

إقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

درجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس

التعليم العام وسبل تطويرها

The Degree of Availability of Electronic Service Quality Factors in Schools of Public Education of Gaza Strip Governorates and Ways of Development

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وإن هذه الرسالة ككل، أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أي مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

DECLARATION

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the researcher's own work, and has not been submitted elsewhere for any other degree or qualification.

Student's name:

اسم الطالب: نهى محمد حسين أبو شعيرة

Signature:

التوقيع: نهى أبو شعيرة

Date:

التاريخ: 2015/1/25م



الجامعة الإسلامية - غزة
شؤون البحث العلمي والدراسات العليا
كلية التربية
قسم أصول التربية - إدارة تربوية

**درجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام
بمحافظة غزة وسبل تطويرها**

**The Degree of Availability of Electronic Service Quality
Factors in Schools of Public Education of Gaza Strip
Governorates and Ways of Development**

إعداد

نهى محمد أبو شعيرة

إشراف

د. إياد علي الدجني

قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية - إدارة تربوية

2015م / 1436هـ



نتيجة الحكم على أطروحة ماجستير

بناءً على موافقة شئون البحث العلمي والدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحثة/ نهى محمد حسين أبو شعيرة لنيل درجة الماجستير في كلية التربية/ قسم أصول التربية - الإدارة التربوية وموضوعها:

درجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظات غزة وسبل تطويرها

وبعد المناقشة العلنية التي تمت اليوم الاثنين 28 ربيع أول 1436هـ، الموافق 2015/01/19م الساعة الثانية عشرة ظهراً بمبنى الحديدان، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

.....
.....
.....

مشرفاً ورئيساً

د. إياد علي الدجني

مناقشاً داخلياً

أ.د. فؤاد علي العاجز

مناقشاً خارجياً

د. محمد هاشم أغا

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحثة درجة الماجستير في كلية التربية/ قسم أصول التربية - الإدارة التربوية. واللجنة إذ تمنحها هذه الدرجة فإنها توصيها بتقوى الله ولزوم طاعته وأن تسخر علمها في خدمة دينها ووطنها.

والله ولي التوفيق ،،،

مساعد نائب الرئيس للبحث العلمي و للدراسات العليا

.....
.....
.....
أ.د. فؤاد علي العاجز





﴿ وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا ﴾

[سورة طه: 114]

إهداء

إلى من بلغ الرسالة، وأدى الأمانة ونصح الأمة، إلى نبي الرحمة، ونور العالمين سيدنا محمد - صلى الله عليه وسلم - وعلى آله وصحبه ومن والاه.

إلى من كلفه الله بالهيبة والوقار، إلى من علمني العطاء دون انتظار، إلى من أحمل اسمه بكل افتخار، أرجو من الله أن يبارك في عمره "أبي الغالي".

إلى مستودع الحنان وملاكي في الحياة - حفظها الله وأعاني على برها ولا حرمني دعاءها - "أمي الغالية".

إلى رفيق دربي، وقرّة عيني، أدامه الله لي، والذي في ظل صحبته المباركة فتح الله عليّ بهذا العلم المبارك.

"نروجي الغالي"

إلى فلذات كبدي ومهجة قلبي أبنائي: أحمد، ولينة، وفراس، ولانا، حفظهم الله ومرعاهم.

إلى القلوب الطاهرة، والنفوس البريئة: أشقائي الأعزاء، ونزوجاتهم، وأولادهم.

إلى من شملوني بالعطف، وأمدوني بالعون، وحفزوني للتقدم أخواتي العزيزات، وأنروا جهن، وأولادهن.

إلى من سعدت برفتهم وصحبتهم أهل نروجي الأعزاء.

إلى زميلاتي في العمل وفي الدراسة، إلى كل من مد لي يد العون والمساعدة ممن لم تسعفني الذكرة بذكرهم.

إليهم جميعاً أهدي بحبي هذا، فجزاهم الله عني خيراً الجزاء.

شكر وتقدير

اللهم لك الحمد حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه، والصلاة والسلام على عبدك ونبيك محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، وبعد...

فإن الشكر لله أولاً وآخراً، ظاهراً وباطناً، أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى والديّ الكريمين اللذين تعهداني بالتربية منذ الصغر، وكانا لي نبراساً يضيء فكري بالنصح والتوجيه في الكبر، واللذين إن ضاقت بي الدنيا، وتكر لي أهلها، وجدت لقلبيهما باباً لا يوصد دوني أبداً، أرجو من الله أن يكون عملي هذا مما يتقل موازينهما يوم القيامة.

كما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان من زوجي الغالي على دعمه المعنوي ومساعدته لي في إكمال دراستي، وعلى ما قدمه لي طيلة حياتي الدراسية من تشجيع ودعاء، وصبر وعطاء، فجزاه الله عني خير الجزاء.

وكذلك الشكر موصول إلى أبنائي فلذات كبدي الذين تحملوا انشغالي عنهم، فهم شمعة حياتي أسأل الله أن لا يحرمني من وجودهم في حياتي.

كما أدينُ بعظيم الفضل والشكر والعرفان من كان له الفضلُ عليّ بعد الله - سبحانه وتعالى - في إنجاز هذا البحث وإخراجه بالصورة المرجوة إلى د. إياد علي الدجني بما تفضل عليّ من نصح وتوجيه وإرشاد وتقويم.. الذي منحني الكثير من وقته وجهده، وما توانى يوماً عن مد يد المساعدة لي، سائلةً المولى القدير أن يجزيه عني خير الجزاء.

وأوجه جزيل شكري وتقديري وخالص دعائي للأستاذين الفاضلين:

أ.د. فؤاد علي العاجز

د. محمد هاشم أغا

على ما تكرماً به من قبول هذا البحث للمناقشة، وعلى ما تكبداه من عناء في قراءة الرسالة وتصويبها، نفعني الله بحسن توجيهاتهما، ورزقني حسن الأدب في مناقشتها مع الالتزام بصائب رأيها فجزاهما الله عني خير الجزاء.

كذلك الشكر موصول لكليتي عميداً وأساتذةً ومدرسين الذين كان لهم الفضل في تدريسي في مرحلة الماجستير.

وكما أتقدم أيضاً بجزيل الشكر لكلية تكنولوجيا المعلومات ممثلة بعميدها الدكتور توفيق برهوم على مساعدتهم ودعمهم لي في إعداد أدوات الدراسة، والوصول إلى مصادر المعلومات.

وأتقدم بالشكر الجزيل إلى منارة العلم، الصرح الشامخ الجامعة الإسلامية الغراء التي شقت طريقاً صعباً حتى وصلت إلى هذه المكانة العالية بين أصرحة العلم العالمية.

كما أود تقديم جزيل الشكر والامتنان لوزارة التربية والتعليم العالي، وأخص بالذكر قسم الحاسوب والمهندس محمد الصفدي والمهندس بدر بدر على ما قدمه لي من مساعدة هامة في فهم طبيعة نظام الخدمات الإلكترونية للوزارة وتحليله.

الشكر أيضاً موصول للأساتذة المحكمين لتحكيمهم الاستبانة وتقديمهم النصح لي، وإلى المشاركين في ورشة العمل وتقديم المقترحات البناءة التي ساهمت في إنجاز هذا العمل في صورته النهائية.

وختاماً أتقدم بالشكر إلى كل من مد لي يد العون والمساعدة فجزى الله الجميع عني خير الجزاء في الدنيا والآخرة.

وأسأل الله أن يكون هذا العمل خالصاً لوجهه، وأن يجعله علماً نافعاً، وأن يسهل لي به طريقاً إلى الجنة.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
ب	إهداء.
ج	شكر وتقدير.
هـ	قائمة المحتويات.
ط	قائمة الجداول.
ك	قائمة الأشكال.
ل	قائمة الملاحق.
م	ملخص الدراسة.
ع	.Abstract
9-1	الفصل الأول المدخل إلى الدراسة
2	مقدمة.
5	مشكلة الدراسة.
5	أسئلة الدراسة.
6	فرضيات الدراسة.
6	أهداف الدراسة.
7	أهمية الدراسة.
7	حدود الدراسة.
8	مصطلحات الدراسة.
87-10	الفصل الثاني الإطار النظري
11	أولاً : مفهوم الجودة والخدمات الإلكترونية
11	مفهوم الجودة.
13	الجودة من منظور إسلامي.

رقم الصفحة	الموضوع
15	الجودة في المؤسسات التعليمية.
17	مفهوم الخدمات وجودتها.
18	جودة الخدمة.
20	خصائص الخدمة.
21	أهمية جودة تقديم الخدمة.
22	أبعاد جودة الخدمة.
22	الخدمة الإلكترونية.
25	أهداف الخدمة الإلكترونية.
33	التحديات التي تواجه التوسع في تقديم الخدمات الإلكترونية.
34	متطلبات نشر الخدمات الإلكترونية.
36	تصنيفات الخدمات الإلكترونية.
37	أهداف الخدمات الإلكترونية في التعليم.
40	الفرق بين الحكومة الإلكترونية، والخدمات الإلكترونية، والإدارة الإلكترونية.
48	ثانياً: أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية
51	جودة واجهة الموقع الإلكتروني.
53	خصائص الموقع الإلكتروني الجيد.
56	جودة المعلومات.
59	جودة الخدمات المقدمة.
60	شروط الخدمة الإلكترونية الجيدة.
61	نظام الأمان في الموقع.
65	جودة البرمجيات.
68	خصائص البرمجيات الجيدة.
70	ثالثاً: تجارب عامة في الخدمات الإلكترونية
70	التجارب العربية والدولية في الخدمات الإلكترونية.
71	تجربة الإمارات العربية المتحدة.
73	تجربة دولة قطر.

رقم الصفحة	الموضوع
77	تجربة المملكة العربية السعودية.
79	التجربة الأوروبية.
81	التجربة الماليزية.
82	الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم العالي.
83	المجالات التي تغطيها الخدمات الإلكترونية.
86	آفاق التطوير في الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم.
116-88	الفصل الثالث الدراسات السابقة
89	أولاً: الدراسات العربية.
105	ثانياً: الدراسات الأجنبية.
114	التعقيب على الدراسات السابقة.
115	أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.
116	أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة.
116	أوجه التميز في الدراسة الحالية.
131-117	الفصل الرابع منهجية الدراسة الطريقة والإجراءات
118	منهج الدراسة.
119	مجتمع الدراسة.
119	عينة الدراسة.
122	أداة الدراسة.
131	المعالجات الإحصائية المستخدمة.
172-132	الفصل الخامس نتائج الدراسة الميدانية " إجابة التساؤلات ومناقشتها "
133	مقدمة.
133	المحك المعتمد في الدراسة .
134	أسئلة الدراسة.

رقم الصفحة	الموضوع
166	ملخص نتائج الدراسة.
168	التوصيات.
172	المقترحات.
173	المراجع.
194	الملاحق.

قائمة الجداول

رقم الصفحة	الجدول	م
119	بيانات مجتمع الدراسة	(1)
120	بيانات العينة الفعلية للدراسة	(2)
120	توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	(3)
121	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.	(4)
121	توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي.	(5)
124	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الأول " جودة واجهة الموقع " والدرجة الكلية للبعد.	(6)
125	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثاني " جودة المعلومات " والدرجة الكلية للبعد.	(7)
126	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثالث " جودة البرمجيات " والدرجة الكلية للبعد.	(8)
127	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الرابع " جودة الخدمات المقدمة وتنوعها " والدرجة الكلية للبعد.	(9)
128	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الخامس " نظام الأمان في الموقع " والدرجة الكلية للبعد.	(10)
129	معامل الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة.	(11)
130	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة.	(12)
130	طريقة التجزئة النصفية لقياس ثبات الاستبانة.	(13)
133	يوضح المحك المعتمد في الدراسة.	(14)
134	المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لكل بعد من أبعاد الاستبانة.	(15)
138	المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات بعد " جودة واجهة الموقع ".	(16)

رقم الصفحة	الجدول	م
141	المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات بعد " جودة المعلومات "	(17)
144	المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات بعد " جودة البرمجيات "	(18)
147	المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات بعد " جودة الخدمات المقدمة وتنوعها "	(19)
150	المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات بعد " نظام الأمان في الموقع "	(20)
153	نتائج اختبار " T - لعينتين مستقلتين " - الجنس.	(21)
155	نتائج اختبار " التباين الأحادي " - المؤهل العلمي.	(22)
158	نتائج اختبار شيفيه لمقارنة متوسطات فئات المؤهل العلمي.	(23)
159	نتائج اختبار " التباين الأحادي " - المسمى الوظيفي.	(24)
161	نتائج اختبار شيفيه لمقارنة متوسطات فئات المسمى الوظيفي.	(25)

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	الشكل	م
23	تطور مفهوم جودة الخدمة الإلكترونية.	(1)
30	التطور نحو الخدمة الإلكترونية.	(2)
42	أقسام الحكومة الإلكترونية.	(3)
51	أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية.	(4)
54	إدارة الموقع الإلكتروني على الإنترنت.	(5)
57	سلسلة قيمة المعلومات.	(6)
59	خصائص جودة المعلومات.	(7)
67	تصنيف برمجيات الحاسوب.	(8)
69	خصائص جودة البرمجية.	(9)

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	الملحق	م
195	الاستبانة في صورتها الأولية.	(1)
200	قائمة بأسماء المحكمين (تحكيم الاستبانة).	(2)
201	قائمة بأسماء المشاركين في ورشة العمل.	(3)
202	الاستبانة في صورتها النهائية.	(4)
207	تسهيل مهمة الباحثة.	(5)

ملخص الدراسة

درجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظة غزة وسبل تطويرها

الباحثة: نهى محمد حسين أبو شعيرة المشرف الدكتور : إياد علي الدجني

هدفت الدراسة إلى تحديد درجة توفر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظة قطاع غزة. والكشف عن دلالة الفروق في متوسطات عينة الدراسة لدرجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام وفقاً لمتغيرات (الجنس ، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي).

ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة (المنهج الوصفي التحليلي)، وقامت باستخدام أداتين هما: استبانة، وورشة عمل. وقد تكونت الاستبانة من خمسة مجالات رئيسية وهي: - (جودة واجهة الموقع، جودة المعلومات، جودة البرمجيات، جودة الخدمات المقدمة وتنوعها، ونظام الأمان في الموقع الإلكتروني) وتم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة المكونة من عدد (752) من رؤساء الأقسام في مديريات التربية والتعليم ومديري المدارس، وسكرتاريا المدارس، والمعلمين. كما قامت الباحثة بعقد ورشة عمل مع الفريق القائم على تطوير البوابة الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم ومجموعة من المستفيدين من النظام؛ لمناقشة نتائج الاستبانة، والخروج بسبل تطوير البوابة. ولمعالجة البيانات الإحصائية تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS .

وبعد تحليل بيانات الاستبانة إحصائياً توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1- درجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام جاءت بدرجة كبيرة حسب المعيار المستخدم في الدراسة، حيث حصلت على وزن نسبي (71.84 %).

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدرجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظة غزة تُعزى إلى متغير الجنس (ذكر ، أنثى)

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدرجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظة غزة (حول البعدين جودة الخدمات المقدمة وتنوعها ونظام الأمان في الموقع)، والأبعاد مجتمعة معا تُعزى إلى المؤهل العلمي (دبلوم، بكالوريوس، دراسات عليا)، لصالح الذين مؤهلهم دبلوم متوسط ومن ثم لصالح الذين مؤهلهم ماجستير وأخيراً لصالح الذين مؤهلهم بكالوريوس، بينما لا توجد فروق بين متوسطات تقديرات العينة حول الأبعاد الثلاثة المتبقية تعزى للمؤهل العلمي.

4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدرجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظة غزة حول البعدين (جودة واجهة الموقع، جودة الخدمات المقدمة وتنوعها) والأبعاد مجتمعة معا تُعزى إلى المسمى الوظيفي (معلم، سكرتير مدرسة، مدير مدرسة، رئيس قسم).

5- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات فئات المسمى الوظيفي لصالح الذين مساهم الوظيفي سكرتير مدرسة ومن ثم لصالح الذين مساهم الوظيفي مدير مدرسة ومن ثم لصالح الذين مساهم الوظيفي معلم وأخيراً للذين مساهم الوظيفي رئيس قسم.

6- تقدمت الباحثة بعدد من الاقتراحات لتطوير العمل في الخدمات الإلكترونية.

وبناءً على النتائج السابقة أوصت الباحثة بما يلي:

❖ تطوير دليل شامل لشرح النظام بشكل إلكتروني، يمكن تحميله عند فتح نظام الخدمات الإلكترونية.

- ❖ زيادة سرعة تحميل البوابة الإلكترونية للوزارة، وذلك من خلال زيادة سرعة أجهزة الخوادم (Server) وكفاءتها، والتطوير الدوري لها، وزيادة سرعة الخطوط المزودة للإنترنت في المدارس الحكومية. والعمل على تطوير أجهزة الحاسوب في المؤسسات التربوية لزيادة كفاءة نظام الخدمات الإلكترونية.
- ❖ تخصيص جانب من الخدمات الإلكترونية موجهة للطالب، ومراعاة القدرات الخاصة لدى بعض الطلاب في استخدام الإنترنت بكفاءة خاصة في المرحلة الأساسية العليا والمرحلة الثانوية.
- ❖ توجيه أولياء الأمور للدخول للخدمات الإلكترونية عبر نظام المصادقة الموحد.
- ❖ تفعيل التواصل مع الفريق المطور للنظام، وذلك من خلال إدراج رابط جديد في الصفحة الرئيسية يحمل اسم (اتصل بنا) لإرسال رسالة للفريق المطور للنظام عبر البريد الإلكتروني، والحصول على تغذية راجعة من المستخدمين حول الخدمات الجديدة لتطويرها، وتطويرها كما يريدونها المستخدم من الخدمة.

Abstract

The degree of availability of electronic service quality factors in schools of public education of Gaza Strip Governorates and ways of development

The study aimed at determining the degree of availability of electronic service quality factors in schools of public education in Gaza strip governorates .Moreover, identifying the significance differences in the averages of the study sample to the degree of availability of electronic service quality factors in public schools, according to the study variables (sex, educational qualification, job title).

To achieve the objectives of the study, the researcher used analytical descriptive method with employing two tools: a questionnaire and a workshop. The questionnaire consisted of five basic domains (quality of interface site, information quality, software quality, quality of presented services and their diversity, and the security system of the electronic website). The questionnaire were distributed on the study sample which consisted of (752) of heads of departments in Directorates of Education, schools principals besides schools secretary and teachers. The researcher also conducted a workshop with the responsible team of developing the portal of Ministry of Education and a group of beneficiaries of the system to discuss the results of the questionnaire in order to find out ways of developing the portal.

To analyze the responses of the study sample, the researcher used the Statistical Package for Social Studies (SPSS) program.

After the statistical analyzing of data, the study reached the following important findings:

- 1- The degree of availability of electronic service quality factors in schools of public education in Gaza strip governorates got a large degree according to the standard used in the study with a relative weight (71.84%).
- 2- There are no statistically significant differences in the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) in average estimates of the study sample to the degree of availability of electronic service quality factors in

schools of public education in Gaza Governorates due to sex variable (male, female).

- 3- There are statistically significant differences in the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) in average estimates of study sample to the degree of availability of electronic service quality factors in public schools in Gaza Governorates due to domains of (quality of presented services and their diversity, and the security system of the electronic website), and all domains due to scientific qualification (Diploma, Bachelor, High studies), while there are no differences in average estimates of the sample concerning the rest three domains due to scientific qualification.
- 4- There are statistically significant differences in the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) in average estimates of study sample to the degree of availability of electronic service quality factors in public schools in Gaza Governorates due to domains of (quality of interface site and quality of presented services and their diversity), and all domains due to job title (teacher, secretary, school principal, head of department).
- 5- There are statistically significant differences in the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) in average estimates of study sample due to job title for secretary then for principals then for teachers then for heads of departments.
- 6- The researcher suggested some implications for developing the E-Service.

Based on the findings, the researcher recommends the following:

- 1- Develop a comprehensive guide to explain the system in electronic form which can be downloaded when you open electronic services system.
- 2- Increase the speed of Ministry portal download by enhancing the speed and efficiency of (Servers) and rising the speed of equipped Internet lines in public schools. Besides, developing computers in educational institutions to increase the efficiency of electronic services system.
- 3- Allocate a part of electronic services for students and taking into account the special abilities of some students in using the internet efficiently, particularly in upper elementary and secondary stages.

- 4- Guide parents to access electronic services through unified authentication scheme.
- 5- Activate communication with the team responsible of developing the system through inserting a new link on the home page hold the name (contact us) to send a message for the team via e-mail, and then having feedback from beneficiaries about the new services to develop and adapt them as they want.

الفصل الأول

المدخل إلى الدراسة

- مقدمة الدراسة.
- مشكلة الدراسة وتساؤلاتها.
- فرضيات الدراسة.
- أهداف الدراسة.
- أهمية الدراسة.
- مصطلحات الدراسة.
- حدود الدراسة.

مقدمة:

لا شك أن التغيرات المتلاحقة في عصرنا سواء التغيرات الإقليمية والدولية أو التسارع التقني والتكنولوجي أو التغير في سوق العمل والمنافسة هي تحديات جسيمة تفرض على المؤسسات استحداث أساليب جديدة لكي تعمل على مواجهة هذه التحديات الجسام.

وهذه التطورات التي يشهدها اليوم عالمنا المعاصر وفي شتى المجالات ومنها ميدان التربية والتعليم والتغيرات المتلاحقة التي تفرضها تلك التطورات المتلاحقة والسريعة، وسيادة الآلة والتقدم التقني الهائل والثورة المعلوماتية، وكم المعلومات الهائل الذي تتعامل معه المؤسسة والمنافسة الشديدة في السوق وضع المؤسسات في موضع تنافسي يجبرها على تقديم خدمات مميزة للمجتمع.

وقد ازداد وعي المؤسسات في السنوات الأخيرة بضرورة تطبيق مفاهيم الجودة إذ سعت العديد من المؤسسات والشركات في العالم لترسيخ مبادئ الجودة ومفاهيمها في عملياتها التصنيعية والخدمية حتى تستطيع مجابهة التحديات الجديدة المرتبطة بشدة المنافسة على المستوى الدولي، ويعني هذا الأمر ضرورة سعي هذه الشركات والمؤسسات للوصول إلى أعلى مستويات الجودة في سلعها وخدماتها حتى تستطيع أن تثبت نفسها على الصعيد المحلي والدولي. (الدراركة، 2006: 15).

إن تطبيق مفهوم الجودة في العديد من الدول المتقدمة ونجاحها في تطبيق هذا الأسلوب على مستوى تحسين المنتج وزيادة الطلب على المنتجات في المجال الاقتصادي والصناعي والتكنولوجي، أوجد مبرراً قوياً لتطبيق هذا الأسلوب في المؤسسات التعليمية في العديد من الدول وذلك للتفوق الكبير الذي أحرزه هذا المفهوم في المؤسسات، حيث تزايد عدد المؤسسات التربوية التي تخضع لنظام الجودة الشاملة (مجيد والزيادات، 2008: 217).

وقد عمد التربويون إلى تكييف مفاهيم الجودة وتطويرها من أجل تطبيقها في المؤسسات التربوية، وذلك من أجل مساعدة هذه المؤسسات في تحسين وضعها التنافسي وإنتاج خدمات

قياسية وضبط الجودة الكلية وتطوير هذه الخدمات مما يؤدي إلى التطوير الدائم في خدمات المؤسسات التربوية. (العمرى والشنقيطي، 2013: 82)

وتعتبر خدمة العملاء من أهم المرتكزات التي تسعى المؤسسات لتحقيقها وتشكل في واقع الحال بؤرة النجاح الهادف للمؤسسة وهي تنطوي على أهمية كبرى لدى المؤسسات المختلفة، ذلك لأنها تشكل مركز الصدارة من أجل تحقيق النجاح والاستقرار والاستمرار في عمل هذه المؤسسات (حمود، 2007: 215).

إن هذا التطور في مجال جودة الخدمة ساعد مقدمي الخدمات على زيادة مستوى كفاءة الخدمة وتحسين جودتها، هذا التطوير في مجال إدارة جودة الخدمة وتحسينها هو الأساس الجيد والملائم من أجل التطوير اللاحق للجودة الإلكترونية التي هي في جوهرها وأبعادها الأساسية خدمة إلكترونية رقمية (نجم، 2010: 472).

ويرى البعض أن الخدمات الإلكترونية إحدى مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، ذلك أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يحصل بها الناس على خدماتهم وعلى إتاحة هذه الخدمات وتوفيرها بأقل تكلفة ممكنة، فالإتصال السريع من خلال الإنترنت - الذي يكاد يكون عديم التكلفة - قد أصبح ظاهرة في حد ذاته يمكن استخدامه في الحصول على الخدمة في سهولة ويسر (كيلاني، 2006: 375).

وتعد الجودة الإلكترونية الشكل الأخير وربما الأرقى لتطور مجالات واهتمامات سياسات وجهود تطوير الجودة وتحسينها. وقد أخذ هذا التطوير اتجاهين متداخلين هما: اتجاه التطور في جودة المعلومات والمعرفة، واتجاه جودة الخدمات الإلكترونية (نجم، 2010: 474).

ويوفر استخدام التقنية الرقمية تقديم خدمات معلومات موضوعية وشاملة تغطي الموضوع من مختلف جوانبه، كما يسمح النظام الرقمي بنقل المعلومات والبيانات في شكل نصوص، صور، أصوات ورسوم (الدباس، 2010: 41).

ويساعد توفر المعلومات الصحيحة والدقيقة إدارة المؤسسة التربوية على اتخاذ القرارات الرشيدة، لأن قوة الإدارة العصرية وكفاءتها تكمن في مدى توفر المعلومات المنظمة لديها إلى

جانب استخدامها ومعالجتها وتوظيفها بطريقة صحيحة وفعالة من أجل التخطيط للمستقبل، لأن صلب عملية التخطيط عبارة عن معلومات بنيت عليها قرارات. (الصالح، 2013: 20)

وقد أدى التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والذي يشهده القرن الحادي والعشرين إلى زيادة استخدام الشبكة العالمية أو الإنترنت في جميع مجالات الحياة كمصدر أساسي للمعلومات، وقد تأثرت الدول النامية - ومنها الدول العربية- بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الرغم من التحديات التي تواجهها ومنها التحديات الثقافية والتكنولوجية والاقتصادية التي تحد من استخدامها للإنترنت، وعلى الرغم من هذه التحديات نجد أن أعداد مستخدمي الإنترنت قد تضاعف بشكل كبير في الأعوام الأخيرة. وسارعت المؤسسات التربوية في الوطن العربي في ظل العولمة والتنافسية والتطور الهائل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى الالتحاق بركب المؤسسات التربوية العالمية، وقامت بتمثيل نفسها على الإنترنت من خلال تدشين مواقع إلكترونية لها لتمكن المستفيدين من الوصول لخدماتها عبر الإنترنت. (حسن وأبو الرب، 2012: 1،2)

ومن المؤسسات التربوية التي سعت لتقديم خدماتها للمستفيدين بشكل إلكتروني وزارة التربية والتعليم العالي حيث عملت على تصميم بوابة إلكترونية تشكل من خلالها قاعدة بيانات إلكترونية لجميع المدارس الحكومية في قطاع غزة سواء بيانات للعاملين في هذه المدارس أو بيانات الطلاب، وقد بدأ العمل من خلال هذه البوابة الإلكترونية عام 2011. حيث تمت حوسبة جزء كبير وهام من المهام الإدارية في المدرسة، لكي تتمكن المدرسة من تقديم خدماتها سواء لأولياء الأمور أو الطلاب أو حتى المسؤولين في وزارة التربية والتعليم بشكل إلكتروني، مما أحدث فرقاً جوهرياً في صميم العمل الإداري المدرسي في قطاع غزة.

وقد أجريت العديد من الدراسات حول الإدارة الإلكترونية والخدمة الإلكترونية التي تقدمها المؤسسات الخدمية في المجتمع ومنها دراسة خلوف (2010) والتي هدفت التعرف إلى واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية في محافظات الضفة الغربية، أما دراسة الدهيمات (2011) فقد تناولت جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات في الأردن، أما دراسة (Kim & Kim, 2010) فقد قدمت تصوراً حول الخدمات الإلكترونية الجيدة في دراسة مقارنة بين المستفيدين في كل من أمريكا وكوريا، وكان من أهم نتائج العديد من الدراسات التي

تناولت كل من الإدارة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية أن مستوى تطبيق الخدمة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية جاء منخفضاً، كما أوصت العديد من الدراسات إلى ضرورة دراسة أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية وتحديد أبعادها بشكل دقيق بما يخدم المؤسسات التعليمية التي تسعى لتقديم خدماتها إلكترونياً، وأن يوضع لها إطار عام لتقديم هذه الخدمات بشكل جيد.

ونظراً لأهمية الحاسوب في العملية التعليمية سواء كوسيلة للتعليم أو من خلال حوسبة العمل الإداري في المؤسسات التعليمية فإن التوجه لعملية حوسبة التعليم أمر واقع يجري تطويره على قدم وساق ومن المؤسسات التي تسعى لتطوير خدماتها المحوسبة وزارة التربية والتعليم العالي والتي عملت على توفير بوابة إلكترونية يتم من خلالها إجراء المعاملات الإدارية لجميع مدارس التعليم العام وتأتي هذه الدراسة لدراسة مدى تطبيق هذه الخدمة الإلكترونية التي توفرها الوزارة لأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية وسبل تطويرها.

مشكلة الدراسة:

عمل التطور التكنولوجي المتسارع على توفير وسائل اتصال حديثة أدت إلى توفير العديد من الخدمات عبر شبكة الإنترنت، مما يشكل تقدماً كبيراً في مجال تقديم الخدمات، ومن المؤسسات التي تسعى للاستفادة من الخدمات الإلكترونية مؤسسات التربية والتعليم، ونظراً للقصور في الدراسات حول الخدمة الإلكترونية في تناول الخدمات الإلكترونية في التعليم تولد لدى الباحثة فكرة دراسة جودة الخدمات الإلكترونية التعليمية التي تقدمها البوابة الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم العالي وتحاول الباحثة من خلال هذه الدراسة تناول

درجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم بمحافظة غزة وسبل تطويرها.

أسئلة الدراسة:

تسعى الباحثة من خلال هذه الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية:

1- ما درجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظة غزة من

وجهة نظر المستفيدين من هذه الخدمات؟

- 2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدرجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظة غزة لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي)؟
- 3- ما سبل تطوير جودة الخدمات الإلكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظة غزة؟

فرضيات الدراسة:

- 1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدرجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظة غزة تعزى لمتغير الجنس (ذكر، أنثى).
- 2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدرجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظة غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي (دبلوم متوسط، بكالوريوس، دراسات عليا).
- 3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدرجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظة غزة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي (رئيس قسم، مدير مدرسة، سكرتير مدرسة، معلم).

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

- 1- تحديد درجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظة غزة.
- 2- الكشف عن دلالة الفروق في متوسطات عينة الدراسة لدرجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام وفقاً لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي)
- 3- وضع مجموعة من سبل تطوير الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة الحالية في:

- 1- التأكيد على ضرورة الارتقاء بمستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستخدمين في المؤسسات التربوية باعتبارها مدخلاً لتحسين جودة التعليم بشكل عام.
- 2- توقع الاستفادة من نتائج الدراسة لكل من:-
 - وزارة التربية والتعليم وذلك من خلال العمل على تطوير الخدمات الإلكترونية التي تقدمها للمستخدمين في مدارس التعليم العام.
 - العاملون في حقل التربية والتعليم سواء في مدارس التعليم العام أو المديرية في محافظات غزة من خلال تطوير العمل على الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستخدمين.
- 3- افتقار البيئة الفلسطينية للدراسات التي تبحث في جودة الخدمات الإلكترونية في المؤسسات التربوية وتأتي هذه الدراسة لتعزيز هذا التوجه في هذه الدراسات.

حدود الدراسة:

- حد الموضوع:** تقتصر الدراسة الحالية على قياس درجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في البوابة الإلكترونية (الخاصة بالمدارس الحكومية) التي توفرها وزارة التربية والتعليم على موقعها الإلكتروني الخاص بها على الإنترنت، وسيتم قياس جودة الخدمة الإلكترونية (من خلال خمسة أبعاد أساسية، هي: جودة واجهة الموقع الإلكتروني، وجودة البرمجيات، وجودة الخدمات المقدمة، وجودة المعلومات الإلكترونية، ونظام الأمان في الموقع الإلكتروني).
- الحد البشري:** تناولت الدراسة من وجهة نظر كل من رؤساء الأقسام في مديريات التربية والتعليم التابعة للوزارة، ومديري المدارس الحكومية، وسكرتاريا المدارس، والمعلمين في المدارس الحكومية.
- الحد المؤسسي:** طبقت الدراسة على المديريات والمدارس التابعة لوزارة التربية والتعليم العالي.
- الحد المكاني:** طبقت الدراسة في محافظات غزة.
- الحد الزمني:** طبقت الدراسة في الفصل الأول من العام الدراسي 2014 - 2015.

مصطلحات الدراسة:**جودة الخدمة: وتعريف بأنها:**

جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقعها المستفيدون أو التي يدركونها في الواقع الفعلي وهي المحدد الرئيس لرضا المستفيد أو عدم رضاه (الدراكة، 2006: 180). وتتبنى الباحثة هذا التعريف لجودة الخدمة حيث إنه يشكل إطار شامل لجودة الخدمة المقدمة.

الخدمة الإلكترونية:

الخدمات المبنية على تكنولوجيا المعلومات المتاحة عبر الشبكات الإلكترونية أو الإنترنت أو شبكات الاتصالات (أحمد، 2009: 89).

جودة الخدمة الإلكترونية:**وتعرفها الباحثة إجرائياً:**

الصفات والخصائص التي تتميز بها الخدمات التي تقدمها البوابة الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم العالي للمستفيدين من هذه البوابة من حيث (نظام الأمان في الموقع الإلكتروني، وجودة واجهة الموقع الإلكتروني، وجودة البرمجيات الإلكترونية، وجودة الخدمات المقدمة، وجودة المعلومات).

درجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية:**وتعرفها الباحثة إجرائياً:**

هي الدرجة التي سيعبر عنها أفراد عينة الدراسة تجاه الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البوابة الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم العالي للمستفيدين والتي ستكشف عنها نتائج استجابة عينة الدراسة للأداة المستخدمة.

مدارس التعليم العام:

هي المدارس التابعة لوزارة التربية والتعليم والعالي الفلسطينية باختلاف مراحلها (أساسية - ثانوية).
(وزارة التخطيط والتعاون الدولي، 1997).

محافظة غزة: جزء من السهل الساحلي للبحر الأبيض المتوسط، وتبلغ مساحتها 365 كم² ومع قيام السلطة الوطنية الفلسطينية تم تقسيم قطاع غزة إلى خمس محافظات هي: محافظة غزة، محافظة الشمال، محافظة الوسطى، محافظة خان يونس، محافظة رفح. (وزارة التخطيط والتعاون الدولي، 1997).

الفصل الثاني

الإطار النظري

أولاً: مفهوم الجودة والخدمات الإلكترونية

- 1- الجودة.
- 2- الجودة في المؤسسات التعليمية.
- 3- جودة الخدمة.
- 4- الخدمة الإلكترونية.
- 5- الفرق بين الخدمة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.
- 6- جودة الخدمة الإلكترونية.

ثانياً: أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية

- 1- أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية.
- 2- جودة واجهة الموقع الإلكتروني.
- 3- جودة المعلومات.
- 4- جودة الخدمات المقدمة.
- 5- نظام الأمان في الموقع الإلكتروني.
- 6- جودة البرمجيات.

ثالثاً: تجارب عامة في الخدمات الإلكترونية

- 1- تجارب دولية للخدمة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية.
- 2- الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم العالي.

أولاً: مفهوم الجودة والخدمات الإلكترونية

تمهيد:

يمر العالم اليوم بمرحلة انتقالية تموج بتحولات جذرية عميقة وشاملة في كافة المجالات، مرحلة تنكسر فيها القيود وتلغى فيها الحدود، وتنتفتح الأسواق، ويتعاظم فيها دور التكنولوجيا الرقمية التي لعبت وتلعب دوراً محورياً في إحداث هذه التغييرات والتحولات، وأهم هذه التحولات في وقتنا الحاضر هو التحول من الأساليب التقليدية في تقديم الخدمات للمواطنين إلى الأساليب الإلكترونية؛ حيث أصبحت فكرة تقديم الخدمة بشكل إلكتروني للمواطنين عنصر تميز للمؤسسات والهيئات والدول، وهو ما حدث نتيجة تحول نظام تبادل المعلومات من الأنماط الشفوية إلى نظم معلومات تفاعلية، ولعل هذا التحول الذي حدث، هو ما حدا بالمؤسسات التعليمية إلى مواكبة الثورة الرقمية عبر توظيف الخدمة الرقمية لتقديم خدماتها للمستفيدين سواء من الطلبة أو المعلمين أو حتى أولياء الأمور، فهي تسعى جاهدةً إلى الاستخدام الفعال والمكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ وذلك من أجل النهوض بعملية التعليم والتعلم داخل المؤسسات التعليمية وليصبح التعليم أساساً وركيزة لأي عملية تنموية شاملة للمجتمع ككل.

مفهوم الجودة:

الجودة لغة: من أجاد أي أتى بالجد من قولٍ أو عمل، وأجاد الشيء، أي صيره جيداً، والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جوده بمعنى صار جيداً (المعجم الوجيز، 1980: 125)، ويرجع أصل كلمة الجودة quality إلى الكلمة اللاتينية qualities، والتي تعني طبيعة الشيء ووجه صلاحه، وكانت تعني قديماً الدقة والإتقان (الطائي وآخرون، 2009: 55).

وقد ازداد وعي المؤسسات في السنوات الأخيرة بضرورة تطبيق مفاهيم الجودة، إذ سعت العديد من المؤسسات في العالم لترسيخ مبادئ الجودة ومفاهيمها في عملياتها التصنيعية والخدمية والإنتاجية حتى تستطيع مجابهة التحديات الجديدة المرتبطة بالمنافسة على المستويات المحلية والعالمية، ويعني هذا الأمر ضرورة سعي هذه المؤسسات للوصول إلى أعلى مستويات الجودة في

سلعها وخدماتها حتى تستطيع أن تثبت نفسها على الصعيد المحلي والدولي (الدراركة، 2006: 15).

وأصبح مفهوم الجودة ظاهرةً عالميةً، والوظيفة الأولى لأية منظمة، وفلسفة إدارية للحصول على ميزة تنافسية تمكنها من البقاء والاستمرار في ظل المتغيرات البيئية المتلاحقة، مما أدى إلى أن أصبحت الجودة سلاحاً استراتيجياً للمؤسسات (المحياوي، 2009: 23).

وقد عرفت الجودة على أنها حالة ديناميكية مرتبطة بالمنتجات والخدمات والأفراد والعمليات والبيئة المحيطة، بحيث تتطابق هذه الحالة مع توقعات المستفيدين.

(Goetsch & Davis, 2010: 14)

ويعرفها الدراركة بأنها مجموعة من الصفات والخصائص التي يتميز بها المنتج أو الخدمة، والتي تؤدي إلى تلبية حاجات المستهلكين والعملاء سواء من حيث التصميم أو القدرة على الأداء في سبيل الوصول إلى إرضاء العملاء وإسعادهم (الدراركة، 2006: 17).

وقد عرفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (ASQC) والمنظمة الأوروبية لضبط الجودة (EOQC) بأنها المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة في تلبية حاجات معينة (الطائي وآخرون، 2009: 60).

أما جوران Juran فقد أشار إلى الجودة على أنها ملاءمة المنتج للاستخدام (Juran, 1993: 4)، ونلاحظ أن جوران يركز على الملائمة للاستعمال بغض النظر عن حالة المنتج، أما عقيلي فقد عرفها على أنها إنتاج المنظمة لسلعة، أو تقديم خدمة بمستوى عال من الجودة المتميزة، وتكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات عملائها ورغباتهم، وبالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم، وتحقيق الرضا والسعادة لديهم، ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز فيها (عقيلي، 2000: 17).

ونلاحظ في تعريف عقيلي أن الجودة تشتمل على التميز، وتقديم الأفضل، والسعي لإدخال السعادة في نفوس العملاء والمستفيدين. وهذا ما يؤكد عمر في تعريف الجودة فهي تعني توافر المواصفات وخصائص في المنتج أو الخدمة، وتلبي متطلبات العميل المعلنة والضمنية، وحاجاته وتوقعاته بالوقت والكلفة المقبولة (عمر، 2009: 17).

والمنتبع لمفهوم الجودة يجد أنه تطور ابتداءً من التركيز على الجودة وهي بمعنى الفحص والسيطرة على المواصفات والتي كانت أساسيات الجودة حتى نهاية القرن العشرين، حتى أصبح ينظر إلى الجودة بمعنى المنتج والخدمة كما يدركها العميل، وهي تعني أيضاً جودة العمليات وجودة البيئة التي تؤثر على المنتج (العلي، 2008: 21).

والتميز في مجال الجودة يحتاج إلى اتخاذها أداة أو طريقة لإدارة المؤسسة بغض النظر عن أنشطتها أو موقعها الجغرافي، وهذا يحتاج إلى خمسة عناصر هي: (الجبوري، 2010: 17)

1. جعل قيادة الجودة هدفاً استراتيجياً.
2. ترجمة استراتيجية الجودة في المؤسسة إلى مواصفات منتج موجهة حسب متطلبات المستفيدين.
3. نشر إجراءات الجودة داخل أرجاء المؤسسة بأكملها.
4. التحفيز والدعم المستمرين.
5. اعتماد مقاييس موحدة.

الجودة من منظور إسلامي:

مما لا شك فيه أن الإسلام دين الإجابة والإتيان والنفعة والجزاء الأوفى، وعلى الرغم من انفراد الغرب بصياغة أسس الجودة وفق الفهم المادي. إلا أن الإسلام قدم لها اعتبارياً قبل أربعة عشر قرناً، ولا يمكن تناول هذا المفهوم بمعزل عن حياة المجتمع المنبثقة أساساً من التوجه الرباني ﴿مَنْ عَمِلْ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴿١٧﴾﴾ (النحل: 97) إذ تصف الآية الكريمة الإطار العام لممارسات الجودة في المجتمع وفي المجالات كافة، وقد عبّر عن مضامين الجودة في النصوص القرآنية في أكثر من موضع واتجاه نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

1. إجابة العمل وفق صيغة الحفظ والعلم ﴿قَالَ أَجْمَلِي عَلَىٰ خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلَيْمُ ﴿٥٥﴾﴾ (يوسف: 55).

2. إحسان العمل وإجادته وفق القوة والأمانة والتأهيل ﴿ قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَجَرَكَ الْفَوِيُّ الْآمِينُ ﴾ (القصص: 26).

3. الدقة في القياس والتقدير ﴿ صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَنْفَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَيْرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ ﴾ النمل: 88.

4. التحفيز على أساس الجودة ﴿ إِنَّ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا ﴾ (الكهف: 30). (الجبوري، 2010: 13، 14). بتصرف.

وقد اهتم الإسلام بالجودة من خلال ترسيخ عدد من المبادئ التي قامت الدولة الإسلامية عليها ومن هذه المبادئ: (الدراركة، 2006: 34-35)

1. مبدأ الشورى حيث دعا الإسلام إلى الالتزام بمبدأ الشورى من خلال التشاور مع الأفراد في اتخاذ القرارات وحل المشكلات.

2. مبدأ التعاون: فقد أكد الإسلام على أن ضرورة التعاون في سبيل الخير، والعمل بروح الفريق هو من متطلبات الجودة في العمل.

3. مبدأ إتقان العمل والإخلاص فيه: فقد حث الإسلام على إتقان العمل وضرورة تحقيق الجودة فيه وخلوه من العيوب والسعي للتحسين الدائم.

4. مبدأ الرقابة الإسلامية: سواء كانت خارجية أو ذاتية تؤدي إلى التأكد من تنفيذ الأهداف والمعايير الموضوعية وفقاً للمعايير والمقاييس والضوابط الشرعية الإسلامية.

وتمثل إدارة الجودة في الإسلام جزءاً من النظرة الكلية لجودة الحياة في المجتمع، وتتنبق تلك النظرة من التوجيه القرآني ﴿ مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أَنَّىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيَاةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴾ (النحل: 98)، حيث يمثل العمل الصالح الإطار العام لممارسات الجودة في المجتمع، وفي كافة المجالات سواء اقتصادية أو علمية أو روحية، ليضمن للإنسان في الدنيا حياة طيبة، وفي الآخرة جزاءً جزيلاً نتيجة لذلك العمل الصالح (العجلوني، 2006: 7).

وقد كان الإسلام الرائد الأول والأعظم في وضع الأسس الصحيحة والسليمة التي تعمل على بناء مجتمع قوي، كما مثل الإسلام ثقافة ومفاهيم الجودة في شئون الحياة اليومية من خلال المسؤولية، والمساءلة، والمحاسبة، ودرجة أداء العمل وإتقانه، قبل أن تنطلق شعارات الجودة في العصر الحالي، مما يدل على أن النهج الإسلامي جاء نهجاً شاملاً لكافة مجالات العمل دون تخصيص أو تحديد (أبو عامر، 2008: 44).

ولكي يصبح مفهوم الجودة جزءاً من حياتنا العملية، فلا بد أن يستدعي جميع المفاهيم الإسلامية المتعلقة بهذا المفهوم، والتي مثلت عبر عصورنا التاريخية دوافع للعمل التربوي على مستوى التنظير والتطبيق معاً، ولعل من أهم تلك المفاهيم الإسلامية التي لها علاقة بالجودة، مفهوم الإحسان، والإصلاح، والإتقان، والشورى، والأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، الإخلاص في العمل، وغيرها من المفاهيم الكثيرة التي غرسها الإسلام في نفوس أصحابه، وهي كلها كما نرى مفاهيم تؤكد مضمون الجودة بمعانيه ودلالاته الإسلامية (البيلاوي وآخرون، 2006: 188).

الجودة في المؤسسات التعليمية:

تعرف الجودة في المؤسسة التعليمية على أنها مجموعة من الخصائص أو السمات التي تعبر عن وضعية المدخلات، والعمليات، والمخرجات المدرسية، ومدى إسهام جميع العاملين فيها لإنجاز الأهداف بأفضل ما يمكن (البوهي، 2001: 376).

والجودة في التعليم هي معايير عالمية للقياس والاعتراف والانتقال من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتقان والتميز، واعتبار المستقبل هدفاً نسعى إليه، والانتقال من تكريس الماضي والنظرة الماضية إلى المستقبل الذي ستعيش فيه الأجيال التي تتعلم الآن (الزواوي، 2003: 34).

كما عرفت الجودة في المجال التعليمي بأنها عبارة عن قدرة الإدارة التعليمية في مستوياتها ومواقعها المختلفة على أداء أعمالها بالدرجة التي تمكنها من إعداد خريجين يمتلكون من المواصفات ما يمكنهم من تلبية احتياجات التنمية في مجتمعهم طبقاً لما تم تحديده من أهداف ومواصفات لهؤلاء الخريجين. (الشافعي وناس، 2000: 79).

