي لأعضاء هيئة التدريس على الموقع الإلكتروني.	3.87	1.06	٧	موافق

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الإحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
١٠	صعوبة الوصول الى الخدمات الإلكترونية التي توفرها الجامعة عن طريق الموقع الإلكتروني	3.83	.95	٨	موافق
٩	ضعف التحديث المستمر لقاعدة بيانات البحوث العلمية التي يجريها أعضاء هيئة التدريس بالجامعة.	3.76	.97	٩	موافق
٢	ضعف دور الموقع الإلكتروني في إمكانية التفاعل مع أعضاء هيئة التدريس من مختلف دول العالم.	3.70	.98	١٠	موافق
	المحور ككل	3.96	0.65	-	موافق

يتضح من الجدول السابق أن المحور الثاني والمتعلق بـ "معوقات جودة الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود"، تضمن (١٠) عبارات، وقد جاء المتوسط للعام لعبارات هذا المحور بمتوسط حسابي (٣,٩٦) بدرجة (موافق)، حيث إن أفراد عينة البحث أظهروا درجة عالية من الموافقة على عبارات المحور الثاني "معوقات جودة الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود"، حيث كان المتوسط الحسابي للعبارة يتراوح بين (٤,٢٠ - ٣,٧٠) من أصل (٥) درجات. كما تبين من الجدول السابق أن العبارة رقم (٨) والتي تنص على (عدم وجود خطة معلنة وواضحة عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجامعة لأعضاء هيئة التدريس)، حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٤,٢٠)، وإحراف معياري (٠,٨٠) وهي بدرجة موافقة (موافق بشدة)، ويعزو الباحث ذلك إلى أن أفراد عينة الدراسة يرون ضرورة أن تكون هناك خطة محددة الأهداف للخدمات التي تتيحها الجامعة لمنسوبيها وتحديد آليات الحصول عليها والاستفادة منها، حيث إن غياب مثل هذه الخطة يعد من أهم المعوقات التي تحول دون تحقيق جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة، مما يترتب عليه ضرورة

أن تقوم جامعة الملك سعود بوضع خطة محددة ومعلنة عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها.

وجاءت العبارة رقم (٦) في الترتيب الثاني بين العبارات الخاصة بالمحور الثاني ومحتواها "ضعف أنظمة الإعلام والإعلان عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجامعة لأعضاء هيئة التدريس"، وذلك بمتوسط حسابي (٤,١٦)، وإنحراف معياري (٠,٨٠) ويعكس ذلك الدور المهم لأنظمة الإعلام والإعلان التي توفرها الجامعة في توعية أعضاء هيئة التدريس بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها، وبالتالي لا بد وأن تكون هذه الأنظمة فعالة وسهلة الوصول للجميع، وذلك في ظل تعدد أنظمة الإعلام الجديد وارتباطها القوي بتكنولوجيا المعلومات وتقنيات الثورة الصناعية الرابعة ومنجزات الذكاء الاصطناعي.

بينما جاءت العبارة رقم (٢) والتي تنص على (ضعف دور الموقع الإلكتروني في إمكانية التفاعل مع أعضاء هيئة التدريس من مختلف دول العالم) في المرتبة العاشرة والأخيرة بين عبارات المحور الثاني، وذلك بمتوسط حسابي (٣,٧٠)، وإنحراف معياري (٠,٩٨) ويعزو الباحث ذلك إلى أهمية الموقع الإلكتروني للجامعة باعتباره الواجهة التي تطل بها الجامعة على جامعات العالم والذي يعكس مدى تقدم الجامعة وإمكانياتها ونظم التعليم والتدريس والبحث العلمي الموجودة بها، كما يمكن من خلاله تحقيق التفاعل بين أعضاء هيئة التدريس بالجامعة وأعضاء هيئة التدريس على مستوى العالم من خلال توفير روابط للتواصل مع الجامعات العالمية.

أما فيما يخص باقي عبارات المحور الثاني فقد كانت متوسطاتها الحاسوبية بين (٤,١٦ - ٣,٧٦), وهي بمستويات كبيرة نسبياً، ويعود ذلك إلى أن الجامعة في سعيها نحو تحقيق جودة منظومة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها لأعضاء هيئة التدريس تواجه العديد من المعوقات مثل: ضعف دور الموقع الإلكتروني للجامعة في التعريف بالخدمات التي تقدمها لأعضاء هيئة التدريس، وضعف الاهتمام باستقصاء عن مدى رضا أعضاء هيئة التدريس عن الخدمات المقدمة لهم، وضعف ارتباط المعلومات المتوفرة في الموقع الإلكتروني بطبيعة الخدمات التي تقدمها الجامعة، وضعف دور الموقع الإلكتروني للجامعة في الوصول إلى قواعد المعلومات والبيانات العالمية، وضعف عمليات التطوير والتحديث المستمرين للموقع الإلكتروني، وضعف توافر قاعدة بيانات إلكترونية للبحوث العلمية التي يجربها أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، وصعوبة الوصول إلى الخدمات الإلكترونية التي توفرها الجامعة عن طريق الموقع الإلكتروني.