وهي مفهوم يتعلق بكافة السمات والخواص التي تتعلق بالمجال التعليمي، والتي تظهر جودة للنتائج المراد تحقيقها، وهي ترجمة احتياجات توقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساساً في تعليمهم وتدريبهم لتعميم الخدمة التعليمية صياغتها في أهداف بما يوافق تطلعات الطلبة المتوقع (داوود، 2011: 21).

وتعني الجودة في المجال التربوي إيجابية النظام التعليمي، بمعنى أننا إذا نظرنا على أنه استثمار قومي له مدخلاته ومخرجاته، فإن جودته تعني أن تكون هذه المخرجات جيدة ومتفقة مع أهداف النظام، من حيث احتياجات المجتمع ككل في تطوره ونموه واحتياجات الفرد باعتباره وحدة بناء هذا المجتمع (الأنصاري وأحمد، 2002: 12).

وانطلاقاً من هذه التعريفات فإن الجودة في إطار المؤسسات التربوية تضم مجموعة من المضامين أهمها: (داوود، 2011: 23)

1. اعتماد أسلوب العمل الجماعي التعاوني، ومقدار ما يمتلكه العنصر البشري في المؤسسة من قدرات ومواهب وخبرات.
2. الحرص على استمرار التحسين والتطوير لتحسين الجودة.
3. تقليل الأخطاء من منطلق أداء العمل الصحيح من أول مرة، الأمر الذي يؤدي إلى تقليل التكلفة في الحد الأدنى مع الحصول على رضا المستفيدين من العملية التعليمية.
4. الحرص على حساب تكلفة الجودة داخل المؤسسة لتشمل كافة الأعمال المتعلقة بالخدمة المقدمة.
5. النهج الشمولي لكافة المجالات في النظام التعليمي كالأهداف والهيكل التنظيمي وأساليب العمل والدافعية والتحفيز والإجراءات.

و تحقيق الجودة في المدرسة لا يتأتى إلا من خلال معرفتنا برغبات وحاجات المستفيدين (طلاب-معلمين-أولياء أمور) والعمل على نحو فعال للمساعدة على تحقيقها وإشباعها في سياق نوعي، ويتم ذلك من خلال مشاركة الجميع في الدعم لتحقيق الجودة لتطوير أداء الإدارة المدرسية بشكل فعال يتناسب مع التغيرات والتطورات التي تفرضها طبيعة عصر العولمة وتكنولوجيا المعلومات بشكل متسارع (الصالح، 2013: 44).

ويؤسس تطبيق مدخل الجودة في المنظمات التعليمية، لثقافة تنظيمية جديدة من شأنها تحقيق فعالية الأداء الكلي للمنظمة من خلال تركيزها على: (عناي ومجاهد، 2011: 12)

1. جعل هياكلها التنظيمية أكثر مرونة.
2. الاهتمام بحاجات المستفيدين.
3. شعور الأفراد بالرضا الوظيفي والاستقلالية وزيادة دافعيتهم للعمل.
4. تحسين الإنتاجية نظراً لتحسين الأداء المستمر للعاملين في العمليات الوظيفية.
5. تنمية اتجاهات الأفراد العاملين نحو الرقابة الذاتية للأداء.
6. التأكيد على فتح قنوات اتصال بين العاملين في المؤسسة.
7. زيادة قدرة المؤسسة على مواجهة التحديات وتوقع التغيير وليس رد الفعل السريع.

إن المجتمعات التي تحتل مكان الصدارة اليوم في قيادة عمليات تشييد صرح هذه الحضارة والتحكم في مقدراتها تمتلك نظاماً تعليمية متقدمة، أقل ما يمكن أن توصف به أنها نظم تعليمية عالية الجودة مرتفعة الفعالية، حيث يستحيل أن نجد مجتمعاً متقدماً ونظامه التعليمي متخلف، وبنفس القدر يستحيل أن تجد مجتمعاً متخلفاً ونظامه التعليمي متطور، ولذلك فإن كفاءة وفعالية أي نظام تعليمي اليوم تقاس بمدى قدرته على إكساب المتعلمين المهارات والقدرات التي تمكنهم من الإسهام الفاعل في بناء نهضة مجتمعهم وتحقيق نهضة أمتهم (البيلوي وآخرون، 2006: 119).

مفهوم الخدمات وجودتها:

الخدمة هي أنشطة أو منافع لإشباع حاجات العملاء وهي غير قابلة للخرن ولا النقل ولا ينتج عنها ملكية (Kotler & Armstrong, 2003: 145) وهي نشاط أو أداء غير ملموس يحدث من خلال عملية تفاعل هادفة إلى تلبية توقعات العملاء وقد تكون مقترنة بمنتج مادي، والخدمة منفعة يقدمها طرف لآخر، وهي غير ملموسة، وإنتاجها قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي ملموس (الضمور، 2005: 18).

وتعرف بأنها نشاط أو عمل ينجز لتحقيق منفعة من أجل غرض معين، كما يمكن تعريفها بأنها نشاط أو سلسلة من الأنشطة التي تكون ذات طبيعة غير ملموسة بدرجة أكبر تتم عند

التفاعل بين الزبون وعامل الخدمة وباستخدام موارد أو منتجات أو أنظمة مقدم الخدمة.
(Fitzsimmons, 2001:5).

ومع تحول الدول المتقدمة من الاقتصاد الصناعي - حيث الصناعة هي القائد للاقتصاد - إلى الاقتصاد الخدمي - حيث الخدمات أصبحت تحقق العائد الأعلى مقارنة بالقطاعات الأخرى - تزايد الحديث عن جودة الخدمات Service Quality التي أخذت تحظى منذ السبعينات بالاهتمام المتزايد فقد أصبح القطاع الخدمي هو القطاع المهيمن في الدول المتقدمة.

(Stevenson,2005 :382)

ومع التطور والتحول الذي يحدث في منظمات الأعمال زاد الاهتمام بقطاع الخدمات، لتوفيرها بشكل ملائم لاحتياجات المستفيدين وتحقيق الإشباع والرضا لهم، فقد أصبح نمو قطاع الخدمات يتفوق على معدلات نمو القطاعات الأخرى، ومما ساعد على نمو هذا القطاع بشكل كبير تطور نظم الاتصالات والمعلومات (حراشنة، 2009 :27) .

وتكمن أهمية الخدمات في سرعة التطورات والتحويلات التكنولوجية التي انعكست على حجم الخدمات المقدمة ونوعها، وازدياد تعقيد المنتجات تقنياً، وهذا يستدعي الحاجة إلى خدمات صيانة، مثل الحاسوب والإنترنت وأنظمة الأمان، كما أن الخدمات توظف أعداداً كبيرة من العاملين ما ينعكس على زيادة فرص العمل والمساهمة في تخفيض حجم البطالة، كما أصبحت الحاجة للخدمات جزءاً أساسياً من حياة الناس في كل القطاعات فهي مكلمة للسلع، وبدونها يصعب الاستفادة من هذه السلع (المحياوي، 2009 :56) .

جودة الخدمة:

تعرف بأنها جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقعها المستفيدون أو التي يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيس لرضا المستفيد أو عدم رضاه. (الدراركة، 2006 :180) وتعرف جودة الخدمة على أنها الفرق بين توقعات المستفيدين من الخدمة والتوقعات المدركة من الشركة (Zeithaml, V.A. et al , 1988 :38) .

ويعتمد مستوى جودة الخدمة على الفارق بين رغبات المستفيد تجاه الخدمة وإدراكه للجودة بعد استعمال الخدمة، فهي مقابلة بين المزايا المحققة وراء الاستعمال والفوائد المنتظرة، فمستوى جودة الخدمة يتحدد عن طريق المقارنة بين مستوى الخدمة المتوقعة وإدراك الخدمة الفعلية، ويركز هذا المفهوم على مدى ما يتوقعه المستفيد عن مستوى الجودة، فإذا توافق مستوى الجودة المتوقعة ومستوى الخدمة المدركة كانت الخدمة مرضية، ولكن إذا كانت الجودة المتوقعة أكبر من الخدمة المدركة فإن ذلك لن يرضي المستفيد، أما إذا كانت الجودة المتوقعة أقل من الجودة المدركة فإن ذلك من شأنه أن يحقق إشباعاً للمستفيد ورضا عن أداء مقدم الخدمة. (واعر، 2010: 10)

وتتمثل جودة الخدمة في المقدرة على أداء الخدمة وفقاً للوعود المقدمة وذلك على النحو الذي يمكن الاعتماد عليها وبدقة خالية من الأخطاء، وتتميز بسرعة الاستجابة والتي تعكس استعداد العاملين في المؤسسة المقدمة للخدمة لمعاونة الجمهور أو المستفيدين وتقديم الخدمات بسرعة ودقة وهو ما يعكس معرفة وخبرة العاملين وقدرتهم على كسب ثقة الجمهور أو المستفيدين. (Delon & Mclean, 2003:18)

والجودة في الخدمات هي التركيز على تحقيق احتياجات ومتطلبات وتوقعات العملاء، وجودة الخدمة المدركة تحدد وجهة نظر العميل نحو الخدمة وهي ناتجة عن مقارنة التوقعات مع الأداء الفعلي (Lewis & et al, 1994, 4) وهي تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع التوقعات (الحداد، 1999: 336) وهي لا تتعلق فقط بالقيمة التي يحصل عليها المستفيد من الخدمة مقابل السعر بل تتعلق بالاستخدام الأمثل للموارد. (Kaye & Dyason, 1999 :564)

ويبدو تخطيط جودة الخدمة والسيطرة عليها أصعب من جودة المنتج بسبب عدم وضوح القياسات وأسهل بسبب وضوح الأهداف، مع ملاحظة عدم إمكانية جني النتائج إلا بعد سنوات طويلة. (الجبوري، 2010 : 15)

إن الالتزام بتقديم الخدمة هي الأساس في توفير جودة الخدمة وإمكانية اعتماد العميل عليها، فالمؤسسة القائمة في مجال خدماتها هي تلك المؤسسة التي تلتزم بثقافة أساسية في عملها وأداء الخدمة بشكل صحيح من أول مرة، وكذلك تضع المقاييس المرتبطة بالجودة بدقة ووضوح

على شكل مواصفات وأساليب تسهم في تمثيل معرفة جودة الخدمات المقدمة ثم تطويرها. (حمود، 2010: 218).

خصائص الخدمة:

هناك عدة خصائص تميز الخدمة عن السلعة ومن أهم هذه الخصائص: (الضمور، 2008: 24-32)

1. اللاملموسية: حيث إن أصل الخدمة غير ملموسة، ولا يمكن تذوقها، أو رؤيتها، أو سماعها، أو الإحساس بها، وهي الخاصية الأساسية التي تميز الخدمة عن السلعة.
2. التلازمية : وتعني درجة الارتباط بين الخدمة ومقدمها، أي أنه يصعب الفصل بين الخدمة والشخص الذي يتولى تقديمها، لأن وقت إنتاج الخدمة هو نفسه وقت استهلاكها، فالعميل هنا يكون في اتصال مباشر مع مقدم الخدمة ويتعرف عليه.
3. عدم التجانس: حيث من الصعب إيجاد معايير موحدة في حالة إنتاج الخدمة، على الرغم من استخدام أنظمة موحدة خاصة بتقديم الخدمة، وعلى الرغم من وضع المؤسسات معايير للتأكد من تقديم الخدمة بمستوى عال من الجودة إلا أنه من الصعب الحكم على جودة الخدمة قبل الشراء من طرف العميل، لأن تقديم الخدمة يعتمد على الأشخاص الذين تتحكم فيهم المعايير الشخصية. كما أن العملاء يستخدمون معايير خاصة بهم لتقييم نوعية هذه الخدمة. (Zeithaml & et al, 2005: 14)
4. عدم القابلية للتخزين: حيث تعتبر الخدمة غير قابلة للتخزين، لعدم ملموسيتها. وكونها ذات طبيعة هلامية وفنائية وتنتج عند الطلب. (Zeithaml & et al, 2005: 14)
5. عدم انتقال الملكية: وذلك لأن العميل يمكنه الاستفادة من الخدمة لمدة معينة دون امتلاكها عكس السلعة التي يكون فيها للمستهلك حق امتلاكها والتصرف فيها.

أهمية جودة تقديم الخدمة:

تبرز أهمية جودة تقديم الخدمة من كونها تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون (بمواقفهم وسلوكياتهم وممارساتهم اللفظية) مع العملاء. (الدراركة وشبلي، 2002: 18)

كما تجسد جودة تقديم الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات التي تهدف إلى تحقيق النجاح والاستقرار، ففي مجال المنتجات السلعية يمكن استخدام التخطيط في الإنتاج وتصنيف المنتجات بانتظار العملاء، لكن في مجال الخدمات فإن العملاء والموظفين يتعاملون معاً من أجل إيجاد الخدمة وتقديمها على أعلى مستوى (نور الدين، 2007: 66)، لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يأتي: (الدراركة، 2001: 151)

1. نمو مجال الخدمة: حيث ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلاً نصف المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات، هذا إلى جانب أن المؤسسات الخدمية مازالت في نمو متزايد ومستمر.

2. ازدياد المنافسة: وذلك نتيجة تزايد عدد المؤسسات التي تقدم الخدمات للعملاء

3. فهم العملاء: حيث إن العملاء يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.

4. المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: أصبحت المؤسسات الخدمة في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل اجتذاب عملاء جدد فقط، ولكن يجب كذلك المحافظة على العملاء الحاليين، ولتحقيق ذلك لا بد من الاهتمام بشكل أكبر بمستوى جودة الخدمة.

أبعاد جودة الخدمة:

لجودة الخدمة عدة أبعاد تتمثل في: (الصيرفي، 2003: 278)

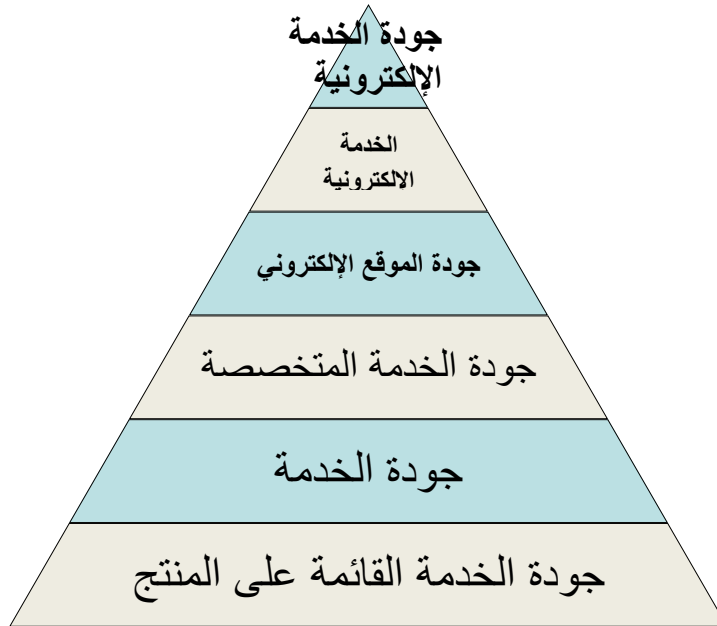
1. الاتصالات: وهي تتمثل في القدرة على الإصغاء للعميل لفهم رغباته ومتطلباته.
 2. الفهم والإدراك: ويتمثل في استعداد مقدم الخدمة إعطاء الوقت الكافي للعميل للتحدث وإبداء وجهة نظره دون ملل أو ضجر بهدف فهم حاجات العميل الخفية.
 3. التوقيت: وذلك بتحقيق رغبة العميل في تقديم الخدمة له في الوقت الذي يريده.
 4. الثقة في أداء الخدمة: وتتأثر هذه الثقة من خلال السمعة التي يتمتع بها مقدم الخدمة.
 5. المضمون الذاتي للخدمة: يتمثل في المهارة التي يجب أن يتمتع بها مقدم الخدمة وذلك فيما يتعلق بطريقة عرض الخدمة وإقناع العميل بها.
 6. الاستمرارية: وتعني المقدرة على أداء الخدمة بنفس الكفاءة والفاعلية طوال الوقت.
 7. المطابقة: أي تحقيق التجانس بين تطلعات العميل والخدمة المقدمة أي تحقيق درجة الإشباع التي يتطلع إليها العميل.
 8. الأدوات: قد يتطلب تقديم بعض الخدمات استعمال بعض الأدوات المادية مثل: الأدوات التي يستخدمها الطبيب، وهنا يتوقع العميل بأن تكون الأدوات متوفرة وعلى درجة عالية من الكفاءة.
- وتخلص الباحثة مما سبق أن المؤسسات التعليمية تتمايز عن بعضها البعض ليس في طبيعة المنهاج وطرق التدريس ووسائله فحسب، بل تتجاوزه إلى الطريقة التي تؤدي بها العملية التعليمية، ومدى تفاعل الطالب (كمتلق للخدمة) مع هذه العملية التعليمية، والانتقال بها من التعليم إلى التعلم ومن التلقين إلى التفاعل، وتستخدم فيه تقنيات متعددة وتكنولوجيا متطورة لتقدمه بأرقى وسائل الاتصال وتتيحه للمتعلم كموقف تعليمي يستمر في معاشته في معظم أوقاته، ومتى رغب في ذلك.

الخدمة الإلكترونية:

أثرت التغيرات الواسعة للتطورات التقنية السريعة بصفة عامة على طريقة إنتاج الخدمة، وتسليمها للعملاء، فالابتكار الذي حدث في جوهر العديد من الخدمات كان نتيجة للتطورات التقنية

وذلك ابتداءً من الوسائل الآلية الحديثة والإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمة، ومن الملاحظ أن معظم التطورات ذات الدلالة في إنتاج وتقديم الخدمة ترتبط بثورة تكنولوجيا الاتصالات والحاسبات الآلية وخاصة في تحسين المظاهر الداعمة للخدمة، كما وساعدت التقنيات الحديثة على تجنب ضرورة التواجد المادي أو القرب المادي من عملية إنتاج الخدمة (إدريس، 2006: 35)

وتتميز الثورة المعلوماتية بأن كل أشكال المعلومات يمكن أن تصبح رقمية (النصوص، الرسومات، الصور الساكنة والمتحركة والصوت وغيرها) وتلك المعلومات يتم انتقالها خلال الشبكة بواسطة أجهزة إلكترونية بسيطة (حسن، 2003: 2). وانعكست هذه الثورة المعلوماتية على كافة مجالات الحياة وأهمها التطور الكبير الملحوظ الذي طرأ على وسائل الاتصال وأثر بشكل واضح في الأنشطة الحياتية وبدء التحول التدريجي من وسائل الاتصال التقليدية إلى وسائل الاتصال الإلكترونية التي تعاضد الاستفادة منها مع استخدام شبكة المعلومات الدولية الإنترنت (كيلاي، 2006: 359)



شكل رقم (1) تطور مفهوم جودة الخدمة الإلكترونية

المصدر (نجم، 2010: 288)

يوضح الشكل السابق تطور مفهوم جودة الخدمة الإلكترونية حيث كانت المؤسسات في البداية تهتم بجودة السلعة ومن ثم الاهتمام بجودة الخدمات وهكذا إلى أن بدأت المؤسسات تهتم بتقديم خدمات إلكترونية ذات جودة عالية.

إن التحول الظاهر في الأعمال، والاعتماد المتنامي على التكنولوجيا الرقمية، نتيجة للاستخدام المكثف لنظم وتكنولوجيا المعلومات، وبزوغ شبكة الإنترنت، وشبكة الويب المرتبطة بها كوسائل متقدمة ساهمت إلى حد كبير في بزوغ مؤسسات الأعمال الإلكترونية ومنها المدرسة الإلكترونية والجامعة الإلكترونية والمكتبة الرقمية .. إلخ فأثرت على المؤسسات الحديثة وغيرت نمط تعاملاتها وتقديمها للخدمات المرتبطة بها (العاجز، 2011: 37).

وقد اعتمد هذا التغيير الكبير - كأحد الجوانب التطبيقية لثورة المعلومات - على تغيير اتجاه ومفهوم أسلوب تقديم الخدمات المختلفة وكيفية الحصول عليها وبالتالي كيفية التواصل بين الناس والمؤسسات وهو ما أصبح يعرف بمصطلح الخدمة الإلكترونية (حسن، 2003: 2).

والخدمة الإلكترونية تتعلق بخدمة المستهلك في وجود وسيط عبارة عن شبكة إلكترونية تدعم قرار شراءه الإلكتروني (ياسين والطائي، 2004: 32).

وتعرف الخدمة الإلكترونية بأنها الأعمال والجهود التي تبذل من أجل إنجاز الخدمات المطلوبة عبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Gera, 2011:205).

وهي الخدمات التي يتم إنجازها للعملاء عبر الوسائط الإلكترونية التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. (Taherdoost, 2014: 205)

كما تعني الخدمة الإلكترونية إنجاز الخدمات بطريقة معلوماتية تعتمد على الإنترنت ووفق ضرورات أمنية معينة تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة ويتمثل ذلك في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين مستوى تقديم الخدمات، وقد نشأت فكرة الخدمة الإلكترونية نتيجة التأثير القوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جميع نواحي الحياة ولا سيما الخدمات الحكومية بحيث أصبحت المؤسسات تواجه تحديات التكنولوجيا وضرورة الاستفادة منها. (الذنيبات والمبيضين، 2009: 7)

وتعرض الخدمات الإلكترونية إعادة تهيئة مؤسسات القطاع العام من أجل إيجاد العلاقة بين الحكومة والمواطنين لتزويد الخدمات العامة بوسائل إلكترونية وبسرعة وقدرة متاهيتين، وبتكاليف ومجهود أقل من خلال استعمال الإنترنت ومواقع الشبكات الحكومية. (اللوزي، 2010: 185).

أهداف الخدمة الإلكترونية:

يمكن إجمال أهداف الخدمات الحكومية الإلكترونية فيما يأتي:

1. توصيل الخدمات للمستخدمين في مكان تواجدهم بالشكل المناسب والأسلوب المناسب، وبالسرعة والكفاءة المطلوبة، وأقل التكاليف، باستخدام التكنولوجيا المبنية على شبكات المعلومات والاتصالات. (مرجان، 2005: 791)
2. تحسين مستوى الخدمات التي تقدم للمواطنين والمؤسسات بالتغلب على الأخطاء التي يقع فيها الموظف في النظام اليدوي، والتسهيل عليهم وتبسيط إجراءات الحصول على الخدمات من المؤسسات الحكومية وتقليل الوقت المستهلك من قبل المواطنين والمؤسسات. (الرزقي، 2012: 197)
3. تقديم خدمات محسنة الجودة للمواطنين وهذا يعني أنها تتصف بالموثوقية والسرعة والشفافية والأمانة. (الطعامنة، 2004: 279)
4. زيادة كفاءة العمليات الحكومية خلال تعاملها مع المواطنين والمؤسسات.
5. تأكيد وإظهار الشفافية في عمل المؤسسات الحكومية. (العريشي، 2008: 51)
6. العمل على زيادة مستوى التعليم والتدريب في صفوف القطاعين العام والخاص.
7. إنشاء قنوات اتصال إضافية ما بين المواطن والمؤسسات الحكومية.
8. العمل على توسيع قاعدة المستخدمين من أجهزة الحاسوب وزيادة وعي المواطن بخدمات الإنترنت.
9. تشجيع التكنولوجيا الحديثة باعتبارها مستقبل المجتمع. (السيد وعبد الحميد، 2004: 57)
10. تأمين سرية المعاملات للمستخدمين من الخدمات الحكومية. (جاويش ووهبة، 2008: 67)

11. العمل على توفير المعلومات الحديثة للمواطنين في الوقت المناسب. (جواد وأبو زيد، 2007: 285)

12. تقليل كلفة الإجراءات الحكومية، والخدمات وما يتعلق بها من عمليات إدارية، عن طريق تبسيط هذه الأعمال، وجعلها أكثر كفاءة، وتقويم هذه العمليات والإجراءات المتعلقة بها.

13. تشجيع قطاع الاتصالات والمعلوماتية، والاتجاه إلى العمل الإلكتروني أسوة بباقي دول العالم وللتوافق مع هذه الدول في إنجاز المعاملات. (العبيري والعضايلة، 2010: 5)

والخدمة الإلكترونية هي تمكين المستفيدين من إنجاز الخدمات المطلوبة من خلال نافذة إلكترونية شاملة، ويمكن من خلال الخدمات الإلكترونية تحقيق الفوائد التالية:
(Khairuddin,2003: 18)

- إيجاد خيارات متعددة أمام المستفيدين لإنجاز الخدمات الخاصة بهم.
- إمكانية الوصول للخدمات على مدار 24 ساعة وطوال أيام الأسبوع.
- تخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع موظف محدود الخبرة أو غير معتدل المزاج، أو حتى لا يرغب في أداء العمل المطلوب. (تيشوري 2006: 2)
- تعدد الخدمات التي يمكن تقديمها عن طريق نافذة موحدة للوصول للخدمة.
- تبسيط إجراءات العمل وهذا ينعكس إيجابياً على مستوى الخدمات المقدمة ويؤدي إلى رفع كفاءة العمليات وتوحيد الإجراءات. (جودة وآخرون، 2010: 294)
- تحسين الكفاءة والفعالية الخاصة بالمؤسسات الخدمية العامة.

ومن أهم العوامل التي ساهمت في إحداث التحول نحو الخدمات الإلكترونية:

1. تطور المجتمع البشري من المجتمع الزراعي إلى الصناعي ثم إلى مرحلة ما بعد الصناعة، أو إلى نموذج حضاري جديد هو مجتمع المعلومات العالمي الذي يمتاز بالتركيز على العمل الذهني والتجديد في صياغة النسق الاجتماعية وتطويرها، وتنمية قدرة الإنسان على اختيار أكثر القرارات فعالية (كيلاني، 2006: 380). وضرورة الاستجابة والتكيف مع متطلبات هذا التطور وتجنب العزلة والتخلف عن عصر المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات الملائمة. (العضايلة و العبيري، 2010: 5)

2. زيادة التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به والتي أدت إلى إظهار مزايا عديدة لتطبيقاتها العلمية في مختلف مجالات الحياة الإنسانية بما في ذلك نوعية الخدمات والسلع التي توفرها مؤسسات المجتمع (عكاشة، 2004: 31)، وتمثل هذه الثورة فرصة متميزة للأفراد والحكومات ومنظمات الأعمال لتحسين نوعية الحياة المتاحة للأفراد، كما أن حجم الاستثمار المتزايد في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يتطلب تعظيم الفوائد المرجوة منه وتسخيرها لتسهيل الحياة والرفاه الإنساني عموماً. (العوامل، 2002: 151). ومواكبةً للتطورات التكنولوجية في المجتمع الدولي طبقت الكثير من المؤسسات مفاهيم الخدمة الإلكترونية وتحولت بأساليب عملها نحو الأساليب الإلكترونية بجميع جوانبها ومتطلباتها وصولاً إلى إيجاد المؤسسة الإلكترونية، الأمر الذي أصبح معه من الضروري التكيف مع التغيرات الجديدة في البيئة المحيطة. (الذنيبات والمبيضين، 2009: 8)

3. التطور التكنولوجي المتسارع في مجال المعلومات والاتصالات واتساع دائرة الاستثمار فيهما تولد عنه ضرورة استثمار هذا التطور لخدمة الحياة الإنسانية وتحقيق الرفاه الاجتماعي. (Lavin, 2002: 1). وثورة المعلومات والاتصالات تتصف بسرعة الانتشار، وفي نفس الوقت تكفل السرية، والخصوصية، والحماية لهذه المعلومات. (مرجان، 2005: 779)

4. توجهات العولمة وترابط المجتمعات الإنسانية والتي أدت إلى تكوين فلسفة جديدة للعلاقات الكونية لها أبعاد سياسية واقتصادية واجتماعية متكاملة، وكذلك الثورة التكنولوجية بما تضمنته من تقنية لخدمة متطلبات العولمة، حيث يتم الربط الفعال بين المجتمعات الإنسانية من خلال شبكة الإنترنت والاتصالات الفائقة ويشمل هذا الربط مجالات المعلومات والخدمات والعلاقات (براند وكوهين، 1997: 5). وانتشار مفاهيم العولمة والانفتاح بين الشعوب من خلال الإنترنت سهل الاطلاع على ثقافات الشعوب وتطورها، الأمر الذي دفع المؤسسات إلى الإسراع في تحسين مستوى خدماتها لأنها سوف تتعرض لمنافسة قوية عند مقارنتها مع الخدمات التي تقدمها المؤسسات في العالم المتقدم. (العوامل، 2002: 150)

5. انتشار الثقافة التكنولوجية، ففي عصر انتشرت فيه وسائل الاتصالات، والقنوات الفضائية ومقاهي الإنترنت، أصبح من السهولة بمكان التعامل مع التقنية الرقمية، حيث لم يعد الأمر يتطلب حصول المتعامل مع تلك التقنية على شهادة جامعية متخصصة في الحاسب الآلي، وبالتالي أصبح هناك ميلٌ كبيرٌ من المواطنين في الدول المتقدمة والنامية نحو تلقي الخدمة والتفاعل معها بشكل إلكتروني (محمود وحسين، 2010: 60).

6. سعي المؤسسات في القطاع العام لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تحسين خدماتها وتوفير النفقات العامة (الرواحنة، 2012: 12).

7. زيادة تفاعل المؤسسات الحكومية مع مؤسسات القطاع الخاص وتوفير خدمات أكبر للجمهور بكفاءة وفاعلية، حيث تعد الكفاءة والفاعلية من أبرز المؤشرات المستخدمة في التقييم المؤسسي، وتعد من أنسب المؤشرات لقياس أداء خدمات الحكومة الإلكترونية. (الذنيبات والمبيضين، 2009: 10).

8. تعاضد دور شبكات المعلومات والاتصالات والذي أدى إلى ترسيخ قيم جديدة مثل الشفافية، والمساءلة، والمراجعة، والمشاركة، والتي لم تعد المعلومة حكراً على مستوى إداري دون آخر بل أصبح التأثير هو كيفية إدارة هذه المعلومات بكفاءة (World Bank, 2006:1).

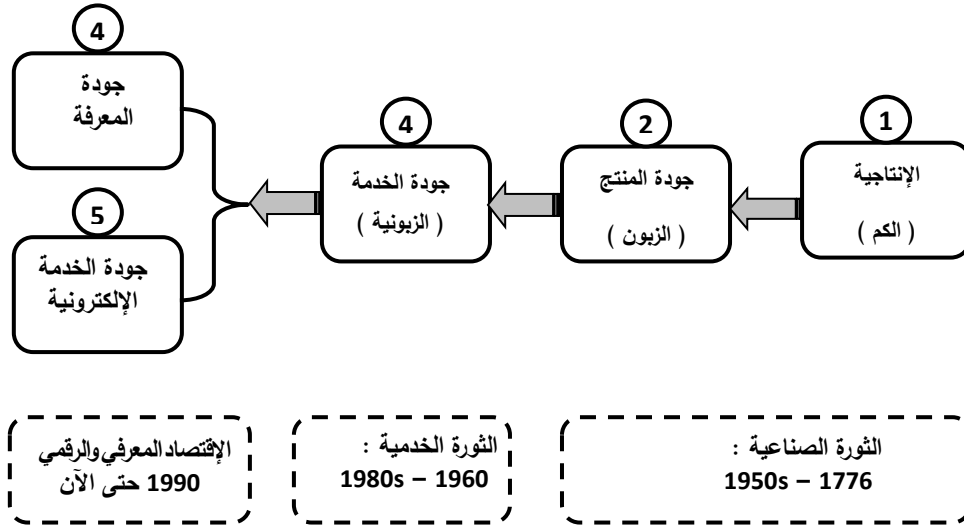
وأيضاً من مبررات ظهور الخدمات الإلكترونية هو تطوير علاقة المؤسسات الحكومية مع المستفيدين، وتحسين خدماتها المقدمة لهم، ونقل هذه الخدمات إلى شبكة الإنترنت وأنماط التكنولوجيا الرقمية الأخرى، وتضم هذه العلاقة أنشطة متنوعة ومهمة مرتبطة بالدور الحيوي للحكومة والخدمات التي تقدمها للمواطنين، وبصفة عامة فإن هذه الخدمات الأساسية وغيرها وما يرتبط بها من معلومات ومعاملات يومية مستمرة مع فئات المستفيدين المختلفة، يتم نقلها إلى خدمات إلكترونية فورية يتم توصيلها عبر شبكة الإنترنت ومن ثم يمكن الحصول على هذه الخدمات بسهولة ومرونة (واعر، 2010: 7).

كما أن شبكة الإنترنت تتميز بقدرٍ عالٍ من الخدمات المجانية والمشاركة الحرة، إضافة إلى إثراء المواقع بالخدمات الكثيرة في مجال البحث عن المعلومات أو الإحالة إلى مواقع أخرى وأشكال

الخدمات الأخرى التي من الصعب اليوم حصرها والإحاطة بتنوعها (نجم والمبيضين، 2009: 11).

وهذا التسارع الذي يشهده تطور الخدمات الإلكترونية على مستوى الدول المتطورة والدول التي تسعى للحاق بموكب التطور يجعل الدول الأقل استعداداً لمواكبة هذا التطور تتخلف كثيراً في هذا المجال، ويؤدي بالضرورة إلى اتساع الفجوة بينها وبين العالم المتقدم، والتي قد يصعب استدراكها لاحقاً، نظراً لغياب المتطلبات الأساسية للخدمات الإلكترونية بها والتي تتطلب وقتاً غير قصير من الزمن للوصول بها إلى الجاهزية الكاملة (الشعبي، 2008: 276) ومن هنا تبرز الحاجة إلى الخدمة الإلكترونية والتي تعني الانتقال من الخدمات التقليدية إلى تطبيقات معلوماتية بما فيها شبكات الحاسب الآلي، وذلك لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات، لاتخاذ القرارات المناسبة وإنجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن، وهذا بطبيعة الحال يترتب عليه فوائد، كالسرعة في إنجاز العمل، وخفض تكاليف العمل الإداري، ورفع أداء الإنجاز، وتجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني، ومعالجة البيروقراطية والرشوة، وهذا يعني إحداث إصلاحات في الهيكل الإداري في المجتمع وتطوير آلية العمل ومواكبة التطورات، إضافة إلى تجاوز مشاكل العمل اليومية مع وجود بيئة تحتية معلوماتية آمنة وقوية ومتوافقة فيما بينها (Newman & Conrad, 1999: 11).

وقد ظهرت الخدمة الإلكترونية في عالمنا المعاصر بسبب التطورات الهائلة في نظام إلكترونية الخدمات وخاصة الخدمات الإدارية وذلك لمواجهة تعدد المشاكل والمعوقات التي تواجه المواطن أثناء محاولته الحصول على تلك الخدمات، حيث يواجه صنوفاً من التعقيدات إلى جانب التعسف المبالغ فيه أحياناً من جانب مقدمي تلك الخدمات. (كيلاني، 2006: 361)، ويمثل الشكل التالي تطور الخدمة الإلكترونية مرتبطاً بالفترات الزمنية لهذا التطور.



شكل رقم (2) التطور نحو الخدمة الإلكترونية

المصدر (نجم، 2010: 471)

ويمكن ملاحظة الحالة التي يحدث فيها التفاعل والتواصل الحالي مع المؤسسات من خلال معاناة المستفيدين من خدمات هذه المؤسسات في أوقات محددة، وتكدهم في طوابير انتظار طويلة؛ انتظاراً لتقديم الخدمة المطلوبة. إلا أنه مع الخدمة الإلكترونية يمكن تصور إمكانية تقديم خدمات على مدار الساعة يومياً في كل أيام الأسبوع بدون معاناة المستفيدين، وفي أماكن تواجدهم بدون الانتقال إلى المؤسسات الخدمية المقدمة للخدمات المطلوبة، وذلك من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحاسب الآلي ووسائل الاتصال السلكية واللاسلكية وشبكات المعلومات المحلية والإنترنت والإنترنت، بحيث يمكن لكل المواطنين التواصل مع المؤسسة من خلال شبكة الإنترنت التي تتاح لهم وتشتمل كل المعاملات والمعلومات التي يمكن تقديمها عبر شبكة الإنترنت (الأمم المتحدة، 2006: 10) وبذلك نضمن أنماطاً وطرقاً جديدة وأساليب مستحدثة تسهم في إمكانية الوصول للمعلومات والمعاملات والخدمات، فهي أكثر من مجرد موقع ويب للمؤسسة على الإنترنت. (الأمم المتحدة، 2007: 7)

وعند تناول الخدمة الإلكترونية في إطارها الضيق يمكن القول بأن الخدمة الإلكترونية تتطوي على خدمات معلوماتية وخدمات عبر المواقع الإلكترونية، كما ينظر إلى عديد من شركات

البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية على أنها تقدم خدمات إلكترونية كالارتباط الشبكي والخدمات المرتبطة بها (الهوري وطواهير، 2012: 98)

وتعتبر الخدمة الإلكترونية شكل من أشكال الخدمة الذاتية حيث تتطلب قيام الزبون بأن يخدم نفسه بنفسه، فبدلاً من تقديم الطلب للموظف خلف المكتب، أو التحدث إلى شخص عبر الهاتف طلباً لمعلومات أو استفسارات يتم الحصول على الخدمة عن طريق التفاعل الآلي والمتبادل بين طالب الخدمة والآلة (Malhor, 2002: 436)، لذا ينبغي أن يكون تصميم الخدمة الإلكترونية مرتكزاً على حاجات المستفيدين ورغباتهم وتطلعاتهم من الخدمة (ياسين والطائي، 2004: 32).

وقد أصبحت العديد من المؤسسات تعتمد على شبكة الإنترنت في إدارة أعمالها وتقديم خدماتها، ولذلك أصبحت الخدمات الإلكترونية وسيلة من وسائل إنجاز الأعمال للمؤسسة مع عملائها (Cabello, 2006: 9) وهذا يعود عليها بالفائدة، حيث إن تطبيقات الخدمات الإلكترونية تخفض كلفة الخدمات، وتحقق التميز في جودة هذه الخدمات (Ruyter & et al, 2001:9) فالتوجه الحديث هو تحويل الخدمات التقليدية إلى إلكترونية، مما يتيح للمؤسسة المقدمة للخدمة القدرة على تطوير خدماتها بشكل مستمر ودوري؛ للحفاظ على المستفيدين من الخدمات التي تقدمها، كما أن تقديم الخدمات إلكترونياً يفتح آفاقاً عالمية لتقديم الخدمات، الأمر الذي يصعب تقديمه مع الخدمات التقليدية، حيث إن الخدمة التقليدية مرتبطة بوجود المستفيد من الخدمة في مكان محدد (Riedl & et al, 2009: 3)

إن توظيف الخدمات الحكومية الإلكترونية يؤدي بدوره إلى أن يحصل المواطن على أغلب الخدمات الحكومية بطريقة إلكترونية عن طريق استخدام الحاسب الآلي سواء كان في المنزل أو في العمل أو غير ذلك، يوفر في وقت وجهد المواطن من الذهاب لمكان تقديم الخدمات والوقوف في الانتظار للحصول على الخدمة، وهذا التوجه سيزيد من جودة الخدمات الإلكترونية العامة وكذلك رفاهية المواطن (عبد الوهاب، 2009: 122).

وقد أورد نعيمي وصويص في كتابهما خصائص الخدمة الإلكترونية الجيدة: (نعيمي وصويص، 2008، 36-37)

- 1- سهولة الاستخدام: سهولة تصفح الموقع، وتقديم الطلبات، واكتمال المعاملات، والوصول للتعليمات.
- 2- وضوح التعليمات والمعلومات: وضوح كتابة المعلومات وهل الشاشات المساعدة موجودة؟ وهل هي واضحة وشاملة؟
- 3- سرعة تحميل الموقع: والمقصود بوقت التحميل (هو الوقت الذي تستغرقه صفحات الموقع بما في ذلك الصور والرسومات والحركات وملفات الصوت حتى يتم تحميلها) وهذا يعتمد على حجم الملفات وحجم الصور المستخدمة وعددها، وعدد أجهزة الخوادم التي يجب أن تكون موصولة، وسرعة هذه الخوادم.
- 4- وقت إتمام العملية: يجب أن يكون المستفيد قادراً على إتمام المعاملات إلكترونياً في وقت ملائم.
- 5- جمالية الموقع: أن تكون الرسومات مناسبة والصفحات متناسقة.
- 6- الخصوصية والأمن: أن يشعر المستفيد بالأمن على المعلومات، وأن تبقى المعلومات الشخصية سرية ولا يطلع عليها أحد.
- 7- موثوقية المعاملات: أي توافر الثقة بين المستفيد ومقدم الخدمة الإلكترونية.

وقد ذكر غندور عدد من خصائص إدارة الخدمة الإلكترونية منها:

- 1- عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي المعاملة الإلكترونية.
- 2- الطبيعة العملية للخدمة والتلازم في الإنتاج والتسويق والاستهلاك (Taherdoost, 2014: 205).
- 3- التفاعل الجمعي أو الموازي، أي تفاعل أكثر من مستفيد مع نفس الخدمة في نفس الوقت.
- 4- إمكانية تنفيذ كافة المعاملات إلكترونياً والتفاعل من خلال الوسائط الإلكترونية، والملاحظ أن الخدمة الإلكترونية تحتاج تفاعلاً أقل مع الأشخاص وتفاعلاً أكثر مع المواقع الإلكترونية، إلا أنه في بعض الحالات يكون التعامل مع الشخص في المؤسسة الحكومية الخطوة التالية للتفاعل مع الموقع الإلكتروني، كما أنه في حالة وجود خلل في النظام الإلكتروني تلجأ المؤسسة للأشخاص لإصلاح الخلل. (Taherdoost, 2014: 208).

- 5- تقليل استخدام الورق وتقليل الاعتماد عليه، وذلك بجانب وجود أرشيف إلكتروني وأدلة ومفكرات إلكترونية.
- 6- عدم الاعتماد على مفاهيم الزمان والمكان وإنما تعتمد بالأساس على الأجهزة الإلكترونية وشبكات الاتصالات.
- 7- التقليل من التنظيمات الجامدة، وتجاوز الروتين والبيروقراطية في أداء الخدمات الحكومية (غندور، 2011: 28).

التحديات التي تواجه التوسع في تقديم الخدمات الإلكترونية:

تعاني العديد من الدول عند تطبيق مشاريع الخدمات الحكومية الإلكترونية من الفجوة الرقمية، التي تتمثل في العديد من التحديات التي تواجه نشر الخدمات الإلكترونية ضمن جميع الخدمات الحكومية في الدولة ومن هذه التحديات:

- 1- الافتقار إلى البنية التحتية لشبكة متكاملة على مستوى البلاد برمتها.
- 2- عدم وجود قوانين وتشريعات منظمة للأعمال الإلكترونية، وقصور التشريعات الموجودة الحالية عن تلبية المتطلبات اللازمة لتنظيم الأعمال الإلكترونية.
- 3- وجود معوقات اجتماعية ونفسية وهي تشمل عدم الثقة والخوف من فقدان المعلومات، وعدم الثقة بين المواطن والحكومات والأنظمة. (أحمد، 2009: 105)
- 4- صعوبة تلبية المتطلبات المستمرة لتحديث البيانات والمعلومات الإلكترونية.
- 5- صعوبة تغيير عادات المواطنين نحو التحول من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الإلكترونية (جودة وآخرون، 2010: 296)
- 6- تدني نسبة المستخدمين للإنترنت من المواطنين، وعدم وجود وعي معلومات وحاسوبي لدى أفراد كل من المجتمع والعاملين في الأجهزة الإدارية في المؤسسات العامة (Rahman, H. & et al , 2008: 3)
- 7- عدم نشر ثقافة المعلومات والمعرفة بالصورة المثلى، وهذا يؤكد عدم قدرة وسائل الإعلام على لعب الدور المنوط بها في هذا المجال.

8- احتكار الحكومات وسيطرتها على الخدمات الضرورية من إنترنت، وهواتف، وشبكات اتصال؛ وذلك لإحكام الرقابة والأمن مع تعقيدات صارمة وبيروقراطية كاتمة للتغيير والإبداع (العلاق، 2009: 130)

9- حاجز اللغة حيث إن اللغة المستخدمة في الغالب في المواقع الإلكترونية وفي الأجهزة الإلكترونية الحديثة والمعلوماتية في شبكة الإنترنت هي غالباً اللغة الإنجليزية (جاويش ووهبة، 2008: 65)

وبالرغم من العديد من التحديات التي تواجه الخدمة الإلكترونية ترى الباحثة أنها فكرة ناشئة، وتلاقي العديد من المؤيدين في الأوساط المجتمعية، لذلك فإن التغلب على المعوقات السابقة وارد، ولكن هذا يحتاج إلى قناعة فئات المجتمع ككل في جدوى هذه الخدمة؛ لكي يتم تقديم الدعم والمساندة من المؤسسات العامة المختلفة لها، ومحاولة تطبيقها بشكل تدريجي لحين تحويل الأعمال التقليدية إلى إلكترونية بشكل كامل.

متطلبات نشر الخدمات الإلكترونية

تمثل الخدمات الإلكترونية تحولاً شاملاً في المفاهيم والنظريات والأساليب والممارسات والهيكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة العامة، وهي ليست مجرد شعار يرفع أو طموح يمكن تحقيقه من خلال وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة بل إنها عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات البشرية والتقنية والمعلوماتية والمالية، وبالتالي لا بد من توفير متطلبات عديدة ومتكاملة لإخراج مفهوم الخدمة الإلكترونية إلى حيز الواقع العملي في أجهزة الإدارة العامة، (العوامل، 2002: 150) ومن أهم هذه المتطلبات العديد من الخطوات الجادة التي يجب أن تتخذ من قبل الحكومات والمؤسسات العامة من أجل تدعيم توفير الخدمات الإلكترونية للمواطنين:

1- التوعية الاجتماعية بثقافة الخدمات العامة الإلكترونية لأن التحول نحو الخدمة الإلكترونية فلسفة متكاملة من القيم والثقافة، وتحتاج إلى جهود ومتطلبات عديدة يأتي في مقدمتها وعي الجمهور بطبيعة هذا التحول والاستعداد السلوكي والتقني للتكيف معه. (العوامل، 2002: 151)

- 2- العمل على بناء نظم معلومات متطورة ومتكاملة تتصف بالشمولية والحدثة والسرعة في التخزين والاسترجاع. (العوامل، 2002: 150)
- 3- الوعي والثقافة التكنولوجية والمعلوماتية، حيث إن المفتاح الرئيس لتوصيل الخدمات الإلكترونية وتوفيرها هو التطوير الكامل لأنظمة توصيل الخدمات الإلكترونية وقدرة المستفيدين على استعمال الخدمات الإلكترونية بنجاح.
- 4- إنشاء مواقع إلكترونية على شبكة الإنترنت تكون بمثابة محطة واحدة للمستفيدين تلبى جميع احتياجاتهم وتوصل طالب الخدمة بسهولة ويسر إلى الموقع الذي يريد من خلاله التعرف إلى كيفية الوصول للخدمة، والحصول عليها (اللوزي، 2010: 187)
- 5- العمل على تكوين ربط إلكتروني بين مؤسسات الحكومة ودوائرها المختلفة وبينها وبين المواطنين وبين الحكومة ومؤسسات الأعمال. (العلاق، 2009: 130)
- 6- العمل على توحيد البيانات وتوحيد المعايير في جميع دوائر الحكومة ومؤسساتها بما في ذلك نماذج الطلبات والبرمجيات واستخدام الحواسيب، وتيسير وصول المواطنين للبيانات الموحدة وإقامة نظام تصنيف واضح على مواقع الخدمات الإلكترونية. (عبد الكريم، 2010: 23).
- 7- العمل على إنشاء حاضنات حكومية لمشروعات تكنولوجيا المعلومات (أحمد، 2009: 106).
- 8- توفير الموارد البشرية القادرة على إدارة مشروعات الخدمات الإلكترونية، فلكي تستطيع الحكومات تقديم خدمات إلكترونية ذات جودة عالية لا بد من تشغيل العاملين القادرين على التعامل مع هذه التكنولوجيا (أحمد، 2009: 106) وكذلك توفير نظم التعليم والتدريب لهذه الكوادر البشرية بما يتلاءم مع التحول الجديد في تقديم الخدمات الحكومية. (العوامل، 2002: 152)
- 9- توفير البنية التحتية المناسبة حيث تسهم الخدمات الإلكترونية في زيادة الطلب على خدمات تقنيات المعلومات والاتصالات مما يتطلب توفر بنية تحتية متطورة قادرة على استيعاب هذه الزيادات في الطلب بدون أن يكون ذلك على حساب جودة الخدمة المقدمة. (جودة وآخرون، 2010: 296)

10- توفير البنى والاستراتيجيات المناسبة ضمن حقل التقنية والاتصالات، لكي يتم تفعيل التواصل بين المؤسسات الحكومية وبينها وبين المواطنين. بحيث يتم توفير المعلومات بشكل مباشر. (عرب، 2004: 9)

11- اعتماد التوثيق الإلكتروني حتى يتسنى سرعة تبادل المراسلات والوثائق بين الجهات الحكومية الإلكترونية وسهولة تخزينها، واسترجاعها باستخدام الأرشيف الإلكتروني. (أبو عرفة وآخرون، 2010: 166)

12- توفير القدر الكافي من أمن المعلومات حيث إن تقديم الخدمات العامة على الإنترنت مع ما يقدمه من فوائد وتسهيلات إلا أنه قد يتيح المجال لمحاولات سوء الاستخدام لهذه الخدمات ولذلك يأتي هنا الدور الهام لحماية هذه الخدمات والمعلومات بما يتناسب مع أهميتها وحساسيتها (جودة وآخرون، 2010: 296)، والعمل على إنشاء قواعد تكنولوجية لعمليات الترميز والتشفير، وذلك للتأكد من أن استخدام هذه التكنولوجيا سوف يكون ملائماً وأن بالإمكان تحويل المعلومات والبيانات، وترميزها للحفاظ على سرية هذه المعلومات. (العلاق، 2009: 131)

وزيادة على ذلك، فإن التطور التكنولوجي يتطلب أيضاً استثماراً في تكنولوجيا المعلومات التي هي مزيج من تكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيات الحاسبات الإلكترونية، وقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات الآن هي الزاد الرئيس للتطور التكنولوجي، وستستمر هكذا في المستقبل أيضاً وسيطلب ذلك السعي لتهيئة طاقم من المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات في كل مؤسسة. (علوطي، 2008: 150)

تصنيفات الخدمات الإلكترونية

ويمكن تصنيف الخدمات الإلكترونية العامة من خلال عدة تصنيفات (تيشوري، 2006: 5)

فهي حسب الغرض منها تصنف إلى:

- خدمات صحية.
- خدمات تعليمية.
- خدمات تجارية.

- خدمات شخصية.

وتبعاً لنوع المستفيدين يمكن أن تصنف إلى:

- خدمات فردية تقدم للمواطن العادي.

- خدمات مؤسسية تقدم للشركات والمؤسسات والنوادي.

وتبعاً لمراحل العمر وتشمل:

- خدمات طلب شهادة ميلاد.

- خدمات الكشف الطبي.

- خدمات الالتحاق بالمدارس.

- خدمات التشغيل والتوظيف.

- خدمات التجنيد.

- خدمات انتخابية.

أما إليزابيث تشانج فقد قسمت الخدمات الإلكترونية ضمن خمسة وعشرين مجالاً نذكر منها

على سبيل المثال:

محركات البحث - المزادات الإلكترونية - التعليم الإلكتروني - الصفقات الإلكترونية -

التسويق الإلكتروني - الإعلان الإلكتروني - النشر الإلكتروني - الفنادق والسفر - المحادثات

الإلكترونية - تبادل المعلومات الإلكترونية. (Chang et al,2005: 3)

أهداف الخدمات الإلكترونية في التعليم:

يمكن توظيف الخدمات الإلكترونية بشكل ناجح في التعليم من خلال سهولة التعامل مع

البيانات والمعلومات وسرعة وصولها ومراجعة الرسائل المخزنة والمرسلة ومراسلة إدارات التعليم

وأولياء أمور الطلبة (الحمدان والعنزي، 2010: 106)، وتوفير المادة العلمية بشكل إلكتروني في

مواقع محددة على الإنترنت لتسهيل وصول الطلبة من جميع أنحاء الدولة إليها، ويمكن إجمال

أهداف الخدمات الإلكترونية في العملية التعليمية فيما يلي: (أبو يمن، 2005: 87)

- 1- إتاحة قدرٍ من التحكم بالمادة الدراسية المراد تعلمها للطالب، ومساعدته على طرح الأسئلة التي تتعلق بمفاهيم عامة، وهذا يؤدي إلى تفاعل الطالب مع العملية التعليمية بشكل أكثر إيجابية.
- 2- توفير طرق وأساليب جديدة للتعليم والتعلم عن بعد كالمؤتمرات المرئية والمؤتمرات بواسطة الحاسوب كما تعمل على تعزيز نوعية التعليم عن بعد.
- 3- استخدام التقنيات والوسائل الحديثة التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (أبو يمن، 2005: 87) وهذا بدوره يؤدي إلى نشر الثقافة المعلوماتية بين الطلبة وهي القدرة على تمييز الحاجة إلى المعلومات وتحديد موقعها واستخدام وسائل الاتصال الحديثة للوصول إلى هذه المعلومات بكفاءة. (شاهين، 2011: 52)
- 4- توصيل البرامج الدراسية إلى أماكن تواجد الطلبة دون اعتبار للمكان أو الزمان وذلك أن تكنولوجيا المعلومات تستطيع تخزين الرسائل والمواد العلمية إلى وقت تصبح فيه الجهة المستقبلية مستعدة لقراءتها.
- 5- تحسين كفاءة التعليم والتعلم نتيجة اتساع دائرة الاتصال والاطلاع على قدر واسع من المعلومات، مما يساعد على توسيع الاحتكاك بثقافات متنوعة وعديدة بكل ما في ذلك من فوائد للتنمية الذاتية للطالب والأستاذ والعملية التعليمية.
- 6- توفير علاقة ما بين الطالب والأستاذ الأكاديمي باستخدام خطوط الاتصالات ثنائية الاتجاه، وهذه الخاصية توجد نوعاً من الحوار الفكري بينهما، كما وتساعد على تدريب الطالب على آليات التعلم الذاتي.
- 7- توفير تجارب وخبرات لا يمكن الحصول عليها بالوسائل التعليمية التقليدية وذلك من خدمات مكتبات، وخدمات في المعاملات.
- 8- إتاحة التعلم للطالب حسب قدراته الذاتية وظروفه، إذ يمكن أن يعيد الدرس كله أو جزء منه مرات عديدة تناسب استيعابه للمادة العلمية المطلوبة، فضلاً عن أن المادة العلمية يمكن أن يتم إعدادها من قبل أفضل المعلمين، ووفق أحدث طرق التعليم والتعلم، وكذلك يمكن حذف أو إضافة أو تعديل المادة العلمية حسب مستويات الطلبة.

وقد ذكر عبد الحميد والسيد أهداف تطبيق الخدمة الإلكترونية في العملية التعليمية كما يلي: (عبد الحميد والسيد، 2004: 72)

- 1- تهيئة فرص ميسرة لتقديم الخدمات للطلاب من خلال الحاسب الآلي.
- 2- تيسير اقتضاء الخدمة التعليمية للمواطنين، وتخفيف حدة البيروقراطية، وتضخم الهرم الإداري، مما يقلل من المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع موظف محدود الخبرة أو لا يمتلك مهارات التعامل مع المواطنين.
- 3- تحقيق إمكانية الاتصال بالجهات والإدارات المختلفة بوزارة التربية والتعليم، في أي وقت، من خلال الشبكة العنكبوتية الرشيقة بديلاً عن الشبكة الهرمية المعوقة.
- 4- تقليل معدلات الهدر في الوقت والناجم عن انشغال الإدارات المدرسية والتعليمية في حل المشكلات، وإعطاء معلومات يمكن لطالبها الحصول عليها بسهولة ودقة عن طريق الحكومة الإلكترونية، مما يوفر الوقت للإدارة التعليمية للقيام بمهام التخطيط والتطوير والمتابعة بشكل أفضل وأكثر كفاءة وفاعلية.
- 5- توسيع فرص المشاركة الجماهيرية في التعليم من خلال أجهزة الحواسيب المنزلية بدلاً من الذهاب إلى المؤسسات التعليمية والإدارية، وما يكتنف ذلك من صعوبات ومعوقات قد تدفع أولياء الأمور وغيرهم من المهتمين بقضايا التعليم، إلى الإحجام عن المشاركة الفاعلة في برامج الإصلاح والتطوير المختلفة.
- 6- تقليل كلفة التعليم وزيادة عوائده، حيث تعتبر عملية تطبيق الخدمة الإلكترونية استثماراً مميّزاً في التعليم، فهي تساهم في خفض تكلفة تعليم الطالب، وتتيح خيارات واسعة أمام المتعلمين من خلال تطبيق مبدأ التعلم في أي وقت، وتخفيف قيود الوقت في ممارسة الأنشطة المدرسية، وتسهيل عملية التواصل الجيد بين المعلم والمتعلم، وتتيح كذلك فرص تحقيق التوجيه الذاتي للمتعلم، وزيادة وعيه بالأساليب المختلفة للتعلم، وطرق التقويم الذاتي المستمر.

وبوجه عام يمكن القول أن تطبيق الخدمة الإلكترونية في التعليم سيتمكن جميع أطراف العملية التعليمية (طلاب - أولياء أمور - معلمين - إدارة تعليمية) من التعامل بشكل سهل وميسر مع المعلومات والبيانات الخاصة بالعملية التعليمية، ويقود في نفس الوقت إلى تحقيق إيجابية أكبر في عملية التعلم ودعم التعلم الذاتي لدى الطلاب، وتحمل مسئولية تعلمهم بشكل أكبر وهذا يعود بالنفع على المجتمع ككل، كون المؤسسات التعليمية حجر الزاوية في كل المجتمعات الناجحة.

الفرق بين الحكومة الإلكترونية، والخدمات الإلكترونية، والإدارة الإلكترونية.

الحكومة الإلكترونية:

يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية بأنها تطبيق التكنولوجيا المبنية على المواقع الإلكترونية ونشر الخدمات الحكومية وتوفيرها، وهو يمثل التوجه العالمي لمؤسسات القطاع العام، ويمكن تقسيم الحكومة الإلكترونية إلى أربعة أبعاد أو أقسام تتمثل في: الخدمات الإلكترونية، والإدارة الإلكترونية، والتجارة الإلكترونية، والديمقراطية الإلكترونية (حجازي وأبوزيد، 2008: 234)

ويمكن تعريف الحكومة الإلكترونية على أنها تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمساندة الأعمال الحكومية، وتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، ويمكن تقسيم محاور تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى: (عارف، 2007: 113)

- الخدمات الإلكترونية: وهي الخدمات الحكومية المتاحة على الإنترنت.
- الديمقراطية الإلكترونية: كافة الأنشطة التي تسمح بالمشاركة الشعبية إلكترونياً.
- التجارة الإلكترونية: الدفع مقابل الخدمة الإلكترونية.
- الإدارة الإلكترونية: الثقافة التنظيمية الموجهة نحو الأداء والعميل.

والحكومة الإلكترونية هي مشروع عملاق يعيد رسم أسلوب تقديم الخدمات باتباع وسائل مبتكرة لأداء الأعمال عن طريق تطويع التقنية وتسخيرها لتنفيذ مهام الأجهزة الحكومية تجاه المستفيدين النهائيين في أي وقت، وفي أي مكان وبالتالي فهي تُعتبر عاملاً مؤثراً في تطوير الأداء الحكومي وإنعاش الديمقراطية والنمو الاقتصادي للدولة. (العضايلة و العبيري، 2010: 4)

ويمكن تقسيم الحكومة الإلكترونية إلى أربعة أقسام رئيسة هي :

1- الإدارة الإلكترونية: وهي تمثل العمود الفقري للحكومة الإلكترونية وتشكل العمليات الداخلية للحكومة من خلال تطبيقها لأساليب العمل الجديدة التي تسمح لأجهزتها بالاندماج بانسيابية مع العمليات والوحدات الإدارية في محيطها الخارجي.

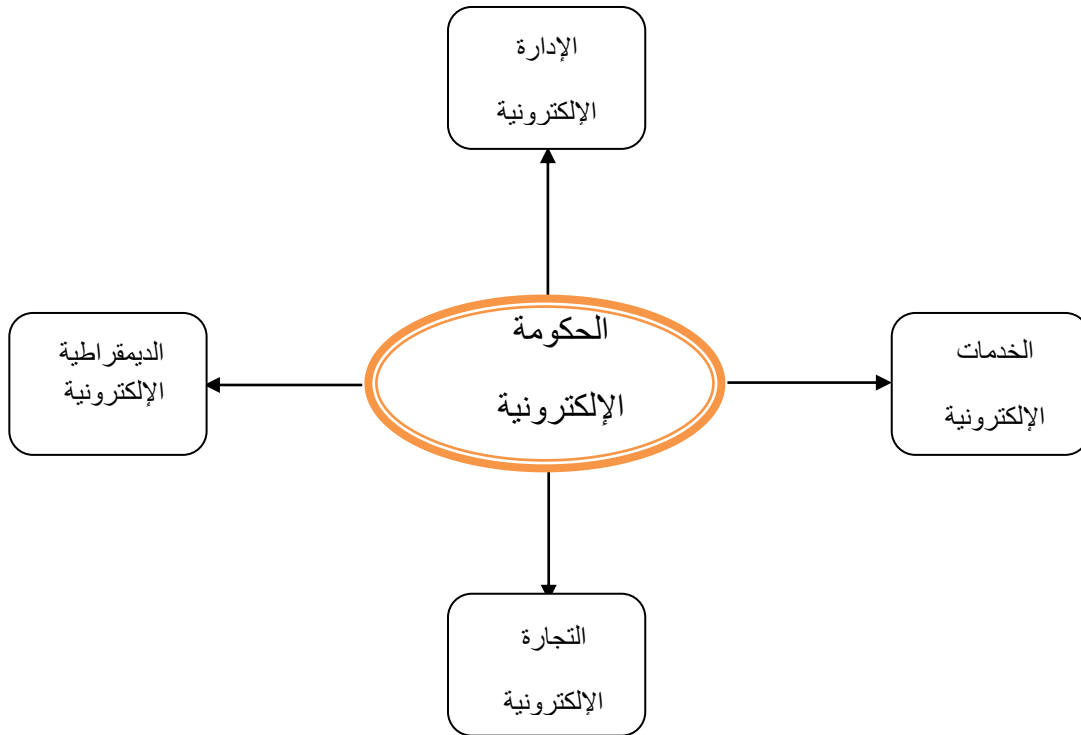
2- الخدمات الإلكترونية: وتشمل جميع الخدمات العامة الإلكترونية التي تقدمها الحكومة لجمهورها، ومن خلال طبيعة الحكومة الإلكترونية، فإن تلك الخدمات يمكن تقديمها على مدار الساعة، وعادة ما يتم بناء بوابة إلكترونية تعكس حاجات المواطن ومؤسسات الأعمال، كما تستطيع الحكومة أن تقدم جزءاً من تلك الخدمات عبر قنوات اتصال أخرى بالإضافة إلى الإنترنت؛ كشبكات الهاتف الثابت والمتنقل.

3- التجارة الحكومية الإلكترونية: وهي تتضمن عمليات الحكومة الإلكترونية معاملات قد ينتج عنها عوائد مالية؛ مثل المزادات الحكومية والمشتريات واستيفاء الرسوم والضرائب. وقد تستفيد الحكومة الإلكترونية إلى حد كبير من الأسواق الإلكترونية الموجودة على شبكة الإنترنت.

4- الديمقراطية الإلكترونية: وهي ترتبط بالنشاطات التي تساهم في زيادة مشاركة المواطن عبر اجتماعات المدن الافتراضية، والندوات المفتوحة والتغذية الراجعة لاستطلاعات الرأي العام والحملات الانتخابية، والمسوحات العامة والمنتديات المجتمعية. (العضايلة و العبيري،

(2010: 6)

ومفهوم الحكومة الإلكترونية لا يتمثل في أنها حكومة تدير شئون البلاد بدلاً عن الحكومة التقليدية ولكن يتمثل في أنها أسلوب جديد في العمل الحكومي يستخدم المعلوماتية والإلكترونيات في إدارة الشئون العامة للوطن والمواطن وذلك بهدف تبسيط وتسهيل التعامل مع الحكومة والمؤسسات والأفراد، وتسهيل حصول المواطن على الخدمة، وتخفيض كلفتها، وذلك بتمكين المواطن من تقديم طلبه من منزله أو مكتبه دون الحاجة إلى الحضور للمؤسسة للحصول على هذه الخدمة. (كيلاني، 2006: 373)



شكل رقم (3) أقسام الحكومة الإلكترونية

المصدر: الباحثة

يوضح الشكل السابق أقسام الحكومة الإلكترونية الأربعة.

وقد يرى البعض أن الحكومة الإلكترونية هي استخدام الإنترنت لتقديم الخدمات الحكومية، ولكن هذا المفهوم للحكومة الإلكترونية يعاني من القصور؛ حيث إنه لا يسمح بتضمين عدد كبير من الأنشطة التي لا تعد خدمة مباشرة للجمهور، كما أنه لا يأخذ في الاعتبار الرسائل الإلكترونية الأخرى غير الإنترنت، للاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية، كما أن هذا التبسيط المبالغ فيه لمفهوم الحكومة الإلكترونية يقصر الحكومة الإلكترونية على مجرد تصميم موقع إلكتروني مناسب، الأمر الذي يتجاهل الاستثمارات الضخمة الموجهة إلى الموارد البشرية والأدوات والسياسات.

(عارف، 2007: 113)

كما ويسهم تطبيق الحكومة الإلكترونية في تعزيز التركيز على المستفيد من الخدمات من خلال تحسين جودة الخدمة الإلكترونية، والتفاعل والتبادل المالي مع الدوائر الحكومية بكفاءة وفعالية، وتحقيق التنسيق والتكامل بين دوائر المؤسسة الحكومية الواحدة أو بين عدد من المؤسسات. (Haldenwang, 2004 :422)

أما صقر فيعرف الحكومة الإلكترونية بأنها الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات المختلفة للمستفيدين من خلال الاستثمار الأمثل لمصادر المعلومات المتاحة، ومن خلال توظيف الموارد البشرية والمادية في إطار إلكتروني من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد لتحقيق الأهداف المنشودة بمستوى الجودة المطلوبة (صقر، 2009: 333)

الإدارة الإلكترونية:

يعرفها عامر بأنها منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة، ويذكر عامر أن الإدارة الإلكترونية تشمل تحديث آليات اتخاذ القرار وإنجاز المعاملات بشكل سريع وإلكتروني بحيث لا تحتاج المعاملة إلى مستندات أو أوراق وبالتالي تسير المعاملة إلكترونياً وهي منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة (عامر 2007: 25، 28).

وعرفها نجم بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط، وتوجيه، ورقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود؛ من أجل تحقيق أهداف المؤسسة (نجم، 2004: 127).

وترى الباحثة أن الفرق بين كل من الإدارة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية واضح حيث إن الإدارة الإلكترونية تعني توظيف التقنيات الحديثة لإدارة المؤسسة وإنجاز المهام الإدارية المعروفة (تخطيط، توجيه، تنظيم، رقابة) سواء كانت هذه المؤسسة قطاعاً عاماً أو خاصاً أما الخدمات الإلكترونية فتعني تقديم الخدمات للمواطنين وإنجاز معاملاتهم عبر الحاسوب وشبكات الاتصالات وهي وسيلة أو أداة من أدوات تحقيق الحكومة الإلكترونية على مستوى الدولة ككل حيث يعتبر تقديم الخدمات للمواطنين عبر الإنترنت خطوة في مشوار تحقيق الحكومة الإلكترونية المتكاملة. وبذلك تكون الحكومة الإلكترونية هي الإطار الأوسع والذي يضم كل من الإدارة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية وتعد الأخيرتين جزء من مهام الحكومة الإلكترونية وفرع من فروعها.

جودة الخدمة الإلكترونية

لقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات ثورة هائلة في جميع القطاعات المجتمعية بما فيها المؤسسات التعليمية ومؤسسات التدريب والبحث العلمي، وأصبح تبادل المعلومات وخاصة المرتبطة بالتعليم، العامل الأساسي والأهم في تطوير المجتمع وتنميته، وتحولت نظم تبادل المعلومات من أنماط الاتصال الشفوية إلى نظم معلومات تفاعلية متقدمة، الأمر الذي يتطلب من المؤسسة التعليمية أن توائم نفسها مع الأهمية المتصاعدة للمعلومات، وأن تسعى إلى الاستخدام الأمثل والفعال والمكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. (عامر، 2007: 75)

وغالبا ما كان يتم التركيز عند دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات على الجانب المالي لهذا التأثير كمؤشر هام لأداء المؤسسة، ولكن التوجه الحديث لدراسة هذه التأثيرات تتعدى معدلات الإنتاج التقليدية إلى أمور أخرى هامة مثل كفاءة الخدمات وجودتها وهذا يزودنا بفهم أعمق لأهمية توظيف تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدمات المؤسسات (Gani & et al, 2011: 67).

وعلى ذلك كان على الدول أن تقوم بتطوير مؤسساتها بما يوائم التقدم التكنولوجي والمعلوماتي؛ للتحول من الأنشطة التقليدية إلى الأنشطة الإلكترونية من أجل رفع كفاءة الأداء وتقليل الهدر في الوقت وتحقيق إمكانية الاتصال بجميع عناصر المؤسسة في أي وقت كان من خلال الشبكة العنكبوتية (محمود وحسين، 2010: 54)

ويمكن تعريف جودة الخدمات الإلكترونية بأنها الأحكام التي يصدرها المستفيدون فيما يتعلق بالتميز في الخدمة الإلكترونية الافتراضية التي يتم تقديمها لهم. (Kim & Kim, 2010: 259)

وعلى الرغم من الحاجات المتنوعة للمستفيدين الإلكترونيين فإن إنجاز الخدمات الإلكترونية بجودة عالية يعتبر أحد العوامل الحاسمة لنجاح أي عمل إلكتروني (Lee, et al, 2012: 38). وتعرف جودة الخدمة الإلكترونية بأنها توقعات المستفيدين الإلكترونيين لجودة الخدمة التي يمكن تلقيها (Sousa, 2012: 121).

وقد عرفها حسان بأنها تمثل الفرق بين توقعات العملاء الإلكترونيين للخدمة الإلكترونية والخدمة التي تسلموها فعلاً من خلال الموقع الإلكتروني على شبكة الإنترنت (حسان، 2007: 22).

وتتضمن المنافع المحتملة للتركيز على جودة الخدمة الإلكترونية سهولة الوصول إلى المعلومات بشكل مباشر والتواصل مع الأشخاص المعنيين مباشرة، وتوفير النفقات وزيادة الكفاءة، وذلك ليتم التركيز على إعادة هندسة العمليات الخاصة بالمؤسسات الحكومية من أجل التحول إلى الخدمات الحكومية الإلكترونية وتفعيلها بكفاءة وفاعلية (Ancarani, 2005: 9).

ونظراً لأهمية الخدمات الإلكترونية فإن قياس أدائها، وتقييم فعاليتها، واختبار جودتها، وتلمس جوانب القصور فيها واكتشافها تعد من السبل الهامة للرقى بها وتطويرها والنهوض بها من أجل تحقيق أهداف التنمية في الدولة والمساهمة الفعالة في الاقتصاد الوطني (عبد الوهاب، 2009: 122).

فوائد التركيز على جودة الخدمات الإلكترونية

- 1- رفع كفاءة أداء المؤسسات الحكومية من خلال توفير أحدث المعلومات وأشملها، وتيسير الحصول عليها بعد تصنيفها إلكترونياً مع تسهيل تبادل المعلومات وسبل الاتصالات الإلكترونية بين المؤسسات المعنية (كيلاني، 2006: 381).
- 2- تقديم الخدمات للمستفيدين بصورة مرضية وفي 24 ساعة يومياً وعلى مدار أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازات والأعياد والعطل الرسمية.
- 3- التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث من خلال تلبية احتياجات العمل في الوقت والزمان الذي يكون فيه المستفيد محتاجاً إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن، وبمستويات دقة عالية جداً (غندور، 2011: 32).
- 4- توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بالسرعة والوقت المناسبين ورفع مستوى العمليات الرقابية، ورفع مستويات أداء الخدمات في المؤسسات الحكومية والخاصة.
- 5- توصيل الخدمات للمواطنين، بسهولة، ويسر، وتحسين تقديم الخدمات الحكومية، وتمكينها من زيادة مشاركة المواطنين (محمود وحسين، 2010: 58).

6- إرساء وتطبيق فلسفات وممارسات إلكترونية حديثة في القطاع الحكومي مما يدفع إلى أداء العمل بهذا القطاع بفعالية أكبر وتكلفة أقل، وأيضاً توفير المرونة في عمل الموظفين من خلال التعامل الإلكتروني (عامر، 2007: 35).

7- يمكن للخدمات الإلكترونية أن تشجع التعلم مدى الحياة مع انتشار التعليم الإلكتروني، حيث يمكن تحقيق فكرة أن التعليم لا ينتهي عند تخرج الشخص من المدرسة أو الجامعة، كما أن أجيال المجتمع القادمة من العاملين ذوي المعرفة سيتمكنهم الدخول مباشرة على آليات تعليمية متطورة (غزال، 2014).

8- تقليل التكاليف الحكومية وذلك عن طريق :-

- إعادة هندسة العمليات وتطويرها.
 - تسهيل تدفق الأعمال وسريانها بشفافية وسهولة عالية.
 - تقليل الإجراءات والمعلومات المكررة ضمن سلاسل حلقات الأعمال.
 - تشجيع الوحدة والتكامل والتبادل الآني للبيانات (عدوان، 2007: 39).
 - رفع كفاءة الأعمال، وجذب المستفيدين نتيجة التعامل الميسر مع الخدمات، وزيادة العوائد من خلال التركيز على تقديم خدمات إلكترونية مريحة للمستفيدين (Ancarani, 2005: 7).
- 9- سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الإلكترونية للمواطنين ومؤسسات الأعمال المحتاجة إليها بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقديم لها (الرفاعي، 2009: 311).

كما تساهم عمليات التحول إلى الخدمة الإلكترونية في زيادة توقعات المستفيد وتعزيزها بصدد الخدمة التي يتطلع للحصول عليها. فالمستفيد في ظل هذه التطورات التكنولوجية النوعية الهائلة لن يقبل إلا بخدمة إلكترونية تفوق حتى أفضل توقعاته، ومع بدء المؤسسات باستخدام الخدمة الإلكترونية كأداة رافعة وداعمة للميزة التنافسية، فإنها أيضاً تدفع بالمؤسسات الأخرى إلى الارتقاء بأدائها كما ونوعاً لمواجهة التوقعات المتزايدة للعملاء بخصوص جودة الخدمة الإلكترونية المنشودة وتلبيتها. هذه التوقعات بدورها تدعم الحاجة لمزيد من الكفاءة والفعالية في مجال التواصل

مع المستخدمين، وأيضاً مع عناصر الخدمة؛ مما يؤدي إلى تركيز أكبر على الخدمة الإلكترونية ضمن المؤسسة في القطاعين العام والخاص معاً (العلاق، 2009: 122).

وهنا ترى الباحثة أن التركيز على جودة الخدمة الإلكترونية من خلال تقديم خدمات محوسبة بشكل جيد يتضمن العديد من الفوائد العامة (على مستوى الدولة ككل) وفوائد خاصة (على مستوى كل مؤسسة) حيث تعمل الخدمات الإلكترونية على مستوى الدولة على رفع مستويات الدقة في العمل والشفافية في الأداء، وهذا يؤدي بدوره إلى زيادة الرضا لدى المواطنين من أداء الدوائر الحكومية بشكل عام، مما ينعكس بالتأكيد على التوجه العام لدى المواطنين في الدولة، ويعمل على تحقيق التنمية والاستقرار، أما على المستوى الخاص للمؤسسات فهو يزيد من كفاءة العمل وسرعة أدائه، كما يؤدي إلى جذب مستفيدين جدد نتيجة تسهيل العمل وسرعته، والتخلص من روتين العمل، والمعاملات بما يزيد من رضا المستخدمين وإقبالهم على هذه المؤسسات أكثر من غيرها.

ثانياً: أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية

تتضمن جودة الخدمة الإلكترونية العديد من الأبعاد منها: جودة المعلومات، وسهولة الاستعمال، وسرية المعلومات وأمنها، والتصميم الإلكتروني، ومقدار الإنجاز.

(Sousa, 2012: 1021)

أما في دراسة (Gupta & et al, 2011) فقد استخدم سبعة أبعاد لقياس جودة الخدمة الإلكترونية للمواقع الحكومية وهذه الأبعاد هي: التركيز على المستخدم، والكفاءة التقنية، والاستخدام، وأمن المعلومات وسريتها، والشفافية، وجودة المعلومات، والتفاعل.

(Gupta & et al, 2011 :253)

أما دراسة (Papadomichelaki and Mentzas, 2009) فقد استخدم ستة أبعاد لجودة الخدمة الإلكترونية وهي: سهولة الاستخدام، والتفاعل، والثقة، والواقعية، ومحتوى المعلومات، ودعم المستخدم (Papadomichelaki and Mentzas, 2009:165)

أما دراسة (Wang and Liao, 2006) فقد استخدم ستة أبعاد لقياس جودة الخدمة الإلكترونية وهذه الأبعاد هي جودة المعلومات، وجودة النظام، وجودة الخدمة، والاستعمال، ورضا المستخدم، والمنفعة (Wang and Liao, 2006: 360)

في حين استخدمت دراسة (Swaid & et al, 2009) سبعة أبعاد لتقييم جودة الخدمة الإلكترونية وهي كالتالي:

- تصميم الموقع الإلكتروني (الاتساق، الأسلوب، الألوان، الخطوط، والصور وغيرها).
- استخدام الموقع الإلكتروني (سهولة الإبحار والاستخدام، عدم وجود الصفحات الطويلة جداً، وتوفير معلومات التصفح).
- جودة المعلومات (فائدة المعلومات، دقتها، ملاءمتها للاستخدام وحداتها).
- الموثوقية في الخدمة (تأكيد الإرسال لرسائل البريد الإلكتروني، وظائف متابعة المعاملات، دقة وعود الخدمة).

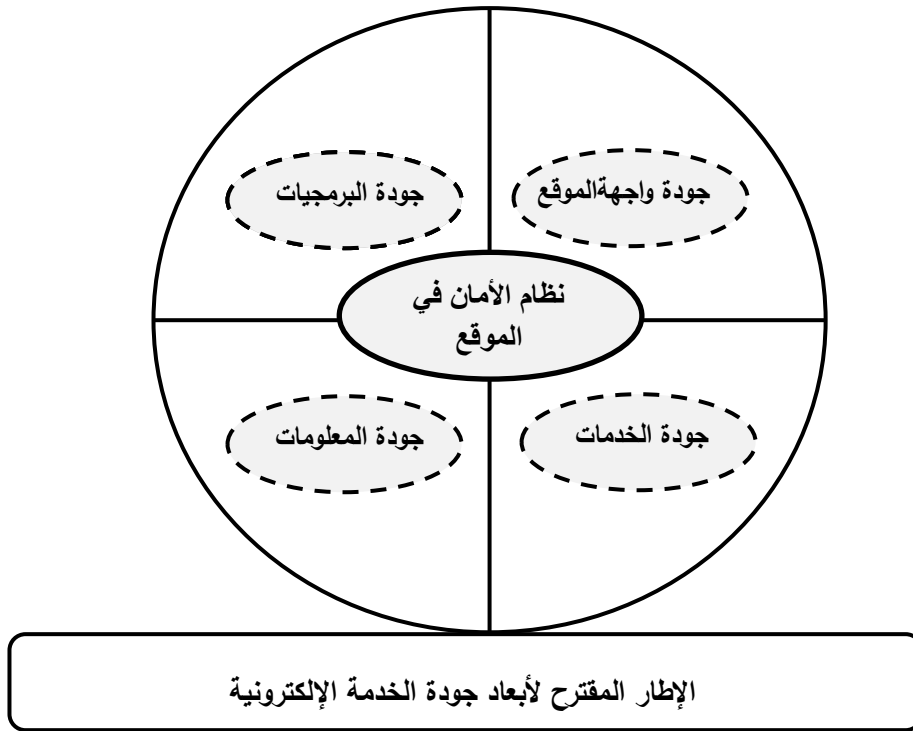
- الاستجابة (الإجابة على الأسئلة والاستفسارات سواء بشكل محوسب أو عبر أشخاص خبراء، الاهتمام الجاد بحل مشكلات المستخدمين).
 - الثقة والتأمين (توفر سياسات الأمن والسرية، السمعة الجيدة).
 - إضفاء الطابع الشخصي (وجود صفحات لبيانات العملاء الشخصية، تمكين العملاء من إضفاء طابع شخصي على صفحاتهم).
- واعتمدت جائزة التميز الرقمي في المملكة العربية السعودية أربعة معايير للحكم على الموقع والخدمة الإلكترونية وهذه المعايير هي:
- 1- معايير مرحلة المراجعة والفحص الأولي: وهي تحكم على محتوى الموقع، وهل هو متاح على الإنترنت؟ ولغة الموقع.
 - 2- معايير التحكيم الإلكترونية القابلة للقياس وهي تشمل توافر الصفحة على محركات البحث وسرعة التحميل للصفحات ومعايير أخرى تقنية.
 - 3- معايير التحكيم العامة وهي تتعلق بهدف الموقع، ومكوناته، وسهولة استخدامه، وتوافر المعلومات وجودتها والبحث في المحتوى والخطوط وجودة العرض وجودة البرمجيات.
 - 4- معايير تحكيم المحتوى وهي معايير متخصصة حسب تخصص الموقع .

http://www.aleqt.com/2007/12/08/article_120483.html

أما تصنيف (نجم) فقد اعتمد على خمسة أبعاد رئيسية وهي: (نجم، 2010: 486-487).

- جودة الموقع الإلكتروني: وتشمل جمالية تصميم الموقع، والموثوقية، وسهولة الوصول، والاستعمال، والتنظيم الداخلي لصفحات الموقع، وتعدد اللغات، وتوفير الصلات اللازمة للمواقع الأخرى.

- جودة البرمجيات: وتشمل قابلية الصيانة، والمرونة، والمصدقية، وقابلية الاستخدام، وقابلية النقل، وقابلية التشغيل البيئي، وهي قدرة البرمجيات على العمل مع الأنظمة الأخرى.
 - جودة المعلومات: وتشمل الشكل وموثوقية المعلومات وثراءها وتنوعها وأرشفة المعلومات السابقة وتحدي المعلومات ودرجة الصلة بموضوع الموقع.
 - جودة الخدمات الإلكترونية وتنوعها: وتشمل خيارات الخدمة المتعددة وتجديد عروض الخدمة باستمرار وتوفير محرك بحث، والصلات بالمواقع ذات العلاقة بالخدمات المقدمة والاتصال والاستجابة.
 - جودة الأخلاقيات الإلكترونية: وتشمل التأكيد على الثقة، والمصدقية، وسياسة الخصوصية وقواعدها، والمضادات للفيروسات، والبريد المزعج، وأمن المعلومات، والمراجعة الأخلاقية الدورية.
- وبعد استعراض الباحثة للعديد من الدراسات العربية والأجنبية التي تتناول أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية اعتمدت الباحثة على التصنيف الأخير للدكتور نجم حيث أنها شملت أغلب الأبعاد الواردة في الدراسات الأخرى، مع تغيير بسيط بناء على استشارة عدد من المختصين بما يناسب الأوضاع القائمة لدينا بشكل خاص، وهذه التعديلات تمت على البعد الأول حيث تم اعتماد جودة واجهة الموقع بدلاً من جودة الموقع الإلكتروني، والبعد الخامس تم اعتماد نظام الأمان في الموقع بدلاً من جودة الأخلاقيات الإلكترونية، وبالتالي اعتمدت الباحثة الأبعاد التالية :
- 1- جودة واجهة الموقع.
 - 2- جودة المعلومات.
 - 3- جودة الخدمات وتنوعها.
 - 4- جودة البرمجيات.
 - 5- نظام الأمان في الموقع.
- يوضح الشكل التالي الأبعاد الرئيسية التي ستعتمدها الباحثة في دراستها لجودة الخدمة الإلكترونية.



شكل رقم (4) أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية

المصدر الباحثة

جودة واجهة الموقع الإلكتروني:

يعرف الموقع الإلكتروني بأنه مجموعة من صفحات الويب المترابطة بما في ذلك الصفحة الرئيسية، وتقع عموماً على نفس الخادم، وتحتوي على مجموعة من المعلومات، ويقوم بإعدادها وتحديثها شخصاً أو مجموعة أو مؤسسة (الغانم، 2013: 113)

وهو عبارة عن بوابة إلكترونية تمكن المستخدم من الوصول إلى الخدمات التنظيمية للمؤسسة من خلال الإنترنت، وتعمل على تقديم العديد من الخدمات التي يمكن إفادة المستخدمين منها عبر قناة اتصال واحدة (Abu Bakar & et al, 2014: 203)

إن النجاح الأولي في تصميم الموقع على شبكة الويب وتوفر المواصفات القياسية العالمية (سهولة الدخول، مرونة الاستخدام، تنوع الخدمات، التفاعلية، التحديث المستمر للمعلومات، توفر الوسائط الرقمية المتعددة) إلى جانب عدد الارتباطات مع المواقع النوعية الأخرى وجودة المحتوى،

يمثل شرطاً جوهرياً لتنفيذ برنامج فعال لإدارة موارد الموقع باستخدام أدوات تصميم الموقع، إعداد ونشر الصفحات، تطوير التطبيقات، إدارة الوثائق، إدارة المحتوى المعلوماتي، وضمان أمن المعلومات والمعاملات، إلى غير ذلك من الأنشطة المترابطة والمتكاملة (ياسين، 2005: 229).

وعلى الرغم من صعوبة الحصول على رضا المستخدمين الإلكترونيين وولائهم إلا أنه يمكن ذلك من خلال جودة الخدمات المقدمة إلكترونياً، وقد أكدت العديد من الدراسات أن تصميم موقع الإنترنت الجيد يساعد في زيادة رضا المستخدمين بشكل كبير وبالتالي يؤدي إلى ربحية أكبر في الأعمال التجارية الإلكترونية (Cristobal & et al, 2007:317)

ومفهوم تصميم الموقع الجيد يخضع للعوامل التالية (Cristobal & et al, 2007:318)

- 1- سهولة فهم وظائف الموقع الإلكتروني ونظامه.
- 2- بساطة الاستعمال في المراحل الأولى لاستخدام الموقع.
- 3- السرعة التي تمكن المستعملين من أن يجدوا ما يبحثون عنه بسهولة.
- 4- سهولة التنقل في الموقع بالمقارنة مع الوقت الذي يتطلبه الحصول على النتائج المطلوبة.
- 5- شعور المستخدم بالسيطرة على ما يقوم به داخل الموقع.

وقد استخدم المشروع الأوروبي لتقييم خدمات الحكومة الإلكترونية KEeLAN (Elements of electronic Local Authorities Networks) الاعتبارات التالية في تقييمه لمواقع الإنترنت:

- الطلب: تغطية جانب التواصل في مواقع الإنترنت لتقييم عملية التنزيل والتحميل للملفات والنماذج.
- التعامل: الرد على الطلبات الخارجية (مثل زمن الرد على الاستفسارات وطبيعة الرد).
- المساعدة: تقديم الدعم الفني لمستخدمي الموقع.
- مظهر الموقع: وهي واجهة الموقع الإلكتروني وسهولة استخدام الموقع. (KEeLAN, 2002: 5)

خصائص الموقع الإلكتروني الجيد:

هناك العديد من الخصائص والسمات التي لا بد من توافرها في البناء الهيكلي للمواقع الإلكترونية على شبكة الإنترنت وأهمها:

1- سهولة الاستخدام: أي تسهيل مهمة المستخدم للحصول على ما يريد، وضمان سهولة تذكر نفس العمليات وتكرارها دون الحاجة لشرح جديد، مما يؤدي إلى زيادة راحة واقتناع وحب المستخدم لاستخدام الموقع (الغانم، 2013: 123).

2- أن يتيح الوصول إلى مجموعة متنوعة من المعلومات والخدمات، وأن يتم فيه استرجاع الخدمات على أساس حاجة المستخدم (Chuo et al, 2008: 354).

3- بناء الموقع وبساطة التصميم والتنظيم والترتيب المنطقي لمحتويات الموقع، وتنوع أساليب العرض، واتساق الخلفية مع المحتوى، وجاذبية الواجهات، والصفحات، وتناسق ألوانها، وتوافر قوائم مساعدة مناسبة (بركات، 2013: 122). وجاذبية تصميم الموقع ومناسبته للفئة التي يقدم لها الخدمة، إلى جانب وضوح التصميم وسهولة قراءة محتويات الشاشة (منصور، 2001: 119).

4- تعدد أدوات الوصول من خلال قنوات متعددة للوصول إلى المعلومات على الموقع.

5- خدمة التقارير والإحصاءات ودعم أدوات استخراج التقارير والإحصاءات مثل المعلومات والخدمات الأكثر طلباً والتي يمكن أن يحتاجها المواطن من خلال الموقع (بدران، 2009).

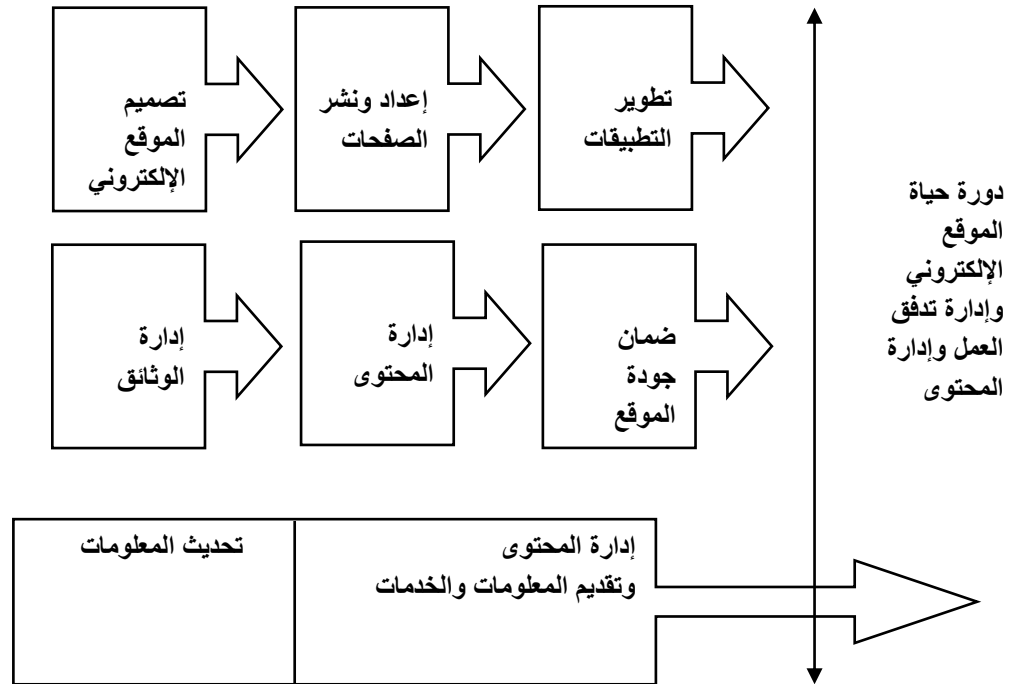
6- خاصية البحث حيث ينبغي وجود دعم لعمليات البحث التي تعتمد على كلمات مفتاحية أو بحث حسب السؤال أو حسب حقول وصف الخدمة.

7- الأمن والخصوصية وتوافر نظام لحماية خصوصية البيانات وسريتها التي يقدمها المواطن، والسجلات المنشأة ومحتوى المعاملات المنجزة بين المواطن، والحكومة على الإنترنت. (الشحي، 2010).

8- التفاعل مع الموقع مثل التسجيل على الموقع، وإمكانية تغيير المعلومات، والتنصح، والوصول للمعلومات، وسهولة التعامل من قبل عدة فئات من المستخدمين، أي لا يحتاج لمهارات متخصصة لفهم محتواه والتعامل معه (حسن و أبو الرب، 2012: 11).

وبعد ضمان مستويات الجودة في الموقع الإلكتروني من أهم عوامل نجاح الموقع الإلكتروني وهو يعتمد على العديد من الأمور أبرزها: قدرة الموقع الى توفير محتوى صحيح ودقيق وخدمات مفيدة مصممة للمستخدمين وفقاً لاحتياجاتهم، وكذلك توافر سمة سهولة الاستخدام وتحقيق أهداف محددة بفاعلية وكفاية وتشمل أيضاً جوانب الملاحه وسهولة التصفح وتصميم البوابة وتحقيق صفات الجاذبية وملاءمة الوظيفة وتزويد المستخدم بالثقة وبيئة مستقرة وقابلة للاستخدام وقدرات التخصيص والتواصل مع المستخدم والسرعة والأمان والروابط مع المواقع الأخرى وتوفير التغذية الراجعة (Herrera & et al, 2010: 4) ، وهي عوامل تؤثر بدرجة كبيرة في رضا المستخدمين فسهولة تصفح الموقع وسهولة الوصول للمعلومات والاهتمام بالخصوصية عند تقديم الخدمة تساعد بشكل كبير في توجيه الخدمة للمستخدم لتحقيق حاجاته ورغباته من خلالها.

(Kumer & et al, 2007, 71)



شكل رقم (5) إدارة الموقع الإلكتروني على الإنترنت

المصدر (ياسين، 2005: 230)

ويمثل الشكل السابقة دورة حياة الموقع الإلكترونية وإدارة تدفق العمل عبر الموقع الإلكتروني.

و بالنظر إلى التطور الهائل للتقنية واستخدامها في التعليم أصبحت المواقع الالكترونية تشكل جزءاً أساسياً من طبيعة المؤسسة التعليمية وتساهم في مهمتها التعليمية، بما تقدمه من محتوى وخدمات تعليمية، مما يتطلب العناية بإعداد الموقع الإلكتروني الجيد لتلبية احتياجات المستخدمين، واختيار قيادات تشرف على الموقع وإدارته، معتمدة في قياس أدائها على نظم علمية تساهم بشكل فعال في تقديم أفضل الطرق لتميز المؤسسة التعليمية من خلال نشاطاتها على الإنترنت، وتذليل العقبات، وعلاج القصور الذي يعيق نجاح الموقع الإلكتروني للمؤسسة، ومن هنا فإن الموقع الإلكتروني الجيد للمؤسسة التعليمية يمكن أن يعود بإيجابيات عديدة منها: (الكثيري، 2011: 19-20).