مناقشة نتائج السؤال الفرعي الرابع: ما متطلبات تطوير الخدمات

الإلكترونية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟ وللإجابة عن السؤال السابق فقد تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحاسوبية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة، كما تم ترتيب العبارات حسب المتوسط الحسابي لكلٍ منها، وذلك كما يلي:

جدول رقم (١١)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة البحث حول متطلبات تطوير الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
٤	أن تطبق الجامعة المعايير العالمية لجودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها لأعضاء هيئة التدريس.	4.20	.79	١	موافق بشدة
٩	أن تحتم الجامعة بالتغذية الراجعة عن مدى رضا أعضاء هيئة التدريس عن الخدمات المقدمة لهم	4.14	.83	٢	موافق
٦	أن تطور الجامعة برامجها الإعلامية والإعلانية للتعريف بالخدمات التي تقدمها لأعضاء هيئة التدريس.	4.07	.81	٣	موافق
١٠	أن تقوم الجامعة بإتاحة الإنتاج العلمي لأعضاء هيئة التدريس على موقعها الإلكتروني	4.03	.82	٤	موافق
١	أن تقوم الجامعة بتطوير الموقع الإلكتروني للجامعة في الوصول إلى قواعد المعلومات والبيانات العالمية	3.87	.89	٥	موافق
٥	أن تقوم الجامعة بمتابعة الاستخدام الفني للموقع وتقديم الدعم الفني لجميع المستخدمين	3.83	.94	٦	موافق
٨	أن تقوم الجامعة بتدريب أعضاء هيئة التدريس على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	3.82	.87	٧	موافق
٣	أن تقوم الجامعة بمتابعة تحديث جميع البيانات المنشورة على الموقع الإلكتروني للجامعة.	3.80	1.00	٨	موافق
٧	أن تطور الجامعة عمليات التدريس والتدريب التي تعتمد على نظم وتكنولوجيا المعلومات	3.76	.97	٩	موافق
٢	تطوير نظم الإعلام عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجامعة لأعضاء هيئة التدريس	3.73	.97	١٠	موافق
	المحور ككل	3.98	0.67	-	موافق

يتضح من الجدول السابق أن المحور الثالث والمتعلق بـ "متطلبات تطوير الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود"، تضمن (١٠) عبارات، وقد جاء المتوسط للعام لعبارات هذا المحور بمتوسط حسابي (٣,٩٨) بدرجة (موافق)،

حيث إن أفراد عينة البحث أظهروا درجة عالية من الموافقة على عبارات المحور الثاني "متطلبات تطوير الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود"، حيث كان المتوسط الحسابي للعبارات يتراوح بين (٤,٢٠ - ٣,٧٣) من أصل (٥) درجات. كما تبين من الجدول السابق أن العبارة رقم (٤) والتي محتواها (أن تطبق الجامعة المعايير العالمية لجودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها لأعضاء هيئة التدريس)، جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٤,٢٠)، وإنحراف معياري (٠,٧٩) وهي بدرجة موافقة (موافق بشدة)، ويعزو الباحث ذلك إلى أن التصنيفات العالمية للجامعات وضعت معايير موحدة على مستوى العالم لجودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها ولكي تحقق جامعة الملك سعود مراتب متقدمة لا بد وأن تطبق هذه المعايير في خدماتها المقدمة لأعضاء هيئة التدريس كي تتماشى مع مثيلاتها من الجامعات العالمية.

وجاءت العبارة رقم (٩) في الترتيب الثاني بين العبارات الخاصة بالمحور الثالث والتي تنص على " أن تهتم الجامعة بالتغذية الراجعة عن مدى رضا أعضاء هيئة التدريس عن الخدمات المقدمة لهم"، وذلك بمتوسط حسابي (٤,١٤)، وإنحراف معياري (٠,٨٣) وتعكس هذه النتيجة حرص أعضاء هيئة التدريس على تزويد الجامعة بأرائهم ومقترحاتهم حول جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجامعة وضرورة العمل على الاستفادة من هذه الآراء والمقترحات في تطوير الخدمات الإلكترونية وآليات تقديمها والعمل على تطويرها وتحديثها بشكل دوري لمسايرة التوجهات العالمية الحديثة.

بينما جاءت العبارة رقم (٢) والتي تنص على (تطوير نظم الإعلام عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجامعة لأعضاء هيئة التدريس) في المرتبة العاشرة والأخيرة بين عبارات المحور الثالث، وذلك بمتوسط حسابي (٣,٧٣)، وإنحراف معياري (٠,٩٧) ويعزو الباحث ذلك إلى أهمية نظم الإعلام والإعلان عن الخدمات التي تقدمها الجامعة في تحقيق جودتها من حيث سهولة إعلام أعضاء هيئة التدريس بالخدمات الإلكترونية التي توفرها الجامعة وكيفية الحصول عليها مما يترتب عليه استفادة أكبر عدد من أعضاء هيئة التدريس من هذه الخدمات، مما يعكس حرص الجامعة على وصول هذه الخدمات لقطاع عريض من أعضاء هيئة التدريس وينعكس بالإيجاب على قدرتها التنافسية.

أما فيما يخص باقي عبارات المحور الثالث فقد كانت متوسطاتها الحسابية بين (٤,٠٧ - ٣,٧٦)، وهي بدرجات موافقة كبيرة، ويعود ذلك إلى أن الجامعة في سعيها نحو تحقيق جودة منظومة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها لأعضاء هيئة التدريس لا بد وأن تضع في اعتبارها ضرورة توافر مجموعة من المتطلبات اللازمة لتحقيق جودة هذه الخدمات وكذلك تسهم في تعزيز القدرة التنافسية لجامعة الملك سعود في التصنيفات العالمية وبخاصة تصنيف ويوميتركس ومنها: ضرورة تطوير برامج الجامعة الإعلامية والإعلانية للتعريف بالخدمات التي تقدمها لأعضاء هيئة التدريس، وإتاحة الإنتاج العلمي لأعضاء هيئة التدريس على موقعها الإلكتروني، وكذلك تطوير الموقع الإلكتروني للجامعة في الوصول إلى قواعد المعلومات والبيانات العالمية، ومتابعة الاستخدام الفني للموقع وتقديم الدعم الفني لجميع المستخدمين، وتدريب أعضاء هيئة التدريس على تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات، ومتابعة تحديث جميع البيانات المنشورة على الموقع الإلكتروني للجامعة، وأن تطور الجامعة عمليات التدريس والتدريب التي تعتمد على نظم وتكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى تطوير نظم الإعلام عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجامعة لأعضاء هيئة التدريس