1- إعداد الموقع الإلكتروني المتميز يجعل المنتسبين للمؤسسة التعليمية مرتبطين بها ليس فقط خلال ساعات الدوام بل يتعداه إلى ساعات اليوم وأيام الأسبوع وحتى الإجازات، حيث إن هناك مجالات وفرصاً وخدماتٍ يمكن للطلاب الاستفادة منها بشكل مستمر وغير مقتصر على وقت محدد، مما يزيد ولاء الطالب وغيره من المستخدمين للمؤسسة التعليمية، وتنمية اتجاهات ايجابية نحوها.

2- تكامل الخدمات في الموقع يمكن أولياء الأمور من متابعة تعليم أبنائهم، والاطمئنان على مستوى أدائهم ببسر وسهولة.

3- يمكن للموقع أن يقدم خدمات خاصة للهيئة التدريسية والإدارية بالمدرسة ويساهم في تطوير أدائهم وتنمية مهاراتهم، كما ويساهم في تسهيل المهام المطلوبة من المعلم في متابعة مستويات طلابه.

4- الموقع المتميز يصبح عاملاً مسانداً ومؤثراً في عملية التعلم، بحيث يكمل ما لم يمكن تحقيقه في الصف الدراسي، حيث يتيح للطلاب أن يتمكنوا من المعارف والمهارات التي تقوم المدرسة بتدريسها؛ بل ويقوم بتقديم برامج ونشاطات إثرائية متنوعة، وفق حاجات الطلاب وقدراتهم ومطالب نموهم.

5- تقديم استشارات في الموقع يساهم بشكل كبير في مساعدة المجتمع بشكل عام وأولياء الأمور بشكل خاص نساءً ورجالاً في تعليم أبنائهم وفق أساليب تربوية علمية تساهم في تنمية الشخصية تنمية متوازنة شاملة لجوانب نمو الطالب.

6- انتشار سمعة المدرسة على مستوى المنطقة التعليمية، وعلى مستوى الوطن ككل وذلك من خلال تميز موقعها، وتقديمه خدمات تفوق تطلعات زائريه وتلبي حاجاتهم.

وهنا نلاحظ أهمية مراعاة الموقع الإلكتروني لحاجات زائريه على اختلاف فئاتهم؛ سواء كانوا أولياء أمور، أو طلاب، أو معلمين، وهذا يقودنا إلى أهمية تنوع وثراء الموقع الإلكتروني للمؤسسة التعليمية بما يلبي احتياجات ورغبات جميع المستفيدين من هذا الموقع.

جودة المعلومات:

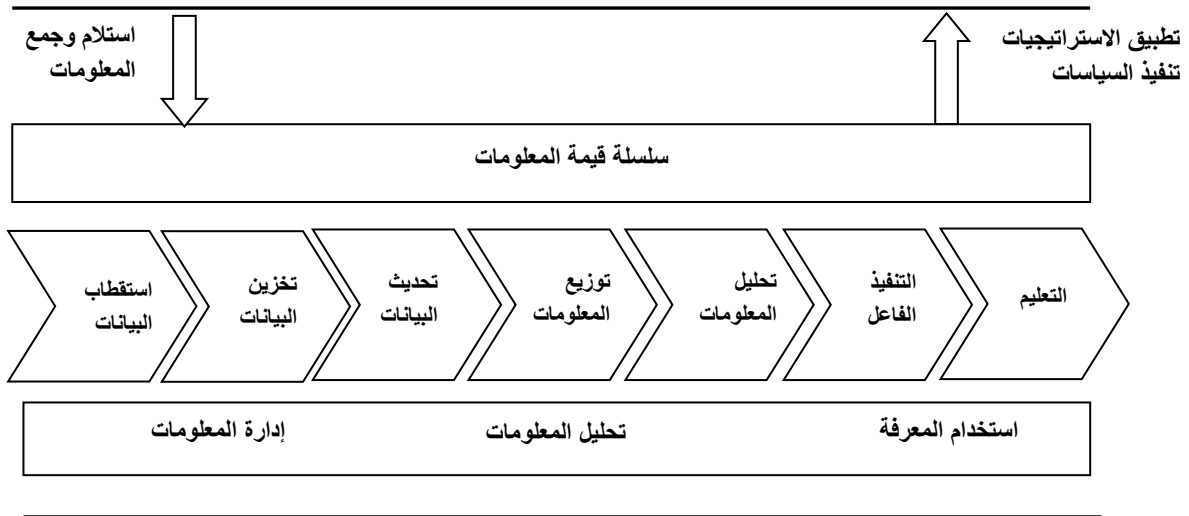
يمر العالم اليوم بموجات من التغيرات والتطورات المتسارعة في شتى مجالات الحياة، ويعود ذلك إلى التقدم الهائل في وسائل الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وقد عزز هذا التقدم من أهمية المعلومات التي أصبحت إحدى الموارد الأساسية والاستراتيجية التي تعتمد عليها المؤسسات في الحصول على المواقع التنافسية، وقد أدى تنامي قيمة المعلومات، وشيوع التقنيات الحديثة لجمعها، وتصنيفها، ومعالجتها، وحفظها، ونشرها، إلى ضرورة توفير نظم وأساليب للتعامل مع هذه المعلومات، وتوفيرها بالنوعية المطلوبة، وبالشكل الذي يراعي عمل المؤسسة واحتياجاتها (وينتن وهواري، 2004: 27)

وتقتضي جودة المعلومات أن يتم تحديث المعلومات والبيانات بشكل مستمر، وأن تتوافر مراجعة دورية للمعلومات، وتحديثها (الكثيري، 2011: 23). ولا ترقى المعلومات إلى مستوى الجودة، ولا يكون لها قيمة حقيقية إلا إذا كانت مطابقة لحاجات المستفيد منها، والذي يوظفها في مجال معين لحل مشكلة أو قضاء حاجة (Delon & Mclean, 2003: 16).

وتهتم جودة المعلومات بخصائص هذه المعلومات مثل الدقة، والثقة، والإيجاز، والصلة بالموضوع، وأن تكون مفهومة، وذات معنى، وحديثة، وقابلة للمقارنة، وذات شكل مناسب (رومي وصلاح، 2012: 140)، كما يجب أن يكون المحتوى المعلوماتي خالياً من الانحراف، والأخطاء الطباعية، وأيضاً أن تكون المعلومات مرتبة ومناسبة ويمكن استيعابها بسهولة ومعروضة بطريقة جيدة (منصور، 2001: 120).

ويمكن ضمان جودة المعلومات من حيث الدقة والحدثة والترابط وسهولة الفهم من قبل المستخدم ويمكن تقسيم جودة المعلومة إلى أربعة أبعاد هي:

- الترابط: تقديم معلومة ذات صلة بالمشكلة المراد حلها.
 - الدقة: دقة المعلومة وصحتها وعدم تقديم معلومات خطأ.
 - التوقيت: توفر المعلومة في الوقت المناسب.
 - التكامل: تقديم صورة متكاملة عن الموضوع الذي يريده المستخدم (Mcleod,2006: 33).
- وتعتمد جودة المعلومات المقدمة إلكترونياً على عدد من العوامل المرتبطة بالمعلومات نفسها ومن هذه العوامل: دقة المعلومات، والثقة بمصادرها، وشموليتها، وتغطيتها لجوانب حاجات المستخدم، وصلتها بموضوع الموقع الإلكتروني الذي تعرض فيه (Egowan, 2011: 10)

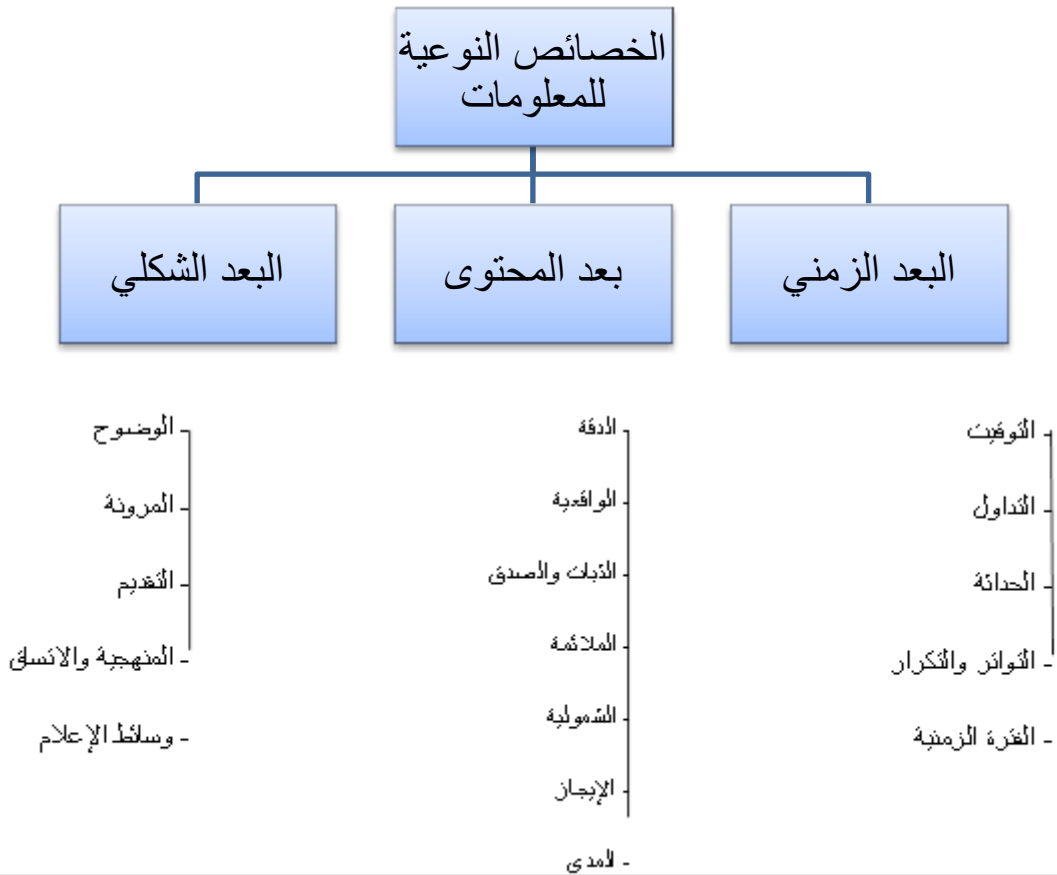


شكل رقم (6) سلسلة قيمة المعلومات

المصدر (ياسين، 2005: 247)

كما أضيفت خصائص للمعلومات في الموقع الإلكتروني مثل: (Hasan & Abuelrub, 2011: 17-19)

- 1- العلاقة: مدى علاقة المعلومات بالموقع وبمتطلبات المستفيد، وأن تكون المعلومات غنية بالتفاصيل اللازمة والمفيدة، وأن تتضمن المعلومات تفاصيل حول أهداف المؤسسة.
 - 2- تعدد اللغات: أن تتوفر المعلومات بلغات مختلفة، ومناسبة لثقافات مختلفة، وتوفي احتياجات الجمهور بغض النظر عن أماكن سكنهم.
 - 3- التقديم: المعلومة مقدمة بأشكال مختلفة (doc, Pdf, Video, audio, ...) لكي يتمكن المستفيد من تحميل الملف المناسب له.
 - 4- الهدف: تقديم المعلومات بأسلوب موضوعي بدون تحيز مؤسسي أو ثقافي أو سياسي، ومناسب لحاجات المستفيدين كافة بدون الرجوع إلى أصولهم وأعرافهم.
- وقد قدم النجار تصنيفاً لخصائص المعلومات تضمنت ثلاثة أبعاد رئيسة وهي:
- 1- البعد الزمني ويتضمن التوقيت المناسب، والحدثة، والتواتر، والتكرار، والفترة الزمنية الخاصة بالمعلومات.
 - 2- البعد الشكلي ويتضمن الوضوح، والمنهجية، والاتساق، والمرونة، وهي قابلية التكيف لأكثر من مستخدم، ويمكن استخدامها من قبل عدة مستويات، والتقديم أي تقديم المعلومات بشكل مختصر أو تفصيلي.
 - 3- بعد المحتوى وهو يتعلق ببعد الإجابة عن سؤال لماذا؟ ويتضمن الدقة، والواقعية، والثبات، والمصداقية، والملاءمة، والشمولية، والإيجاز، والمدى، والأداء (النجار، 2006: 26)



شكل رقم (7) خصائص جودة المعلومات

المصدر الباحثة

وهنا ينبغي التنويه بأن دقة المعلومات تؤدي دائماً إلى تكلفة أعلى وهو ما يجب التركيز عليه، لذا لا بد من التأكيد على عبء التكلفة للمعلومات، بحيث يكون العائد المتوقع من المعلومات أكبر من تكلفة الحصول عليها (النجار و الحوري، 2008: 60).

جودة الخدمات المقدمة:

إن الخدمات الإلكترونية كثيرة ومتنوعة وأصبحت تغطي جميع مجالات الخدمات التقليدية ومن هذه الخدمات محركات البحث والمجموعات والمشاركة في المعلومات والملفات والشركة التي تعمل على تقديم خدماتها عبر الإنترنت تلتزم بتقديم خدمة جيدة تقترن بأبعاد عديدة تفرضها خصائص الإنترنت وقدرة الشركة على استخدام هذه الخصائص من أجل جذب المستخدمين

المحتملين من هذه الخدمات؛ ولذلك فهي بحاجة إلى تنويع خدمات الموقع، وبعد التنويع في خدمات الموقع الاستجابة الأفضل لحاجات ورغبات المستفيدين وبالتالي فهو يمثل جزء من جودة الخدمة المقدمة، ويمكن تحقيق هذا من خلال: خيارات الخدمة المتعددة، تجديد عروض الخدمات باستمرار، تفرغ محرك بحث، الصلات بالمواقع المتعددة ذات العلاقة بالخدمات المقدمة، الاتصال والاستجابة (نجم، 2010: 484).

شروط الخدمة الإلكترونية الجيدة:

- 1- ألا يتطلب إدخال البيانات والمعلومات الشخصية وقتاً طويلاً لكي لا يشعر المستخدم بالملل.
- 2- ألا يؤدي إنجاز المعاملة عبر الإنترنت إلى التأخير بسبب التحميل أو بطء الخوادم أو وجود مشاكل في التصميم (الهوري و طواهر، 2012: 99).
- 3- أن تتطابق الخدمة المقدمة مع بروتوكولات التشغيل ومع ما يتوقعه المستخدم.
- 4- أن تكون الخدمة ذات موثوقية عالية ومتوافقة مع الأدوات المتاحة للمستخدم (حسين، 2011: 23).
- 5- أن تتبع من حاجات المستخدمين وتلبي رغباتهم وتطلعاتهم (ياسين والطائي، 2004: 32).

أما إذا كانت الخدمات الإلكترونية حكومية فأضف للخصائص السابقة ما يلي:

- 1- خدمة التسجيل الموحد حيث تحتاج بعض الخدمات الحكومية إلى التأكد من هوية المواطن لمعرفة مدى أهليته للاستفسار من الخدمة الإلكترونية، لذلك يجب أن يدعم الموقع الإلكتروني عملية التسجيل الموحد للمواطنين للتأكد من هوية المواطن وإصدار إذن إلكتروني يستطيع من خلاله النفاذ إلى الشبكة والوصول إلى الخدمات الحكومية.
- 2- خدمة الاشتراك بالمعلومات من خلال إتاحة الفرصة أمام المواطن للاشتراك بخدمة بث المعلومات عن موضوع خدماتي معين بشكل دوري وتحديد وسيلة الحصول على تلك المعلومات، وينبغي أن يتاح للمواطن أيضاً تعديل اشتراكه بتلك الخدمات أو إلغائها (الغانم، 2013: 121).

3- التأكد من الالتزام بتطوير جودة الخدمات والنشاطات التي يقدمها الموقع وتوافر معايير تحدد مستوى قبول الخدمات والنشاطات وتوافر خطط لتطوير الخدمات التي يقدمها الموقع وخطط لإجراءات تطوير الموقع (الكثيري، 2011: 33).

نظام الأمان في الموقع:

جلب الحاسوب والنظم الحاسوبية - بشكل عام وشبكة الإنترنت بشكل خاص - معها الكثير من الفوائد والمعطيات، فأضافت الكثير من الإيجابيات إلى مسيرة حياتنا المعاصرة، إلا أنهما أي النظم الحاسوبية والشبكات جلبتا معها أنواعاً جديدة من الجرائم والتجاوزات، وفي مقدمتها القرصنة والجرائم والفيروسات (قنديلجي والسامرائي، 2012: 175).

وتتضمن سرية المعلومات محاور متنوعة، منها السرية، والتكامل، وتوفير المعلومات، ومعرفة تاريخ دخول أي شخص إلى المعلومات وأمان المعلومات، وحتى نستطيع تحقيق السرية، فإنه يجب تحديد من هم الأشخاص المخولون بالدخول، وتحديد من هم غير المخولين ومنعهم من الدخول. أما التكامل؛ فهو يركز على أن المعلومات محصنة ضد التغيير سواء كان من الداخل أو الخارج. في حين يعني توفير المعلومات أنها متوافرة، ومتاحة، ويمكن الاستفادة منها، والحصول عليها دون أن يتم الاعتراض أو الامتناع عن إعطائها بالكامل، أو حذف جزء منها، وهناك تفاوت في أهمية هذه المحاور لكل مؤسسة، إذ تعتبر سرية المعلومات أهم المحاور التي تهدف إلى تحقيقها الجهات العسكرية، أما قطاع الأعمال فإنه يركز على تكامل المعلومات، فكل مؤسسة حسب نوع عملها وحساسيته تركز على محور، أو عدد من المحاور في نفس الوقت (الهيبي والريجات، 2005: 320).

وهناك ثلاثة مكونات أساسية لأمن الحواسيب وشبكات المعلومات المحوسبة، وهي:

- سرية المعلومات: وهذا الجانب يشمل كافة التدابير السرية ومن أمثلة المعلومات التي يتم الحرص على سريتها (المعلومات الشخصية، والمالية للأفراد، والمعلومات العسكرية والأمنية، وأية معلومات تنافسية تخص المؤسسات والدول).

- سلامة وأمن المعلومات: أي اتخاذ التدابير اللازمة لحماية المعلومات من التغيير، إذ من المحتمل أن يقوم شخص بالعبث في بيانات هامة وحساسة ومصيرية أو إضافة معلومات مغلوبة وغير صحيحة.
- ضمان الوصول إلى المعلومات والموارد الحاسوبية إذ إن الحفاظ على سرية المعلومات وسلامتها لا يعني أن نمنع الوصول إليها تماماً حيث إن هذا يفقدها أهميتها وتصبح غير ذات قيمة إذا كان من يحق له الاطلاع عليها لا يمكنه الوصول إليها (قنديلجي والسامرائي، 2012: 176).
- ولضمان أمن وسلامة المعلومات عبر الشبكة يجب مراعاة الأمور التالية: (شلباية، 2003: 456)
 - التشفير والشفيرة هي الأداة التي تشفر كلمات السر للمستخدمين، وتشفر بعض البرامج الخدمية لمساعدة النظام.
 - تسجيل الأحداث حيث إن هناك بعض البرامج في النظام تسجل كل كبيرة وصغيرة تحدث في الشبكة وفي أجهزة الخادم والتحكم في الدخول للأشخاص المصرح لهم.
 - التحكم في الدخول إلى الشبكة عبر حسابات المستخدمين.
- والاختراقات هي محاولة الدخول إلى جهاز أو شبكة حاسب آلي من قبل شخص غير مصرح له بالدخول إلى الجهاز أو الشبكة، وذلك بغرض الاطلاع، السرقة، التخريب، التعطيل (شلباية، 2003: 456)، ويعتمد أساس الاختراق على التحكم والسيطرة عن بعد، ولا تتم عملية الاختراق إلا بوجود برامج خاصة لذلك (شوقي، 2003: 42).
- ويتعلق أمن وسرية المعلومات بمدى دقة المعلومات المعروضة على الموقع ومصداقيتها، وأمن الموقع وحمايته ووضوح سياسات الحصول على المعلومات عبر الإنترنت، وحماية البيانات الشخصية للمستخدمين، وحق المستفيد في الاطلاع على بياناتهم الشخصية وتعديلها، وتأكيد الموقع على سرية البيانات، وخدمات التواصل الآمن والضوابط الخاصة بعدم إساءة استخدام الموقع، وتأمين المعاملات المالية إن وجدت وحماية حقوق الملكية الفكرية (بركات، 2013: 123).

وتعتمد درجة أمن الشبكة على مدى حساسية البيانات المتداولة عبر الشبكة، كما يتم تنظيم الأمن وفقاً لنوع الشبكة، وهنا يجب اتخاذ عدد من الإجراءات التي تضمن أمن الشبكة ومنها: (شوقي، 2003: 158).

- 1- التحفظ على وسائط التخزين التي تحتوي على مشغلات الشبكة أو أي معلومات في مكان مؤمن من السرقات والحرائق.
- 2- التأكد من أمن المعدات وصعوبة الوصول إليها من قبل أي فرد غير المخولين لذلك.
- 3- عدم إصلاح أي أجزاء من كابلات الشركة أو كروت الشبكة خارج الشركة أو المؤسسة.
- 4- حماية وسائط التوصيل لأنها قد تكون عرضة للتجسس.
- 5- تشفير البيانات.
- 6- التغيير الدوري لكلمات المرور.
- 7- استخدام برامج تسجيل العمليات التي تتم على الشبكة.
- 8- إعطاء التصاريح للوصول إلى البيانات والمعلومات على الشبكة كل حسب عمله وإعطاء الصلاحيات حسب طبيعة عمل المستخدمين.
- 9- عدم استخدام برامج غير أصلية أو مجهولة المصدر.
- 10- توعية العاملين في المؤسسة بالمخاطر التي قد تعود على المؤسسة نظير إهمال موضوع أمن الشبكات.

وقد أثارت الجرائم المعلوماتية التي ظهرت في البيئة الافتراضية نتيجة استخدام شبكات المعلومات بوجه عام والإنترنت بوجه خاص، المخاوف - على مستوى المؤسسات والأفراد - من عدم توافر بيئة آمنة لتداول المعلومات وبالتالي تزايد احتمالات انتهاك الخصوصية المعلوماتية، وهنا يجب التأكيد على أن هناك ثلاثة مستويات للخصوصية والأمن المعلوماتي:

- المستوى الأول ويتعلق بالتشريعات والتعديلات الدستورية والقانونية التي تضعها الدولة لحماية خصوصية المواطنين.

- والمستوى الثاني هو المستوى المؤسسي للمؤسسات العامة التي تقدم الخدمات الإلكترونية للمواطنين وذلك من خلال وضع الضوابط التنظيمية والإجراءات التقنية التي تضع أمن المعلومات وخصوصية المتعاملين مع خدماتها، وشركات التقنيات التي تطور البرمجيات والعتاد التقني، بهدف توفير آليات تأمين المعلومات، وضمان خصوصيتها.
- والمستوى الثالث هو مستوى الأفراد وذلك من خلال اتخاذ التدابير اللازمة للتعامل مع الخدمات الإلكترونية للمؤسسات التي تتمتع بموثوقية ومصداقية عالية (شاهين، 2011: 98).

وقد بدأت مخاطر الخصوصية والأمن تظهر بمثابة مخاوف وحالات قلق في عصر الخدمة الإلكترونية، وما لم يتم معالجتها بشكل صحيح فإنها ستمثل تهديداً خطيراً لإمكانيات تطبيق الخدمة الإلكترونية، وتعرف مخاطر الخصوصية بأنها (تخوف أو قلق المستفيد من أن المعلومات التي أدلى بها من قرارة نفسه حول نفسه إلى موقع المؤسسة التي يتعامل معها، قد يساء استخدامها من قبل أحد العاملين في المؤسسة التي يتعامل معها)، أما مخاطر الأمن فتشير إلى أن طرفاً ثالثاً قد يحصل على المعلومات عن المستفيد دون معرفته، أو أن طرفاً ثالثاً قد يعترض أو يعرقل تعاملته عبر وسائل الاتصال (العلاق، 2009: 125).

والتهديد هو أي حالة أو حدث سواء أكان مقصوداً أو غير مقصود يؤثر بصورة سلبية في النظام وبالتالي في المؤسسة، ولا يمكن حصر حالات التهديدات بصورة كاملة، لذلك يجب تحديد التهديدات الأكثر خطورة واتخاذ الإجراءات المناسبة من حيث التكلفة لمنعها أو التقليل من تأثيرها. وعادة ما تظهر تأثيرات التهديدات على شكل (الصاحب، 2013: 2):

- سرقة البيانات.
- انتهاك السرية.
- انتهاك الخصوصية.
- فقد تكامل البيانات.
- تعطل النظام.

وتكون الإجراءات المضادة معتمدة على الحاسوب أو غير معتمدة عليه، أما المعتمدة على الحاسوب فمنها:

- استخدام الصلاحيات وكلمات السر .
- النسخ الاحتياطي.
- تكامل البيانات.
- التشفير .
- مضادات الفيروسات والرسائل المشبوهة.
- الجدران النارية.
- أنظمة المراقبة.

أما الإجراءات غير المعتمدة على الحاسوب فتشمل:

- الحماية المادية ومنع الوصول للنظام.
- استخدام أجهزة الإطفاء وإنذار الحريق.
- وضع الأجهزة في المكان المناسب.
- التدريب.
- الإجراءات الإدارية.

جودة البرمجيات:

تعرف البرمجيات بأنها الشق اللاملموس من مكونات الحاسوب، وهي تعني الشق الذهني من نظم الحاسوب وشبكاته، وهي تتوزع على فئتين رئيسيتين هما برامج النظام، وبرامج التطبيقات (ياسين، 2005: 25).

وهي تعليمات وبيانات الحاسوب التي يمكن أن تخزن وتعرض إلكترونياً، وإذا كانت الأجهزة هي الجزء الصلب في الحاسوب، فالبرمجيات هي الجزء الناعم في الحاسوب، وتخضع جودتها لمتطلبات المطورين من جهة والمستفيدين من جهة أخرى (نجم، 2009: 504).

ويمكن تقسيم البرمجيات إلى فئتين:

1- برامج النظام: مثل نظم التشغيل ونظم إدارة الشبكات، و مترجمات لغات البرمجة، أدوات تدقيق البرمجة.

2- برامج التطبيقات: مثل مستعرضات الويب، وبرامج البريد الإلكتروني، وبرامج الدعم الجماعي، والجدول الإلكتروني، وبرامج معالجة النصوص، وبرامج قواعد البيانات، وحزم البرامج المالية والمحاسبية، وبرامج إدارة وتخطيط موارد المشاريع.

وكثير من المؤسسات ذات المهام النمطية لا تستطيع أن تنجز مهامها بكفاءة عالية بدون برمجيات التطبيق التي أصبحت تمثل أصولها الأساسية وبند الإنفاق الأكثر أهمية في ظل الأعمال الإلكترونية فتقوم بتطوير برامجها الخاصة وفق احتياجاتها لتكسب ميزة تنافسية، ذلك أن هذه البرمجيات تدير موارد الحاسوب، وتقدم الأدوات اللازمة للمستخدمين لتوظيفها في عمليات ومهام جديدة، فتعمل كوسيط بين المؤسسة والمعلومات المخزنة. وإدارة البرمجيات تقوم على تحديد الاحتياجات النمطية القابلة للتوصيف والتقييس والمعالجة من خلال قواعد محددة أو نموذج محدد من أجل إدارتها كمهام نمطية باستخدام برمجيات معدة لهذا الغرض، وهذا يساعد الإدارة في تحسين تعاملها مع احتياجاتها وقراراتها من خلال التمييز بين ما يمكن إدارته من خلال برمجيات التطبيق وما لا يمكن إدارته (نجم، 2009: 390).

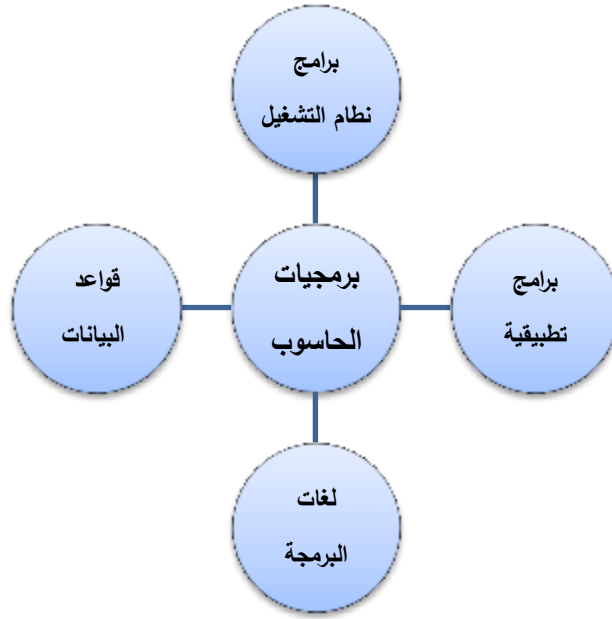
ويوجد تصنيف آخر للبرمجيات وفيه يقسم البرمجيات حسب وظائفها إلى أربعة أقسام وهي:

1- برمجيات السيطرة على نظام الكمبيوتر، وشبكات نقل البيانات وتسمى برمجيات نظام التشغيل.

2- برمجيات أدائية وتسمى نظم إدارة قواعد البيانات.

3- برمجيات تطبيقية وهي حلقة الوصل بين النظام الآلي والمشكلة التي يتصدى لها.

4- لغات البرمجة وهي حلقة الوصل بين المبرمج والتفاصيل الداخلية (عامر، 2007: 218).



شكل رقم (8) تصنيف برمجيات الحاسوب

المصدر الباحثة

يمثل الشكل السابق تصنيف برمجيات الحاسوب حسب وظيفتها.

لتعريف جودة البرمجيات كانت هناك محاولات كثيرة قدمت لهذا الغرض وجودة البرمجية بوصفها تكنولوجيا أو خدمة لا بد من أن تعالج وفق منظور واسع يقوم على تكامل ثلاثة جوانب أساسية هي: (نجم، 2010: 507)

1- المدخل إلى جودة البرمجية: وهل جودة البرمجية تقوم على رؤية الشركة أو بشكل أكثر تحديداً رؤية المطورين سواءً باحثين أو مبرمجين ومصممين، أم تقوم على رؤية المستفيدين الذين لا تهمهم المواصفات والممارسات الهندسية الأفضل وإنما يهتمهم الإيفاء باحتياجاتهم؟

2- خصائص جودة البرمجية: وهذه الخصائص أصبحت تقدم معايير مرشدة قابلة للقياس والتقييم بقدر عالمي بما يضمن جودة البرمجية.

3- عملية تطوير البرمجية: التي بقدر ما تساهم بتحقيق التطوير السريع فإنها يمكن أن تضمن مراعاة جودة البرمجية وخصائصها في المراحل المبكرة لتطوير البرمجية كما هو الحال في مرحلة تحديد الاحتياجات وتصميم البرمجية وصولاً إلى مرحلة الاختبار.

خصائص البرمجيات الجيدة:

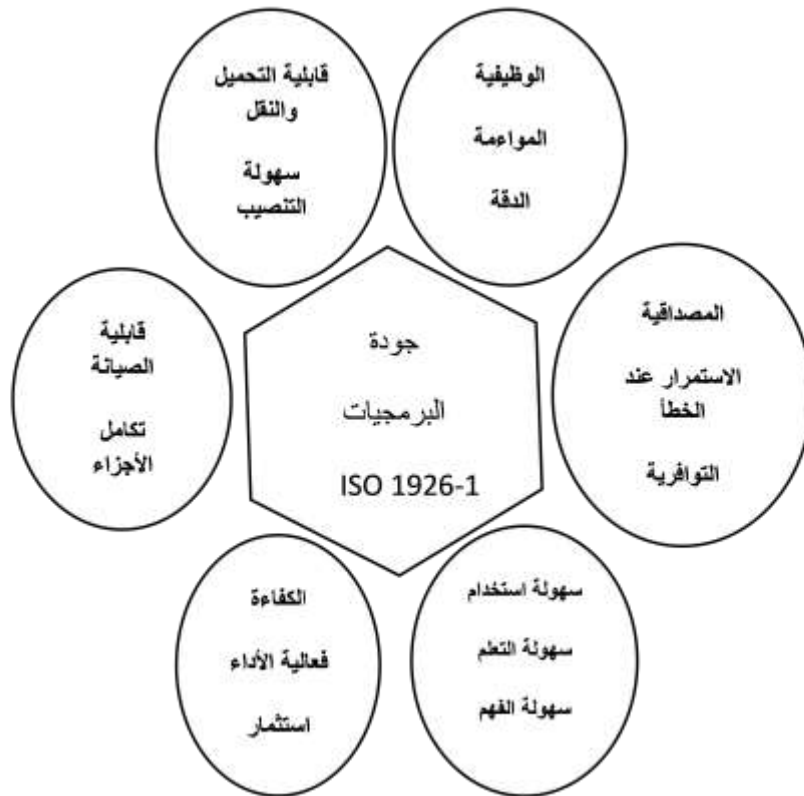
حسب مواصفات الأيزو 9126-1 فإن جودة البرمجية (Software Quality) تحدد بخصائص ستة وهي:

- 1- الوظيفية Functionality الالتزام الوظيفي للبرمجية وتعني مستوى التزام البرمجية بالاحتياجات والمتطلبات الوظيفية المعلنة من قبل المستخدم وهي تتلخص في عدد من الخصائص الفرعية: (المواءمة، الدقة، الالتزام الوظيفي)
- 2- المعولية أو المصدقية Reliability وهي قدرة النظام على العمل بصورة صحيحة والمحافظة على مستوى الأداء بمعنى الحفاظ على مستوى تنفيذ المهام بصورة صحيحة بشكل غير متأثر بعامل الزمن ومن خصائصها الفرعية: (الاستمرار في حالة الخطأ) (التسامح مع الخطأ)، التوافرية، القدرة على استعادة الأداء، الالتزام بالموثوقية)
- 3- سهولة الاستخدام Usability وهي أن تكون البرمجية قابلة للتعلم والاستخدام وتشمل الخصائص الفرعية: (سهولة الفهم، سهولة التعلم، سهولة التشغيل)
- 4- الكفاءة Efficiency هي قدرة البرمجية على توفير الأداء المناسب بالنسبة للموارد المتاحة ومن الخصائص الفرعية للكفاءة: (فعالية الأداء بالنسبة للزمن، استثمار الموارد)
- 5- قابلية الصيانة Maintainability هي قدرة البرمجية على استيعاب التعديل والتطوير والتحسين وإزالة الأخطاء والإضافات اللازمة لتكيف البرمجية مع بيئة العمل ومن الخصائص الفرعية لها: (قابلية تكامل الأجزاء، قابلية التحليل، قابلية الاحتبار، قابلية التغيير).

6- قابلية التحميل والنقل Portability وهي قدرة البرمجية على العمل في أكثر من بيئة تشغيل والتكيف دون الحاجة لمكونات إضافية ومن ضمن الخصائص الفرعية لها: (سهولة التنصيب، قابلية النقل، قابلية التكيف).

<http://www.sqa.net/iso9126.html>

يمثل الشكل التالي خصائص البرمجيات الجيدة.



شكل رقم (9) خصائص جودة البرمجية

المصدر الباحثة

ثالثاً: تجارب عامة في الخدمات الإلكترونية

التجارب العربية والدولية في الخدمات الإلكترونية

بدأت المؤسسات الحكومية في بعض الدول المتقدمة والنامية، بتبني مفاهيم الخدمة الإلكترونية لإنجاز نشاطاتها وأعمالها اليومية، ولتقديم خدماتها للمواطنين، وقد تبلور هذا المفهوم عندما أتاحت هذه الأجهزة والمؤسسات تقديم تلك الخدمات عبر الوسائل الإلكترونية (شبكة الإنترنت، الهاتف..) للأفراد والإدارات الحكومية، وكذلك القطاع الخاص. وقد كان للتطورات السريعة في تقنية المعلومات أثر عميق في الطريقة التي يعمل الناس ويتواصلون بها في شتى بقاع الأرض، مما يتطلب تطوير طرق للتفاعل بين المواطنين وأجهزة المؤسسات العامة.

والخدمة الإلكترونية هي نمط متطور وجديد من الإدارة يتم من خلاله رفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارية وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها المؤسسات الحكومية للمواطنين، وتحت هذا النمط الجديد من العمل يتمكن المواطن من إنجاز كافة المعاملات الحكومية وحتى استصدار الوثائق الرسمية عبر الوسائل الإلكترونية مثل الإنترنت والهواتف الخلية والأرضية بسرعة وفعالية عالية (الهاجنة، 2007: 3).

في هذا المبحث سوف تستعرض الباحثة عدداً من التجارب العالمية والعربية حول الخدمات الإلكترونية بشكل عام وتوظيفها في التعليم بشكل خاص، ومن الدول العربية التي سنتعرض لتجاربها دولة الإمارات العربية المتحدة، وهي تجربة رائدة في العالم العربي ضمن مجال الخدمات الإلكترونية، ودولتا قطر، والسعودية، وقد أحرزتا تقدماً ملحوظاً في مجال الخدمة الإلكترونية خلال الأعوام 2013 - 2014 حسب مقاييس الأمم المتحدة، أما التجارب الدولية فسنعرض لدولة ماليزيا التي أحرزت تقدماً واضحاً خلال الأعوام السابقة، وبعض التجارب الأوروبية في هذا المجال علماً بأن التجربة الأوروبية تجربة رائدة في مجال الإلكترونيات منذ السبعينيات.

تجربة الإمارات العربية المتحدة

يعتبر مشروع الخدمات الحكومية الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة مشروعاً رائداً ومتقدماً وخاصة في إمارة دبي، وقد بدأت هذه التجربة عام 2002 م وهي تجربة رائدة على مستوى العالم العربي، وقد وضعت الإمارات نوعين من الأهداف:

أهداف قريبة المدى وهي:

1- تهيئة البنية التحتية الفنية لتشغيل الخدمات الإلكترونية.

2- توفير عدد من الخدمات الإلكترونية الحكومية للأفراد والمؤسسات عبر شبكة الإنترنت.

3- إنجاز المعاملات بشكل سريع ودقيق وتقليل عدد زيارات المستفيدين.

أهداف بعيدة المدى وهي:

1- توفير أكبر عدد من الخدمات عبر الإنترنت.

2- توفير الخدمات الإلكترونية عبر قنوات جديدة كالهواتف والأجهزة النقالة.

3- التركيز المستمر على تحسين الإجراءات والنظم الداخلية المساندة للخدمات الإلكترونية.

4- العمل على توعية المستفيدين والموظفين وتهيئتهم، ودفعهم نحو الاستفادة من الخدمات الإلكترونية.

وقد حققت دولة الإمارات العربية المتحدة تقدماً كبيراً في مجال الخدمة الإلكترونية على مستوى العالم وذلك طبقاً لتقرير الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية الصادر في شهر فبراير 2012، وقد عكس التقدم في تلك المؤشرات مدى التقدم الذي وصلت إليه الحكومة الإلكترونية في الإمارات إذ قفزت خلال فترة قصيرة حسب تصنيف الأمم المتحدة في التقرير عام 2012 من المرتبة 49 إلى المرتبة 28 عالمياً، وهي الأولى عربياً.

http://www.ita.gov.om/ITAPortal_AR/MediaCenter/Document_Library.aspx

مجال الخدمة الإلكترونية في التعليم في الإمارات العربية المتحدة

تحددت أهداف ومجالات استخدام التقنيات التربوية وتوظيفها في التعليم العام في الإمارات في ضوء أحدث المفاهيم التربوية حيث قامت الإمارات بتقسيم خطتها المعلوماتية في مجال استخدام وتوظيف التقنيات التربوية إلى عدد من المشاريع من أهمها:

1- مشروع إدخال الحاسوب كمادة تعليمية اعتباراً من 1989 لطلاب الصفوف الأول والثاني

الثانويين .

2- توظيف الحاسوب كوسيط تعليمي لحفز عملية تعلم المواد الدراسية وتسهيلها .

3- إنشاء قاعدة بيانات إحصائية لوزارة التربية والتعليم والشباب؛ لتوفير المعلومات اللازمة للاتصال والتخطيط واتخاذ القرارات .

4- تحويل المكتبات إلى مراكز ومصادر تعلم إلكترونية .

5- استخدام الحاسوب في الإدارة المدرسية حيث قامت وزارة التربية والتعليم بدولة الإمارات باعتماد برامج حاسوبية وربط جميع المدارس الموجودة في كل إمارة عبر شبكة تحتوي على قاعدة بيانات تخزن عليها معلومات هذه المدارس لسهولة التعامل معها وسهولة استخراج التقارير والوثائق من خلالها .

<http://www.dubai.ae/ar/Lists/Topics/DispForm.aspx?ID=3&category=Home>

حكومة دبي الذكية:

تعدّ (حكومة دبي الذكية) مبادرة رائدة على صعيد المنطقة، تم تجسيدها في دبي . تقوم هذه المبادرة على توفير الخدمات الحكومية الإلكترونية لطيف شامل من شركات الأعمال ولمتطلبات الحياة اليومية لمجتمع الإمارة . وتقود دائرة حكومة دبي الذكية، رسمياً، إنجاز عملية التحول الإلكتروني في حكومة دبي، وتشرف على تنفيذها .

وتعمل "حكومة دبي الذكية" بتناسق وتكامل مع جميع الهيئات والدوائر التي تقع تحت مظلة حكومة دبي .. ويعود الفضل في النتائج الطيبة التي حققتها حكومة دبي الذكية منذ انطلاقتها في عام 2000 إلى الجهود المشتركة من جميع الدوائر الحكومية . كانت حكومة دبي الذكية تدعى

سابقاً حكومة دبي الإلكترونية، وقد قام حاكم دبي بتغيير اسم الدائرة إلى حكومة دبي الذكية في شهر يونيو من العام 2013 تماشياً مع المبادرة القاضية بالتحول إلى عصر الحكومة الذكية.

وتقدم "حكومة دبي الذكية" خدمات عديدة موجهة للجمهور وأخرى مشتركة للجهات الحكومية وموظفيها، كما تتولى مهمة الإدارة والإشراف الكاملين على البوابة الرسمية لحكومة دبي، التي باتت مجعاً حكومياً افتراضياً يضم ما يزيد على 1500 خدمة حكومية لدوائر وجهات حكومة دبي.. كما يجري تحديثها بشكل دائم. كما أنها تقدم العديد من الخدمات للمؤسسات التعليمية فتسجيل الطلاب وجميع معاملات الطلاب تجري من خلال هذه البوابة كما أنها تقدم خدماتها لأولياء الأمور.

<http://www.dubai.ae/ar/AboutDubaiGovernment/Pages/default.aspx>

تجربة دولة قطر

أطلقت الحكومة الإلكترونية في قطر عام 2003 وبعد ذلك تم وضع خطة استراتيجية لبرنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة وقد تم افتتاح البوابة الإلكترونية الحكومية عام 2008 وأطلقت نسختها الجديدة في 2010 لتوفر إمكانيات الوصول على مدار الساعة إلى جميع الخدمات والمعلومات الحكومية التي يحتاجها كل من يعيش أو يعمل في دولة قطر (خالص، 2013: 454)

الأهداف الأساسية لبرنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة:

1- تطوير الخدمات الإلكترونية للمستخدمين من خلال توفير الخدمات الأكثر كفاءة وفاعلية والأسهل وصولاً للجميع.

2- زيادة الكفاءة الداخلية للمؤسسات الحكومية من خلال تبسيط الإجراءات الحكومية والتنسيق بين تلك الهيئات (خالص، 2013: 455).

اليوم، يبين المشهد الرقمي في قطر أن القطاع الحكومي أصبح أكثر اتصالاً من ذي قبل، ووفقاً لمؤشر الجاهزية الشبكية لعام 2013 الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي، والذي يقيس قدرة الدولة على الاستفادة بشكل كامل من التكنولوجيا الحديثة من حيث المنافسة الاقتصادية

والحياة اليومية للمواطن، والنمو العام، فإن دولة قطر قد احتلت المرتبة الثالثة والعشرين من بين 144 دولة قافزة بذلك عن المرتبة التاسعة والثلاثين في عام 2005 . (المشهد الرقمي في دولة قطر 2013)

أما في قطاع التعليم فهناك العديد من المبادرات التي يطلقها المجلس الأعلى للتعليم بهدف تطوير العملية التعليمية وتقديم خدمات إلكترونية قائمة على التكنولوجيا الرقمية المتكاملة وذلك لتعزيز جهود حكومة قطر في تحسين جودة التعليم والتعلم.

أهداف برنامج التعليم الإلكتروني في قطر:

- 1- تحقيق رؤية قطر 2030 في مجال التنمية البشرية.
 - 2- تنمية اتجاه إيجابي ورفع الوعي في المجتمع نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها في عملية التعليم والتعلم.
 - 3- تحقيق الريادة في النظام التعليمي وذلك برفع كفاءة التعليم وجودته.
 - 4- تحقيق أهداف التعليم بدولة قطر بشكل فاعل وسلس، من خلال تعامل كل المنظومة التعليمية بوسائل الاتصال الحديثة.
 - 5- الوصول إلى مخرجات تعليمية قادرة على مواجهة تحديات مرحلة التعليم الجامعي وسوق العمل.
 - 6- إيجاد بيئة تعليمية مشوقة تزيد دافعية الطلاب وتشجعهم على الإبداع.
 - 7- تمكين الطلاب من عملية التعلم في أي وقت وفي أي مكان.
 - 8- تنمية روح الاستقلالية والاعتماد على النفس لدى الطلاب مما يعزز مهارات البحث والتعلم الذاتي .
 - 9- تمكين المعلم من أداء عمله بكفاءة وإبداع بإتاحة طرق تدريس تشبع احتياجات الطلاب المتنوعة وتوقعاتهم.
 - 10- زيادة التواصل بين أطراف المنظومة التعليمية.
- تلبية احتياجات الطلاب بالكيفية التي تناسب قدراتهم.

- مشاريع التعليم الإلكتروني:
- نظام إدارة التعلم.
- المكتبة الإلكترونية.
- المحتوى الإلكتروني.
- جهاز لكل طالب ومعلم.
- يقدم برنامج التعليم الإلكتروني العديد من الخدمات الإلكترونية لجميع أطراف العملية التعليمية. (المعلم، الطالب، ولي الأمر).

خدمات المعلم

- شبكة المعلمين المبدعين وهي شبكة يمكن للمعلم من خلالها التواصل مع جميع معلمي المدارس المستقلة في قطر؛ بهدف تبادل المعرفة خارج حدود المدرسة، وتشارك الممارسات والمناقشات من خلال غرف المواد المختلفة.
- البريد الإلكتروني وفيها يتم توفير بريد إلكتروني مجاني وآمن للمعلم يستخدمه في العملية التعليمية.
- جدول الحصص حيث يمكن للمعلم استعراض جدول الحصص الدراسي من خلال نظام إدارة التعلم.
- الواجبات والتقييمات يمكن للمعلم من خلال نظام إدارة التعلم إنشاء الواجبات وإسنادها لجميع الطلاب أو بعضهم.
- المتابعة يمكن للمعلم مراقبة الأداء الدراسي لجميع الطلبة المسجلين في الفصول التي يدرسها بالإضافة إلى إمكانية عرض التقارير المفصلة عن أداء كل طالب، والتواصل معه أو مع ولي أمره وذلك من خلال نظام إدارة التعلم.
- الأجنحة وفيها يتمكن المعلم من إنشاء أجنحة بالأحداث والمهام الخاصة به أو المشاركة في أجنحة أحداث المدرسة وذلك على نظام إدارة التعلم.

- المكتبة الإلكترونية حيث يمكن للمعلم الدخول على نظام المكتبة الإلكترونية وأداء عملية البحث عن المصادر وحجزها وإضافة تعليقاته بسهولة ويسر وفي أي وقت ومكان سواء من مكتبة مدرسته أو من مكتبات خارجية.

- التدريب الإلكتروني حيث سيتمكن من الانضمام للدورات المفتوحة عن بعد.

خدمات للطالب:

- جهاز الطالب يتم توفير جهاز لوجي شخصي يستخدمه داخل وخارج المدرسة مع إمكانية الوصول المستمر إلى أدوات التعلم والاتصالات والقدرات التعاونية.

- المكتبة الإلكترونية حيث يمكن للطالب الدخول على نظام المكتبة الإلكترونية وأداء عملية البحث عن المصادر وحجزها وإضافة تعليقاته بسهولة ويسر وفي أي وقت ومكان سواء من مكتبة مدرسته أو من مكتبات خارجية.

- الملف الشخصي وهي أحد الخدمات الإبداعية التي تقدم للطلاب من أجل تنظيم أعمالهم وبياناتهم وأفكارهم التي تمثلهم وتعكس تقدمهم وأدائهم الأكاديمي وتلخيصها ومشاركتها. إذ يتمكن كل طالب من إنشاء الملف الشخصي بالصورة التي يفضلها. ويضم هذا الملف كافة المعلومات والبيانات التي يرغب الطالب في مشاركتها مع كافة مستخدمي نظام إدارة التعلم و يوفر للطالب مجالاً واسعاً لإظهار خبراته وإنجازاته الأكاديمية والاجتماعية.

- الواجبات وهي خدمة تساعد على توفير الوقت والجهد المبذول في إدارة واجبات الطالب وتنظيمها. حيث يمكن عرض كافة الواجبات مُجمعة ومُصنفةً وفقاً لحالة الواجب (متأخر، واجب التسليم، تم تسليمه و تم تصحيحه). مما يسهل على الطالب الوصول إلى الواجب المطلوب، وحله، وتسليمه عبر الإنترنت.

- الأجنحة إن التقويم هو أحد المواقع الفرعية التي تتدرج تحت موقع "الجدول" الذي تتضمنه "قائمتي". وهو يعرض التقويم الخاص بالطالب الذي يبقيه على علم بكافة الأحداث المدرسية والتعليمية. هذا بالإضافة إلى عرض جدول الحصص، مواعيد الواجبات و الاختبارات.

- المحادثات الشخصية هي إحدى قنوات التواصل التي تعزز التواصل المستمر بين الطالب و مُدرسيه حيث يتمكن الطالب، وبسهولة، من الوصول إلى أي من مُدرسيه، و إجراء محادثة شخصية معه، ولا يمكن أن يراها أو يشترك فيها أي طرف آخر، كما أنها تحتفظ بجميع المحادثات السابقة التي تمت بينهما.

- البريد الإلكتروني وفيها يتم توفير بريد إلكتروني مجاني وآمن للمعلم يستخدمه في العملية التعليمية.

خدمات لولي الأمر:

- التقارير توفر لهم أحدث المعلومات الخاصة بنتائج أبنائهم، وأدائهم التعليمي، ودرجاتهم، وواجباتهم، ومعدلات الحضور والغياب الخاصة بهم. فهي تساعدهم على متابعة تقدمهم التعليمي من مختلف المناظير.

- السلوك تعرض كل المواقف التي تعكس سلوك الأبناء بناءً على ملاحظات مُدرسيه.

- مجلس الأمناء من خلال أحد المواقع الفرعية حيث يمتلك جميع الأعضاء صلاحية الدخول على الموقع من خلال الحساب الشخصي الخاص بكل مستخدم، وهو يعزز التواصل و التفاعل حيث يتمكن كل عضو من مشاركة الإعلانات والتعميمات من خلال الموقع إلى جانب تقويم الأحداث و الفعاليات. كما يمكن أيضا مشاركة البومات الصور و الروابط الهامة و المشاركة في مناقشات فعالة.

- رسائل الجوال حيث يستلم إخطارات، بجميع تعميمات المدرسة، ومواعيد تقديم الواجبات وتواريخ الاختبارات.

<https://www.education.qa/ar/abouttheprogram/Pages/ElearningServices.aspx>

تجربة المملكة العربية السعودية

تولي حكومة المملكة العربية السعودية اهتماماً كبيراً للتحويل إلى الحكومة الإلكترونية، وذلك لما تقدمه مفاهيم الحكومة الإلكترونية من فوائد كبيرة للاقتصاد الوطني. حيث تم البدء بمرحلة تطبيق الحكومة الإلكترونية منذ عام 2002 وقد تم وضع خطة لتقديم الخدمات والمعاملات

الحكومية إلكترونيًا من قبل وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. وتنقسم تقنية المعلومات والاتصالات في الجهات الحكومية إلى ثلاثة أقسام رئيسة هي:

1- تطبيقات منتشرة في جميع الجهات الحكومية مثل أنظمة شئون الموظفين والأنظمة المالية وأنظمة حفظ الملفات.

2- تطبيقات مشتركة بين عدد من الجهات الحكومية كنظام طلبات الاستخدام.

3- تطبيقات خاصة بالجهة الحكومية نفسها.

وقد تقدمت المملكة العربية السعودية إلى المرتبة الـ 36 في تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2014، وذلك من بين 193 دولة، وأكد التقرير تحقيق المملكة مستوى متميز على المستوى العالمي في مسيرتها نحو التحول للخدمات الإلكترونية الحكومية، كما نوه التقرير للبوابات الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية (سعودي) وما تعرضه من خدمات تقدمها مختلف الجهات الحكومية (النشرة الإلكترونية لبرنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية، 2013: 2).

وتقدم هذه البوابات العديد من الخدمات الإلكترونية للمواطن ومنها: خدمات خاصة بالتعليم حيث تتيح البوابات العديد من الخدمات المحدثة للطلاب تشمل على خدمات القبول الإلكتروني بالجامعات السعودية، كما أنها تحتوي على (71) خدمة للطلاب والطالبات تقدمها الجامعات والكليات الحكومية في المملكة (النشرة الإلكترونية لبرنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية، 2013: 7)، ومن الأمثلة على الخدمات الإلكترونية المقدمة للطلاب في المملكة :

- توظيف الاتصالات وتقنية المعلومات في مساندة التعليم والتعلم من خلال وضع المناهج بصيغة إلكترونية تفاعلية، وهناك عدة مشاريع ضمن هذا المشروع منها: مشروع إدارة المحتوى، ومشروع نظام الربط عبر الفيديو، ومشروع تأمين وتركيب معامل الحاسب الآلي للمدارس ومشروع البوابات الإلكترونية، ويتم حالياً بناء بوابات التعليم الوطنية والأكاديمية الافتراضية للتطوير المهني التربوي والمدرسة الافتراضية ومصادر المحتوى الرقمي التعليمي.

- نظام الإدارة التربوية الإلكترونية (نور) وهو نظام معلوماتي شامل للعملية التعليمية يعتمد على أحدث ما توصلت إليه التقنية في مجال الإدارة التربوية الإلكترونية ويغطي جميع المدارس التي تشرف عليها الوزارة، وسيوفر النظام العديد من الخدمات الإلكترونية لعدد (55) من فئات المستفيدين منهم على سبيل المثال الطالب، والمعلم، وولي الأمر، ومدير المدرسة، كما ستساهم الخدمات الإلكترونية في إعداد التقارير اللازمة وتوفير المعلومات الأساسية عن العملية التعليمية عند الحاجة إليها.
- مشروع تصميم عمليات ودليل خدمات المركز الوطني للمعلومات، وهو يهدف إلى تصميم المجموعة الكاملة لآليات عمل تقنيات المعلومات وتنفيذها، بما يعكس نشاطات الوزارة والإدارات الإقليمية، وتصميم آليات العمل لتقنية المعلومات بناء على أفضل الممارسات العالمية، وأن يوائم الهيكل التنظيمي ونموذج الحوكمة الجديدين، وتطوير كتالوج شامل لخدمات تقنية المعلومات للوزارة والإدارات الإقليمية، وضمان استخدام أدوات ذات صلة تعكس نموذج العمل الجديد في كل من قطاع تقنية المعلومات والإدارات الإقليمية لإطلاق آليات العمل الجديدة وإدامتها (النشرة الإلكترونية للخطة الوطنية للاتصالات وتقنية المعلومات، 2014: 4).

التجربة الأوروبية

عملت دول الاتحاد الأوروبي على تطوير دعم التعليم المحوسب والخدمة الإلكترونية للطلاب ولشبكات المؤسسات التعليمية، وعملت معظم دول هذه المجموعة على تطوير البنية التحتية للاتصالات وتوفير أجهزة الحاسوب للمواطنين بأسعار معقولة حتى أصبحت النسبة حاسوب لكل 17 مواطن، ونتيجة ذلك أصبحت 93% من المدارس في أوروبا متصلة بالشبكة العالمية.

وضمن برامجه لدعم العلوم والتكنولوجيا والتعليم من خلال الجامعات ومراكز البحث العلمي، أولى الاتحاد الأوروبي الدعم الكبير لمشاريع التعليم الإلكتروني حيث تم دعم العديد من المشاريع الكبيرة مثل مشروع:

(Menu: Model for a European Networked University for E-earning)

والذي يهدف إلى استحداث نموذج جامعة أوربية افتراضية لتوفير فرص تعليمية لأكثر عدد ممكن من مواطني الاتحاد من خلال التعليم الإلكتروني.

والمشروع الريادي الثاني هو (Minerva E-learning Action Plan) والمتضمن دعم صناعة البرمجيات والبنية التحتية الخاصة بالتعليم الإلكتروني وكذلك التعليم المفتوح ومن خلال التعاون بين الصناعة والجامعات ومراكز البحث العلمي . وقد تم رصد ميزانية تصل إلى (8.5) مليون يورو وفي مدة لا تتجاوز ثلاث سنوات بحيث يتم دعم (35-40) مشروع كل عام وبدعم يصل إلى 130 ألف يورو.

يعمل الاتحاد الأوروبي على دعم برامج التدريب الإلكتروني ، وهناك أكثر من 60% من برامج التدريب تتم من خلال الشبكة العالمية ، ونتيجة لذلك وفرت الشركات الأوروبية فواتير مباشرة وأصبح التدريب الإلكتروني لا يقل أهمية عن التعليم الإلكتروني لكونه يوفر التدريب المطلوب بمرونة عالية من حيث الوقت وعدد المتدربين بالإضافة إلى الكلفة القليلة مقارنة مع التدريب التقليدي.

<http://www.saleshelp.com/webtraining/ASTDfactsheet.htm>

الشبكة القومية للتعليم في بريطانيا National Grid for Learning in UK

أنشأت المملكة المتحدة مشروع الشبكة القومية للتعليم الذي يمثل مبادرة لتحسين وصول كل المدارس العامة الابتدائية والثانوية البريطانية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة، ويقدم هذا المشروع موارد التعلم المختلفة لاستخدام المدرسين وإمداد الطلاب بمراد التعلم التي يحتاجونها، ويصل هذا المشروع إلى كافة المتعلمين في منازلهم، كما يوفر أيضاً تسهيلات ربط المدرسين معاً لتبادل الآراء والأفكار، بالإضافة إلى ربط الطلاب أيضاً مع بعضهم البعض من جهة أخرى، ويبني المشروع على شبكة الخدمات الرقمية المتكاملة ISDN.

https://www.education.gov.uk/consultations/downloadableDocs/42_1

شبكة المدارس الأوروبية: European School Net.

يمثل المشروع جهداً مشتركاً بين المدارس والقطاع الخاص الأوروبي، الذي يقدم الوسائل المتعددة للمحتوى التعليمي ويدير المشروع تجمع مشترك من وزراء دول الاتحاد الأوروبي، كما

تموله المفوضية الأوروبية من حصيلة الوسائط المتعددة، وهو يربط أكثر من (31700) مدرسة، ويمثل هذا المشروع شبكة رئيسية تضم كل الشبكات المتوافرة في دول الاتحاد الأوروبي، ويرتبط بها حالياً (31) وزارة تعليم أوروبية أي (31) دولة أوروبية.

وقد طورت في إطار هذا المشروع كلية معلمين افتراضية لتوفير المقررات الدراسية، وندوات معامل الوسائط المتعددة الافتراضية، بالإضافة إلى توفير التسهيلات الأخرى المحتاج إليها في التدريس والتعليم، وإدارة العملية التعليمية.

www.eun.org

التجربة الماليزية

في عام 1996 وضعت الحكومة الماليزية خطة تقنية شاملة تجعل البلاد في مصاف الدول المتقدمة وقد رمز لهذه الخطة (Vison 2021997) أن أهم أهداف هذه الخطة إدخال الحاسوب والارتباط بشبكة الانترنت في كل فصل دراسي من فصول المدارس. وتهدف ماليزيا إلى تعميم هذا النوع من المدارس في جميع أرجاء البلاد.

لقد أنجزت جامعة الوسائط المتعددة ((MMU الماليزية (www.mmu.edu.my) برمجيات التخاطب مع المتعلم وكذلك ما يتعلق بشبكة الحاسوب المطلوبة، فيما قامت جامعة كيوتو اليابانية (www.kyoto-u.ac.my) باستكمال البرمجيات المتعلقة بالمعالجة الرقمية للصور والأنماط. كما ساهمت جامعات وشركات يابانية وماليزية في دعم هذا المشروع المتميز الذي ساهم بشكل فعال في تشجيع طلبة التخصصات العلمية باستخدام تقنيات التعليم الإلكتروني / الافتراضي، حيث يتمكن الطالب المسجل في إحدى الجامعات من استغلال المواد التعليمية الموجودة لدى الجامعات الأخرى .

أما فيما يتعلق بالبنية التحتية فقد تم ربط جميع مدارس وجامعات ماليزيا بعمود فقري من شبكة الألياف البصرية السريعة التي تسمح بنقل حزم المعلومات الكبيرة لخدمة نقل الوسائط المتعددة والفيديو .

وتتعاون الجامعات الماليزية مع العديد من الجامعات الدولية لتقديم خبرتها في مجال التعليم الإلكتروني / الافتراضي وكذلك لإعداد مواد تعليمية إلكترونية . في منتصف العام 2002 انفتحت عدد من الجامعات الماليزية واليابانية للبدء بتنفيذ مشروع طموح لإطلاق مواد تعليمية إلكترونية.

وكان يتوقع أن تكتمل هذه الخطة (المتعلقة بالتعليم) قبل حلول عام 2000 لولا الهزة الاقتصادية التي حلت بالبلاد في عام 1997 . ومع ذلك فقد بلغت نسبة المدارس المربوطة بشبكة الانترنت في ديسمبر 1999 أكثر من 90 % وفي الفصول الدراسية 45% وتسمى المدارس الماليزية التي تطبق التقنية في الفصول الدراسية بالمدارس الذكية. (Smart Schools)

<http://www.adb.org/features/ict-and-skills-development-asia-and-pacific-12-things-know> الموقع الرسمي ل Asian Development Bank

وقد هدفت مبادرة المدرسة الذكية في ماليزيا إلى تحسين جودة التعليم من جميع النواحي، وإيجاد جيل جديد من القوى العاملة المؤهلة تكنولوجياً والقادرة على التفكير، ومن خلال هذه المبادرة تم البدء بعدد 87 مدرسة كتجربة لتحويلها إلى مدارس ذكية، حيث تم تزويد كل مدرسة بعدد (520) جهاز حاسوب بواقع (7) أجهزة لكل غرفة دراسية وغرفة مختبر علمي وعدد (4) مختبرات حاسوب بواقع (36) جهاز حاسوب لكل مختبر والأجهزة الباقية تم توزيعها في غرف المعلمين والمصادر والإدارة، كما تم تزويد الإدارات المدرسية بنظام معلومات إداري يشمل مجالات: إدارة المدرسة، شئون الطلبة، المصادر التعليمية، الشئون المالية، شئون الأفراد، اللوازم، أمن النظام. (Ghavifekr & et al, 2011: 85)

الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم العالي

أسست الخدمات الإلكترونية بشكل تجريبي في العام الدراسي 2009-2010 وتم تجربتها في مجموعة من المدارس حوالي (20) مدرسة على امتداد قطاع غزة . ومن ثم في العام الدراسي التالي 2010-2011 تم تطبيقها في جميع مدارس ومديريات القطاع.

المجالات التي كانت تغطيها الخدمات الإلكترونية في بداية تطبيقها:

1- درجات الطلاب واستخراج الشهادات المدرسية في نهاية كل فصل.

2- بيانات الطلاب وتسجيل الطلاب.

3- تسجيل المشتركين من الطلاب في الثانوية العامة، وتفصيل إدارة امتحانات الثانوية العامة

مثل توزيع الطلاب على اللجان، وقاعات الامتحانات، وأرقام جلوسهم.

تم تطوير الخدمات الإلكترونية خلال السنوات الأربعة السابقة حيث أصبحت تغطي جزءاً كبيراً من مهام العمل الإداري المدرسي وهناك بعض المجالات التي تأمل وزارة التربية والتعليم أن تغطيها الخدمات الإلكترونية في الفترة القادمة، والدخول إلى الخدمات الإلكترونية يتم من خلال نظام المصادقة الموحد حيث يضم هذا النظام بوابة رئيسية لأي معاملة إلكترونية للمواطن في أي مؤسسة حكومية وضمن هذا النظام تقدم وزارة التربية والتعليم خدماتها الإلكترونية.

المجالات التي تغطيها الخدمات الإلكترونية:

أولاً: امتحانات الثانوية العامة:

حيث يتم التعامل مع الخدمات الإلكترونية في كل ما يخص امتحانات الثانوية العامة سواء تسجيل الطلاب للامتحانات وتوزيعهم على لجان وقاعات الامتحانات، وترشيح العاملين في تنفيذ امتحانات الثانوية العامة وتصحيحها وتكليفهم للعمل، وحتى الأمور المالية تقوم الخدمات الإلكترونية بإنجازها.

ثانياً: الشؤون الإدارية وشئون الموظفين:

الخدمات الإلكترونية مسجل عليها كل ما يتعلق بمعلومات الموظف والسجل الوظيفي له والإجازات وغيرها والمؤهلات العلمية، وحصر دوام الموظفين يتم تحديثه بشكل يومي سواء في المدارس أو المديرية أو الوزارة نفسها. وتوضح الشاشة التالية الشاشة الرئيسية لشئون الموظفين حيث يتم حفظ إجازات جميع العاملين في وزارة التربية والتعليم ويمكن للإدارة العامة للشؤون الإدارية الاطلاع على بيانات وإجازات جميع العاملين في الوزارة من خلال الخدمات الإلكترونية.

ثالثاً: إدارة امتحانات المتقدمين للوظائف الحكومية:

حيث يتم من خلال الخدمات الإلكترونية حفظ بيانات المتقدمين للوظائف ودرجاتهم في امتحانات التوظيف و امتحانات مزاوله المهنة، فمن يتقدم لوظيفة في وزارة التربية والتعليم يتم تتبع بياناتهم من لحظة تقديم طلب الوظيفة إلى أن يتم تعيين الموظف الذي يتم اختياره.

رابعاً: الإدارة المدرسية:

الأعمال المرتبطة بالإدارة المدرسية كثيرة ومتنوعة، وتغطي الخدمات الإلكترونية جزءاً هاماً من هذه الأعمال وهي كالتالي:

1- الامتحانات المدرسية:

الامتحانات الشهرية والنصفية والنهائية جميعها ترصد درجاتها على الخدمات الإلكترونية للوزارة والامتحانات الموحدة للصفوف العاشر والرابع وغيرها من المراحل، حيث كانت تنفذ هذه الامتحانات على مستوى القطاع ككل، ويشكل لها لجان تصحيح شبيهة بلجان تصحيح امتحانات الثانوية العامة حيث في الامتحانات الموحدة ترصد الدرجات للطلاب جميعاً وتستخرج النتائج وترحل لحساب كل مدرسة لاستخراج شهادات الطلاب.

2- تسجيل الطلاب وتشعبيهم على الفصول الدراسية، واستيراد المعلومات الخاصة بهم من السجل المدني إلى وزارة التربية والتعليم.

3- توزيع التشكيل المدرسي أي حصص المعلمين في بداية العام ومتابعة رصد المعلم لدرجات طلابه خلال العام الدراسي.

4- الجدول المدرسي حيث يتم إدخال الصفوف والمعلمين والمواد الدراسية وجدول الحصص الأسبوعي، ويمكن لولي أمر الطالب الاطلاع على الجدول الدراسي لأبنائه في المدرسة على مدار الأسبوع.

5- الاستمارات الإحصائية والإحصاءات التي تطلب من المدرسة بشكل دوري حيث تخزن المعلومات المعطاة في قاعدة بيانات تبقى بشكل دائم ولا ينقصها إلا التحديث والمتابعة من مدير المدرسة.

6- الصحة المدرسية حيث يتم حوسبة الملف الصحي للطالب منذ دخوله الصف الأول في المدرسة وينتقل الملف مع الطالب في كل عام دراسي مع تحديثه في حالة حدوث أي جديد إلى أن ينهي الطالب الدراسة في المدارس الحكومية.

7- الإرشاد التربوي وحالات الإرشاد النفسي لدى الطلاب حيث يتم إنشاء ملفات إرشاد نفسي لمن يحتاج من الطلاب لمتابعته على مر السنوات طالما بقي في المدارس الحكومية.

خامساً: متابعة ولي الأمر:

فمن خلال الخدمات الإلكترونية يمكن لولي الأمر متابعة أبنائه في المدرسة والمعلومات المتاحة لولي الأمر من خلال الخدمات الإلكترونية هي:

- درجات الأبناء.
- سجل الحضور والغياب بشكل يومي.
- الجدول المدرسي للأبناء.

سادساً: العهد واللوازم :

تعالج الخدمات الإلكترونية جميع العهد واللوازم وهي كانت حتى عهد قريب مسجلة في سجلات ورقية ولكن تم تحويلها إلى الخدمات الإلكترونية، حيث سجلت جميع العهد الموجودة في المدارس والمديريات ووزارة التربية والتعليم، وتم تصنيفها حسب استخدامها، ويمكن من خلال الخدمات الإلكترونية معرفة جميع الأجهزة والأثاث وغيرها من عهد ولوازم موجودة في أي مدرسة أو مديرية.

سابعاً: الكتب المدرسية:

تشكل الكتب المدرسية عبئاً ليس بالبسيط على وزارة التربية والتعليم، وذلك نتيجة العدد الكبير للكتب المدرسية ولأن الوزارة تسلم هذه الكتب للطلاب في بداية العام الدراسي وتستلمها في نهايته. وهذا يتطلب متابعة حثيثة من الإدارة العامة للكتب والمطبوعات ومن أقسام الكتب الموجودة

في المديرية، وقد اعتمد هذا العمل في السابق على نماذج وسجلات ورقية شكلت عبئاً كبيراً على العمل الإداري سواء في المدرسة أو مديرية التربية والتعليم، ولكن بعد تحويل الكتب المدرسية إلى نظام الخدمات الإلكترونية أصبح بالإمكان المتابعة من قبل مدير المدرسة ورئيس قسم الكتب بشكل سهل ودقيق وفي أي وقت، مما سهل هذه العملية وجعلها أوضح وأدق من قبل.

ثامناً: أرشفة المراسلات

وهو مطبق في وزارة التربية والتعليم نفسها ولكن لم يطبق بعد في المديريات أو المدارس.

تاسعاً: حوسبة التدريب:

التدريب الذي يتم للعاملين في الوزارة تدخل بياناته بشكل تلقائي إلى ملف الموظف الذي تلقى التدريب.

عاشراً: منح الصلاحيات:

يتم إعطاء الصلاحيات من قبل مدير النظام للمستفيدين من البرنامج حسب المسمى الوظيفي للشخص وموقعه في المؤسسة التربوية. وتحافظ عملية منح الصلاحيات على سرية العمل وجودته، حيث لا يستطيع موظف الاطلاع على تفاصيل معلومات تخص قسم آخر بدون التعامل مع هذا القسم مباشرة.

ويمكن منح صلاحيات لمجموعة من الأشخاص مثل الصلاحيات التي تمنح لحساب المدرسة ككل كمجموعة أو لمديرية تربية وتعليم.

آفاق التطوير في الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم:

تطمح وزارة التربية والتعليم في تطوير خدماتها المقدمة من قبل البوابة الإلكترونية لتشمل مجالات جديدة، ومن هذه المجالات:

- التشكيلات المدرسية المقترحة عند الإعداد للعام الدراسي الجديد.
- حوسبة عمل قسم الإشراف التربوي وعمل المشرفين التربويين.
- حوسبة النظام المالي للوزارة ككل والمديريات والمدارس.

- حوسبة مكونات المختبرات العلمية في المدارس وربطها بالمنهاج والأنشطة الموجودة فيه والتي تعتمد على المختبر العلمي وعمل إحصائيات بالمواد الموجودة والمواد اللازمة في المختبرات العلمية، ومتابعة تنفيذ التجارب العلمية في مختبر العلوم في كل مدرسة.
- المعلومات مستمدة من (مقابلة مع الفريق القائم على تطوير نظام الخدمات الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم) إلى جانب الموقع الإلكتروني للخدمات الإلكترونية www.mohe.ps

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

بعد اطلاع الباحثة على الدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية، قامت الباحثة بتقسيم الدراسات إلى قسمين: (الدراسات العربية - الدراسات الأجنبية) وكل قسم رُتب حسب التسلسل الزمني من الأحدث إلى الأقدم، وقد تم تناول هذه الدراسات وتحليلها من خلال توضيح الأهداف، المنهج، الأدوات، العينة وأهم النتائج والتوصيات، كما تم التعقيب على هذه الدراسات بتوضيح أوجه الاختلاف والاتفاق فيما بينها، وكذلك أوجه استفادة الدراسة الحالية منها بالإضافة إلى إظهار أبرز ما ستميز به الدراسة عن الدراسات السابقة.

أولاً: الدراسات العربية:

1- دراسة حماد (2013) وهي بعنوان تقييم مدى نجاح الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم في قطاع غزة من وجهة نظر العاملين. وقد هدفت الدراسة إلى تعرف واقع ومدى نجاح الخدمات الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم - غزة، كأحد تطبيقات الحكومة الإلكترونية الفلسطينية وتقييمها من خلال بحث درجة توافر معايير نجاح النظم الإدارية، ومدى رضا المستخدمين عنها. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ولجمع البيانات استخدم الباحث الاستبانة، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في وزارة التربية والتعليم من جميع محافظات قطاع غزة، وقد بلغ حجم العينة (450) من العاملين في الوزارة.

وكان من أهم نتائج الدراسة:

- وجود إدراك لدى مجتمع الدراسة لأهمية الخدمة الإلكترونية وأثرها الإيجابي على إنجاز العمل وتوفير الوقت والكلفة.
- تمتع موقع الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم بجودة التصميم وسهولة التعلم.
- توافر جودة المعلومات وجودة الخدمات وجودة النظام في الخدمات الإلكترونية للوزارة.
- زيادة رضا الأفراد المستخدمين وقناعتهم بزيادة طردية مع زيادة استخدامهم للخدمات الإلكترونية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول مدى نجاح الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم تعزى لمتغير الجنس أو المستوى التعليمي أو عدد سنوات الخدمة.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي لصالح "وظائف أخرى غير مذكورة"

وقد أوصت الدراسة:

- ضرورة الحفاظ على مستوى الرضا المرتفع لدى موظفي وزارة التربية والتعليم عن الخدمات الإلكترونية من خلال العمل على حل المشكلات التي تواجههم مثل عدم توفر الدعم الفني وصعوبة تصفح الموقع.

- الاستماع لآراء المستخدمين لبرنامج الخدمات الإلكترونية ولأفكارهم، والانطلاق منها في تطوير الخدمات الإلكترونية للوزارة.

- نشر نقافة الخدمات الإلكترونية بين الطلبة والمعلمين في المؤسسات التعليمية في قطاع غزة.

2- دراسة العمري والشنقيطي (2013) وهي بعنوان تصور مقترح للخدمات الإدارية المقدمة إلكترونياً لمنسوبات جامعة طيبة في ضوء متطلبات إدارة الجودة الشاملة - المملكة العربية السعودية. وقد هدفت الدراسة إلى التعرف إلى واقع الخدمات الإدارية المقدمة إلكترونياً لمنسوبات جامعة طيبة في المدينة المنورة من خلال الموقع الإلكتروني للجامعة مع تقديم تصور مقترح لتحسين جودة الخدمات الإلكترونية لمنسوبات الجامعة والتي تتفق مع متطلبات الجودة والاعتماد الأكاديمي. وقد استخدمت الباحثتان المنهج الوصفي التحليلي ولجمع البيانات استخدمت الباحثتان استبانتيين الأولى لرصد واقع العمل الإداري الورقي وما تستلزمه المعاملات الإدارية الورقية من وقت، والثانية لرصد واقع الخدمات الإلكترونية المقدمة لمنسوبات الجامعة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الإداريات والهيئة

التدريسية العاملات في جامعة طيبة، وقد بلغ حجم العينة عدد (356) من المجتمع الأصلي.

وكان من أهم نتائج الدراسة:

- قسمت الدراسة الخدمات الإلكترونية إلى خدمات إلكترونية أساسية تستلزم نظام الأمان الجيد لحمايتها والخدمات الإلكترونية المساندة والتي تكون مفتوحة للجميع للاستفادة منها.

- خرجت الدراسة بتصور مقترح اعتمد في وضعه على الحاجة الماسة إلى تقديم خدمات إدارية إلكترونية مميزة لمنسوبات الجامعة، تلبية للتطورات التقنية المتلاحقة.

وقد أوصت الدراسة:

- ضرورة الملحة لتطوير موقع جامعة طيبة وتحويله إلى بوابة إلكترونية متكاملة تقدم خدمات إلكترونية لكل من الإداريين والهيئة التدريسية والطلبة.

- التوسع في تقديم الخدمات الإلكترونية في الجامعة وذلك لتسهيل الإجراءات الإدارية لمنسوبات الجامعة.

3- دراسة الأغا (2012) وهي بعنوان درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة. وقد هدفت الدراسة التعرف إلى درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ولجمع البيانات استخدم الباحث استبانتين، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الإدارة العليا للجامعات الفلسطينية في غزة (الإسلامية - الأزهر - الأقصى) وجميع طلبة وطالبات الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة والعينة عبارة عن (52) من العاملين في الجامعة و(487) طالباً وطالبة من طلبة الجامعات.

وكان من أهم نتائج الدراسة:

- المتوسط الحسابي الكلي لدرجة توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بغزة كان كبيراً
- هناك علاقة ارتباطية موجبة بين درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات وجودة الخدمة المقدمة للطلبة.

وكان من أهم التوصيات:

- التركيز على تقديم الخدمات باستخدام التقنيات الحديثة وبجودة عالية.
- 4 دراسة خليفة (2012) وهي بعنوان مدخل مقترح لاستخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات- دراسة ميدانية بالتطبيق على الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي في جمهورية مصر العربية. وقد هدفت الدراسة التعرف إلى أكثر وظائف الإدارة الإلكترونية تأثيراً على جودة الخدمات وتقييم المستخدمين لجودة هذه الخدمات، ودراسة تأثير وظائف الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة . وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وجمع البيانات استخدم الباحث قائمة استقصاء معدة لغرض جمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين والمتعاملين مع الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي وقد بلغ حجم العينة عدد (348) من المتعاملين، و (240) من العاملين في الهيئة.

وكان من أهم نتائج الدراسة:

- يوجد تأثير معنوي بين كل من التخطيط الإلكتروني والرقابة الإلكترونية والتوجيه والتنظيم الإلكتروني والتنسيق الإلكتروني من جهة وجودة الخدمات التي تقدمها الهيئة من جهة أخرى.
- أهمية توفير نظام إلكتروني يتوافق مع الشبكات الحاسوبية في المؤسسات، ومع الأنظمة الحاسوبية المتوافرة في السوق.

- يوجد قصور في متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتحسين جودة الخدمات ويعود هذا القصور إلى العديد من الأسباب منها عدم تفعيل التبادل الإلكتروني للمعلومات بين الهيئة والمؤسسات الأخرى وعدم تفعيل شبكات الاتصالات الداخلية للإنترنت والخارجية للإنترنت لتقديم الخدمات للمستخدمين، بما يتماشى مع المتطلبات الحديثة من سرعة الرد على المستخدمين، وسرعة تقديم الخدمة لهم.

وقد أوصت الدراسة:

- الربط بين التخطيط الإلكتروني وجودة الخدمة لتحقيق الخدمات في الوقت المناسب وبالمستوى المطلوب.

- التعرف إلى حاجات المستخدمين من الهيئة ورغباتهم بشكل دوري والعمل على التخطيط للخدمات على أساس حاجاتهم.

5- دراسة عبده (2012) وهي بعنوان الجودة المدركة لخدمات المواقع الإلكترونية وأثرها في تحقيق القيمة المضافة من وجهة نظر طلبة الجامعات الخاصة - الأردن. وقد هدفت الدراسة إلى التعرف إلى الجودة المدركة لخدمات المواقع الإلكترونية في تحقيق القيمة المضافة من وجهة نظر طلبة الجامعة الخاصة. وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي ولجمع البيانات استخدمت الباحثة استبانة، وتكون مجتمع الدراسة من طلاب وطالبات الجامعات الأردنية الخاصة، وقد بلغ حجم العينة عدد (500) طالب وطالبة.

وكان من أهم نتائج الدراسة:

- وجود علاقة طردية قوية بين الجودة المدركة لخدمات المواقع الإلكترونية في تحقيق القيمة المضافة.

- وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها (سرعة الوصول، سهولة الاستخدام، كفاية وشمول المعلومات، شكل وتصميم الموقع) على القيمة المضافة بأبعادها (القيمة المالية، القيمة المنفعية)

- أهمية مقدرة الموقع الإلكتروني للجامعة على تقديم معلومات ذات مصداقية تدل على كفاية وشمول المعلومات في الموقع وضرورة توفر الدعم الفني والديناميكي للإجابة على استفسارات زوار الموقع والمستفيدين منه.

وقد أوصت الدراسة:

- الاهتمام بجودة الخدمات الإلكترونية لما فيها من ميزات تنافسية، وتطوير للأعمال التقليدية.
- الأخذ بالاعتبار عند تطوير وتنظيم الخدمات الإلكترونية حاجات الطلبة والمستفيدين من الخدمات الإلكترونية.

- 6- دراسة العبيدي (2012) وهي بعنوان أثر جودة الخدمة الإلكترونية على رضا الطلبة بحث ميداني على طلبة جامعة جرش - الأردن. وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق معايير الخدمة الإلكترونية في جامعة جرش في المملكة الأردنية الهاشمية على رضا زبائنها من الطلبة. وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي ولجمع البيانات استخدمت الباحثة الاستبانة، وتكون مجتمع الدراسة من طلاب وطالبات جامعة جرش، وقد بلغ حجم العينة (250) طالباً وطالبة من الجامعة.

وكان من أهم نتائج الدراسة:

- وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمعايير جودة الخدمة الإلكترونية على رضا الطلبة في جامعة جرش.
- وجود أهمية متزايدة لقياس جودة الخدمات الإلكترونية ومراقبتها.
- عدم جدوى استخدام مقاييس جودة الخدمة التقليدية لقياس جودة الخدمة الإلكترونية لوجود فرق واضح بين نوعي الخدمة.

وقد أوصت الدراسة:

- استخدام مقاييس خاصة بالخدمة الإلكترونية والابتعاد عن المقاييس التي تقيس الخدمة التقليدية نظراً لوجود فروق واضحة بين الخدمة التقليدية والخدمة الإلكترونية.

7- دراسة عودة (2012) وهي بعنوان العلاقة التأثيرية بين جودة الخدمات الإلكترونية وسمعة الجامعات دراسة على عينة من الجامعات الخاصة الأردنية. وقد هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة التأثيرية بين جودة الخدمات الإلكترونية للمواقع الإلكترونية في الجامعات الأردنية الخاصة وسمعة تلك الجامعات. وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي ولجمع البيانات استخدمت الباحثة الاستبانة، وتكون مجتمع الدراسة من طلبة الجامعات الخاصة الأردنية في العاصمة الأردنية عمان وبلغ عدد الطلبة فيها (30459) طالباً وطالبة، وبلغ حجم العينة التي اختارتها الباحثة (1524) طالباً وطالبة.

وكان من أهم نتائج الدراسة:

- جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجامعات الخاصة في الأردن لم تكن بالمستوى الذي يطمح إليه الطلبة.
- جودة تصميم المواقع الإلكترونية للجامعات الخاصة الأردنية كانت بمستوى جيد.
- وجود أثر لجودة الموقع الإلكتروني للجامعة في سمعة الجامعة.

وقد أوصت الدراسة:

- العمل على تحسين جودة الخدمات الإلكترونية وخدمة المعلومات في مؤسسات التعليم العالي.
- رفع مستوى إدراك القائمين على المؤسسات التعليمية لأهمية المواقع الإلكترونية والخدمات الإلكترونية في تحسين سمعة المؤسسة وزيادة إقبال الطلبة عليها.

8- دراسة نايف ومحمد (2012) وهي بعنوان مدى تقبل الطلبة للخدمات المقدمة من خلال الحكومة الإلكترونية نموذج جامعة الأنبار والمعهد التقني للأنبار - العراق . وقد هدفت الدراسة إلى قياس مدى تقبل الطلبة للخدمات الإلكترونية المقدمة من الحكومة الإلكترونية لطلبة جامعة الأنبار والمعهد التقني للأنبار . وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي ولجمع البيانات استخدم الباحثان الاستبانة، وتكون مجتمع الدراسة من طلاب

وطالبات كل من جامعة الأنبار والمعهد التقني للأنبار، وقد بلغ حجم العينة عدد (280) طالباً وطالبة.

وكان من أهم نتائج الدراسة:

- وجود تقبل كبير لدى الطلبة المبحوثين لاستخدام الخدمات الإلكترونية.
- كلما ارتفع مستوى المعرفة بالحاسوب والإنترنت، أدى إلى ارتفاع الرغبة بالاستفادة من الخدمات الإلكترونية.
- تقلل الخدمات الإلكترونية من ممارسة الأعمال التقليدية.
- الإدراك الجيد لمزايا الخدمات الإلكترونية.
- توفر البنية التحتية (حواسيب وإنترنت)، وتوفر الثقة لدى الطلاب في الخدمات الإلكترونية ونظام الأمان الموجود للخدمات الإلكترونية المقدمة.

وقد أوصت الدراسة:

- التأكيد على أهمية توعية الطلاب بشأن الخدمات الإلكترونية.
 - زيادة مواقع تقديم الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمؤسسات التعليمية.
- 9- دراسة وداعة الله والشوابكة (2012) وهي بعنوان قياس كفاءة المنظومة الإلكترونية في جامعة الطائف وأثرها على قبول المستفيدين للخدمة الإلكترونية - المملكة العربية السعودية. وقد هدفت الدراسة إلى اختبار كفاءة المنظومة الإلكترونية في جامعة الطائف والتعرف إلى أثرها في قبول المستفيدين للخدمات الإلكترونية. وقد استخدم الباحثان المنهج التحليلي ولجمع البيانات استخدم الباحثان استبانة، وتكون مجتمع الدراسة من طلاب وطالبات جامعة الطائف وقد بلغ حجم العينة عدد (102) طالباً وطالبة من طلبة العلوم الإدارية في فترة إنجاز الدراسة.

وكان من أهم نتائج الدراسة:

- هناك تقدير مرتفع لأبعاد كفاءة المنظومة الإلكترونية، وكان أكثر الأبعاد تقديراً من قبل المستفيدين دقة المخرجات.

- هناك قبول بمستوى مرتفع للخدمات الإلكترونية المقدمة لدى الطلاب.
 - هنالك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لأبعاد كفاءة المنظومة الإلكترونية (دقة المخرجات، ملائمة المخرجات) على قبول المستفيدين للخدمة الإلكترونية.
- وقد أوصت الدراسة:

- وضع استراتيجيات واضحة من قبل الجهات المعنية لتحفيز تبني تطبيقات وحلول الخدمات الإلكترونية لدى المؤسسات التعليمية تستند في معالمها إلى نتائج الدراسة الحالية والدراسات المشابهة.
- التعاون بين الجهات الحكومية والمؤسسات الخاصة بالاتصالات لتوفير البنية التحتية اللازمة لنشر ثقافة الخدمات الإلكترونية في المجتمع.
- إجراء المزيد من الدراسات للكشف عن العوامل المؤثرة في تحفيز تبني نشر الخدمات الإلكترونية في المؤسسات، وخاصة المؤسسات التعليمية.

10- دراسة الأحمدى (2011) وهي بعنوان تصور مقترح لموقع إلكتروني يخدم طالبات الانتساب في جامعات المملكة - المملكة العربية السعودية. وقد هدفت الدراسة إلى تقديم تصور مقترح لموقع إلكتروني للطالبات المنتسبات للجامعات في المملكة العربية السعودية. وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الوصفي التطويري ولجمع البيانات استخدمت الباحثة استبانة لتحديد الاحتياجات التعليمية لطالبات الانتساب، وتكون مجتمع الدراسة من طالبات الانتساب في المملكة وقد بلغ حجم العينة عدد (200) طالبة منهن.

وكان من أهم نتائج الدراسة:

- الطالبات المنتسبات للجامعات السعودية بحاجة للتفاعل بشكل أكبر مع المادة التعليمية من خلال موقع إلكتروني يعرض هذه المادة التعليمية بشكل جيد.
- مراعاة رغبات الطالبات واحتياجاتهن عند تصميم الموقع الإلكتروني.
- مراعاة التنوع في الأنشطة وأساليب التقويم في الموقع الإلكتروني.

وقد أوصت الدراسة:

- تهيئة بيئة اجتماعية لديها ثقافة رقمية واتجاهات إيجابية نحو الخدمات الإلكترونية.
 - توفير بيئة تفاعل إلكترونية بين المعلمين والمتعلمين.
 - تكوين اتجاهات إيجابية بين المتعلمين للتعلم والخدمة الإلكترونية.
- 11- دراسة الدهيمات (2011) وهي بعنوان جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكاتب الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر المستفيدين - دراسة مقارنة . وقد هدفت الدراسة إلى قياس جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكاتب الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة من خلال المقارنة بين جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكاتب الجامعات الرسمية ومكاتب الجامعات الخاصة من وجهة نظر المستفيدين (الهيئة التدريسية والطلبة) وفقاً لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (الأداء، المصدقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الميزات الإضافية والشكل العام، المواكبة والتعاطف). وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ولجمع البيانات استخدم الباحث الاستبانة، وتكون مجتمع الدراسة من المستفيدين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجامعات الرسمية الأردنية والخاصة وهم أعضاء هيئة التدريس والطلاب في هذه الجامعات وقد بلغ حجم العينة (1268) منهم (350) من أعضاء هيئة التدريس و (918) من الطلاب.

وكان من أهم نتائج الدراسة:

- عدم الاختلاف في وجهات نظر المستفيدين (الهيئة التدريسية - الطلاب) لتقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكاتب الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة.
- وجود فروق في استجابات العينة لتقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكاتب الجامعات الأردنية الرسمية في الأبعاد التالية (سهولة الاستخدام، المصدقية، الاستجابة).

وقد أوصت الدراسة:

- القيام بعمليات تسويقية للخدمات الإلكترونية وتدريب الهيئة التدريسية في الجامعات والطلاب على الخدمات الإلكترونية لتعزيز استفادتهم منها.

12- دراسة العاجز (2011) وهي بعنوان دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية - دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي بمحافظة غزة. وقد هدفت هذه الدراسة إلى تعرف دور الثقافة التنظيمية في تفعيل الإدارة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم العالي بمحافظة غزة. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ولجمع البيانات استخدم الباحث الاستبانة، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين المتعاملين بأسلوب الإدارة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة وعددهم (294) موظفاً.

وكان من أهم نتائج الدراسة:

- يوجد علاقة طردية بين عناصر الثقافة التنظيمية وبين تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في الوزارة.
- لا يتم تكريم الموظفين المتميزين وتحفيزهم من أجل بناء ونشر بيئة العمل الإلكتروني بالوزارة.
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين عن دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم العالي بمحافظة غزة تعزى لمتغير الجنس والحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي.

وقد أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات كان منها:

- اعتبار موقع وزارة التربية والتعليم الإلكتروني معبراً عن هوية الوزارة، وتفعيل هذا الموقع.

13- دراسة خلوف (2010) وهي بعنوان واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات. وقد هدفت الدراسة إلى تعرف واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات. وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وقد تكون مجتمع الدراسة جميع مديري المدارس الثانوية ومديراتها في محافظات

الضفة الغربية وعددهم (625) وتكونت العينة من (322) مديراً ومديرة. وقد اعتمدت الباحثة في جمع بياناتها على استبانة.

وكان من أهم نتائج الدراسة:

- هناك تقدير منخفض لواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية في محافظات الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات مديري المدارس لواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية في محافظات الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور ولمتغير المؤهل العلمي لصالح حملة الماجستير فأعلى ولمتغير الموقع الجغرافي لصالح المدينة.

وقد أوصت الدراسة:

- ضرورة وصل جميع المدارس الثانوية في الضفة الغربية بشبكة الإنترنت ليسهل تداول المعلومات بين المدارس والمديريات ووزارة التربية والتعليم
- العمل على تأسيس شبكة إلكترونية خاصة بالمدارس.

14- دراسة الكثيري (2010) وهي بعنوان مواصفات جودة المواقع الإلكترونية لمدارس التعليم العام نموذج مقترح - المملكة العربية السعودية. وقد هدفت الدراسة إلى بناء مواصفات جودة للمواقع الإلكترونية للمدارس الحكومية والمساهمة في تأسيس مفهوم جودة المواقع الإلكترونية المدرسية. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث قام الباحث بدراسة أدبيات البحث الموجودة حول جودة المواقع الإلكترونية في المؤسسات والهيئات العالمية، ليستنتج نموذجاً مقترحاً لجودة المواقع الإلكترونية المدرسية.

وكان من أهم نتائج الدراسة:

- تحديد (70) من مواصفات جودة الموقع الإلكتروني المدرسي تتوزع على (5) محاور أساسية وفق تصنيف الأيزو وهذه المحاور (وجميعها خاصة بموقع المدرسة الإلكتروني)

هي: مواصفات نظام إدارة الجودة، مواصفات المسؤولية الإدارية، مواصفات إدارة الموارد، مواصفات خصائص المنتج، مواصفات القياس والتحليل والتحسين.

وقد أوصت الدراسة:

- الاهتمام بمفهوم الجودة ومواصفاتها في إعداد المواقع، وتقويمها وتطويرها.
- الاهتمام المؤسسي بالمواقع الإلكترونية للمدارس، لضمان رفع كفاءتها، واستمرار فاعليتها.