مناقشة نتائج السؤال الفرعي الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة

إحصائية بين متوسطات استجابة أعضاء هيئة التدريس حول واقع الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود تُعزى لمتغيرات (الدرجة العلمية، نوع الكلية، وسنوات الخدمة)؟ للتعرف على إمكانية وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى إلى اختلاف متغير الدرجة العلمية استخدم الباحث "تحليل التباين الأحادي" (One Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير الدرجة العلمية وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (١٢)

تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير الدرجة العلمية

مستوى الدلالة	قيمة "F"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المحور
0.542	0.776	27.417	4	109.667	بين المجموعات	واقع جودة الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود
		35.352	299	10570.281	داخل المجموعات	
			303	10679.947	المجموع	
0.848	0.344	15.463	2	61.851	بين المجموعات	

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
معوقات جودة الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود	داخل المجموعات	13456.570	301	45.005		
	المجموع	13518.421	303			
متطلبات تطوير الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود	بين المجموعات	146.213	4	36.553	0.678	0.608
	داخل المجموعات	16116.721	299	53.902		
	المجموع	16262.934	303			
جميع المحاور معا	بين المجموعات	733.947	٢	183.487	0.177	0.950
	داخل المجموعات	309569.935	١30	1035.351		
	المجموع	310303.882	303			

وقد تبين من الجدول السابق: أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للدرجة الكلية للإستبانة وجميع المحاور, وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة حول الخدمات الإلكترونية التي تقدمها جامعة الملك سعود تعزى لمتغير الدرجة العلمية (معيد، ومحاضر، وأستاذ مساعد، وأستاذ مشارك، وأستاذ دكتور), ويعزو الباحث ذلك إلى أن الجامعة تقدم خدماتها الإلكترونية لأعضاء هيئة التدريس باختلاف درجاتهم العلمية بمستوى واحد من الجودة ولا يوجد تمييز لأصحاب درجة علمية عن الأخرى.

ولمعرفة إمكانية وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير سنوات الخدمة استخدم الباحث "تحليل التباين الأحادي"

(One Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير الدرجة العلمية وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (١٣)

تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA) للفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير سنوات الخدمة

مستوى الدلالة	قيمة "F"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المحور
0.198	1.626	57.070	2	114.139	بين المجموعات	واقع جودة الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود
		35.102	301	10565.808	داخل المجموعات	
			303	10679.947	المجموع	
0.162	1.829	81.148	2	162.296	بين المجموعات	معوقات جودة الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود
		44.373	301	13356.126	داخل المجموعات	
			303	13518.421	المجموع	
0.972	0.029	1.550	2	3.101	بين المجموعات	متطلبات تطوير الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود
		54.019	301	16259.834	داخل المجموعات	
			303	16262.934	المجموع	
0.325	1.127	1153.390	2	2306.780	بين المجموعات	جميع المحاور معا
		1023.246	301	307997.102	داخل المجموعات	
			303	310303.882	المجموع	

من النتائج الموضحة في الجدول السابق يتبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

للدرجة الكلية للإستبانة وجميع المجالات, وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة حول الخدمات الإلكترونية التي تقدمها جامعة الملك سعود تعزى لمتغير سنوات الخدمة (أقل من ٥ سنوات, من ٥ إلى ١٠ سنوات, أكثر من ١٠ سنوات), ويعزو الباحث ذلك إلى أن درجة جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها جامعة الملك سعود واضحة لجميع أعضاء هيئة التدريس على اختلاف سنوات خدمتهم، فهم يمتلكون نفس المعلومات عن طبيعة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجامعة وكيفية الاستفادة منها وتوظيفها في عمليات التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع وتعزيز القدرة التنافسية للجامعة في التصنيفات العالمية. وللتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير نوع الكلية استخدم الباحث "تحليل التباين الأحادي" (One Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير نوع الكلية وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (١٤)

نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير نوع الكلية

المحور	نوع الكلية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة عند ٠,٠٥
واقع جودة الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود	نظرية	١٩٧	٧,٧٧	٥,٧٢	٠,٣٣	٠,٧٤
	تطبيقية	١٠٧	٢٧	٧		
	غير دالة					

مستوى الدلالة عند ٠,٠٥		قيمة (ت)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	نوع الكلية	المحور
غير دالة	٠,٨٩	٠,١٣	٥,٢٤	٢٤,١٢	١٩٧	نظرية	معوقات جودة الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود
			٥,٩٣	٢٤	١٠٧	تطبيقية	
غير دالة	٠,٧٤	٠,٣٢	٧,٢٨	٢٧,٥٩	١٩٧	نظرية	متطلبات تطوير الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود
			٧	٢٨	١٠٧	تطبيقية	
غير دالة	٠,٩٦	٠,٠٤	٢٨,٣٨	١٣١,٠٤	١٩٧	نظرية	الاستبانة ككل
			٣٠	١٣١	١٠٧	تطبيقية	

يتضح من النتائج الموضحة بالجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير نوع الكلية على جميع محاور الاستبانة والاستبانة ككل حيث بلغت قيمة (ت) على الترتيب (٠,٣٣ - ٠,١٣ - ٠,٣٢ - ٠,٠٤) وهي قيم غير دالة عند مستوى الدلالة (٠,٠٥). ويعزو الباحث ذلك إلى أن درجة جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها جامعة الملك سعود موحدة على مستوى جميع الكليات ولا تختلف باختلاف نوع الكلية ويعكس ذلك حرص الجامعة على تمتع جميع أعضاء هيئة التدريس بمختلف الكليات بمستوى موحد من الجودة في الخدمات التي تقدمها.