15- دراسة مهنا (2009) وهي بعنوان درجة توظيف الحاسوب في الإدارة المدرسية لمدارس وكالة الغوث في محافظات غزة وسبل تطويرها. وقد هدفت الدراسة إلى تحديد درجة توظيف الحاسوب في الإدارة المدرسية في مدارس وكالة الغوث الدولية ومن ثم وضع السبل التي تعمل على تطوير هذه الدرجة. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري مدارس وكالة الغوث ومديراتها بمحافظات غزة والبالغ عددهم (191) والعينة عبارة عن (183) مديراً ومديرة، وقد اعتمد الباحث في جمع بياناته على الاستبانة.

وكان من أهم نتائج الدراسة:

- درجة توظيف الحاسوب في الإدارة المدرسية جاء بنسبة متوسطة 71%.
- جاءت درجة توظيف الحاسوب في مجال الامتحانات في المرتبة الأولى والمرتبة الثانية توظيف الحاسوب في مجال إدارة الأعمال الكتابية ثم إدارة شئون الطلبة ثم إدارة الاتصال والتواصل.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات مديري المدارس لدرجة توظيف الحاسوب في الإدارة المدرسية تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات مديري المدارس لدرجة توظيف الحاسوب في الإدارة المدرسية تعزى لمتغير المنطقة التعليمية

وكان من أهم توصيات الدراسة:

- توفير نظام إدارة معلومات محوسب يشمل جميع مجالات الإدارة المدرسية .
- تصميم صفحات على الإنترنت خاصة بكل مدرسة ليتمكن أولياء الأمور من متابعة أبنائهم وتقديمهم في المدرسة.

16- دراسة الزعفراني (2008) وهي بعنوان نموذج مقترح لتقييم أداء خدمات الحكومة الإلكترونية في جمهورية مصر العربية - دراسة تطبيقية. وقد هدفت الدراسة إلى وضع نموذج لتقييم أداء خدمات الحكومة الإلكترونية في جمهورية مصر العربية من شأنه رفع مستوى الكفاءة والجودة والإنتاجية في الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة عبر شبكة الإنترنت. ولجمع البيانات استخدم الباحث قوائم الاستقصاء، وتكون مجتمع الدراسة من كل من المستفيدين من الخدمات الإلكترونية والمسؤولين عن تقديم الخدمات الإلكترونية في جمهورية مصر العربية وقد بلغ حجم العينة عدد (1000) من المستفيدين من الخدمات الإلكترونية، وعدد (80) من المسؤولين عن تقديم الخدمات الإلكترونية .

وكان من أهم نتائج الدراسة:

- 74% من عينة المستفيدين سبق لهم التعامل مع الخدمات الحكومية الإلكترونية والاستفادة منها.
- أهم الخدمات التي تم الاستفادة منها إلكترونياً هي الاستعلام واستخراج الأوراق الثبوتية وتسديد الفواتير.
- 20% من المستفيدين واجهتهم بعض المشاكل عند التعامل مع الخدمة إلكترونياً، ومن هذه المشاكل: بطء تحميل الموقع، وعدم تحديث الموقع الإلكتروني، وعدم وضوح المعلومات الموجودة على الموقع الإلكتروني).
- أهم معايير تقديم الخدمات الإلكترونية الحكومية التي تهم المستفيدين هي: لغة الموقع، الأمن والخصوصية، واجهة الموقع، تسجيل البيانات، سهولة الوصول إلى الخدمة، مدة تنفيذ الخدمة).

وقد أوصت الدراسة:

- الاهتمام بالجوانب الإعلامية عن الخدمات الإلكترونية المقدمة حتى يستطيع المواطنين التعرف عليها والاستفادة منها والتفاعل معها.
- إجراء دراسات دورية بالتعاون مع الجهات المختصة من أجل التعرف على أوجه القصور في الخدمات الإلكترونية المقدمة لتطويرها وتحسينها بصفة مستمرة.

17- دراسة الشاهي (2008) وهي بعنوان تفعيل استخدامات الإنترنت في تطوير العمل الإداري بجامعة أم القرى بمكة المكرمة. وقد هدفت الدراسة إلى تعرف مدى تفعيل جامعة أم القرى لخدمة الإنترنت في تطوير إدارتها مثل القبول والتسجيل وشئون الموظفين والطلاب والإدارة العامة ومعرفة سبل تفعيل دور الإنترنت في تطوير العمل الإداري في جامعة أم القرى. وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي ولجمع البيانات استخدمت الباحثة الاستبانة، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين والعاملات في جامعة أم القرى، وقد بلغ حجم العينة (100) من العاملين والعاملات في الجامعة.

وكان من أهم نتائج الدراسة:

- تفعيل استخدام الإنترنت في تطوير العمل الإداري في الجامعة يحتاج إلى الكثير من الوقت والجهد حتى يؤتي ثماره.
- مركزية الإدارة تحد من استخدام شبكة الإنترنت في عملية التطوير الإداري بالجامعة لاقتصارها على إدارات دون غيرها.
- وجود فرق معنوي بين متوسطات إجابات العينة تبعاً لمستوى الوظيفة بالنسبة للمحاور الثلاثة: واقع استخدام خدمة تقنية المعلومات. تفعيل تطبيقات الإنترنت. إجابيات عملية تفعيل دور الإنترنت.
- وجود فرق معنوي بين متوسطات إجابات عينة الدراسة في الإدارات المختلفة بالنسبة لكل من: واقع استخدام خدمة تقنية المعلومات. إجابيات عملية تفعيل دور الإنترنت. سلبيات عملية تفعيل دور الإنترنت. مركزية الإدارة.

18- دراسة العريشي (2008) وهي بعنوان إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم - بنين بالعاصمة المقدسة - المملكة العربية السعودية. وقد هدفت الدراسة التعرف إلى درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم في مكة المكرمة وأهم العوامل المساعدة على التطبيق وأبرز المعوقات. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ولجمع البيانات استخدم الباحث الاستبانة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الإدارة العامة للتربية والتعليم - بنين في مكة المكرمة، وقد تكونت العينة من جميع مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (428) عاملاً .

وكان من أهم نتائج الدراسة:

- أفراد عينة الدراسة يرون أن هناك أهمية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم في مكة المكرمة.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم تعزى للمؤهل العلمي لصالح الحاصلين على درجة الماجستير.

وقد أوصت الدراسة:

- ضرورة توفير خدمة الإنترنت لجميع المكاتب التابعة للإدارة العامة للتربية والتعليم.
- تشجيع العاملين في الإدارة العامة وتهيئتهم للتحويل للإدارة الإلكترونية من خلال رصد أنظمة جديدة للحوافز.

19- دراسة عمر (2002) وهي بعنوان استخدام شبكة المعلومات الدولية الإنترنت في إدارة مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية. وقد هدفت الدراسة إلى معرفة واقع استخدام شبكة المعلومات الدولية الإنترنت في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية فيما يتعلق بالأنشطة الإدارية لهذه المؤسسات. وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي ولجمع البيانات استخدم الباحث الاستبانة، وتكون مجتمع الدراسة من فئتين هما مسئولو التعليم العالي في الجامعات السعودية ومسئولو التعليم في وكالة الرئاسة العامة لتعليم البنات وقد بلغ حجم العينة عدد (294) من العاملين في الإدارات

العمامة وعمداء الكليات والقبول والتسجيل وباقي الأقسام الإدارية في الجامعات وجامعات البنات في المملكة.

وكان من أهم نتائج الدراسة:

- اقتصر استخدام الإنترنت في الجامعات السعودية على التعريف بالجامعة وأهدافها ونشر رسالة الجامعة وتبادل النماذج الإدارية الموجودة على مواقع مؤسسات التعليم العالي.

- لا تأخذ الجامعات السعودية حاجات الطلاب ورغباتهم عند تصميم الموقع الإلكتروني الخاص بها

- فيما يخص شئون الطلبة كان توظيف الإنترنت متدنياً، وأكثر الأنشطة فيها توظيفاً للإنترنت هي بيان التخصصات الموجودة في الكليات والإعلان عن فتح باب القبول والتسجيل.

وقد أوصت الدراسة:

- توظيف الإنترنت في الجامعات السعودية يحتاج إلى تفعيل ومتابعة التطورات المستجدة فيما يخص تكنولوجيا المعلومات وتقديم خدمات إدارية عن طريق الإنترنت.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1- دراسة عبد الصادق وآخرون (2014) Abdelsadeq & et al. وهي بعنوان

درجة التوافر والوعي بالخدمات الإلكترونية في التعليم العالي في ليبيا.

Study of the Availability and Awareness of E-services in Higher Education in Libya.

طبقت الدراسة في ماليزيا، وهدفت الدراسة التعرف إلى مدى وعي الطالب الليبي واستخدامه للخدمات الإلكترونية في التعليم العالي، وقد استخدم الباحثون استبانة تم توزيعها على عينة عشوائية على الطلاب الليبيين في الجامعات الماليزية، وبلغ حجم العينة (70) طالباً وطالبة. وكان من أهم النتائج:

1- يوجد مستوى عالٍ من وعي الطلاب الليبيين لمفهوم الخدمات الإلكترونية وأهميتها في التعليم العالي.

2- تطبيق مشروع مثل الخدمات الإلكترونية في ليبيا يتطلب الكثير مما يجب العمل عليه مثل: - تأسيس البنى التحتية اللازمة - تحسين ثقافة ووعي المجتمع بأهمية الخدمة الإلكترونية ليؤثر ذلك في سلوك الناس المعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

2- دراسة أبو باكر وآخرون (Abu Bakar & et al (2014) وهي بعنوان قياس نجاح بوابة المستخدم- دراسة على معاهد التعليم العالي الخاصة في ماليزيا.

Measuring Employee Portal Success: an Evidence from Malaysian Private Higher Institution.

هدفت الدراسة إلى معرفة العوامل التي تؤدي إلى نجاح البوابة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي في ماليزيا وقام الباحثون بقياس نجاح البوابة الإلكترونية من خلال 5 أبعاد تضمنت (جودة المعلومات، جودة الخدمات، جودة النظام، الاهتمام المستمر)

واستخدم الباحثون استبانة تم توزيعها على (250) من المستخدمين للبوابة الإلكترونية في عدد (200) من معاهد التعليم العالي الخاصة في ماليزيا وكانت أهم النتائج:

- البوابات الإلكترونية بشكل عام تعمل على تحسين وتطوير العمل وتزيد من تبادل المعلومات بين المؤسسات، كما وتسهل نظم الاتصال.

- الأبعاد السابقة تؤثر بنسب متفاوتة على رضا المستخدم عن البوابة الإلكترونية وهي كانت بالترتيب التالي: (جودة الخدمة ثم جودة النظام ثم جودة المعلومات، ثم الاهتمام المستمر) وجميعها تؤثر بشكل إيجابي على نجاح البوابة الإلكترونية.

3- دراسة تشوا (Chua (2014) وهي بعنوان تطبيق الحكم الرقمي والأداء المؤسسي للجامعات والمعاهد الرسمية في الفلبين.

Digital Governance Implementation and Institutional Performance of State Universities and Colleges (SUCs) in the Philippines.

هدفت الدراسة إلى تعرف أهمية توظيف الخدمات الإلكترونية ودورها في الأداء المؤسسي للجامعات والمعاهد الرسمية في الفلبين وقد قام الباحث مع عدد من المساعدين بتقييم البوابات الإلكترونية لهذه الجامعات والمعاهد وعددها (107) من خلال استبانة تم إعدادها خصيصاً لذلك. وقد تم تقييم هذه البوابات الإلكترونية من حيث (الاستعمال، الخدمات، مشاركة المستخدمين، المحتوى، الأمن والخصوصية) وقد كانت أهم النتائج:

- الخدمات الإلكترونية للجامعات والمعاهد الرسمية في الفلبين في مراحلها الأولى والمتوسطة. مع التركيز على كل من المحتوى، والاستعمال في البوابات الإلكترونية لها.

- توجد علاقة إيجابية قوية بين كل من الخدمات الإلكترونية المقدمة والأداء المؤسسي لهذه المعاهد والجامعات.

- توظف الخدمات الإلكترونية في المعاهد والجامعات كأداة للابتكار والإبداع في التعليم وإشراك المستخدمين والتفاعل معهم.

4- دراسة الهيمي وآخرون (2014) Al haimi & et al وهي بعنوان متطلبات تطوير نموذج خدمة الحكومة الإلكترونية لتحسين الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم العالي والبحث العلمي في اليمن.

The Requirements Towards the Development of the Egovernment Service Model in Improving E-services for Ministry of Higher Education and Scientific Research in Yemen

هدفت الدراسة التعرف إلى واقع الخدمة الإلكترونية في وزارة التعليم العالي في اليمن ومتطلبات تحسين الخدمات الإلكترونية للوزارة من وجهة نظر المستخدمين من الموقع واستخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي حيث تم جمع البيانات باستخدام استبانة وزعت على عدد (37) من المستخدمين من الخدمات الإلكترونية من الطلاب المغتربين في ماليزيا ، حيث تم من خلال الاستبانة حصر مستوى رضا المستخدمين منها، وأهم المشكلات التي تعاني منها الخدمات

الإلكترونية، كما قدمت الدراسة تصوراً مقترحاً لتطوير الخدمات الإلكترونية لوزارة التعليم العالي في اليمن.

وقد كان من أهم نتائج الدراسة:

- من أهم مشكلات الخدمات الإلكترونية لوزارة قلة المعلومات المستفادة من الموقع الإلكتروني، وعدم دعم الموقع الإلكتروني لتعدد اللغة، ومحدودية الخدمة التي يقدمها الموقع الإلكتروني، وضعف التوثيق في الموقع، وعدم وجود خدمات تفاعلية للطلاب المستفيدين من خلال الموقع الإلكتروني.

وقد أوصت الدراسة بما يلي:

- توفير خدمات تفاعلية ونماذج إلكترونية لتسيير العمل.
- كما اقترحت الدراسة نظاماً مكوناً من 4 مراحل لتطوير الخدمات الإلكترونية للوزارة وهذه المراحل هي تطوير المعلومات وتطوير التفاعل مع الموقع الإلكتروني، وتطوير للمعاملات الإلكترونية، وتطوير التكامل بين الخدمات في الموقع الإلكتروني.

5- دراسة لندقرين وجانسون (2013) Jansson & Lindgren وهي بعنوان الخدمات

الإلكترونية في القطاع العام: إطار مفاهيمي - السويد.

Electronic Services in the Public Sector: A Conceptual Framework

وقد هدفت الدراسة إلى وضع إطار مفاهيمي خاص بالخدمات الإلكترونية العامة ضمن مفهوم الخدمة العامة المقدمة للمواطنين وقد استخدم الباحثان منهجاً نوعياً تفسيرياً.

وقد كان من أهم توصيات الباحثين:-

- على من يقوم ببحث حول الخدمات الإلكترونية أن يقوم بوضع تعريف محدد للخدمة الإلكترونية وأن يكون هذا التعريف له صلة مباشرة بما يقوم الباحث بدراسته.
- التركيز على أهمية تقديم خدمات متكاملة ومتنوعة للمستفيدين من الخدمات الإلكترونية.

- النظر إلى الأبعاد المتعددة للخدمات الإلكترونية وذلك بدلاً من النظرة الضيقة أحادية الجانب لهذا المفهوم.

6-دراسة حميدوزمان (2012) Hamiduzzaman وهي بعنوان الإدارة الإلكترونية في إدارة نظام التعليم في بنغلاديش: ابتكارات لمستوى الجيل القادم

e-governance in management of education system in Bangladesh: Innovations for next generation level

وقد هدفت الدراسة تعرف واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية في التعليم في بنغلادش ووضع تصور لما يجب أن يكون عليه الوضع لتوظيف التكنولوجيا والإدارة الإلكترونية في التعليم وقد استخدم الباحث المنهج المختلط من الكمي والنوعي، ولجمع البيانات استخدم الباحث المقابلات مع ذوي الاختصاص حيث تم إجراء مقابلات مع 20 من موظفي مكتب إدارة منطقة تعليمية واحتوت أسئلة المقابلة على أسئلة مغلقة وأخرى مفتوحة.

وقد كان من أهم نتائج الدراسة:

- أمام بنغلادش تحديات كبيرة للتحويل للخدمة الإلكترونية في التعليم.
- تطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية وتقديم الخدمات من قبل الإدارة الإلكترونية يساعد في إنجاز الأعمال المطلوبة بكفاءة أكبر.
- وقد قدم الباحث استراتيجية مقترحة لتطوير التحويل إلى الخدمة الإلكترونية في التعليم وضمت هذه الاستراتيجية العديد من الإجراءات طويلة الأمد ومتوسطة وقصيرة الأمد، وكان من أهم مقترحاتها:
- وضع خطة حكومية شاملة ليتم من خلالها حوسبة مجالات العمل في التعليم ووضع إطار قانوني للإدارة الإلكترونية
- كما أوصى بتنفيذ أيام دراسية لتوعية الموظفين بأهمية الإدارة الإلكترونية للتعليم.

7- دراسة دارفش (2011) Darvish وهي بعنوان دراسة خدمات المعلومات في المدارس الثانوية التركية.

A study of the Information Services on Turkish High Schools.

وقد هدفت الدراسة الكشف عن توظيف الخدمات المعلوماتية في خمس مدارس ثانوية في أنقرة، تركيا، وكشف تأثير تكنولوجيا المعلومات (شبكة الإنترنت، الاستخدام، وخدمات المعلومات) في برامجها وقد استخدم الباحث المنهج النوعي، ولجمع البيانات استخدم الباحث المحتوى في الموقع الإلكتروني لكل مدرسة، وقد كانت العينة عبارة عن خمس مدارس ثانوية خاصة. وقد كان من أهم نتائج الدراسة:

- عدم وضع الاستراتيجية الصحيحة لاستخدام تكنولوجيا الإنترنت في مواقعها على شبكة الإنترنت. المواقع وصفية فقط للإعلان عن المدرسة بدون اتجاه معين. وأنها لم تدمج تكنولوجيا التعلم الإلكتروني ذلك الاتجاه كلياً أو جزئياً.
 - جميع الطلبة تقريباً يستطيعون الوصول إلى الكمبيوتر والإنترنت.
 - لكل مدرسة مجموعتها الخاصة بها من الأبعاد لموقعها الإلكتروني.
- كما أوصت الدراسة:

- تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات في المدارس في المجالات التالية: (إدارة المدرسة وتوفير المصادر التعليمية و تشجيع استخدام تكنولوجيا المعلومات بصورة فعالة وتخصيص رأس المال لتوظيف تكنولوجيا المعلومات).

8- دراسة فورد (2011) Ford وهي بعنوان تقييم فعالية مواقع الكليات الإلكترونية للطلاب المتوقعين - الولايات المتحدة الأمريكية.

Evaluating the Effectiveness of College Web Sites for Prospective Students.

هدفت الدراسة التعرف إلى مدى توفير مواقع الويب الإلكترونية للكليات للمعلومات التي تقابل احتياجات الطلاب المتوقعين لهذه الكليات وهم طلاب المرحلة الثانوية. وقد تم اختيار عدد (18) كلية من أصل (54) موجودة في ولاية كارولينا الشمالية، كما أن تم اختيار عينة الطلاب المتوقعين من طلاب المرحلة الثانوية لأنهم هم النسبة الأكبر من الطلاب المتقدمين لهذه الكليات،

وقد اعتمدت الباحثة لمعرفة احتياجات الطلبة المتوقعين للكليات على دراسة (Poock 2001) وقامت باختيار هذه الكليات ومتابعة الموقع الإلكتروني للكلية لمدة 6 أسابيع متتالية ودراسة الموقع الإلكتروني للكلية والتأكد من مدى مطابقته لاحتياجات الطلاب المتوقعين حسب نموذج تقييم أعدته الباحثة خصيصاً لذلك وقد تم التقييم وفق الأبعاد التالية :

(المحتوى - الهيكلية - سرعة التنزيل والتحميل - الوظيفة - خدمة الجمهور)

وقد كانت أهم النتائج كما يلي:

- نسبة 87% من الطلاب أعطوا لبعدها المحتوى للموقع الإلكتروني درجة هامة أو هامة جداً، كما أن عدد (15) موقعاً إلكترونياً من المواقع حصلت على تقييم 90% أو أكثر في بعد المحتوى للموقع.

- في بعد الهيكلية أظهرت الدراسة أن جميع المواقع الإلكترونية التي تم تقييمها تقدم هيكلية مناسبة للطلاب المتوقعين من حيث سهولة الإبحار وقلة الروابط الموصلة للمعلومة التي يحتاجها الطالب.

- نسبة 88% من الطلاب أكدوا أن سرعة تحميل الموقع عامل مهم جداً أو مهم وقد كان متوسط سرعة تحميل المواقع الإلكترونية المقيمة حوالي 5 ثوان وهي سرعة معقولة حيث ترتبط سرعة تحميل الموقع بالرسومات المعروضة على الصفحة فكلما قلت الرسومات المعروضة على الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني زادت سرعة التحميل، وقل الوقت المتوقع لتحميل الموقع.

وقد أوصت الدراسة بأن المواقع الإلكترونية للكليات في ولاية شمال كارولينا يجب عليها أن تخصص صفحة للطلاب المتوقع التحاقهم وذلك لتلبية احتياجاتهم ورغباتهم في معرفة المعلومات التي يودون معرفتها عن الكلية بهدف الالتحاق بها مما يشكل واجهة تسويقية جيدة للجامعة لجذب الطلاب كما أوصت الباحثة بعمل دراسات لاحقة حول الموضوع لزيادة فعالية المواقع الإلكترونية للمؤسسات التربوية.

9- دراسة كيم وكيم (2010) Kim & Kim وهي بعنوان تصورات جودة الخدمة الإلكترونية:

مقارنة بين ثقافة المستخدمين الأمريكية والكورية

E-service quality perceptions: a cross-cultural comparison of American and Korean consumers.

وقد هدفت الدراسة مقارنة تصورات جودة الخدمة الإلكترونية بين المستخدمين من هذه الخدمات في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وكوريا الجنوبية عبر أبعاد (الكفاءة وتوافر النظام والوفاء والخصوصية)، وجمعت البيانات من طلاب كلية ألسن من مستخدمي الإنترنت في الولايات المتحدة، وكلية أخرى في كوريا أرسلت لهم الاستبانات عبر الإنترنت وكانت العينة عددها (420) مستفيداً منهم (209) العينة الأمريكية أما الكورية (211).

وكان من أهم نتائج الدراسة:

- تأثر جودة الخدمات الإلكترونية بكل من الخصوصية والكفاءة.

- كانت نسبة الارتياح والولاء لجودة الخدمات الإلكترونية عالية.

10- دراسة أدوا أوجيجبين و إيامو (2005) Aduwa-Ogiegbaen & Iyamu وهي

بعنوان توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المدارس الثانوية في نيجيريا -

المشكلات وفرص الحل.

Using Information and Communication Technology in Secondary Schools in Nigeria: Problems and Prospects.

وهي دراسة نظرية هدفت التعرف إلى واقع توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نيجيريا في المدارس الثانوية وأهم المعوقات التي تعيقها والحلول المقترحة لهذه العقبات. وكان من أهم نتائج الدراسة:

1- نيجيريا بحاجة ماسة إلى الاستفادة من التطور التكنولوجي المتسارع في تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات، وهي لن تستطيع النأي بنفسها عن هذه الثورة الرقمية.

2- من فرص الحلول المقترحة توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل كبير في

المدارس ما سيؤدي إلى:

- توظيف الحاسوب في العملية التعليمية مما سيساعد الطلاب على التقدم في تعلمهم بشكل كبير بسبب مراعاة الفروق الفردية بين الطلاب عند تعلم كل طالب بشكل منفرد عبر برنامج حاسوبي.

- مساعدة إدارة المؤسسات التعليمية على ضبط العمل الإداري وتطويرها عبر توظيف الحاسوب في عمليات تسجيل الطلاب، وجمع معلومات عنهم، وإعطاء الاختبارات وحفظ الدرجات، وأرشفة معلومات الطلاب القدامى.

11- دراسة عبد الراشد وآخرون (Abdul Rashid & et al(2002) وهي بعنوان نظام

إدارة التعلم الإلكتروني للمدارس الثانوية في ماليزيا

E-Learning Management System for Secondary School in Malaysia

هدفت الدراسة لتقديم حلول لمشاكل قلة مصادر المعلومات الإلكترونية، ونقص توظيف الخدمة الإلكترونية للطلاب والمعلمين في المرحلة الثانوية في ماليزيا، واقترحت الدراسة نظاماً لإدارة العملية التعليمية عبر الإنترنت، وهو نظام لإدارة التعلم الإلكتروني (ELMS) E-Learning Management System. ويعتمد هذا النظام على تقنية الخدمة عبر الإنترنت حيث يمكن لعدد كبير من المدارس الاستفادة منه، ويوفر أجهزة مركزية لحفظ واسترجاع البيانات التي صُمِّم لها قاعدة بيانات خاصة، ويمكن وصول المعلمين للنظام من أي مكان وفي أي وقت، وذلك لمتابعة أداء الطلاب ودرجاتهم واختباراتهم.

وكان من أهم نتائج الدراسة:

- يمكن من خلال هذا النظام (ELMS) الوصول إلى الخدمات المتوفرة في البرنامج عبر الإنترنت من أكثر من مدرسة في نفس الوقت.
- كما يوجد في هذا النظام قاعدة بيانات مركزية وأخرى معرفية لخدمة كل من إدارة المدارس والمعلمين و الطلاب في نفس الوقت .
- كما يستطيع المعلمون من خلاله رصد أعمال الطلاب، ودرجاتهم والتعليق على أداء الطلاب بشكل إلكتروني عبر شبكة موحدة لجميع المدارس.

التعقيب على الدراسات السابقة:

- أشارت جميع الدراسات إلى أهمية إدخال الحوسبة إلى العملية التعليمية وخاصة في إدارة العملية التعليمية وأن للخدمات الإلكترونية دوراً هاماً في تدعيم جودة الخدمات بصورة عامة وفي التعليم بشكل خاص.
- بحثت الدراسات السابقة موضوعات متعددة منها: الإدارة الإلكترونية مثل دراسة خلوف (2010)، ودراسة العاجز (2011)، ودراسة العريشي (2008)، ودراسة خليفة (2012)، ودراسة (2012) Hamiduzzaman، وموضوع حوسبة العمل الإداري في المدرسة مثل دراسة مهنا (2009)، ودراسة (2011) Darvish، ودراسة (2002) Abdul Rashid & et al، ودراسة (2005) Aduwa-Ogiegbaen & Iyamu.
- وتناول عددٌ من الدراسات موضوع الخدمات الإلكترونية سواء من ناحية تقييم أو قياس جودتها وكفاءتها أو من ناحية قياس درجة تقبل الموظفين لها مثل دراسة نايف ومحمد (2012)، ودراسة الزعفراني (2008)، ودراسة وداعة الله والشوابكة (2012)، ودراسة حماد (2013)، ودراسة العبيدي (2012)، ودراسة العمري والشنقيطي (2013)، ودراسة (2013) Jansson & Lindgren، ودراسة (2010) Kim & Kim، ودراسة (2014) Abdelsadeq & et al.
- واستعرضت بعض الدراسات مواصفات المواقع الإلكترونية المرتبطة بالمؤسسات التربوية مثل دراسة الكثيري (2010)، ودراسة عبده (2012)، ودراسة الأحمدى (2011)، ودراسة (2011) Ford.
- وبعض الدراسات تناولت الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بالخدمات المقدمة للمواطن مثل دراسة (2014) Chua.
- ومن خلال استعراض الدراسات السابقة وتحليلها، تم رصد العديد من أوجه التشابه والاختلاف والتي كان لها أثرٌ كبيرٌ في بناء هذه الدراسة وأوجه استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة. وأهم ما تميزت به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

- 1- من حيث المنهج: اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لهدف الدراسة ومن الدراسات التي استخدمت هذا المنهج دراسة الأغا(2012)، ودراسة الدهيمات (2011)، ودراسة العاجز (2011)، ودراسة خلوف (2010)، ودراسة مهنا (2009)، ودراسة العريشي (2008)، ودراسة خليفة (2012)، ودراسة Kim & Kim (2010)، ودراسة Al haimi & et al (2014)، بينما استخدمت دراسة Darvish (2011) المنهج النوعي واستخدمت دراسة Hamiduzzaman (2012) المنهج المختلط (الكمي والنوعي)، واستخدمت دراسة Lindgren & Jansson (2013) المنهج التفسيري. أما دراسة الأحمدى (2011) فقد استخدمت منهجين هما المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الوصفي التطويري.
- 2- من حيث المجتمع والعينة: انفردت الدراسة الحالية بتنوع فئات العينة الممثلة لها حيث كانت عينة الدراسة مكونة من رؤساء أقسام، ومديري مدارس، وسكرتاريا في المدارس، والمعلمين في المدارس بينما تناولت الدراسات التي تم استعراضها العديد من المجتمعات فمنها من تناول دراسة الموضوع من وجهة نظر مديري المدارس مثل دراسة الفرا (2008)، ودراسة مهنا (2009)، ودراسة خلوف (2010)، ومنها دراسات على طلاب جامعات وهيئات تدريسية في الجامعات مثل دراسة الدهيمات (2011)، ودراسة الأغا (2012)، ودراسة Kim & Kim (2010)، بينما كان مجتمع الدراسة (مستخدمو الخدمات الإلكترونية) في دراسة الدهيمات (2011)، أما في دراسة Darvish (2011) فقد قام الباحث بتحليل محتوى المواقع التي تقدم الخدمات الإلكترونية، أما دراسة Ford (2011) فقد كانت عينتها الطلاب المتوقعين للمعاهد والجامعات.
- 3- من حيث الأداة: اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة الدهيمات (2011)، ودراسة العاجز (2009)، ودراسة مهنا (2009)، ودراسة العريشي (2008)، ودراسة الأحمدى (2011)، ودراسة (2014) Abu Bakar & et al، ودراسة Abdelsadeq & et al، في استخدام الاستبانة، لقياس درجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية، ووظفت الدراسة الحالية أداة أخرى وهي ورشة العمل وقد اتفقت بذلك مع دراسة حميدوزمان (2012) Hamiduzzaman، أما دراسة الأغا

(2011) فقد استخدمت استباننتين بينما استخدمت دراسة (Darvish(2011) تحليل المحتوى لتحليل مستوى الخدمة الإلكترونية في التعليم.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

استفادت الباحثة من هذه الدراسات في ما يلي:

- 1- تكوين فكرة أعمق وأوسع عن موضوع الدراسة.
- 2- التعرف إلى المنهج والأسلوب المناسب للدراسة.
- 3- تحديد متغيرات الدراسة.
- 4- الاطلاع على الأدوات المستخدمة في هذه الدراسات، وانتقاء ما يتناسب مع موضوع الدراسة.
- 5- اختيار الأساليب الإحصائية الملائمة للدراسة.
- 6- الاطلاع على المصادر والمراجع التي تتناسب مع الدراسة الحالية.

أوجه التميز في الدراسة الحالية:

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة فيما يلي:

- 1- تتناول الدراسة الحالية موضوع أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية التعليمية وهو موضوع لم تتناوله الدراسات التي تم استعراضها.
- 2- استخدمت الدراسة الحالية أداتين للقياس هي استبانة وورشة عمل.
- 3- عينة الدراسة الحالية تتكون من مجموعة متنوعة من المستفيدين من الخدمات الإلكترونية التعليمية وهم معلمون ومديرو مدارس، وسكرتاريا المدارس، ورؤساء أقسام، والقائمون على تطوير الخدمات الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم العالي.

الفصل الرابع

منهجية الدراسة

الطريقة والإجراءات

- مقدمة.
- منهج الدراسة.
- مجتمع الدراسة.
- عينة الدراسة.
- الوصف الإحصائي لأفراد العينة وفق البيانات الأولية.
- أداة الدراسة.
- صدق الاستبانة.
- ثبات الاستبانة.
- المعالجات الإحصائية المستخدمة.

مقدمة:

تناول هذا الفصل وصفاً لمجتمع الدراسة وعينتها، والأداة المستخدمة وكيفية بنائها وتطويرها، كما تناول إجراءات التحقق من صدق الأداة وثباتها، والمعالجات الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات:

منهج الدراسة:

وهو الطريقة البحثية التي يختارها الباحث لتساعده في الحصول على معلومات تمكنه من إجابة أسئلة البحث من مصادرها (الأغا و الأستاذ، 2003:82).

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها. (أبو حطب وصادق، 2005 : 104)

ويعرف الأغا (1997:41) المنهج الوصفي التحليلي بأنه "دراسة أحداث وظواهر وممارسات قائمة وموجودة متاحة للدراسة والقياس كما هي، دون تدخل من الباحث في محتوياتها، ويستطيع الباحث أن يتفاعل معها فيصفها ويحللها".

وقد تم استخدام مصدرين أساسيين للمعلومات:

1. المصادر الثانوية: لمعالجة الإطار النظري للدراسة تم الرجوع إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

2. المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة تم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من رؤساء الأقسام في مديريات التربية والتعليم التابعة للوزارة، ومديرو المدارس في المدارس الحكومية، وسكرتاريا المدارس، والمعلمين في المدارس الحكومية والبالغ عددهم (11959). ويوضح الجدول رقم (1) بيانات مجتمع الدراسة.

جدول (1): بيانات مجتمع الدراسة

المجموع	رئيس قسم	معلم	سكرتير مدرسة	مدير مدرسة	المديرية
1861	5	1722	67	67	شمال غزة
2543	5	2380	79	79	غرب غزة
2325	5	2148	86	86	شرق غزة
1390	5	1295	45	45	الوسطى
1421	5	1336	40	40	خانيونس
1041	5	956	40	40	شرق خانيونس
1378	5	1297	38	38	رفح
11959	35	11134	395	395	المجموع

عينة الدراسة:

العينة الاستطلاعية:

تم اختيار (100) استبانة كعينة استطلاعية، بغرض التأكد من صلاحية أداة الدراسة واستخدامها لحساب الصدق والثبات، والتحقق من صلاحيتها للتطبيق على العينة الأصلية، وقد تم استبعادهم من عينة الدراسة التي تم التطبيق عليها .

عينة الدراسة الأصلية:

تكوّنت عينة الدراسة الأصلية من (752) للعام الدراسي (2013-2014) وقد تم اختيارهم بطريقة العينة الطبقيّة العشوائية حسب المسمى الوظيفي أي ما نسبته تقريباً (6%) من مجموع مجتمع الدراسة، وتم استرداد (689) استبانة أي بنسبة (92%) وهي نسبة مناسبة لإجراء المعالجات الإحصائية عليها. ويبين الجدول رقم (2) بيانات العينة الفعلية للدراسة.

جدول (2): بيانات العينة الفعلية للدراسة

المسمى الوظيفي	المجتمع	العينة	نسبة العينة إلى المجتمع
مدير مدرسة	395	80	20%
سكرتير مدرسة	395	80	20%
معلم	11134	557	5%
رئيس قسم	35	35	100%
المجموع	11959	752	6.3%

الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الأولية

وفيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق البيانات الأولية

1- توزيع أفراد العينة حسب الجنس

يبين جدول (3) أن ما نسبته 38.6% من عينة الدراسة ذكور، بينما 61.4% إناث. وتعزو الباحثة ذلك إلى أن مستوى الاستجابة لتعبئة الاستبانة وردتها للباحثة كان في مدارس الإناث أكبر من مدارس الذكور.

جدول (3): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية%
ذكر	266	38.6%
أنثى	423	61.4%
المجموع	689	100.0%

2- توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

يبين جدول (4) أن ما نسبته 12.2% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي دبلوم، 79.1% مؤهلهم العلمي بكالوريوس، بينما 8.7% مؤهلهم العلمي ماجستير فأعلى. وتعزو الباحثة ذلك إلى أن نسبة كبيرة من المعلمين ومديري المدارس حاصلون على درجة بكالوريوس.

جدول (4): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية%
دبلوم	84	12.2%
بكالوريوس	545	79.1%
ماجستير فأعلى	60	8.7%
المجموع	689	100.0%

3- توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

يبين جدول (5) أن ما نسبته 77.6% من عينة الدراسة مساهم الوظيفي معلم، 10.4% مساهم الوظيفي سكرتير مدرسة، 8.7% مساهم الوظيفي مدير مدرسة، بينما 3.2% مساهم الوظيفي رئيس قسم. وتعزو الباحثة ذلك إلى أن معظم العاملين في وزارة التربية والتعليم هم من المعلمين.

جدول (5): توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	العدد	النسبة المئوية %
معلم	535	77.6%
سكرتير مدرسة	72	10.4%
مدير مدرسة	60	8.7%
رئيس قسم	22	3.2%
المجموع	689	100.0

أداة الدراسة:

تعد الاستبانة أكثر وسائل الحصول على البيانات من الأفراد استخداماً وانتشاراً، وتعرف الاستبانة بأنها: "أداة ذات أبعاد وبنود تستخدم للحصول على معلومات أو آراء يقوم بالاستجابة لها المفحوص نفسه، وهي كتابية تحريرية" (الأغا و الأستاذ، 2004: 116).

وقد تم استخدام الاستبانة لمعرفة "درجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام وسبل التطوير "

وقد قسمت الاستبانة إلى قسمين رئيسيين هما:

القسم الأول: وهو عبارة عن البيانات الأولية عن المستجيب (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي).

القسم الثاني: يتمثل في أبعاد الدراسة، ويشتمل على 60 فقرة، موزعةً على 5 أبعاد:

البعد الأول: جودة واجهة الموقع، ويتكون من (18) فقرة.

البعد الثاني: جودة المعلومات، ويتكون من (12) فقرة.

البعد الثالث: جودة البرمجيات، ويتكون من (6) فقرات.

البعد الرابع: جودة الخدمات المقدمة وتنوعها، ويتكون من (16) فقرة.

البعد الخامس: نظام الأمان في الموقع، ويتكون من (8) فقرات.

خطوات بناء الاستبانة:

1- الاطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبانة وصياغة فقراتها.

2- تحديد الأبعاد الرئيسة التي شملتها الاستبانة.

3- تحديد الفقرات التي تقع تحت كل بعد.

4- تم تصميم الاستبانة في صورتها الأولية وقد تكونت من (5) أبعاد و (70) فقرة، ملحق رقم (1).

5- تم عرض الاستبانة على (16) من المحكمين التربويين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الإسلامية، وجامعة الأقصى، وجامعة الأزهر، وجامعة القدس المفتوحة، ووزارة التربية والتعليم العالي. والملحق رقم (2) يبين أسماء أعضاء لجنة التحكيم.

6- في ضوء آراء المحكمين تم تعديل بعض فقرات الاستبانة من حيث الحذف أو الإضافة والتعديل، لتستقر الاستبانة في صورتها النهائية على (60) فقرة، ملحق (4).

صدق الاستبيان:

صدق الاستبانة يعني " أن يقيس الاستبيان ما وضع لقياسه" (الرجاوي، 2010: 105)، كما يقصد بالصدق "شمول الاستقصاء لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" (عبيدات وآخرون، 2001). وقد تم التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

1- صدق المحكمين (الصدق الظاهري):

يقصد بصدق المحكمين "هو أن يختار الباحث عددًا من المحكمين المتخصصين في بعد الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة" (الرجاوي، 2010: 107) حيث تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (16) من المتخصصين في التربية وتكنولوجيا المعلومات وأسماء المحكمين بالملحق رقم (2)، وقد استجابت الباحثة لآراء المحكمين وقامت بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية - انظر الملحق رقم (2).

2- صدق الاتساق الداخلي Internal Validity

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع البعد الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستبيان وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للبعد نفسه.

يوضح جدول (6) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الأول " جودة واجهة الموقع " والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (6): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الأول " جودة واجهة الموقع " والدرجة الكلية للبعد

الرقم	الفقرة	معامل بيرسون الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
1.	تتسم البوابة الإلكترونية بجمال التصميم وجاذبيته.	.227	*0.008
2.	سهولة استخدام البوابة.	.575	*0.000
3.	سرعة تحميل البوابة.	.700	*0.000
4.	تستخدم البوابة مسميات معبرة عن محتواها.	.616	*0.000
5.	حجم الخط مناسب.	.501	*0.000
6.	اللغة المستخدمة مفهومة من قبل المستخدمين.	.487	*0.000
7.	سهولة تصفح البوابة والانتقال بين صفحاتها.	.606	*0.000
8.	سهولة الوصول للصفحة الرئيسية من أي صفحة في البوابة.	.568	*0.000
9.	وجود المكونات الأساسية في الصفحة الرئيسية.	.551	*0.000
10.	وجود صفحات مناسبة في البوابة لا تحتاج لأشرطة تمرير.	.616	*0.000
11.	وجود عناوين مناسبة بالقرب من مربعات إدخال البيانات.	.572	*0.000
12.	ظهور ملخص لمحتوى الرابط قبل النقر عليه.	.558	*0.000
13.	عرض تاريخ ووقت آخر تحديث للموقع.	.523	*0.000
14.	وجود شعار البوابة في مكان واضح وثابت.	.508	*0.000
15.	توافر دليل إلكتروني يشرح آلية التعامل مع البوابة.	.396	*0.000
16.	توافق موقع البوابة الإلكترونية مع أغلب متصفحات الإنترنت.	.558	*0.000
17.	سهولة التحول من خدمة إلى أخرى داخل البوابة.	.537	*0.000
18.	وجود روابط لمواقع تعليمية أو مواقع مرتبطة بوزارة التربية والتعليم.	.550	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح جدول (7) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثاني " جودة المعلومات " والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (7): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثاني " جودة المعلومات " والدرجة الكلية للبعد

الرقم	الفقرة	معامل بيرسون الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
1.	يتم تحديث المعلومات والبيانات بشكل مستمر .	.346	*0.000
2.	وجود معلومات وخدمات كافية لخدمة الطلبة والمعلمين.	.471	*0.000
3.	توافر المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب.	.676	*0.000
4.	توفر البوابة تقارير شاملة لجميع العمليات التي تتم من خلالها.	.618	*0.000
5.	يمكن إطلاع الطالب على نتائجه من خلال البوابة.	.614	*0.000
6.	يمكن إطلاع أولياء الأمور على نتائج أبنائهم بسهولة.	.571	*0.000
7.	تتوافر المعلومات التي يحتاجها الطالب على البوابة باستمرار .	.576	*0.000
8.	تطابق عناوين الروابط مع عناوين الصفحات المناظرة لها.	.558	*0.000
9.	المعلومات المقدمة على البوابة معروضة بطريقة مناسبة.	.549	*0.000
10.	تهتم البوابة بنشر إعلانات خاصة بالطلبة حول الأمور التي تهمهم.	.577	*0.000
11.	تتوافر التقارير بصيغ متعددة (مثل pdf , word, Exel).	.428	*0.000
12.	يتم أرشفة معلومات السنوات السابقة من أجل الرجوع إليها في الوقت المناسب.	.516	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح جدول (8) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثالث " جودة البرمجيات " والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (8): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثالث " جودة البرمجيات " والدرجة الكلية للبعد

الرقم	الفقرة	معامل بيرسون الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
1.	الأخطاء البرمجية عند تحميل الصفحات قليلة.	.643	*0.000
2.	يتم تطوير برمجيات البوابة الإلكترونية بشكل دوري.	.588	*0.000
3.	يتم تحميل الصفحات بشكل سهل على الرغم من وجود صور فيها.	.314	*0.000
4.	وجود الروابط على شكل نصوص في صفحات البوابة.	.578	*0.000
5.	إمكانية فتح البوابة واستخدامها على جميع أجهزة الحاسوب على اختلاف أنواعها.	.560	*0.000
6.	يمكن للبوابة التعامل مع البرامج الأخرى.	.659	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح جدول (9) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الرابع " جودة الخدمات المقدمة وتنوعها " والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (9): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الرابع " جودة الخدمات المقدمة وتنوعها " والدرجة الكلية للبعد

الرقم	الفقرة	معامل بيرسون الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
1.	يتم تقديم الدعم الفني من فريق التطوير عند الحاجة له.	.574	*0.000
2.	تؤخذ آراء المستخدمين للبوابه حول الخدمات الإلكترونية المقدمة.	.586	*0.000
3.	استخدام البوابه عملية سهلة ومريحة وغير معقدة.	.606	*0.000
4.	يسهم نظام رصد درجات الطلبة الإلكتروني في تخفيف العبء عن المعلم.	.482	*0.000
5.	تتوافر داخل البوابه خدمة البحث في كل صفحة من صفحاتها.	.537	*0.000
6.	تتوافر خدمات البوابه بشكل مستمر دون انقطاع.	.612	*0.000
7.	تتم الإجابة عن استفسارات المستخدمين بشكل دقيق.	.622	*0.000
8.	يسهل في البوابه التحول من خدمة إلى أخرى.	.526	*0.000
9.	يبدل فريق العمل على البوابه جهوداً كافية في فهم حاجات ورغبات المستخدمين للبوابه.	.393	*0.000
10.	يوجد طرق وقنوات اتصال مباشرة مع القائمين على تطوير النظام.	.601	*0.000
11.	تقدم البوابه خدمات تسهم في تسهيل عملي في العملية التعليمية.	.453	*0.000
12.	تقدم البوابه خدمات تسهم في تحسين أداء الطلبة.	.558	*0.000
13.	يتم تدريب المستخدمين على كل خدمة جديدة توفرها البوابه.	.465	*0.000
14.	يتم تحسين وتطوير الخدمات المقدمة بشكل مستمر.	.600	*0.000
15.	تسهم الخدمات الإلكترونية في تمكين إنجاز العمل الإداري في المدرسة بكفاءة.	.417	*0.000
16.	يمكن الاعتماد على نظام الخدمات الإلكترونية بشكل متكامل دون الحاجة إلى الطرق التقليدية.	.538	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح جدول (10) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الخامس " نظام الأمان " في الموقع" والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (10): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الخامس " نظام الأمان في الموقع " والدرجة الكلية للبعد

الرقم	الفقرة	معامل بيرسون الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
1.	تعتمد البوابة الإلكترونية نظام مصادقة موحداً للدخول إلى الشبكة.	.491	*0.000
2.	يشعر المستخدم باهتمام النظام في الحفاظ على سرية المعلومات.	.658	*0.000
3.	تتوافر في البوابة العناية والمحافظة على كافة البيانات والملفات والوثائق الخاصة بالمستخدمين.	.690	*0.000
4.	تقدم البوابة معلومات آمنة وموثوقة.	.590	*0.000
5.	المعلومات والبيانات المدخلة إلى البوابة يتم تخزينها وحفظها بشكل صحيح وآمن.	.668	*0.000
6.	يتوفر في الشبكة نظام أمان بحيث يصعب اختراقها.	.605	*0.000
7.	يستطيع المعلم استعراض درجات طلابه ومعرفة مستوياتهم.	.601	*0.000
8.	يوفر النظام استعراض الطالب لدرجاته بشكل آمن.	.603	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

3- الصدق البنائي Structure Validity

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل بعد من أبعاد الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان. وللتحقق من الصدق البنائي تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة كما في جدول (11).