* * *

مناقشة نتائج السؤال الفرعي السادس: ما التصور المقترح لتطوير الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود في ضوء معايير تصنيف ويبوميتركس؟

تمهيد:

في ظل التغيرات التي أحدثتها الثورة الصناعية الرابعة والتي ألفت بظلالها على التعليم الجامعي على مستوى العالم، وفي ضوء الرؤية الطموحة للمملكة ٢٠٣٠م، وسعيها نحو تحسين وضعها لتصبح ضمن أفضل ١٥ اقتصادا في العالم بدلا من موقعها الراهن في المرتبة العشرين، وأن تصبح خمس جامعات سعودية على الأقل من أفضل ٢٠٠ جامعة دولية في ٢٠٣٠م، تتضح أهمية الجامعات في تحقيق المنافسة العالمية ولاسيما في ظل نتائج التصنيفات العالمية للجامعات.

وتتجه جامعة الملك سعود إلى تبني معايير تصنيف ويبوميتركس الأمر الذي يوجب ضرورة تحقيق الجودة في تقديم الخدمات الإلكترونية لأعضاء هيئة التدريس حتى تتمكن الجامعة من احتلال مركز متقدم وفقا لتصنيف ويبوميتركس، وفيما يلي عرض لمكونات التصور المقترح لتطوير جودة الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود في ضوء معايير تصنيف ويبوميتركس:

أولاً: فلسفة التصور المقترح:

تنطلق فلسفة التصور المقترح من أن الجامعات السعودية أصبحت ملزمة ببناء قدراتها التنافسية والبحث عن التفوق والتميز عن الجامعات الأخرى في ظل السعي نحو تحقيق الريادة والمنافسة العالمية وبخاصة مع ظهور التصنيفات

الدولية للجامعات، وهذا لا يتم إلا عن طريق الإيمان بحتمية التغيير في فلسفة الجامعات؛ فلم تعد في منأى عن الصعوبات والتغيرات التي تطال منظمات الأعمال.

كما تعتمد فلسفة التصور المقترح على ما تواجهه الجامعات من تحديات والتي تتمثل في التحديات الاقتصادية المتمثلة في زيادة الأسعار والتحديات التكنولوجية التي أسهمت في ظهور الثورة المعلوماتية، وسرعة انتشار المعلومات عبر الإنترنت، واستخدام التكنولوجيا عالية المستوى في ميادين العمل والإنتاج، وعليه يلزم مواجهة تلك التحديات من خلال التكيف مع متغيرات العصر والتطورات العلمية والإنجازات التكنولوجية، ومن هنا أصبح تطوير الخدمات التي تقدمها الجامعات ولاسيما الخدمات الإلكترونية ضرورة تفرضها ظروف الحاجة، فالجامعات في حاجة مستمرة لمراجعة وتطوير أهدافها وفلسفتها ونظمها وأساليبها من خلال تبني أساليب إلكترونية حديثة تجعلها على درجة عالية من استشراف آفاق المستقبل وحل مشكلات الحاضر، ولا يتأتى ذلك إلا من خلال التحسين النوعي للخدمات التي تقدمها الجامعات وكلياتها، ووضع برامج للعلوم الحديثة والمستقبلية، ودعم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ثانياً: مبررات وضع التصور:

- الارتقاء بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجامعة لأعضاء هيئة التدريس من خلال وضع إستراتيجية تهدف لتطوير آليات تقديم هذه الخدمات؛ لتحقيق الجودة النوعية في ضوء مثيلاتها بالجامعات العالمية التي تحتل مقدمة التصنيفات العالمية وبخاصة تصنيف ويبوميتركس، وبما ينعكس إيجاباً في

قدرتها على المنافسة، ويخدم عمليات التنمية المجتمعية، ويسهم بفاعلية في تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠م.

- الحاجة الماسة لتبني تصور واضح لدور الجامعة في تطوير الخدمات الإلكترونية التي تقدمها لأعضاء هيئة التدريس واستطلاع آرائهم حول مدى جودة هذه الخدمات وانعكاس أثرها على الارتقاء بمستوى أدائهم البحثي والأكاديمي والعمل على استحداث معايير عالمية لتطوير هذه الخدمات.

- مواكبة توجهات البيئة العالمية للتعليم العالي في ضرورة سعي الجامعات السعودية للاستجابة لمتطلباتها، ذلك أن عدم استجابتها لتلك البيئة من شأنه أن يزيد الفجوة بينها وبين الجامعات العالمية، ولجسر تلك الفجوة يجب على الجامعات السعودية أن تتجه للاستفادة من خبرات الجامعات العالمية آليات تقديمها للخدمات الإلكترونية لمنسوبيها وتوظيفها لخدمة القدرة التنافسية للجامعة.

- الثورة الصناعية الرابعة وانعكاساتها على مستقبل الجامعات والتي تتمثل في: تعدد مصادر المعرفة، وتسارع ووفرة المعلومات، وظهور تكنولوجيا فائقة التقدم، ودمج العلوم الفيزيائية بالأنظمة الرقمية والبيولوجية في عمليات التصنيع عبر آلات يتم التحكم فيها إلكترونياً وآلات ذكية متصلة بالإنترنت مثل إنترنت الأشياء والطباعة ثلاثية الأبعاد، والذكاء الاصطناعي والروبوتات وغيرها من تطبيقات تدخلت في كافة مجالات الحياة والعمل.

ثالثاً: منطلقات التصور المقترح:

لابد وأن يتسم مجتمع جامعة الملك سعود بقدرته على دعم الأنشطة التربوية والبحثية والخدمية التي تقدم لأعضاء هيئة التدريس، بالإضافة إلى اتساق جهوده وارتباطها برؤية ورسالة الجامعات بما يؤهل الجامعة لتوجيه المجتمع وقيادته نحو المستقبل المرغوب، ويرى الباحث أن من أهم المنطلقات التي تعتمد عليها جامعة الملك سعود لتطوير خدماتها الإلكترونية في ضوء معايير تصنيف ويوميتركس تتمثل في السياقات التالية:

١. المنطلقات الأكاديمية للجامعات السعودية:

- ارتباط التصور المقترح بأهداف رؤية ٢٠٣٠م وفي مقدمتها أن تصبح خمس جامعات سعودية على من أفضل ٢٠٠ جامعة دولية في ٢٠٣٠م.
- سعي جامعة الملك سعود نحو الإسهام الفعال في بناء اقتصاد ومجتمع المعرفة والتوظيف الفعال لتقنيات الثورة الصناعية الرابعة في مجال التعليم ولاسيما ما يتعلق منها بمجال الخدمات الإلكترونية.
- حرص الجامعات في المملكة على المنافسة العالمية واعتلاء الجامعات السعودية للتصنيفات العالمية وعقد الشراكات الاستراتيجية مع الجامعات العالمية في مجال التعليم والبحث والنشر العلمي وتكنولوجيا المعلومات، وإقامة المشاريع البحثية المشتركة في مجالات تقنية المعلومات وتطبيقات الذكاء الاصطناعي وتقنية النانوتكنولوجي وغيرها من المجالات.
- حرص وزارة التعليم بالمملكة على تدعيم الخدمات الإلكترونية بالجامعات السعودية، مما يحتم ضرورة تمكين أعضاء هيئة التدريس تكنولوجياً، وتقنيًا

للاستفادة من هذه الخدمات، في ظل التحول الرقمي للجامعات لمسايرة متطلبات الثورة الصناعية الرابعة.

٢. المنطلقات السياسية للمملكة العربية السعودية:

- إعلاء صورة المجتمع السعودي السياسي المتوقع وفقاً لمتطلبات مجتمع القرن الحادي والعشرين.
- دعم المجتمع السعودي للمشاركة السياسية للمواطن وحرية التعبير عن الرأي في كافة المجالات.
- إعلاء المجتمع السعودي لقيم الشفافية والمحاسبية والنزاهة وإعلاء قيمة العلم والثقافة في المجتمع السياسي.
- ترسيخ قيم ومبادئ التنافسية والتوظيف الفعال للتكنولوجيا الحديثة ومستحدثات التحول الرقمي.
- المساواة في الحقوق والواجبات وعدم التفرقة بين المواطنين.
- دعم جهود التعاون الدولي والعمل على تعزيز المكانة الإقليمية والدولية للمملكة العربية السعودية.

٣. المنطلقات الاقتصادية للمملكة العربية السعودية:

أدت الأزمة الاقتصادية العالمية والتي انعكست آثارها على العالم أجمع، وكذلك على المجتمع السعودي، إلى توجه الدول إلى إعادة النظر في نظمها الاقتصادية، وبالتالي يمكن تصور السياق الاقتصادي السعودي المتوقع من خلال المحاور التالية:

- حرص قيادة المملكة على تبني رؤية اقتصادية تحقق متطلبات وطموحات المجتمع السعودي.
- تميز الاقتصاد السعودي بالتنوع، وحرص الحكومة على التوجه نحو مجالات تنافسية جديدة.
- توجه الحكومة نحو تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية في المصالح الحكومية والجهات الإدارية بالدولة، وانعكاس ذلك على الاقتصاد من خلال بروز نظام التسويق الإلكتروني للمنتجات.
- السعي نحو تحقيق التحالف والتكامل الاقتصادي مع الدول العربية والاقتصادات العالمية القوية.
- حرص قيادة المملكة على بناء اقتصاد قائم على المعرفة والمنافسة في ظل اقتصاد العولمة.

٤. المنطلقات الاجتماعية للمملكة العربية السعودية:

- تشير مؤشرات التنمية الاجتماعية إلى وجود نظام اجتماعي متمسك بالقيم المستمدة من الدين الإسلامي.
- حرص حكومة المملكة على خفض معدلات البطالة وتحقيق التوظيف الكامل للمواطن السعودي.
- وجود نظام متمسك من الأخلاقيات والقيم التي تحكم مؤسسات ومنظمات المجتمع.
- الدعم المجتمعي لقيادة وحكومة المملكة في مواجهة التحديات الداخلية والخارجية.

٥. المنطلق التكنولوجي للمملكة العربية السعودية:

- تتمثل صورة المجتمع التكنولوجي المتوقع في مجتمع قادر على التكيف مع معطيات العولمة، ومتطلبات عصر المعرفة والمعلوماتية، وذلك من خلال:
- التحول الرقمي لمؤسسات المملكة وتوظيف تكنولوجيا المعلومات.
 - ارتكاز المؤسسات المجتمعية على التكنولوجيا الحديثة والتوجه نحو الاقتصاد المعرفي التكنولوجي.
 - توظيف تقنيات الثورة الصناعية الرابعة في التعليم.
 - التوجه نحو تطبيق المعرفة في إنتاج التكنولوجيا الحديثة.
 - إعداد وتأهيل المواطن السعودي ليكون متمكناً من التكنولوجيا الحديثة.

رابعاً: أسس ومبادئ التصور المقترح:

- التخطيط العلمي السليم وفق رؤية متكاملة لتحقيق الجودة في مستوى الخدمات الإلكترونية التي تقدمها جامعة الملك سعود وتلبية احتياجات أعضاء هيئة التدريس بما يحقق أعلى معدلات التنافسية للجامعة ويسهم في تحقيق رؤية ٢٠٣٠م.
- المسؤولية: وتتمثل في تحمل القيادة الجامعية المسؤولية في تطوير الخدمات الإلكترونية وما يتعلق بها من تكنولوجيا المعلومات ودعم الموقع الإلكتروني للجامعة بالكوادر المؤهلة لإدارته وتطويره بصفة مستمرة.
- تكامل الأدوار: من خلال التنسيق بين قيادة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس لتنظيم دورات تدريبية حول كيفية الاستفادة من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجامعة وتوظيفها في عملية التدريس والبحث وخدمة المجتمع.