جدول (11): معامل الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

م	البعد	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (sig)
1.	جودة واجهة الموقع.	.890	*0.000
2.	جودة المعلومات.	.862	*0.000
3.	جودة البرمجيات.	.654	*0.000
4.	جودة الخدمات المقدمة وتنوعها.	.833	*0.000
5.	نظام الأمان في الموقع.	.699	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يتضح من جدول (11) أن جميع معاملات الارتباط في جميع أبعاد الاستبانة دالة إحصائياً وبدرجة قوية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ وبذلك تعتبر جميع أبعاد الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

ثبات الإستبانة Reliability

يقصد بثبات الاستبانة هو "أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية" (الجرجوي، 2010: 97)، ويقصد به أيضاً "إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، أو ما هي درجة اتساقه وانسجامه واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة" (القحطاني، 2002).

وقد تم التحقق من ثبات إستبانة الدراسة من خلال طريقتين:

أ- معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient:

تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة. وتشير النتائج الموضحة في جدول (12) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل بعد حيث تتراوح بين (0.568، 0.861). كذلك قيمة معامل ألفا لجميع فقرات الاستبانة (0.940)، وهذا يعنى أن معامل الثبات مرتفع ودال إحصائياً.

جدول (12): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة

م	البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
1.	جودة واجهة الموقع.	18	0.861
2.	جودة المعلومات.	12	0.792
3.	جودة البرمجيات.	6	0.568
4.	جودة الخدمات المقدمة وتنوعها.	16	0.835
5.	نظام الأمان في الموقع.	8	0.758
	جميع أبعاد الاستبانة	60	0.940

ب- طريقة التجزئة النصفية Split Half Method:

تم تجزئة فقرات الاختبار إلى جزأين (الأسئلة ذات الأرقام الفردية، والأسئلة ذات الأرقام الزوجية) ثم تم حساب معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية ودرجات الأسئلة الزوجية وبعد ذلك تم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان براون Spearman Brown: معامل الارتباط المعدل = $\frac{2r}{1+r}$ حيث r معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية ودرجات الأسئلة الزوجية. وتم الحصول على النتائج الموضحة في جدول (13).

جدول (13): طريقة التجزئة النصفية لقياس ثبات الإستبانة

م	البعد	معامل الارتباط	معامل الارتباط المعدل
1.	جودة واجهة الموقع.	0.808	0.894
2.	جودة المعلومات.	0.748	0.856
3.	جودة البرمجيات.	0.407	0.578
4.	جودة الخدمات المقدمة وتنوعها.	0.798	0.888
5.	نظام الأمان في الموقع.	0.697	0.821
	جميع أبعاد الاستبانة	0.908	0.952

واضح من النتائج الموضحة في جدول (13) أن قيمة معامل الارتباط المعدل (سبيرمان براون Spearman Brown) مرتفع ودال إحصائيًا.

وبذلك تكون الإستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق (4) قابلة للتوزيع. وتكون الباحثة قد تأكدت من صدق استبانة الدراسة وثباتها، مما يجعلها على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج، والإجابة على أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها.

المعالجات الإحصائية المستخدمة:

- 1- النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages): لوصف عينة الدراسة.
- 2- المتوسط الحسابي والوزن النسبي.
- 3- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) وكذلك طريقة التجزئة النصفية، لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة.
- 4- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط: وقد تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة.
- 5- اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى الدرجة المتوسطة وهي 3 أم زادت أو قلت عن ذلك. ولقد تم استخدامه للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة.
- 6- اختبار T في حالة عينتين (Independent Samples T-Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة.
- 7- اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance - ANOVA) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات.
- 8- اختبار شيفيه لمقارنة المتوسطات.

الفصل الخامس

نتائج الدراسة الميدانية

” إجابة التساؤلات ومناقشتها ”

- مقدمة.
- المحك المعتمد في الدراسة.
- أسئلة الدراسة.
- التوصيات.
- المقترحات.

مقدمة:

يتضمن هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، بهدف التعرف على درجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام وسبل تطويرها.

لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة، إذ تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي تم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

المحك المعتمد في الدراسة (التميمي، 2004: 42):

لتحديد المحك المعتمد في الدراسة فقد تم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (5-1=4) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (4/5=0.80) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (14): يوضح المحك المعتمد في الدراسة

درجة الموافقة	الوزن النسبي المقابل له	طول الخلية
صغيرة جدا	من 20% - 36%	من 1 - 1.80
صغيرة	أكبر من 36% - 52%	أكبر من 1.80 - 2.60
متوسطة	أكبر من 52% - 68%	أكبر من 2.60 - 3.40
كبيرة	أكبر من 68% - 84%	أكبر من 3.40 - 4.20
كبيرة جدا	أكبر من 84% - 100%	أكبر من 4.20 - 5

ولتفسير نتائج الدراسة والحكم على مستوى الاستجابة، اعتمدت الباحثة على ترتيب المتوسطات الحسابية على مستوى الأبعاد للأداة ككل ومستوى الفقرات في كل بعد، وقد حددت الباحثة درجة الموافقة حسب المحك المعتمد للدراسة.

أسئلة الدراسة

السؤال الأول: ما درجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظة غزة من وجهة نظر المستفيدين من هذه الخدمات؟

للإجابة على هذا التساؤل تم استخدام المتوسط الحسابي والوزن النسبي واختبار T لعينة واحدة.

جدول (15): المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لكل بعد من أبعاد الاستبانة

م	البعد	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	جودة واجهة الموقع.	3.63	72.59	32.70	*0.000	2
2.	جودة المعلومات.	3.54	70.72	23.95	*0.000	4
3.	جودة البرمجيات.	3.59	71.77	26.08	*0.000	3
4.	جودة الخدمات المقدمة وتنوعها.	3.48	69.52	20.18	*0.000	5
5.	نظام الأمان في الموقع.	3.83	76.58	33.23	*0.000	1
	جميع فقرات الاستبانة معا	3.59	71.84	31.77	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (288) ومستوى معنوية 0.05 تساوي 1.647.

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (288) ومستوى معنوية 0.01 تساوي 2.332.

يبين جدول (15) أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات الاستبانة " درجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام وسبل تطويرها " يساوي 3.59 وبذلك فإن الوزن النسبي 71.84% وأن قيمة اختبار T يساوي 31.77 والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة على فقرات الاستبانة بشكل عام . وتعزو الباحثة ذلك إلى:

❖ المساهمة البناءة للبوابة الإلكترونية بشكل عام بجميع أبعادها في تطوير العمل الإداري في المدرسة وبمساعدة المستفيدين الذين تم استطلاع آرائهم (مديري مدارس، سكرتاريا، معلمين، رؤساء أقسام) مساعدتهم في إنجاز أعمالهم بكفاءة أكثر من العمل اليدوي.

❖ تساهم الخدمة الإلكترونية في إيجاد مركزية لحفظ المعلومات وبالتالي يمكن تخزين المعلومات والتعامل معها بسلاسة، مما يسهل عمل جميع الفئات المستهدفة من الخدمات، ويساعدهم في إيجاد متابعة لعمل المدرسة بشكل مستمر .

وهذا ما أكدته الدراسات السابقة كدراسة وداعة الله والشوابكة (2012)، ودراسة نايف ومحمد (2012) ودراسة مهنا (2009)، ودراسة العبيدي (2012)، ودراسة حماد (2013)، ودراسة العاجز (2011)، ودراسة الأغا (2012)، وتختلف مع دراسة عودة (2012) ودراسة Kim & Kim (2010) ودراسة Abdelsadeq & et al. (2014)، ودراسة Abu Bakar & et al حيث أكدت هذه الدراسات مجتمعة على موافقة أفراد العينة على أهمية توظيف الحاسوب في العمل الإداري لمؤسسات التعليم وتحقيقه لنتائج إيجابية عند توظيفه.

ويتضح أيضا من الجدول (15) أن البعد الخامس " نظام الأمان في الموقع " حصل على المرتبة الأولى حيث بلغ الوزن النسبي 76.58% . وتعزو الباحثة ذلك إلى:

❖ أهمية نظام الأمان على الموقع لكل من المطورين للبوابة الإلكترونية ولوزارة التربية والتعليم ككل، لذلك تم التركيز على نظام الأمان في الموقع وحماية بيانات الطلاب والعاملين ومعلوماتهم، وهنا جاء تأكيد المستفيدين على توافر بعد الأمان والسرية في الموقع الإلكتروني بنسبة كبيرة.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الزعفراني (2008) حيث كان معيار الأمن والخصوصية من أهم معايير تقديم الخدمات الإلكترونية، ودراسة نايف ومحمد (2012) التي أكدت أهمية نظام الأمان في الموقع على ثقة المستخدمين من الخدمات الإلكترونية. البعد الأول "جودة واجهة الموقع" قد حصل على المرتبة الثانية حيث بلغ الوزن النسبي 72.59%. وتعزو الباحثة ذلك إلى:

❖ يتم العمل على واجهة بوابة الخدمات الإلكترونية من خلال معايير محددة لجودة الموقع الإلكتروني ومن خلال التوجهات العالمية لجودة برمجة المواقع الإلكترونية، كما أنها مناسبة لحاجات ورغبات المستخدمين منها لذلك تم الحكم على جودتها بدرجة كبيرة. وهذا ما أكدته الدراسات السابقة كدراسة الزعفراني (2008) ودراسة حماد (2013) ودراسة عودة (2012) ت ودراسة (2011) Darvish ودراسة الكثيري (2010) حيث أكدت هذه الدراسات مجتمعة على أهمية واجهة الموقع الإلكترونية في تسهيل التعامل مع الخدمات الإلكترونية. بينما حصل البعد الثالث "جودة البرمجيات" على المرتبة الثالثة حيث بلغ الوزن النسبي 71.77%. وتعزو الباحثة ذلك إلى:

❖ اهتمام وزارة التربية والتعليم بأهمية إنجاح تجربة الخدمات الإلكترونية ولذلك عملت الوزارة على التركيز على تقليل الأخطاء البرمجية، وسهولة التعامل مع برامج Office لكي يسهل عمل الإدارة المدرسية، ويسهل ربط الخدمات الإلكترونية بالبرامج المستخدمة بكثرة في المدارس، وفي مكاتب وزارة التربية والتعليم العالي.

❖ يتم العمل على تطوير برمجيات البوابة الإلكترونية بشكل مستمر لأن البرنامج مصمم داخلياً في قسم الحاسوب في وزارة التربية والتعليم العالي وبالتالي يتم معالجة نقاط الضعف الموجودة في البوابة أولاً بأول، وعملية تطوير البرمجيات جزء من الخطة الاستراتيجية لوزارة التربية والتعليم ولذلك فإن عملية تطوير البرمجيات مستمرة، وهي موضع اهتمام كبير من قبل قسم الحاسوب في الوزارة.

وهذا ما أكدته الدراسات السابقة كدراسة حماد (2013)، ودراسة (2014) Abu Bakar & et al حيث أكدت على أهمية البرمجيات الإلكترونية في توفير بيئة عمل مرنة وتواكب جميع التغيرات والتطورات.

وقد حصل البعد الثاني "جودة المعلومات" على المرتبة الرابعة حيث بلغ الوزن النسبي 70.72%. وتعزو الباحثة ذلك إلى:

❖ تعمل الخدمات الإلكترونية على نظام العمل من خلال الإنترنت حيث يتم تخزين المعلومات الخاصة بالنظام على أجهزة حواسيب ذات مواصفات عالية في التخزين وسرعة المعالجة وهذه الأجهزة تعمل ضمن وزارة الاتصالات، وهي جزء من نظام المصادقة الموحد الذي تعمل من خلاله الحكومة الإلكترونية، وتخدم هذه الأجهزة حوالي 20000 مستفيد من الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم، ولذلك فإن المعلومات التي تدخل على النظام تخزن ويتم التحديث الفوري للمعلومات مما أعطى الكثير من نقاط القوة لجودة المعلومات على الخدمات الإلكترونية.

وهذا ما أكدته الدراسات السابقة كدراسة حماد (2013) ودراسة وداعة الله والشوابكة (2012) ودراسة عبده (2012)، ودراسة (Abu Bakar & et al (2014)، ودراسة (2014) Chua, Ford (2011).

حيث أكدت على أهمية محتوى الموقع الإلكتروني وأهمية المعلومات التي يوفرها نظام الخدمات الإلكترونية.

وأخيراً حصل البعد الرابع " جودة الخدمات المقدمة وتنوعها " على المرتبة الخامسة "الأخيرة" حيث بلغ الوزن النسبي 69.52% . وتعزو الباحثة ذلك إلى:

❖ جودة الخدمات المقدمة وتنوعها حصل على درجة كبيرة على الرغم من حصوله على المرتبة الأخيرة.

❖ تحتاج جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة إلى بعض التطوير وذلك لضعف البنود الخاصة بالاتصال والتفاعل بين الفريق العامل على تطوير النظام من جهة وبين المستفيدين من النظام من جهة أخرى، وأيضاً من الأمور التي بحاجة إلى تطوير ضعف التوثيق في موقع الخدمات الإلكترونية وبالتالي فإن المستفيد عندما تواجهه مشكلة في استخدام البوابة لا يجد شروحات تفيد في الوقت المناسب.

وهذا ما أكدته الدراسات السابقة كدراسة حماد (2013)، ودراسة الأغا (2012)، ودراسة خليفة (2012)، ودراسة عبده (2012) ودراسة (Kim & Kim (2010) ودراسة العبيدي (2012)، ودراسة (Jansson & Lindgren (2013)، ودراسة (Hamiduzzaman (2012)، ودراسة (Abu Bakar & et al (2014)، ودراسة (Chua (2014)، حيث أكدت جميعها على أهمية توفير الخدمات الإلكترونية لخدمات متكاملة ومتنوعة من خلال البوابة الإلكترونية الخاصة بها.

❖ تحليل فقرات بعد " جودة واجهة الموقع "

جدول رقم (16): المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات بعد " جودة واجهة الموقع "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	تتسم البوابة الإلكترونية بجمال التصميم وجاذبيته.	3.73	74.52	25.45	*0.000	9
2.	سهولة استخدام البوابة.	3.81	76.13	26.91	*0.000	5
3.	سرعة تحميل البوابة.	3.43	68.64	13.50	*0.000	15
4.	تستخدم البوابة مسميات معبرة عن محتواها.	3.74	74.74	23.35	*0.000	7
5.	حجم الخط مناسب.	3.82	76.46	27.21	*0.000	3
6.	اللغة المستخدمة مفهومة من قبل المستخدمين.	3.97	79.33	30.63	*0.000	1
7.	سهولة تصفح البوابة والانتقال بين صفحاتها.	3.75	74.96	22.62	*0.000	6
8.	سهولة الوصول للصفحة الرئيسية من أي صفحة في البوابة.	3.82	76.44	25.46	*0.000	4
9.	وجود المكونات الأساسية في الصفحة الرئيسية.	3.87	77.43	28.59	*0.000	2
10.	وجود صفحات مناسبة في البوابة لا تحتاج لأشرطة تمرير.	3.51	70.18	16.02	*0.000	12
11.	وجود عناوين مناسبة بالقرب من مربعات إدخال البيانات.	3.64	72.78	21.06	*0.000	10
12.	ظهور ملخص لمحتوى الرابط قبل النقر عليه.	3.35	67.03	9.68	*0.000	17
13.	عرض تاريخ ووقت آخر تحديث للموقع.	3.50	70.04	13.04	*0.000	13
14.	وجود شعار البوابة في مكان واضح وثابت.	3.73	74.59	22.12	*0.000	8
15.	توافر دليل إلكتروني يشرح آلية التعامل مع البوابة.	3.26	65.15	6.55	*0.000	18
16.	توافق موقع البوابة الإلكترونية مع أغلب متصفحات الإنترنت.	3.47	69.31	13.12	*0.000	14
17.	سهولة التحول من خدمة إلى أخرى داخل البوابة.	3.54	70.79	15.51	*0.000	11
18.	وجود روابط لمواقع تعليمية أو مواقع مرتبطة بوزارة التربية والتعليم.	3.40	67.98	9.69	*0.000	16

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (288) ومستوى معنوية 0.05 تساوي 1.647.

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (288) ومستوى معنوية 0.01 تساوي 2.332.

أعلى فقرتين في هذا البعد كانتا:

- الفقرة رقم (6) والتي نصت على " اللغة المستخدمة مفهومة من قبل المستخدمين " احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره 79.33%. وتعزو الباحثة ذلك إلى ما يلي:

❖ استخدام الموقع للغة العربية وهي لغة تعد مناسبة بشكل كبير للفئة المستخدمة للبرنامج. حيث إن الفئة التي تستهدفها البوابة الإلكترونية هي فئة تتعامل مع اللغة العربية بشكل أساسي، إلى جانب تفاعل أولياء الأمور مع البوابة الأمر الذي يوجب استخدام لغة سهلة وواضحة لهذه الفئة من المستخدمين، كما أن البوابة تستخدم المصطلحات الدارج استخدامها في المؤسسات التربوية لذلك لا يشكل فهم اللغة المستخدمة عائقاً للمستخدمين منها.

وهذا يتفق مع دراسة الزعفراني (2008) التي أكدت على أهمية اللغة المستخدمة في الموقع في تقييم الموقع الإلكتروني.

- الفقرة رقم (9) والتي نصت على " وجود المكونات الأساسية في الصفحة الرئيسية " احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره 77.43%. وتعزو الباحثة ذلك إلى ما يلي:

❖ تقدم البوابة الإلكترونية خدمات في (10) مجالات رئيسية من مجالات عمل وزارة التربية والتعليم، وبالرجوع للصفحة الرئيسية للبوابة نلاحظ أنها تتفرع إلى (15) مكوناً فرعياً تقع ضمن المجالات السابقة الذكر.

❖ تعد الصفحة الرئيسية للموقع صفحة شاملة لأغلب خدمات الموقع حيث إن الصفحة الرئيسية تحتوي على جميع الخدمات التي يمكن تقديمها للمستخدمين على اختلاف فئاتهم.

❖ تمنح صلاحيات لكل شخص من المستخدمين من البوابة الإلكترونية حسب المسمى الوظيفي لهذا المستخدم وبالتالي فإن الصفحة الرئيسية التي تظهر للمستخدم ليست موحدة وإنما حسب عمل هذا المستخدم من البوابة الإلكترونية.

وهذا ما أكدته دراسة Ford (2011) حيث أكدت على أهمية محتوى شاشة الموقع بالنسبة للمستخدمين من نظام الخدمات الإلكترونية.

وأن أدنى فقرتين في هذا البعد كانتا:

- الفقرة رقم (12) والتي نصت على " ظهور ملخص لمحتوى الرابط قبل النقر عليه " احتلت المرتبة السابعة عشر بوزن نسبي قدره 67.03%. وتعزو الباحثة ذلك لما يلي:

❖ بعض الروابط عند تحريك مؤشر الماوس عليها لا تظهر ملخص لمحتوى الرابط قبل النقر عليها لذلك جاءت النتيجة متوسطة حيث إن المعلمين بالذات وهم الفئة الأكبر من المستخدمين من هذه البوابة، ويعد التعامل مع البوابة جزءاً هاماً من مهامهم يحتاجون لهذا التوضيح عند التعامل مع البوابة، فهذا يساعدهم على اختيار الرابط الصحيح من المرة الأولى.

❖ الروابط التي على شكل صور هي التي تحتاج لمخصص يظهر عند تحريك الماوس عليها وهي موجودة بالفعل في البوابة، أما الروابط التي على شكل نصوص فهي لا تحتاج لمخصص حيث إن النص المكتوب على الرابط يشرح نفسه بنفسه.

- الفقرة رقم (15) والتي نصت على " توافر دليل إلكتروني يشرح آلية التعامل مع البوابة " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره 65.15%. وتعزو الباحثة ذلك إلى ما يلي:

❖ عدم توافر دليل إلكتروني يشرح من خلال البوابة الإلكترونية آلية التعامل معها وبالتالي يحتاج المستخدمون لهذا الدليل ليساعدهم في توضيح آلية التعامل مع البوابة.

❖ بعض الأدلة الورقية تم توزيعها عند بداية عمل البوابة الإلكترونية عام 2010 وعند عقد ورشات عمل كانت توزع بعض الأدلة على المستخدمين لبعض الجزئيات ولكن لم يتم توثيقها بشكل إلكتروني على البوابة نفسها للسماح للمستخدمين باستعراضها والاستفادة منها.

ويتفق هذا مع دراسة (Al haimi & et al(2014) التي أكدت على أهمية التوثيق في

الموقع الإلكتروني.

❖ تحليل فقرات بعد " جودة المعلومات "

جدول رقم (17): المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات بعد " جودة المعلومات "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	يتم تحديث المعلومات والبيانات بشكل مستمر .	3.82	76.36	25.26	*0.000	1
2.	وجود معلومات وخدمات كافية لخدمة الطلبة والمعلمين .	3.65	72.92	19.74	*0.000	5
3.	توافر المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب .	3.50	69.96	14.53	*0.000	7
4.	توفر البوابة تقارير شاملة لجميع العمليات التي تتم من خلالها .	3.37	67.42	10.60	*0.000	10
5.	يمكن إطلاع الطالب على نتائجه من خلال البوابة .	3.72	74.47	20.35	*0.000	3
6.	يمكن إطلاع أولياء الأمور على نتائج أبنائهم بسهولة .	3.76	75.18	21.02	*0.000	2
7.	تتوافر المعلومات التي يحتاجها الطالب على البوابة باستمرار .	3.46	69.18	13.34	*0.000	8
8.	تطابق عناوين الروابط مع عناوين الصفحات المناظرة لها .	3.58	71.53	18.34	*0.000	6
9.	المعلومات المقدمة على البوابة معروضة بطريقة مناسبة .	3.68	73.55	21.23	*0.000	4
10.	تهتم البوابة بنشر إعلانات خاصة بالطلبة حول الأمور التي تهمهم .	3.15	62.95	3.69	*0.000	12
11.	تتوافر التقارير بصيغ متعددة (مثل word , pdf , Exel).	3.39	67.89	10.31	*0.000	9
12.	يتم أرشفة معلومات السنوات السابقة من أجل الرجوع إليها في الوقت المناسب .	3.35	67.10	8.94	*0.000	11

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (288) ومستوى معنوية 0.05 تساوي 1.647.

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (288) ومستوى معنوية 0.01 تساوي 2.332.

أعلى فقرتين في هذا البعد كانتا:

- الفقرة رقم (1) والتي نصت على " يتم تحديث المعلومات والبيانات بشكل مستمر " احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره 76.36%. وتعزو الباحثة ذلك إلى ما يلي:

❖ معلومات البوابة الإلكترونية هي نتاج إدخالات المستخدمين لبياناتهم وبيانات طلابهم ومدارسهم على البوابة الإلكترونية، وتتوع فئات المستخدمين وعددهم الكبير يجعل المعلومات المعروضة على البوابة محدثة باستمرار.

❖ هذه المعلومات تتناول الأداء اليومي والشهري للطلاب والمدرسة، وبالتالي أغلب المدارس تقوم بتحديث معلوماتها بشكل شبه يومي.

❖ من المعلومات التي تحدث بشكل يومي دوام الموظفين ودوام الطلاب، بينما درجات الطلاب تحدث بشكل مستمر ولا تبقى على حالها لمدة طويلة، لذلك فإن المعلومات التي تدخل على البوابة محدثة باستمرار.

وهذا ما اتفقت عليه دراسة وداعة الله والشوابكة (2012) ودراسة عبده (2012) حيث أكدت على أهمية المعلومات في نظام الخدمات الإلكترونية.

- الفقرة رقم (6) والتي نصت على " يمكن إطلاع أولياء الأمور على نتائج أبنائهم بسهولة " احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره 75.18%. وتعزو الباحثة ذلك لما يلي:

❖ تقدم البوابة الإلكترونية خدمة معرفة درجات الأبناء لولي الأمر بشكل سهل وميسر وذلك عن طريق إدخال رقم هوية ولي الأمر وهي عملية ميسرة ويتمكن أغلب أولياء أمور الطلاب في المدارس الحكومية من الاطلاع على درجات أبنائهم الموجودة في المدارس الحكومية ومراجعة المدرسة في حال وجود خلل معين في هذه الدرجات.

❖ يمكن لولي الأمر الاطلاع على درجات ابنائه وأيضاً الجدول المدرسي والحضور والغياب الخاص بأبنائه.

وأن أدنى فقرتين في هذا البعد كانتا:

- الفقرة رقم (12) والتي نصت على " يتم أرشفة معلومات السنوات السابقة من أجل الرجوع إليها في الوقت المناسب " احتلت المرتبة الحادية عشر بوزن نسبي قدره 67.10%. وتعزو الباحثة ذلك إلى ما يلي:

❖ للرجوع للمعلومات التي يتم أرشفتها للأعوام السابقة يحتاج المستخدم إلى صلاحيات إضافية حيث إن صلاحيات المعلم لا تمكنه من استعراض المعلومات الخاصة بالأعوام السابقة، الأمر الذي أدى إلى حصول هذه الفقرة على نسبة متوسطة.

❖ حسب صلاحيات الموظف يمكن الاطلاع على المعلومات السابقة، لذلك فإن الأرشفة تتم بالفعل ولكن الفئة التي تم سؤالها من بين المستخدمين ليس لها صلاحيات الاطلاع على هذه المعلومات القديمة المخزنة.

❖ أحياناً تكون المعلومات المخزنة ليست ذات أهمية وتترك لسنوات ولا يبحث عنها أحد لذلك لا يعلم المستخدم أنها مخزنة لعدم احتياجه لها.

- الفقرة رقم (10) والتي نصت على " تهتم البوابة بنشر إعلانات خاصة بالطلبة حول الأمور التي تهمهم " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره 62.95%. وتعزو الباحثة ذلك إلى ما يلي:

❖ لا يوجد تعامل مباشر بين الطلبة والبوابة الإلكترونية سواء للاطلاع على الإعلانات أو غيرها بما يخص الطلاب، وإن تم نشر إعلانات على البوابة الإلكترونية فإن الفئة التي يمكن أن ترى هذه الإعلانات هم العاملين في المدرسة والمديرية ولكن الطالب لا يطلع على محتويات البوابة بشكل مباشر.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Al haimi & et al (2014)، ودراسة الأحمدى (2011) حيث أكدنا ضعف التفاعل مع الطلاب من خلال الخدمات الإلكترونية التي تم قياس كفاءتها في الدراساتتين.

❖ تحليل فقرات بعد " جودة البرمجيات "

جدول رقم (18): المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات بعد " جودة

البرمجيات "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	الأخطاء البرمجية عند تحميل الصفحات قليلة.	3.54	70.82	15.51	*0.000	3
2.	يتم تطوير برمجيات البوابة الإلكترونية بشكل دوري.	3.51	70.16	15.47	*0.000	4
3.	يتم تحميل الصفحات بشكل سهل على الرغم من وجود صور فيها.	3.47	69.47	14.36	*0.000	5
4.	وجود الروابط على شكل نصوص في صفحات البوابة.	3.43	68.59	12.66	*0.000	6
5.	إمكانية فتح البوابة واستخدامها على جميع أجهزة الحاسوب على اختلاف أنواعها.	4.01	80.20	32.37	*0.000	1
6.	يمكن للبوابة التعامل مع البرامج الأخرى.	3.56	71.18	17.84	*0.000	2

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (288) ومستوى معنوية 0.05 تساوي 1.647.

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (288) ومستوى معنوية 0.01 تساوي 2.332.

أعلى فقرتين في هذا البعد كانتا:

- الفقرة رقم (5) والتي نصت على " إمكانية فتح البوابة واستخدامها على جميع أجهزة الحاسوب على اختلاف أنواعها " احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره 80.20%. وتعزو الباحثة ذلك إلى:

- ❖ تستخدم البوابة تقنيات العمل من خلال الإنترنت وذلك لتنوع فئات المستخدمين وتباينهم جغرافياً، حيث تخزن المعلومات على جهاز خادم مركزي رئيس ويمكن الوصول لهذه المعلومات في أي وقت أو مكان ومن أي جهاز حاسوب.
- ❖ استخدام البوابة لإدخال المعلومات من قبل مجموعة متنوعة من المستخدمين والعاملين في مجال التربية والتعليم، ويتم فتحها من خلال أجهزة منها أجهزة الحاسوب المعتادة PC أو أجهزة الحاسوب المحمولة، أو حتى الهواتف الذكية وجميعها تتوافق معها البوابة ويستطيع المستخدمون تصفح البوابة وإدخال بيانات ومعلومات للبوابة من خلالها.
- الفقرة رقم (6) والتي نصت على " يمكن للبوابة التعامل مع البرامج الأخرى " احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره 71.18%. وتعزو الباحثة ذلك إلى:
- ❖ تحتاج الفئات المستخدمة للبوابة لتقارير متنوعة منها تقارير Excel وتقارير PDF وغيرها من صيغ الملفات اللازمة للعمل الحاسوبي لذلك تتعامل البوابة مع عدد لا بأس به من البرامج التي يمكن تصدير البيانات من البوابة لهذه البرامج.
- واتفقت هذه النتيجة مع دراسة خليفة التي أكدت على أهمية توافق البوابة الإلكترونية مع أجهزة وبرامج الحاسوب المتوفرة.
- وأن أدنى فقرتين في هذا البعد كانتا:
- الفقرة رقم (3) والتي نصت على " يتم تحميل الصفحات بشكل سهل على الرغم من وجود صور فيها " احتلت المرتبة الخامسة بوزن نسبي قدره 69.47%. وتعزو الباحثة ذلك إلى :
- ❖ بطء تحميل صفحات البوابة بشكل عام حيث إن هذه الصفحات لا تحتوي على صور ولا يتم تحميلها بالسرعة المطلوبة فكيف إذا كانت هذه الصفحات بها صور أو ما شابه.
- ❖ إن بطء التحميل ينتج عن صعوبة استيراد البيانات من أجهزة الخادم وكلما زاد ضغط العمل على هذه الأجهزة زاد بطء تحميل صفحات البوابة مما يؤدي إلى صعوبة إدخال وإخراج بيانات من البوابة.

- ❖ يعود بطء تحميل صفحات البوابة لعدة أمور منها خط اشتراك المستخدم للإنترنت وحيث إن خدمات الإنترنت في مجتمعنا غير مستقرة من مزودي الإنترنت.
- ❖ تم تطوير الخوادم التي يتم تحميل المعلومات منها قبل عامين وذلك من خلال تطوير الإمكانيات المادية Hardware أو الإمكانيات البرمجية Software والأخيرة يتم تطويرها بشكل مستمر لكي لا تشكل عائقاً أمام سرعة تحميل صفحات البوابة.
- ❖ عمل أجهزة الخوادم المركزية في وزارة الاتصالات يتحكم به عدد من العوامل الخارجة عن سيطرة وزارة التربية والتعليم، وليس أقل هذه العوامل شأنها انقطاع التيار الكهربائي المفاجئ بشكل يومي، ونقص المولدات والوقود.
- تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الزعفراني (2008) والتي أكدت أن من أهم مشكلات التعامل مع الخدمات الإلكترونية بطء تحميل الموقع.
- الفقرة رقم (4) والتي نصت على " وجود الروابط على شكل نصوص في صفحات البوابة " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره 68.59%. وتعزو الباحثة ذلك إلى:
- ❖ حصلت هذه الفقرة على درجة كبيرة ولكنها الفقرة الأدنى لقلّة وجود الروابط النصية في الصفحة التي يتعامل معها المعلم بشكل مباشر حيث إن صلاحيات المعلم على البوابة محدودة وبالتالي الصفحات التي يمكن أن يستعرضها محدودة مما يؤدي إلى محدودية الروابط الموجودة في هذه الصفحات.
- ❖ في البوابة بشكل عام الروابط النصية موجودة وبكثرة ولكن لكي يستطيع المستخدم رؤيتها والتعامل معها فهذا يتطلب مستوى أعلى من صلاحيات المعلم.
- ❖ تعود المستخدمين على وجود الصور في الروابط، ولكن هذا لا يناسب البوابة الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم حيث إنها موقع إلكتروني مهني خاص بالعمل في المدارس ووزارة التربية والتعليم، لذلك يهتم الموقع بوجود الروابط النصية التي تساعد في فهم آلية العمل أكثر من الصور والأيقونات والتي تحتاج لعبارة توضيحية بجانبها.

❖ تحليل فقرات بعد " جودة الخدمات المقدمة وتنوعها "

جدول رقم (19): المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات بعد " جودة

الخدمات المقدمة وتنوعها "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	يتم تقديم الدعم الفني من فريق التطوير عند الحاجة له.	3.56	71.15	16.01	*0.000	5
2.	تؤخذ آراء المستخدمين للبوابة حول الخدمات الإلكترونية المقدمة.	3.30	66.01	7.94	*0.000	13
3.	استخدام البوابة عملية سهلة ومريحة وغير معقدة.	3.63	72.70	19.16	*0.000	3
4.	يسهم نظام رصد درجات الطلبة الإلكتروني في تخفيف العبء عن المعلم.	3.71	74.16	18.18	*0.000	2
5.	تتوافر داخل البوابة خدمة البحث في كل صفحة من صفحاتها.	3.54	70.88	15.57	*0.000	6
6.	تتوافر خدمات البوابة بشكل مستمر دون انقطاع.	3.38	67.63	10.58	*0.000	11
7.	تتم الإجابة عن استفسارات المستخدمين بشكل دقيق.	3.22	64.47	5.96	*0.000	16
8.	يسهل في البوابة التحول من خدمة إلى أخرى.	3.48	69.54	14.40	*0.000	8
9.	يبدل فريق العمل على البوابة جهوداً كافية في فهم حاجات ورغبات المستخدمين للبوابة.	3.43	68.58	12.26	*0.000	9
10.	يوجد طرق وقنوات اتصال مباشرة مع القائمين على تطوير النظام.	3.27	65.48	6.84	*0.000	15
11.	تقدم البوابة خدمات تسهم في تسهيل عملي في العملية التعليمية.	3.52	70.34	14.93	*0.000	7
12.	تقدم البوابة خدمات تسهم في تحسين أداء الطلبة.	3.33	66.59	8.66	*0.000	12
13.	يتم تدريب المستخدمين على كل خدمة جديدة توفرها البوابة.	3.28	65.64	6.97	*0.000	14
14.	يتم تحسين وتطوير الخدمات المقدمة بشكل مستمر.	3.40	67.98	11.30	*0.000	10
15.	تسهم الخدمات الإلكترونية في تمكين إنجاز العمل الإداري في المدرسة بكفاءة.	3.93	78.57	28.87	*0.000	1
16.	يمكن الاعتماد على نظام الخدمات الإلكترونية بشكل متكامل دون الحاجة إلى الطرق التقليدية.	3.61	72.30	17.77	*0.000	4

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (288) ومستوى معنوية 0.05 تساوي 1.647.

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (288) ومستوى معنوية 0.01 تساوي 2.332.

أعلى فقرتين في هذا البعد كانتا:

- الفقرة رقم (15) والتي نصت على " تسهم الخدمات الإلكترونية في تمكين إنجاز العمل الإداري في المدرسة بكفاءة " احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره 78.57%. وتعزو الباحثة ذلك لما يلي:

❖ تساهم الخدمات الإلكترونية بشكل عام على تمكين إنجاز العمل في المؤسسة التي تتبناها لذلك فإن الخدمات الإلكترونية في التعليم أحدثت فرقاً في العمل الإداري ككل؛ لأنها تساعد إدارة المدرسة في حوسبة عملها بشكل متكامل مما يوفر الكثير من الجهود التي كانت تبذل لإنجاز هذه الأعمال بشكل يدوي.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الكثيري (2010)، ودراسة العاجز (2011)، ودراسة Hamiduzzaman (2012) ودراسة Abdul Rashid & et al (2002) ودراسة (2005) Aduwa-Ogiegbaen & Iyamu، ودراسة Chua (2014)، حيث أكدت جميع هذه الدراسات على مساهمة الخدمات الإلكترونية في إنجاز الأعمال الخاصة بالمؤسسة التربوية بدقة وكفاءة عالية.

- الفقرة رقم (4) والتي نصت على " يسهم نظام رصد درجات الطلبة الإلكتروني في تخفيف العبء عن المعلم " احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره 74.16%. وتعزو الباحثة ذلك لما يلي:

❖ يتم من خلال البوابة الإلكترونية رصد جميع أعمال الطالب الشهرية واختبار نصف الفصل ونهاية الفصل، ولذلك تبقى هذه الدرجات مخزنة لحين العودة إليها عند اللزوم وهذا يخفف الكثير من الأعباء عن المعلم الذي كان يحتفظ بسجل الدرجات ويجمع الدرجات ويحسب عدة مؤشرات منها المجموع والمعدل وأعلى درجة وأقل درجة ومتوسط الدرجات ونسبة النجاح، وهذه المهام جميعها توفرها البوابة لكل امتحان يقدمه الطالب ويتم رصده عليها.

وهي تتفق مع دراسة (Abdelsadeq & et al. (2014) ودراسة (Aduwa- (2005) حيث أكدت جميعها على مساهمة الخدمة الإلكترونية في تخفيف العبء عن المعلمين، وتوظيفه في التعامل مع درجات الطلاب بكفاءة.

وأن أدنى فقرتين في هذا البعد كانتا:

- الفقرة رقم (10) والتي نصت على " يوجد طرق وقنوات اتصال مباشرة مع القائمين على تطوير النظام " احتلت المرتبة الخامسة عشر بوزن نسبي قدره 65.48%. وتعزو الباحثة ذلك لما يلي:

❖ لا يساعد الهيكل التنظيمي لوزارة التربية والتعليم والذي يقتضي ضرورة تواصل المعلمين والعاملين في المدارس مع الوزارة من خلال مديريات التربية والتعليم وضرورة الالتزام بالتسلسل الإداري وعدم الاتصال بشكل مباشر على وزارة التربية والتعليم ولذلك لا توجد قناة اتصال مباشرة بين من هم في الميدان (في المدارس) وبين فريق التطوير وهو من قسم الحاسوب في وزارة التربية والتعليم.

- الفقرة رقم (7) والتي نصت على " تتم الإجابة عن استفسارات المستخدمين بشكل دقيق " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره 64.47%. وتعزو الباحثة ذلك لما يلي:

❖ عدم وجود تواصل مباشر مع فئة كبيرة من المستخدمين النهائيين من البوابة الإلكترونية من جهة والفريق الذي يعمل على تطوير البوابة من جهة أخرى.

❖ ضعف التوثيق في البوابة الإلكترونية الأمر الذي يصعب على المستخدم أن يجد من يجيب على استفساراته حول البوابة.

❖ المستفيدون من البوابة في مدارس التعليم العام عندما يريدون الاستفسار عن أمر ما فيما يخص العمل على البوابة يقومون بالتواصل مع بعض الأقسام في مديرية التربية والتعليم وهي تقوم بدورها بالتواصل مع المعنيين في الوزارة، الأمر الذي يتطلب وقتاً ويعمل على إعاقة العمل لأيام. في حين يجب أن تتجزر بعض هذه المهام خلال ساعات.

وتتفق هذه الدراسة مع دراسة عمر (2002) التي وجدت تقصيراً في نظام الخدمات الإلكترونية للجامعات السعودية بسبب عدم تفاعله مع المستخدمين منه.

❖ تحليل فقرات بعد "نظام الأمان في الموقع"

جدول رقم (20): المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات بعد "نظام الأمان في الموقع"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	تعتمد البوابة الإلكترونية نظام مصادقة موحداً للدخول إلى الشبكة.	3.88	77.65	28.12	*0.000	2
2.	يشعر المستخدم باهتمام النظام في الحفاظ على سرية المعلومات.	3.80	75.96	24.11	*0.000	7
3.	تتوافر في البوابة العناية والمحافظة على كافة البيانات والملفات والوثائق الخاصة بالمستخدمين .	3.81	76.15	24.25	*0.000	6
4.	تقدم البوابة معلومات آمنة وموثوقة.	3.85	76.90	26.10	*0.000	4
5.	المعلومات والبيانات المدخلة إلى البوابة يتم تخزينها وحفظها بشكل صحيح وآمن.	3.86	77.22	26.02	*0.000	3
6.	يتوفر في الشبكة نظام أمان بحيث يصعب اختراقها.	3.62	72.47	18.42	*0.000	8
7.	يستطيع المعلم استعراض درجات طلابه ومعرفة مستوياتهم.	3.97	79.42	28.82	*0.000	1
8.	يوفر النظام استعراض الطالب لدرجاته بشكل آمن.	3.84	76.76	24.71	*0.000	5

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (288) ومستوى معنوية 0.05 تساوي 1.647.

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (288) ومستوى معنوية 0.01 تساوي 2.332.

أعلى فقرتين في هذا البعد كانتا:

- الفقرة رقم (7) والتي نصت على " يستطيع المعلم استعراض درجات طلابه ومعرفة مستوياتهم " احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره 79.42%. وتعزو الباحثة ذلك إلى:

❖ تمنح صلاحيات للمستفيدين كل حسب مسماه الوظيفي فالمعلم ونتيجة مهامه كمعلم تمنح له صلاحيات استعراض درجاته والتعديل عليها ومعرفة مستويات طلابه ونسب النجاح في فصوله وبعض المؤشرات حول درجات طلابه.

- الفقرة رقم (1) والتي نصت على " تعتمد البوابة الإلكترونية نظام مصادقة موحداً للدخول إلى الشبكة " احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره 77.65%. وتعزو الباحثة ذلك لما يلي:

❖ من خلال نظام المصادقة الموحد يستطيع أي مواطن في قطاع غزة التعامل مع الخدمات الحكومية الإلكترونية في مختلف الوزارات والمؤسسات العامة ويتم ذلك عن طريق إنشاء حساب خاص به لمتابعة الأمور الحكومية المدرجة ضمن الخدمات الإلكترونية الحكومية.

❖ تتعامل وزارة التربية والتعليم بشكل مباشر مع نظام المصادقة الموحد وأي موظف يدخل للبوابة الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم يقوم بالتسجيل من خلال نظام المصادقة الموحد.

❖ تعد الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم جزءاً من نظام متكامل للخدمات الإلكترونية التي يمكن أن تقدمها الحكومة بشكل عام للمواطن وبالتالي أي دخول لخدمات الوزارة الإلكترونية يجب أن يكون من خلال نظام المصادقة الموحد.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الكثيري (2010) ودراسة (2002) Abdul Rashid & et al، حيث أكدت الدراسات أن أهمية أن يكون نظام الخدمات الإلكتروني الخاص بالتعليم ضمن نظام مصادقة موحد خاص بالمؤسسات التعليمية، ومرتبطة مع المؤسسات التعليمية الأخرى.

وأن أدنى فقرتين في هذا البعد كانتا:

- الفقرة رقم (2) والتي نصت على " يشعر المستخدم باهتمام النظام في الحفاظ على سرية المعلومات " احتلت المرتبة السابعة بوزن نسبي قدره 75.96%. وتعزو الباحثة ذلك لما يلي:

❖ حصول هذه الفقرة على نسبة كبيرة، حيث لا يسمح النظام باطلاع المستفيدين من البوابة الإلكترونية على الصلاحيات الممنوحة للمستفيدين الآخرين من البوابة، ولا يمكن اطلاع المستفيد على أي معلومة على البوابة إلا من خلال صلاحيات تمنح له، وليست بشكل ارتجالي وبالتالي لا يمكن إطلاع شخص على معلومات على البوابة وهو غير مخول لذلك.

❖ لا يمكن اطلاع أي مدير عام في الوزارة على معلومات إدارة عامة أخرى إلا من خلال الشخص المسئول عن هذه المعلومات في الإدارة المعنية، وهو مستوى من السرية جيد ولا يمكن وصفه بأنه منخفض.

- الفقرة رقم (6) والتي نصت على " يتوفر في الشبكة نظام أمان بحيث يصعب اختراقها " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره 72.47%.

❖ يمكن اختراق البوابة الإلكترونية في حالات نادرة وللد من هذه الظاهرة يحتاج النظام إلى إمكانيات مادية أكبر مما هو متوافر ليستطيع حماية الشبكة بأنظمة آمنة وموثوقة، ولكنها مكلفة في نفس الوقت.

❖ حدثت حالات اختراق قليلة جداً أدت لكشف بعض بيانات الطلاب، وهي لا تعد معلومات حساسة جداً، ولم تتسبب في إحداث مشكلات في العمل، وإنما خطر الاختراق يبقى قائم ولكن بنسبة ضئيلة.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة العمري والشنقيطي (2013) ودراسة Abdul (2002) Rashid & et al ودراسة (2005) Aduwa-Ogiegbaen & Iyamu والتي أكدت جميعها على أهمية نظام الأمن في الخدمات الإلكترونية.

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدرجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظة غزة لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي)؟

للإجابة على هذا التساؤل تم اختبار الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدرجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظة غزة تعزى لمتغير الجنس (ذكر، أنثى)

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام اختبار "T - لعينتين مستقلتين".

جدول (21): نتائج اختبار "T - لعينتين مستقلتين" - الجنس

مستوى الدلالة	قيمة t	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العدد	الجنس	البعد
0.105	-1.623	0.50	3.59	266	ذكر	جودة واجهة الموقع.
		0.51	3.65	423	أنثى	
0.112	-1.590	0.57	3.49	266	ذكر	جودة المعلومات.
		0.59	3.56	423	أنثى	
0.118	-1.563	0.60	3.54	266	ذكر	جودة البرمجيات.
		0.59	3.62	423	أنثى	
0.394	-0.852	0.62	3.45	266	ذكر	جودة الخدمات المقدمة وتنوعها.
		0.62	3.49	423	أنثى	
0.093	-1.622	0.67	3.78	266	ذكر	نظام الأمان في الموقع.
		0.64	3.86	423	أنثى	
0.100	-1.619	0.49	3.55	266	ذكر	جميع الأبعاد معا
		0.49	3.62	423	أنثى	

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (287) ومستوى معنوية 0.05 تساوي 1.647.

قيمة t الجدولية عند درجة حرية (287) ومستوى معنوية 0.01 تساوي 2.332.

من النتائج الموضحة في جدول (21) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " T - لعينتين مستقلتين " أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لجميع الأبعاد والأبعاد مجتمعة معا وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدرجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظة غزة تُعزى إلى متغير الجنس.

وتعزو الباحثة ذلك إلى:

❖ تخدم البوابة الإلكترونية جميع مديريات التربية والتعليم ومدارس التعليم العام في قطاع غزة بغض النظر عن ما إذا كانت مدارس إناث أم مدارس ذكور.

❖ الفئة المستهدفة للبوابة الإلكترونية هم العاملون في حقل التربية والتعليم بغض النظر عما إذا كانوا ذكوراً أو إناثاً ولا يؤثر هذا المتغير على الحكم على فاعلية البوابة وتأثيرها في إنجاز العمل.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة العاجز (2011)، ودراسة حماد (2013)، بينما اختلفت مع دراسة خلوف (2010)، ودراسة مهنا (2009) وهما أكدتا وجود فروق في متغير الجنس لصالح الذكور.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدرجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظة غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي (دبلوم، بكالوريوس، دراسات عليا).
للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام اختبار " التباين الأحادي ".