- دراسة التغذية الراجعة حول مدى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجامعة وتوظيفها في عملية التطوير والتغلب على نقاط الضعف ودعم جوانب القوة.

- وضع معايير مهنية وتحديد الكفايات التكنولوجية الواجب توفرها لدى أعضاء هيئة التدريس للاستفادة من الخدمات الإلكترونية التي توفرها الجامعة.

خامسا: أهداف التصور المقترح:

- صياغة خطة إستراتيجية على مستوى الجامعة لتطوير الخدمات الإلكترونية تراعي التغيرات المتوقعة في مختلف المجالات في ظل الثورة الصناعية الرابعة.

- توظيف التكنولوجيا الحديثة في عمليات البحث والنشر العلمي بالمجلات المصنفة دوليا.

- ربط ترقيات أعضاء هيئة التدريس بعدد البحوث المنشورة دوليا على قواعد البيانات والمعلومات العالمية.

- إلزام أعضاء هيئة التدريس بالمشاركة البحثية في المؤتمرات العالمية في مجال تخصصاتهم.

- تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس على الإلمام بالأساليب التكنولوجية الحديثة وتوظيفها في البحث العلمي.

- تفعيل نظم المعلومات الجامعية لإعطاء أعضاء هيئة التدريس صورة واضحة عن الخدمات التي تقدمها.

- أن توقع الجامعة اتفاقيات تعاون مع الجامعات العالمية للاستفادة من خبراتها في مجال الخدمات الإلكترونية.
- أن تعمل الجامعة على تطوير المهارات والكفايات البحثية والتقنية لأعضاء هيئة التدريس من خلال عقد دورات تأهيلية متخصصة.
- الارتقاء بالمركز التنافسي لجامعة الملك سعود في تصنيف ويوميتركس للجامعات.

سادسا: إمكانية تنفيذ التصور المقترح:

- تحديد إمكانية تنفيذ التصور المقترح لتطوير الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود في ضوء معايير تصنيف ويوميتركس يرى الباحث ضرورة الوقوف على أهم الصعوبات المتوقعة عند تنفيذ هذا التصور وتتلخص في النقاط التالية:
- ضرورة تحديث قواعد المعلومات والبيانات على موقع الجامعة وربطها بقواعد المعلومات والبيانات العالمية.
- رفع الإنتاج البحثي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة على الموقع الإلكتروني وترجمتها باللغة الإنجليزية.
- تدويل المقررات والمناهج في ضوء المعايير العالمية ورفعها على موقع الجامعة.
- وضع استراتيجية محددة الأهداف يتم على ضوءها تطوير الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجامعة.
- العمل على توحيد الجهود والتنسيق بين كليات الجامعة فيما يتعلق بالتحول الرقمي لكليات الجامعة.

- مقاومة التغيير من جانب بعض أعضاء هيئة التدريس والخوف من فقد بعض المزايا في ظل النظام القائم.

- ضعف القناعات من قبل بعض القيادات الجامعية بأهمية التصنيفات العالمية في دعم القدرة التنافسية للجامعة.

سابعاً: آليات تنفيذ التصور المقترح:

١. آليات خاصة بالجامعة:

- توفير الخدمات الإلكترونية التي يحتاجها باحثو الكليات العلمية والتكنولوجية والأدوات المعملية، مع توفير عدد كافٍ من أجهزة الكمبيوتر لإتاحة فرص البحث الفردي.

- العمل على تدويل الإنتاج البحثي لأعضاء هيئة التدريس، وإتاحة إنتاجهم العلمي على الموقع الإلكتروني للجامعة، وربط الترقّيات بالأبحاث التي تنافس عالمياً.

- ربط مراكز البحوث بالجامعة بشبكات قواعد المعلومات الدولية، وتشجيع الأبحاث العلمية المتميزة.

- ربط المكتبات الجامعة السعودية بنظم المعلومات العلمية وإتاحة المواد العلمية غير المتوفرة داخل المكتبة وطلبها إلكترونياً من مكتبات الجامعات الأخرى.

- التأكيد على دور المكتبات الرقمية، التي تتيح للباحثين الدخول إلى الموقع باستخدام كلمة سر خاصة به للتعرف على أحدث ما تم إنتاجه في المجالات المختلفة وعلى مستوى الجامعات السعودية.

- التسويق البحثي من خلال تخصيص قناة تليفزيونية إعلانية، وكذلك مجلة أو صحيفة للإعلان عن انجازات الجامعة البحثية، والمشروعات المستقبلية، والبحوث والدراسات التي يعمل عليها الباحثون للحصول على دعم الشركات وقطاع الصناعة وكافة الجهات المعنية بالبحث أو المنتج البحثي.
- الارتقاء بمستوى أعضاء هيئة التدريس ومنحهم المزيد من الحرية الفكرية والأكاديمية، وتشجيعهم على الاهتمام بالبحث العلمي وتوظيفه لخدمة المجتمع والمنافسة البحثية على المستوى الدولي.
- تشكيل لجنة تختص بالإقامة الكاملة داخل الكليات الجامعية لمتابعة أداء عضو هيئة التدريس والوفاء بعدد ساعاته التدريسية، والبحثية والخدمية، من خلال تقديم تقارير دورية.
- وضع قواعد للتعيين والترقية ارتكازاً إلى الجدارة والقدرة على التطوير وليس الأقدمية، وذلك لضمان التجديد في الأداء وعدم مقاومة التغيير والتحديث.
- تشكيل لجنة البحث والتقصي عن أعضاء هيئة التدريس في السفر، والإعارات، والبعثات والانتداب للكشف عن تحقق الأهداف المرجوة من ذلك.

٢. آليات تحقيق معايير ويوميتركس:

- حجم الموقع: من خلال التحديث المستمر لموقع الجامعة، وربطه بقواعد البيانات والمعلومات العربية والعالمية وتحقيق السهولة في الوصول إلى الخدمات المتاحة عليه.

- الملفات الغنية: وذلك من خلال إتاحة الإنتاج العلمي والبحثي لأعضاء هيئة التدريس على موقع الجامعة، وكذلك المعلومات والوثائق والإحصاءات.
- علماء جوجل: من خلال اهتمام الجامعة بتعزيز تواجدها على الانترنت من خلال الأبحاث المحكمة والتقارير والرسائل والملخصات المشورة في مختلف المجالات العلمية، إضافةً إلى الصور والأفلام والحرائط وغيرها المنشورة إلكترونياً تحت نطاق موقع الجامعة.
- الروابط والظهور: على الجامعة تنشيط عملية النشر وتيسيرها لتشارك فيها الطواقم الأكاديمية المختلفة لجمع أكبر رصد على الشبكة تتعرف إليه محركات البحث المشهورة.

ثامنا: الجهات والأفراد المسؤولة عن تنفيذ التصور المقترح:

- جامعة الملك سعود: (الكليات ووكالات الجامعة للبحث العلمي والدراسات العليا ووكالة الجامعة للتخطيط والجوده، وعمادة البحث العلمي وعمادة الجودة).
- القيادات الجامعية بجامعة الملك سعود وعمداء الكليات ورؤساء الأقسام.
- أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود.

توصيات الدراسة:

- في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحث بالتالي:
- أن تعمل الجامعة على إنشاء قناة إعلامية وبرامج إعلانية للتعريف بالخدمات التي تقدمها لأعضاء هيئة التدريس والعاملين والطلاب والزوار والوافدين.
 - أن تخصص الجامعة كوادر بشرية مسؤولة عن متابعة التغذية الراجعة عن مدى رضا أعضاء هيئة التدريس عن الخدمات المقدمة لهم.
 - أن تطبق الجامعة معايير تصنيف ويوميتركس في تحقيق جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها لأعضاء هيئة التدريس.
 - أن تعمل الجامعة على إتاحة الإنتاج العلمي لأعضاء هيئة التدريس على موقعها الإلكتروني أولاً بأول.
 - أن تقوم الجامعة بربط موقعها الإلكتروني بقواعد المعلومات والبيانات العالمية وإتاحتها لأعضاء هيئة التدريس.
 - أن تقوم الجامعة بمتابعة الاستخدام الفني للموقع وتقديم الدعم الفني لجميع المستخدمين.
 - أن تقوم الجامعة بتدريب أعضاء هيئة التدريس على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
 - أن تقوم الجامعة بمتابعة تحديث جميع البيانات المنشورة على الموقع الإلكتروني للجامعة.
 - أن تطور الجامعة عمليات التدريس والتدريب التي تعتمد على نظم وتكنولوجيا المعلومات.

المراجع:

أولاً_ المراجع العربية:

- أحمد، سهام يس؛ وتمامي، جمعة سعيد. (٢٠١٢). تقويم واقع ترتيب الجامعات المصرية في ضوء معايير التصنيفات العالمية. مجلة مستقبل التربية العربية. ١٩ (٨١)، ١٦٥-٢٨٤.
- الأحمدي، عائشة سيف (٢٠١٣) التصنيف العالمي لجامعات الدراساتين السعوديين في الخارج: الواقع والمأمول. مجلة العلوم التربوية والنفسية. ١٤ (٢)، ٦١-٣٢.
- إسماعيل، طلعت حسيني. (٢٠١٧). تعبئة موارد مالية اضافية لتلبية متطلبات التصنيفات العالمية للجامعات. دراسات تربوية ونفسية. كلية التربية، جامعة الزقازيق. (٩٥)، ١-١٢٠.
- بركات، زياد. (٢٠١٦). مقترحات لتهيئة الجامعات الفلسطينية للتصنيف العالمي للجامعات مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي. ٣٦ (١)، ٢٤-١.
- جمعه، نوف عبد الله محمد. (٢٠١٥). مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلاب عنها في جامعة الملك سعود. رسالة التربية وعلم النفس. (٥١)، ١-٢٤.
- جامعة الملك سعود (٢٠٢٠) دليل الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود <https://daleel.ksu.edu.sa/ar>
- الحارث، فاطمة علي عبد الله. (٢٠١٦). إستراتيجية مقترحة لتطوير وظائف الجامعات السعودية في ضوء مبادئ جامعة المستقبل. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية التربية، جامعة الملك خالد: أبها.
- حمد، حسني عبد المنعم (٢٠١٤م). تحسين القدرة التنافسية للجامعات المصرية باستخدام بعض المداخل الحديثة. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية التربية، جامعة سوهاج: مصر.
- حوالة، سهير محمد. (٢٠١٤). معايير التصنيفات العالمية للجامعات: دراسة تحليلية نقدية. مجلة العلوم التربوية. ٢٢ (٤)، ٦٤٩-٦٦٦.

- حورية، علي حسين. (٢٠١٣). واقع التخطيط لتهيئة جامعة طيبة لتحقيق سياسات التصنيف العالمي للجامعات. مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي. ٣٣(٤)، ١٤٩-١٨٢.
- حورية، علي حسين؛ القرشي، عفاف واصل. (٢٠١٧). إدارة الخدمات الأكاديمية للتعليم عن بعد في جامعة طيبة بالمدينة المنورة. المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية. ١(٢)، ٢٥٢-٢٠٧.
- الدجج، عائشة عبدالفتاح مغاوري. (٢٠١٦). تصور مقترح لتدويل التعليم الجامعي المصري في ضوء المعايير العالمية لتصنيف الجامعات، مجلة كلية التربية (جامعة بنها). ٢٧(١٠٩)، ٤٥٣-٥٤٠.
- راضي، ميرفت؛ المغاري، سها؛ النجيلي، رعدة. (٢٠١٨). الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الفلسطينية: دراسة حالة جامعة الأزهر- غزة. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. ١١(٣٥)، ١٥٥-١٨٦.
- رقاد، صليحة؛ وآخران. (٢٠١٨). مدى توافر معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني للجامعة ودورها في تحقيق رضا الطالب: دراسة حالة للموقع الإلكتروني لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سطيف ١، الجزائر. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. ١١(٣٣)، ٣-٢٣.
- الزيادات، ممدوح؛ والمعلا، عايد. (٢٠١٢). تأثير أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة في الجامعات الأردنية الخاصة على ثقة الطلاب العرب. المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية - سلسلة العلوم الانسانية. ١٤(٢)، ٢١٣-٢٣٣.
- الشريف، عمار وليد عبد السلام. (٢٠١٨). درجة توظيف المدارس الخاصة للخدمات الإلكترونية بوزارة التربية والتعليم العالي بمحافظات غزة وسبل تطويرها. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية، الجامعة الإسلامية: غزة.
- شعبان، أماني عبد القادر محمد الهندي. (٢٠١٧). آليات تحسين ترتيب الجامعات العربية في التصنيفات العالمية للجامعات: الجامعات المصرية والسعودية نموذجاً. مستقبل التربية العربية. ٢٤(١٠٩)، ١١-٩٤.

- الصديقي، سعيد. (٢٠١٤م). الجامعات العربية وتحدي التصنيف العالمي: الطريق نحو التميز، مجلة رؤى استراتيجية. ٣(١). مركز الإمارات للبحوث والدراسات الإستراتيجية.
- العامري، عبد الله بن محمد (١٤٣٤هـ). متطلبات تدويل التعليم العالي كمدخل لتحقيق الريادة العالمية للجامعات السعودية: تصور مقترح. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية التربية، جامعة أم القرى.
- عبد الكريم، لبنى محمود. (٢٠١١م). دراسة مقارنة لجامعات المستقبل في بعض الدول الأجنبية وإمكان الإفادة منها في مصر. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية التربية، جامعة حلوان: القاهرة.
- العساف، صالح محمد. (٢٠١٢م). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية. ط ٢، الرياض: دار الزهراء.
- الغامدي، علي أحمد رافع. (٢٠١٤). تسويق الخدمات البحثية بالجامعات السعودية دراسة حالة بجامعة أم القرى، رسالة دكتوراه غير منشورة، معهد الدراسات والبحوث التربوية، جامعة القاهرة: القاهرة.
- فريال أبو عواد، جهاد العناتي. (٢٠١٧). خصائص أنظمة العلامات في الجامعات العشر الأوائل ضمن التصنيف العالمي للجودة. مجلة دراسات العلوم التربوية. عدد خاص لمؤتمر كلية العلوم التربوية (التعليم العالي في الوطن العربي)، الجامعة الأردنية.
- مصلح، معتصم محمد عزيز. (٢٠١٧). درجة نجاعة الخدمات الأكاديمية والتقنية لبوابة جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر طلبتها، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح، ٦ (١١)، ٣٢-١٥.
- مصلح، معتصم محمد عزيز. (٢٠١٧). فعالية استخدام البوابة الأكاديمية الإلكترونية في التواصل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة القدس المفتوحة في فرع بيت لحم، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات. ٤١(٢)، ٢٧٠-٢٥٥.

- نصر، محمد يوسف (٢٠١٤) آليات مقترحة لتحسين رتب الجامعات السعودية في التصنيفات الدولية للجامعات. مجلة التربية للبحوث التربوية والنفسية والاجتماعية. ١٦١ (٣) ، ٦١-١٠٦.
- الهايبل، وسيم إسماعيل؛ السر، أحمد (٢٠١٧). جودة الخدمات الإلكترونية وتأثيرها على الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة: من وجهة نظر الطلبة. مجلة جامعة الأقصى سلسلة العلوم الإنسانية. ٢١ (١)، ٢٥٩-٢٩٢.
- وزارة التعليم العالي، مرصد التعليم العالي (١٤٣٤هـ). الجامعات السعودية على الخريطة الدولية. الرياض: وكالة الوزارة للتخطيط والمعلومات.

ثانياً_ المراجع الأجنبية:

- Bloch. David. Press. Rhodes. (2009). **Competitive American research universities and industrial challenges of the future**. the Washington Advisory Group, LLC, April9.
- Helen Mitchell, J, (2012). Model of the future Universities. vision of government support for the development of universities. **Global Journal of Flexible System Management**, Vol.3, No.4, PP23.
- Kim-Soon, Ng; Rahman, Abd; Ahmed, Muhudin. (2014). E-Service Quality in Higher Education and Frequency of Use of the Service, **International Education Studies**, v7 n3 p1-10.
- Leonard. (2019). Exploring the Relationship among E-service Quality, E-trust, E-satisfaction and Loyalty at Higher Education Institutions', **Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science**, vol. 12, no. 4, pp. 103-110.
- Sutarso, Yudi and Suharmadi, Arif. (2012). Promotion of E-Technology-Based Services a Case Study of E-Service Quality at a University in Indonesia. **International Journal of Business and Information**, Forthcoming. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2089315>.
- Swedish Institute for Research (2010). **Universities in the world rankings and the ideas of the University of the future**. A vision of excellence". Swedish Institute.
- Webometrics Ranking of World Universities (2020) https://en.wikipedia.org/wiki/Webometrics_Ranking_of_World_Universities
- World University Rankings (2018) <https://www.timeshighereducation.com/worlduniversity-rankings/2018/world-ranking>.
- Ranking Webometrics of Universities.(2020) <http://www.webometrics.info/en>.