جدول (22): نتائج اختبار " التباين الأحادي " - المؤهل العلمي

مستوى الدلالة	قيمة "F"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	البعد
0.057	2.882	0.732	2	1.464	بين المجموعات	جودة واجهة الموقع
		0.254	686	174.212	داخل المجموعات	
			688	175.676	المجموع	
0.234	1.457	0.501	2	1.002	بين المجموعات	جودة المعلومات
		0.344	686	235.160	داخل المجموعات	
			688	236.162	المجموع	
0.078	2.556	0.891	2	1.781	بين المجموعات	جودة البرمجيات
		0.348	686	238.315	داخل المجموعات	
			688	240.096	المجموع	
*0.029	3.544	1.343	2	2.687	بين المجموعات	جودة الخدمات المقدمة وتنوعها
		0.379	686	259.300	داخل المجموعات	
			688	261.987	المجموع	
*0.007	4.969	2.096	2	4.193	بين المجموعات	نظام الأمان في الموقع
		0.422	686	288.159	داخل المجموعات	
			688	292.352	المجموع	
*0.018	4.049	0.960	2	1.919	بين المجموعات	جميع الأبعاد معا
		0.237	686	162.597	داخل المجموعات	
			688	164.516	المجموع	

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (286,2) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.027.

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (286,2) ومستوى دلالة 0.01 تساوي 4.680.

من النتائج الموضحة في جدول (22) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للبعدين " جودة الخدمات المقدمة وتنوعها، نظام الأمان في الموقع " والأبعاد مجتمعة معا وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدرجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظات غزة حول هذين البعدين والأبعاد مجتمعة معا تُعزى إلى المؤهل العلمي. وتعزو الباحثة ذلك إلى:

❖ الحكم على جودة الخدمة المقدمة وتنوعها اعتمد على احتياجات الأفراد في الفئة المستهدفة حسب المهام الوظيفية لكل فرد في العينة وتختلف المهام الوظيفية لأفراد العينة حسب مؤهلاتهم العلمية وبالتالي تقديرهم لجودة الخدمات المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية.

❖ القدرة على الحكم على مستوى الأمان في البوابة الإلكترونية يعتمد على المهام التي ينفذها الشخص على البوابة فبعض الفئات ممنوحة صلاحيات واسعة على البوابة وبالتالي أي تهاون من طرفهم في مستوى الأمان يؤدي إلى أخطاء كبيرة بينما فئة المعلمين (حملة البكالوريوس في الغالب) ممنوحة صلاحيات محدودة وأي تهاون في نظام الأمان يمكن استدراكه ولا يؤدي إلى أخطاء كبيرة.

❖ يمكن أن يحدث التهاون في مستوى الأمان من قبل المستفيدين في واحدة من الأمور التالية:

- استخدام كلمة سر سهلة التخمين أي يمكن معرفتها بسهولة مثل الأرقام المتسلسلة أو رقم الهوية أو اسم الشخص نفسه.
- عدم تغيير كلمة المرور لفترة طويلة.
- سوء استخدام الصلاحيات الممنوحة للشخص من خلال إعطاء كلمة المرور لعدد غير قليل من الأشخاص.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة الدهيمات (2011) التي أكدت وجود فروق في استجابات العينة حول مصداقية الموقع.

أما بالنسبة لباقي الأبعاد فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدرجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظات غزة تُعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

وتعزو الباحثة ذلك إلى:

❖ الاتفاق على جودة المعلومات سببه أن المعلومات تحدث من حوالي 20000 مستفيد وبالتالي فإن المعلومات المعروضة على البوابة محدثة باستمرار وصحيحة في الغالب ولا يوجد خلاف على ذلك من بين المستخدمين من البوابة. وتعود أسباب التحديث المستمر للمعلومات أن البوابة الإلكترونية تعتمد نظام الإنترنت في تخزين المعلومات على أجهزة خوادم (حواسيب ذات إمكانيات عالية) وبالتالي بعد إدخال المعلومات وحفظها من قبل المستخدم تصبح متاحة لجميع المستخدمين من البوابة وهذا يؤدي للتحديث المستمر للمعلومات.

❖ في تصميم واجهة الموقع هناك معايير موجودة لتصميم البوابات الإلكترونية وهي متفق عليها بشكل واسع، وبالتالي هناك اتفاق على جودة واجهة الموقع الإلكتروني.

❖ في جودة البرمجيات فإن الجزء الذي يمكن المستخدم من البوابة الإلكترونية الحكم على جودة البرمجيات هو جزء ضيق يتمثل في التعامل مع البرامج الأخرى مثل برامج Office والتعامل مع أنواع متعددة من الأجهزة والمتصفحات وقلة الأخطاء أثناء التحميل للصفحات وهي أمور يتفق أفراد العينة على وجودها في البوابة الإلكترونية.

واتفقت هذه النتائج مع دراسة العاجز (2011) والتي أكدت عدم وجود فروق في استجابات

العينة يعزى لمتغير المؤهل العلمي.

نتائج اختبار شيفيه لمقارنة متوسطات فئات المؤهل العلمي

جدول (23): نتائج اختبار شيفيه لمقارنة متوسطات فئات المؤهل العلمي

القيمة الاحتمالية (Sig.)	الفرق بين المتوسطين	الفئات	
0.018	0.16185	بكالوريوس	دبلوم
0.168	0.15562	ماجستير فأعلى	
0.996	-0.00622	ماجستير فأعلى	بكالوريوس

يوضح جدول (23) نتائج اختبار شيفيه لمقارنة متوسطات فئات المؤهل العلمي حيث تظهر النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات فئات المؤهل العلمي لصالح الذين مؤهلهم دبلوم ومن ثم لصالح الذين مؤهلهم ماجستير فأعلى وأخيرا الذين مؤهلهم بكالوريوس. وتعزو الباحثة ذلك إلى:

❖ حملة الدبلوم هم العاملون كسكرتاريا في المدارس وهم يقومون بمهام كثيرة جداً على البوابة الإلكترونية وبالتالي لهم القدرة على التفاعل مع البوابة الإلكترونية والحكم على أبعادها بشكل كبير، حيث يعتمد مدير المدرسة على السكرتير في الكثير من الأمور الهامة التي يجب إنجازها على البوابة الإلكترونية مثل:

- تسجيل الطلاب وتشجيعهم في بداية العام الدراسي
 - التأكد من رصد درجات الطلاب في نهاية كل شهر.
 - التأكد من نقل الطلاب من وإلى المدرسة.
 - التعامل مع الكتب وسندات الإدخال والإخراج.
 - تسجيل الطلاب والعاملين المرشحين لامتحانات الثانوية العامة.
 - ترفيع الطلاب في نهاية العام الدراسي واعتماد نتائجهم.
- واتفقت هذه النتائج مع دراسة حماد (2013) والتي أظهرت فروق في استجابات العينة تعزى للمسمى الوظيفي لصالح الخيار وظائف أخرى غير مذكورة (غير معلم، مدير مدرسة، رئيس قسم)، واتفقت بشكل جزئي مع دراسة خلوف والتي كانت الفروق فيها لصالح حملة الماجستير فأعلى.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدرجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظة غزة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي (معلم، سكرتير مدرسة، مدير مدرسة، رئيس قسم).

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام اختبار " التباين الأحادي " .

جدول (24): نتائج اختبار " التباين الأحادي " - المسمى الوظيفي

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
جودة واجهة الموقع	بين المجموعات	2.621	3	0.874	3.458	*0.016
	داخل المجموعات	173.055	685	0.253		
	المجموع	175.676	688			
جودة المعلومات	بين المجموعات	2.643	3	0.881	2.577	0.053
	داخل المجموعات	233.519	685	0.342		
	المجموع	236.162	688			
جودة البرمجيات	بين المجموعات	2.651	3	0.884	2.542	0.055
	داخل المجموعات	237.446	685	0.348		
	المجموع	240.096	688			
جودة الخدمات المقدمة وتنوعها	بين المجموعات	6.564	3	2.188	5.851	*0.001
	داخل المجموعات	255.422	685	0.374		
	المجموع	261.987	688			
نظام الأمان في الموقع	بين المجموعات	2.652	3	0.884	2.081	0.101
	داخل المجموعات	289.700	685	0.425		
	المجموع	292.352	688			
جميع الأبعاد معا	بين المجموعات	3.150	3	1.050	4.457	*0.004
	داخل المجموعات	161.366	685	0.236		
	المجموع	164.516	688			

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (285,3) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.636.

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (285,3) ومستوى دلالة 0.01 تساوي 3.851.

من النتائج الموضحة في جدول (24) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للبعدين "جودة واجهة الموقع، جودة الخدمات المقدمة وتنوعه" والأبعاد مجتمعة معا وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدرجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظة غزة حول هذين البعدين والأبعاد مجتمعة معا تُعزى إلى المسمى الوظيفي. وتعزو الباحثة ذلك إلى:

❖ الواجهة التي يتعامل معها المستفيد تختلف حسب الصلاحيات الممنوحة للموظف وتمنح هذه الصلاحيات حسب المسمى الوظيفي للشخص وبالتالي الحكم على جودة واجهة الموقع يختلف حسب الواجهة التي يراها المستفيد حسب الصلاحيات الممنوحة له.

❖ في بُعد جودة الخدمات المقدمة وتنوعها اختلفت تقديرات المستفيدين لاختلاف الخدمات التي يمكن أن تقدمها البوابة الإلكترونية لكل موظف حسب مسماه الوظيفي. واختلف آراء المستفيدين حول تقديم الدعم الفني والاستفسارات من قبل المستفيدين والتواصل مع فريق التطوير نتيجة عدم قدرة شريحة كبيرة من المستفيدين (معلمين، سكرتاريا مدارس) على التواصل مع فريق التطوير مباشرة بينما رؤساء الأقسام لهم القدرة على التواصل مع الفريق المطور بشكل مباشر، ولذلك اختلفت استجاباتهم لفقرات جودة الخدمة وتنوعها حسب المسمى الوظيفي لهم.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة الشاهي (2011) والتي أكدت وجود فروق في استجابات العينة تبعاً لمستوى الوظيفة في مجال تفعيل تطبيقات الإنترنت.

أما بالنسبة لباقي الأبعاد فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدرجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظة غزة تُعزى إلى متغير المسمى الوظيفي.

وتعزو الباحثة ذلك إلى:

❖ الأبعاد الثلاثة الباقية وهي جودة المعلومات وجودة البرمجيات ونظام الأمان في الموقع لا يختلف أفراد العينة حسب مساهم الوظيفي في تقديرهم لها، حيث إن جودة المعلومات تعتمد على صحتها وتحديثها المستمر ولأن البوابة الإلكترونية تعمل على أساس تخزين المعلومات المدخلة عبر الإنترنت فإن جميع فئات العينة تؤكد جودة المعلومات

❖ نظام الأمان في البوابة مرتبط بالصلاحيات التي تمنح للمستخدم وهي حسب المسمى الوظيفي تمنح له الصلاحيات، أما بعد جودة البرمجيات فهو مرتبط بالصفحات التي يستخدمها المستخدم، وكلما تم تحميل الصفحات بسهولة وكانت الأخطاء البرمجية قليلة كلما اتفقت آراء أفراد العينة على جودة البرمجيات في البوابة.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة العريشي (2011) والتي أظهرت وجود فروق في استجابات العينة تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح حملة شهادات الدراسات العليا.

نتائج اختبار شيفيه لمقارنة متوسطات فئات المسمى الوظيفي

جدول (25): نتائج اختبار شيفيه لمقارنة متوسطات فئات المسمى الوظيفي

القيمة الاحتمالية (Sig.)	الفرق بين المتوسطين	الفئات	
0.020	-0.19142 (*)	سكرتير مدرسة	معلم
0.380	-0.11600	مدير مدرسة	
0.839	0.09702	رئيس قسم	
0.852	0.07542	مدير مدرسة	سكرتير مدرسة
0.115	0.28844	رئيس قسم	
0.377	0.21302	رئيس قسم	مدير مدرسة

يوضح جدول (25) نتائج اختبار شيفيه لمقارنة متوسطات فئات المسمى الوظيفي حيث تظهر النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات فئات المسمى الوظيفي لصالح الذين

مساهم الموظفين سكرتير مدرسة ومن ثم لصالح الذين مساهم الموظفين مدير مدرسة ومن ثم لصالح الذين مساهم الموظفين معلم وأخيرا للذين مساهم الموظفين رئيس قسم.

وتعزو الباحثة ذلك إلى:

❖ يقوم سكرتاريا المدارس بالعديد من المهام المناطة بهم على البوابة الإلكترونية وهم يستخدمون البوابة الإلكترونية بشكل أكبر من المعلمين حيث يستخدم المعلمون البوابة لإدخال درجات الطلاب واستعراض درجات طلابهم بينما يعمل سكرتاريا المدارس على عدد كبير من المهام المرتبطة بالبوابة الإلكترونية ومن هذه المهام :

- متابعة نظام درجات الطلاب.
- متابعة الكتب المدرسية والقيام بعمليات الإدخال والإخراج.
- متابعة اللوازم والعهد الموجودة في المدرسة وتسجيلها والتعامل معها من خلال البوابة.
- متابعة تسجيل الطلاب وتشكيلهم وتشجيعهم على الفصول
- استخراج كشوفات الدرجات الخاصة بالطلبة للسنوات السابقة.
- ترفيع الطلاب إلى مستويات أعلى حسب نسب نجاحهم وبناء على توجيهات مدير المدرسة ولجنة الكنترول في المدرسة.
- استخراج الشهادات المدرسية ونتائج الطلاب في نهاية الفصل الدراسي.

❖ كما يقوم السكرتير بجزء من مهام المدير المطلوبة منه على البوابة الإلكترونية نتيجة معرفة السكرتاريا بعمل الحاسوب والإنترنت بشكل أكبر من مدير المدرسة.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة حماد (2013) والتي أكدت وجود فروق في استجابة العينة تبعاً للمسمى الوظيفي لصالح وظائف أخرى (غير وظيفية معلم ومدير مدرسة ورئيس قسم).

الإجابة على السؤال الثالث:

ما سبل تطوير جودة الخدمات الإلكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظات غزة؟

للإجابة على هذا السؤال قامت الباحثة بالترتيب لعقد ورشة عمل تضم عدداً من المهندسين والخبراء العاملين على نظام الخدمات والمستفيدين من نظام الخدمات الإلكترونية، وتم عقد الورشة بتاريخ 2014/12/21.

حيث اتبعت الباحثة الخطوات التالية في تنفيذ ورشة العمل:

- 1- دعوة مجموعة من المختصين في البرمجة وذوي العلاقة من المستفيدين والخبراء في العمل الإداري التربوي. (ملحق رقم 3)
- 2- قامت الباحثة بعرض نتائج الدراسة.
- 3- تم إجراء نقاش حول النتائج وسجلت المجموعة عدة ملاحظات.
- 4- طلب من المجموعة كتابة توصيات لتطوير جودة الخدمات الإلكترونية ثم أجرى نقاش حول هذه النقاط.
- 5- تم الاتفاق على مجموعة من النقاط واستبعاد أخرى وتم تقسيمها إلى محاور كانت على النحو التالي:

أولاً: جودة واجهة الموقع الإلكتروني:

- ❖ توفير دليل إلكتروني يرشد المستخدم إلى آلية استخدام الخدمات المتعددة التي تقدمها البوابة الإلكترونية.
- ❖ إظهار ملخصات لمحتوى الروابط التي على شكل صور أو الروابط النصية التي تحتاج إلى توضيحات .
- ❖ تحسين مواصفات أجهزة الخوادم (Server) بشكل مستمر؛ لمسايرة كم المعلومات المتزايد وأعداد المستفيدين المتزايدة وللمحافظة على سرعة تحميل مقبولة للخدمات الإلكترونية.

ثانياً: جودة المعلومات:

- ❖ تخصيص خدمات مباشرة خاصة بالطلبة من أجل استفادة الطالب من الخدمات الإلكترونية وتوفير المعلومات التي يحتاجها الطالب باستمرار وبصورة فورية.
- ❖ توفير تقارير شاملة للمعلومات المدخلة للبوابة، والعمليات التي تتم من خلال البوابة، وأن تكون التقارير بصيغ متعددة من أنواع الملفات.
- ❖ توفير المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب وذلك من خلال أجهزة الخوادم الحديثة ذات المواصفات القياسية.

ثالثاً: جودة البرمجيات:

- ❖ العمل على زيادة سرعة التحميل من خلال تقليل الصور في الصفحات، وزيادة سرعة أجهزة الحواسيب المركزية بشكل دوري، وزيادة سرعة خطوط الإنترنت المغذية للمدارس الحكومية.
- ❖ التقليل من الأيقونات الرمزية الموجودة في الصفحات وتحويلها إلى روابط نصية.

رابعاً: جودة الخدمات المقدمة وتنوعها:

- ❖ رفع مستويات التواصل مع المستخدمين من الخدمات الإلكترونية وذلك من خلال:
 - أخذ آراء المستخدمين للبوابة الإلكترونية حول الخدمات المقدمة.
 - الإجابة على استفسارات المستخدمين بشكل دقيق وبسرعة مناسبة.
 - إيجاد قنوات اتصال مباشرة مع المستخدمين من البرنامج للتعرف على احتياجاتهم وميولهم ورغباتهم. وآليات التطوير المطلوبة.
- ❖ تسهيل تحول المستخدم من خدمة إلى أخرى بدون تحميل عدد من الصفحات لحين الوصول للخدمة.
- ❖ تقديم البوابة لخدمات مباشرة للطلاب ليستفيد الطالب من البوابة الإلكترونية.
- ❖ التركيز على تدريب المستخدمين من البوابة بشكل دوري وعند إضافة خدمات جديدة للبوابة.

خامساً: نظام الأمن في الموقع:

- ❖ التأكيد على المستفيدين بضرورة الاستخدام الجيد للصلاحيات الممنوحة لهم من خلال استخدام كلمة سر يصعب تخمينها، وعدم إعطاء كلمة السر للزملاء، ومراعاة تغيير كلمة السر كل فترة محددة.
- ❖ توفير التمويل اللازم من أجل إيجاد نظام حماية قوي للنظام من خلال وزارة التربية والتعليم.

ملخص نتائج الدراسة

بناءً على الدراسة التي قامت بها الباحثة، والتي تناولت درجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام وسبل التطوير والتي استخدمت فيها الباحثة أداتين هما الاستبانة وورشة العمل، حيث قامت بتحليل نتائج الدراسة وتفسيرها واقتراح سبل لتطوير البوابة الإلكترونية والتي تقدم الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم العالي، وقد كانت خلاصة النتائج التي توصلت إليها الباحثة ما يلي :

- 1- درجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام جاءت بدرجة كبيرة حسب المعيار المستخدم في الدراسة حيث حصلت على وزن نسبي (71.84%).
- 2- نظام الأمان في الموقع جاء بدرجة كبيرة بحسب المحك بوزن نسبي (76.58%) وحصل على المرتبة الأولى.
- 3- جودة واجهة الموقع جاء بدرجة كبيرة بحسب المحك المعتمد وبوزن نسبي (72.59%) وقد حصلت على المرتبة الثانية.
- 4- جودة البرمجيات جاء بدرجة كبيرة بحسب المحك المعتمد وبوزن نسبي (71.77%) وقد حصلت على المرتبة الثالثة.
- 5- جودة المعلومات جاءت بدرجة كبيرة بحسب المحك المعتمد وبوزن نسبي (70.72%) وقد حصلت على المرتبة الرابعة.
- 6- جودة الخدمات المقدمة وتنوعها جاءت بدرجة كبيرة بحسب المحك المعتمد وبوزن نسبي (69.52%) وقد حصلت على المرتبة الخامسة.
- 7- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدرجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظة غزة تُعزى إلى متغير الجنس (ذكر، أنثى).
- 8- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدرجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام

بمحافظة غزة (حول الأبعاد جودة واجهة الموقع، جودة المعلومات، جودة البرمجيات) تُعزى إلى متغير المؤهل العلمي (دبلوم، بكالوريوس، دراسات عليا).

9- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدرجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظات غزة (حول البعدين جودة الخدمات المقدمة وتنوعها، ونظام الأمان في الموقع)، والأبعاد مجتمعة معا تُعزى إلى المؤهل العلمي (دبلوم، بكالوريوس، دراسات عليا).

10- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات فئات المؤهل العلمي لصالح الذين مؤهلهم دبلوم ومن ثم لصالح الذين مؤهلهم ماجستير فأعلى وأخيرا الذين مؤهلهم بكالوريوس.

11- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدرجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظات غزة (حول الأبعاد جودة المعلومات، جودة البرمجيات، نظام الأمان في الموقع) تُعزى إلى متغير المسمى الوظيفي (معلم، سكرتير مدرسة، مدير مدرسة، رئيس قسم).

12- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدرجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظات غزة حول البعدين (جودة واجهة الموقع، جودة الخدمات المقدمة وتنوعها) والأبعاد مجتمعة معا تُعزى إلى المسمى الوظيفي (معلم، سكرتير مدرسة، مدير مدرسة، رئيس قسم)

13- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات فئات المسمى الوظيفي لصالح الذين مساهم الوظيفي سكرتير مدرسة ومن ثم لصالح الذين مساهم الوظيفي مدير مدرسة ومن ثم لصالح الذين مساهم الوظيفي معلم وأخيرا للذين مساهم الوظيفي رئيس قسم.

توصيات الدراسة ومقترحاتها

التوصيات:

❖ تطوير دليل إلكتروني للخدمات التي تقدمها البوابة الإلكترونية من خلال:

- 1- وضع رابط المساعدة (Help) في كل صفحة أو خدمة توفرها البوابة بحيث يمكن للمستخدم من خلال هذا الرابط استعراض شرح لعمل الخدمة المقدمة.
 - 2- وجود دليل إلكتروني متكامل لشرح النظام بشكل إلكتروني يمكن تحميله عند فتح نظام الخدمات الإلكترونية.
 - 3- عمل دليل ورقي (Manual) وتوزيعه على المؤسسات المستفيدة من الخدمات الإلكترونية أو إرساله عبر إحدى وسائط التخزين إلى هذه المؤسسات للاستفادة منه عند الحاجة.
 - 4- تطوير الدليل بشكل دوري، وعند حدوث تعديل على الخدمات المقدمة.
 - 5- إرسال شرح للخدمات التي يتم تحديثها في الخدمات الإلكترونية بحيث يتوافر لدى المستخدم شروحات لأغلب الخدمات المتوفرة على البوابة.
- ❖ زيادة سرعة تحميل البوابة الإلكترونية للوزارة، وذلك من خلال:

- 1- زيادة سرعة أجهزة الخوادم (Server) وكفاءتها، من خلال التطوير الدوري لها ومتابعة أدائها وزيادة مواصفاتها عند الحاجة لذلك.
- 2- زيادة سرعة الخطوط المزودة للإنترنت في المدارس الحكومية حيث إن سرعة الخط الحالية في جميع المدارس الحكومية (1 ميجا بايت) وهي سرعة محدودة لا تسهم في إنجاز العمل المدرسي بكفاءة.
- 3- عمل اتفاقية مع مزودي الإنترنت للمؤسسات التابعة للوزارة ألا تقل سرعة خطوط الإنترنت عن حد معين من السرعة، لكي يتم المحافظة على كفاءة العمل في جميع الأوقات على مدار الساعة.

4- تطوير البنية التحتية لخطوط الإنترنت المزودة لوزارة الاتصالات لتحسين سرعة الوصول إلى الأجهزة المركزية الموجودة في وزارة البريد والاتصالات والتي تقدم خدماتها لوزارة التربية والتعليم.

❖ العمل على تطوير أجهزة الحاسوب في المؤسسات التربوية لزيادة كفاءة نظام الخدمات الإلكترونية من خلال:

1- رفع مواصفات أجهزة الحاسوب وأجهزة الاتصالات الموجودة في المدارس للتعامل مع الخدمات الإلكترونية بكفاءة .

2- توجيه المستخدمين للضعف الموجود في برنامج مستكشف الإنترنت (Internet Explorer) حيث إنه يفتقد لبعض الخصائص المعيارية مما يعيق تحميل نظام الخدمات الإلكترونية من خلاله.

3- توجيه المستخدمين لاستخدام متصفحات أخرى أكثر كفاءة مثل موزيلا فيرفوكس (Mozilla Fire fox) أو جوجل كروم (Chrome).

❖ التأكيد على أن الخدمات الإلكترونية لا تقدم مواد إثنائية للمناهج فهي خاصة بالخدمات الإدارية لوزارة التربية والتعليم، ولفت انتباه المعنيين (طلاب، معلمين، أولياء أمور) لموقع (روافد) التابع لوزارة التربية والتعليم، وهو موقع مختص لتحميل المواد الإثنائية الخاصة بالمنهاج الفلسطيني في جميع المراحل الدراسية وتدريب الطلاب والمعلمين على استخدامه والاستفادة من محتوياته.

❖ تخصيص جانب من الخدمات الإلكترونية موجهة للطلاب، ومراعاة القدرات الخاصة لدى بعض الطلاب في استخدام الإنترنت بكفاءة خاصة في المرحلة الأساسية العليا والمرحلة الثانوية.

❖ توجيه أولياء الأمور للدخول للخدمات الإلكترونية عبر نظام المصادقة الموحد، حيث يساعد هذا الإجراء في ضمان تفعيل حسابات أولياء الأمور، لمتابعة أبنائهم في المدرسة بشكل يومي ومستمر .

❖ توفير خدمة إرسال الرسائل القصيرة لأجهزة الهواتف النقالة (SMS) من خلال الخدمات الإلكترونية وذلك للتواصل مع ولي الأمر في حالات معينة مثل تغيب الطالب عن المدرسة، أو تدني تحصيل الطالب في المدرسة، أو مخالفة الطالب لنظام الانضباط المدرسي.

❖ حصر التقارير التي تلزم للفئات المستفيدة من الخدمات الإلكترونية والتواصل مع فريق التطوير من أجل تصميم هذه التقارير بحيث يصبح بإمكان المستفيد استثمار المعلومات المخزنة على نظام الخدمات في استخراج تقارير تساهم في سرعة إنجاز الأعمال الإدارية المطلوبة.

❖ توفير البيانات الموجودة على البوابة على عدة أشكال وصيغ من الملفات مثل برامج Office على اختلاف أنواعها، حيث إن أغلب المعلومات والملفات تحمل من البرنامج على شكل تقارير pdf، وهذه التقارير غير قابلة للتعامل مع محتوياتها بالقص والنسخ والتعديل وبالتالي يصبح إمكانية الاستفادة منها محدودة جداً.

❖ عقد ورشات العمل الدورية للمستفيدين لتعريفهم بإمكانات نظام الخدمات الإلكترونية وتعريفهم على الصلاحيات التي تمنح للمستفيد حسب عمله، وإشعارهم بطلب صلاحيات معينة من فريق التطوير عندما يريد المستفيد الاطلاع على معلومات وخدمات معينة لازمة لإنجاز أعماله.

❖ تفعيل التواصل مع الفريق المطور للنظام، وذلك من خلال:

1- إدراج رابط جديد في الصفحة الرئيسية يحمل اسم (اتصل بنا) لإرسال رسالة للفريق المطور للنظام عبر البريد الإلكتروني.

2- توزيع استبانات دورية لمعرفة اهتمامات المستفيدين واحتياجاتهم، ومحاولة توفيرها عبر النظام.

3- عقد ورش عمل بشكل دوري مع مجموعات من المستفيدين لضمان التواصل الفعال بين الفريق المطور للنظام، والمستفيدين.

4- متابعة الخدمات الجديدة التي يتم تقديمها، والحصول على تغذية راجعة من المستخدمين حول هذه الخدمة لتطويرها، وتطويرها كما يريدها المستخدم من الخدمة.

5- تدريب الموظفين المعينين حديثاً على النظام، للتأكد من قدرتهم على القيام بمهامهم الوظيفية المرتبطة بنظام الخدمات الإلكترونية بكفاءة.

❖ توعية المستخدمين بأهمية كلمة المرور والمحافظة على سريتها، وعدم استخدام كلمات مرور قريبة للذهن ويسهل تخمينها، لأن جزء من الاختراقات لنظام الأمان في الموقع يرجع لسوء استخدام المستخدمين لكلمة المرور الخاصة بالحساب الموجود على الخدمات.

❖ عقد دورات تدريبية لفريق العمل المطور للخدمات الإلكترونية حول حماية المواقع الإلكترونية من الاختراقات، وأحدث نظم الحماية الموجودة عالمياً.

❖ توفير شهادة الموقع الإلكتروني الآمن (https) من شركات موثوقة عالمياً لضمان زيادة الأمان في الموقع، وتحصينه ضد الاختراقات التي يمكن أن تحدث للموقع. حيث إن هذا البروتوكول يقوم بتشفير البيانات التي يتم ترسلها عبر الشبكة وبالتالي في حالة اختراق الشبكة لا يمكن فهم البيانات المشفرة، وبالتالي حماية البيانات التي يتم ترسلها عبر الشبكة، وحماية الشبكة من الاختراق.

❖ توفير التمويل لشراء هذه الشهادة بشكل دوري كل سنتين لرفع مستوى الأمان في الشبكة.

المقترحات:

- 1- وضع معايير لجودة الخدمات الإلكترونية في فلسطين لتمكين المطورين لنظام الخدمات الإلكترونية من الاسترشاد بها عند بناء الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم وتطويرها.
- 2- إجراء دراسات تقييمية لبرنامج الخدمات الإلكترونية التابع لوزارة التربية والتعليم من قبل الإدارات العليا في الوزارة.
- 3- إجراء دراسات تقييم الخدمات الإلكترونية المقدمة لأولياء الأمور.
- 4- وضع تصورات مقترحة حول خدمات إلكترونية مقدمة للطلاب وتراعي ميوله واحتياجاته من الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم.
- 5- إجراء دراسات حول معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم العالي بشكل متكامل.

المراجع

المصادر والمراجع

أولاً : المصادر:

1- القرآن الكريم

ثانياً: المراجع العربية:

- 1- أبو حطب، فؤاد و أمال، صادق (2005). **مناهج لبحث وطرق التحليل الإحصائي في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية** . مكتبة الأنجلو المصرية :القاهرة.
- 2- أبو عرفة، عدنان ومحمد، عبد الباعث وعامر، إيهاب (2010). **مقدمة في تقنية المعلومات**. دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 3- أبو يمن، محمد شحادة (2005) . **إدارة الجامعة الإلكترونية والتعلم عن بعد، مجلة شبكة جامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا** ، 10 (1) ، ص 84- 100.
- 4- أبوعامر، أمال محمود (2008). **واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل التطوير، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.**
- 5- أحمد، أشرف محمود و حسين، محمد جاد(2010). **إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة جنوب الوادي، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس 34 ج 1، ص 41-90.**
- 6- أحمد، محمد سمير(2009). **التسويق الإلكتروني**. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، عمان.
- 7- الأحمدى، مريم محمد (2011). **تصور مقترح لموقع إلكتروني يخدم طالبات الانتساب في جامعات المملكة. مجلة دراسات في المناهج وطرق التدريس، (167)، ص 15- 39 .**
- 8- إدريس، ثابت عبد الرحمن (2006). **كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية، مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم**. الدار الجامعية، مصر، الاسكندرية.
- 9- الأغا، إحسان (1997). **البحث التربوي " عناصره، مناهجه، أدواته "** الطبعة الثانية، مطبعة الرنتيسي، غزة.

- 10- الأغا، إحسان و الأستاذ، محمود (2004). مقدمة في تصميم البحث التربوي. غزة، فلسطين.
- 11- الأغا، محمد أحمد (2012). درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- 12- الأمم المتحدة (2006) . البرمجيات المفتوحة لمصدر في القطاع الحكومي. نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في غرب آسيا العدد 5.
- 13- الأمم المتحدة (2007) . الحكومة الإلكترونية . معهد البحوث والاستشارات، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، جدة .
- 14- الأنصاري، محمد وأحمد، مصطفى (2002) . برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج، قطر
- 15- بدران، عباس (2009). خصائص البوابة الحكومية الإلكترونية . متاح على الموقع <http://www.egovconcepts.com/channels/portal/60-2009-05-26-06-22-58.html> تم استرجاعه في شهر أبريل 2014.
- 16- براند، رونالد و كوهين، ستيفن (1997) . إدارة الجودة الكلية في الحكومة دليل عملي للواقع الحقيقي. (ترجمة محمد هيجان)، معهد الإدارة العامة - مركز البحوث، المملكة العربية السعودية، الرياض.
- 17- بركات، خالد مصطفى (2013). تقييم مواقع شركات الطيران العربية على الإنترنت دراسة مقارنة. المجلة العربية للدراسات المعلوماتية، (2)، ص 113 - 137.
- 18- البوهي، فاروق شوقي (2001). الإدارة التعليمية والمدرسية. دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، القاهرة.
- 19- البيلاوي، حسن حسين و طعيمة، رشدي و سليمان، سعيد أحمد و النقيب، عبد الرحمن (2006). الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد الأسس والتطبيقات. دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.

- 20- التميمي، فواز (2004). فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة (أيزو 9001) في تطوير أداء الوحدات الإدارية في وزارة التربية والتعليم في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها ودرجة رضاهم عن هذا النظام، رسالة دكتوراه، جامعة عمان.
- 21- تيشوري، عبد الرحمن (2006). الإدارة الإلكترونية، الحوار المتمدن، (1418)، متاح على الموقع الإلكتروني
[http:// www. Ahewar .org/ debat/ show.art.asp? aid = 53793](http://www.Ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=53793)
 الاطلاع عليه بتاريخ 2014/5/11
- 22- جاويش، محمد أحمد و وهبة، محمد مسلم (2008). تطوير إدارة الجامعات المصرية في ضوء الإدارة الإلكترونية، مجلة كلية التربية بالزقازيق، (58)، ص 43-121.
- 23- الجبوري، ميسر إبراهيم أحمد (2010). إدارة الجودة جوانب نظرية وتجارب واقعية. مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، السعودية، الرياض.
- 24- الجرجاوي، زياد (2010). القواعد المنهجية لبناء الاستبيان، الطبعة الثانية، مطبعة أبناء الجراح، فلسطين.
- 25- جواد، شوقي ناجي و أبو زيد، محمد سليم (2007). الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن: متطلبات النجاح. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 3 (3)، ص 278-294.
- 26- جودة، عبد المحسن و دكروري، منى إبراهيم و عشري، تامر إبراهيم (2010). تطبيق الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين الخدمة المرورية دراسة مقارنة. المجلة المصرية للدراسات التجارية، 34(2)، ص 295-348.
- 27- حجازي، هيثم علي و أبو زيد، محمد خير (2008). أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة. ورقة عمل مقدمة في المؤتمر العربي الأول بعنوان "إدارة التميز والتنافسية في مؤسسات القطاع العام والخاص"، والمنعقد في عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، أبريل.
- 28- الحداد، عوض بدير (1999). تسويق الخدمات المصرفية. البيان للطباعة والنشر، مصر، القاهرة

- 29- حراحشة، عمر محمد (2009). أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلبة الجامعات الأردنية في إقليم الشمال - دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن، المفرق.
- 30- حسان، محمد عبد الله (2007). العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العميل في بيئة التجارة الإلكترونية إطار مفاهيمي مقترح، مجلة البحوث التجارية، 2(29)، ص 17-63.
- 31- حسن، ليلي و أبو الرب، عمار (2012). إطار نظري لتقويم جودة المواقع الأكاديمية. *المجلة العربية الدولية للمعلوماتية*، 1 (1)، ص 8-24.
- 32- حسن، محمد صديق (2003). الإنترنت في خدمة العملية التربوية. *مجلة التربية*، اللجنة الوطنية القطرية للتربية والثقافة والعلوم، (141)، ص 58-79.
- 33- حسين، إيمان محمود (2011). قياس جودة الخدمات الإلكترونية باستخدام مدخل الفجوات دراسة تطبيقية في قطاع الاتصالات الأردنية. رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، عمان.
- 34- حماد، أحمد سميح (2013). تقييم مدى نجاح الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم - قطاع غزة من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين .
- 35- الحمدان، جاسم محمد و العنزي، فهد معيوف (2010). الإدارة الإلكترونية في عملية الاتصال الإداري بالمدارس الابتدائية في دولة الكويت أهميتها ومعوقات ومقترحات لتطويرها، *مجلة رسالة الخليج العربي*، (115)، ص 93 - 134.
- 36- حمود، خضير كاظم (2005). *إدارة الجودة الشاملة*، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- 37- حمود، خضير كاظم (2010). *إدارة الجودة وخدمة العملاء*. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، عمان.
- 38- الخالدي، صالح عابر (2012). دور أبعاد جودة الخدمة وقدرات التعلم التنظيمي في تطوير ثقافة التميز، دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرسة في سوق الكويت للأوراق المالية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، عمان.

- 39- خالص، مريم (2013) الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية.
- 40- خلوف، إيمان حسن (2010). "واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات"، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- 41- خليفة، هاني عبد المنعم (2012). مدخل مقترح لاستخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات- دراسة ميدانية بالتطبيق على الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي في جمهورية مصر العربية. ملخص لرسالة دكتوراة، المجلة العلمية، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، 3 (1)، ص 327- 338 .
- 42- داوود، عبد العزيز أحمد (2011). إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم. مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت.
- 43- الدباس، ريا أحمد (2010). خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والإلكترونية، عمان: دار البداية ناشرون وموزعون.
- 44- الداركة، مأمون سليمان (2006). إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء. دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- 45- الداركة، مأمون وشبلي، طارق (2002). الجودة في المنظمات الحديثة. دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.
- 46- الدهيمات، عماد أحمد (2011). "جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية والخاصة من وجهة نظر المستخدمين- دراسة مقارنة"، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- 47- الذنبيات، معاذ و المبيضين، باسم (2009). اختبار كفاءة الخدمات الإلكترونية المقدمة في مديرية الجنسية وشئون الأجانب وأثرها في قبول المستخدمين للخدمة الإلكترونية، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، المملكة العربية السعودية، الرياض، 1- 4 نوفمبر.

- 48- الرزي، ديالا (2012). الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*، 20 (1)، ص 189-227.
- 49- الرفاعي، سحر قدوري (2009). الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها مدخل استراتيجي، *مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا*، (7).
- 50- الرواحنة، عمار سلامة (2012). أثر جودة الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في تحقيق رضا العاملين في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الخاضعة للخدمة المدنية في الأردن. *رسالة ماجستير*، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، عمان.
- 51- رومي، اسماعيل و صلاح، علي محمود (2012). واقع فعالية نظم المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار في جامعة القدس المفتوحة، *مجلة جامعة القدس المفتوحة*، 2 (27)، ص 133-158.
- 52- الزعفراني، خالد عطية (2008). نموذج مقترح لتقييم أداء خدمات الحكومة الإلكترونية في جمهورية مصر العربية - دراسة تطبيقية. *مجلة البحوث المالية والتجارية*، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، (2)، ص 177-202.
- 53- الزواوي، خالد محمد (2003). *الجودة الشاملة في التعليم وأسواق العمل في الوطن العربي*. مجموعة النيل العربية، مصر، القاهرة.
- 54- زين الدين، محمد محمود (2010). المعايير البنائية لجودة برمجيات الواقع الافتراضي التعليمي والبيئات ثلاثية الأبعاد، *الندوة الأولى في تطبيقات تقنية المعلومات والاتصال في التعليم والتدريب*، جامعة الملك سعود، كلية التربية، الفترة 12-14 أبريل.
- 55- الشافعي، أحمد عبد الحميد وناس، السيد محمد (2000). ثقافة الجودة في الفكر الإداري التربوي الياباني وإمكانية الاستفادة منها في مصر، *مجلة التربية*، الجمعية المصرية للتربية المقارنة، القاهرة. 2 (1)، ص 73-111.
- 56- الشاهي، أروى اسماعيل (2008). تفعيل استخدامات الإنترنت في تطوير العمل الإداري بجامعة أم القرى بمكة المكرمة، *رسالة ماجستير*، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

- 57- شاهين، أحمد إبراهيم (2011). خصوصية المعلومات وسريتها بمواقع الحكومات الإلكترونية العربية دراسة مقارنة، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، 16(35)، ص 89-140.
- 58- شاهين، شريف كامل (2011). نحو خطة استراتيجية لإعداد المواطن الإلكتروني في المجتمع الليبي كخطوة لإعداد قيادات الإدارة الإلكترونية، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، 16(35)، ص 43-88.
- 59- الشحي، حافظ (2010). البوابة الحكومية الإلكترونية . متاح على الموقع <http://alshihi.blogspot.com/2010/01/blog-pos.html> تم استرجاعه في شهر أبريل 2014
- 60- الشعبي، أحمد عبد الله (2008). معوقات ومقومات نجاح برامج الحكومة الإلكترونية في العام العربي. المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل العلوم الإنسانية والإدارية، 9(1)، المملكة العربية السعودية، الرياض.
- 61- شلباية، مراد (2003). إدارة الشبكات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 62- شوقي، حسام (2003). حماية وأمن المعلومات على الإنترنت، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- 63- الصاحب، محمود حسن (2013). سياسة أمن المعلومات في الجامعات: حالة دراسية، **Cybrarians Journal** (33)، تاريخ الاطلاع فبراير 2014 متاح في: http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=655:saheb&catid=265:researches&Itemid=93
- 64- الصالحي، نبيل محمود (2013). إدارة الجودة الشاملة - تطبيقات عملية في المجال التربوي، عمان: الجنادرية للنشر والتوزيع.
- 65- صقر، زكي محمد (2009). أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على الجودة الشاملة ومستوى جودة الخدمات الجامعية دراسة تطبيقية على خدمات جامعة الزقازيق، تم تحميله من الموقع الإلكتروني في أبريل 2014 <http://abufara.net/index.php/2012-10-21-10-56-42/2012-10-21-10-57-16/21-2012-11-17-10-23-07/911-85>

- 66- الصيرفي، محمد عبد الفتاح (2003). الإدارة الرائدة . دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.
- 67- الضمور، هاني حامد (2008). تسويق الخدمات. دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن
- 68- الطائي، يوسف و العجيلي، محمد عاصي و الحكيم، ليث علي (2009). نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.
- 69- الطعمانة، محمد (2004). دور الحكومة الإلكترونية في تحديث منظمات الإدارة العامة في الوطن العربي، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، جمهورية مصر العربية، 26 (1)، ص 302-271
- 70- العاجز، إيهاب فاروق (2011). "دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية - دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي بمحافظة غزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- 71- عارف، عالية (2007). الحكومة الإلكترونية: المفهوم والتحديات مع التطبيق على التجربة المصرية، مجلة البحوث الإدارية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، السنة 25، (1)، ص 112 - 130.
- 72- عامر، طارق عبد الرؤوف(2007). الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة. دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، القاهرة.
- 73- عبد الحميد، حمدي حسن و السيد، عبد الفتاح (2004). الحكومة الإلكترونية في التعليم بين النظرية والممارسة دراسة في الأهداف والأهمية وإمكانية التطبيق، مجلة كلية التربية بالزقازيق، كلية التربية، جامعة الزقازيق، جمهورية مصر العربية، (46)، ص 114-45 .
- 74- عبد الكريم، عاشور(2010). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر. رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.

- 75- عبد الوهاب، ياسر (2009). دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية بالتطبيق على ورشة حكومة دبي، *مجلة النهضة*، 10 (4)، ص 121-154.
- 76- عبده، ماجدة عزت (2012). الجودة المدركة لخدمات المواقع الإلكترونية في تحقيق القيمة المضافة من وجهة نظر طلبة الجامعات الخاصة، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- 77- عبيدات، نوقان وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد (2001). *البحث العلمي - مفهومه وأدواته وأساليبه*، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان.
- 78- العبيدي، سعاد نوري (2012). أثر جودة الخدمة الإلكترونية على رضا الطلبة بحث ميداني على طلبة جامعة جرش. *مجلة العلوم القانونية والسياسية*، (4)، ص 344-384.
- 79- العجلوني، إبراهيم طه (2006). إدارة الجودة في الإسلام. *المؤتمر العربي الأول حول جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد، الإمارات العربية المتحدة، الشارقة*، 23-26 أبريل.
- 80- عدوان، إياد خالد (2007). مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية دراسة حالة قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 81- عرب، يونس (2004). *الحكومة الإلكترونية الإطار العام*، متاح على الموقع الإلكتروني www.arablaw.org/E-Government تم الاطلاع عليه بتاريخ 2014/4/8
- 82- العريشي، جبريل حسن (2008). الحكومة الإلكترونية واستراتيجيات تطبيقها، *مجلة دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات*، 13 (1)، ص 43-78.
- 83- العريشي، محمد سعيد (2008). إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم - بنين في العاصمة المقدسة، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

- 84- العضايلة، علي محمد و العبيري، فهد حمدان(2010). اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمدينة المنورة: دراسة ميدانية، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية، 21 (1، 2) ص 1- 29، الرياض.
- 85- العطوي، عطية بن محمد (2009). تقييم الخدمات الإلكترونية في مواقع أمانات المناطق بالمملكة العربية السعودية، مجلة جامعة أم القرى للهندسة والعمارة، 1 (1)، ص 15-30.
- 86- عقيلي، عمر (2001). مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة. دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.
- 87- عكاشة، هشام عبد المنعم (2004). الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة. دار النهضة العربية، مصر، القاهرة.
- 88- العلاق، بشير (2009). ثقافة الخدمة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 89- علوطي، لمين (2008). الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، بحوث اقتصادية عربية، الجمعية العربية للبحوث الاقتصادية، (42)، ص 143-152.
- 90- العلي، عبد الستار. (2008). تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، عمان.
- 91- عمر، أيمن علي (2009). مقدمة في مداخل وتطبيقات الجودة. منشأة المعارف للنشر، مصر، الاسكندرية.
- 92- عمر، فدوى فاروق(2002). استخدام شبكة المعلومات الدولية الإنترنت في إدارة مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية. رسالة دكتوراه، كلية التربية للبنات بجدة، المملكة العربية السعودية.
- 93- العمري، حياة بنت رشيد حمزة و الشنقيطي، أمنة بنت محمد المختار (2013). تصور مقترح للخدمات الإدارية المقدمة إلكترونياً لمنسوبات جامعة طيبة في ضوء متطلبات إدارة الجودة الشاملة، المجلة السعودية للتعليم العالي، (9)، ص 71-109.

- 94- عناني، هشام فتوح و مجاهد، محمد عطوة (2011) . استراتيجيات الجودة في التعليم، دار الجامعة الجديدة، مصر، الاسكندرية.
- 95- العنزي، عوض خلف (2005). إدارة جودة الخدمات العامة، الكويت: مكتبة الفلاح.
- 96- العواملة، نائل (2002) . الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة: دراسة ميدانية للقطاع العام في دولة قطر، مجلة دراسات العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية (1)29، ص 146-162.
- 97- عودة، إيمان سمير (2012). العلاقة التأثيرية بين جودة الخدمات الإلكترونية وسمعة الجامعات دراسة على عينة من الجامعات الخاصة الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- 98- الغانم، هند عبد الرحمن (2013). مدى جودة بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون الخليجي، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، 19 (2)، ص 109-156.
- 99- غزال، عادل(2014). مشاريع الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013 أنموذجاً. - **Cybrarians Journal** - (34)، تاريخ الاطلاع _____ مايو 2014 http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=663:ghazal&catid=267:researches&Itemid=97
- 100- غندور، محمد جلال (2011). مبادرات الحكومة الإلكترونية العربية ودورها في تطوير العمل الإداري الحكومي، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، 16(36)، ص 23-74.
- 101- الفراء، نعيم حسن (2008). "تطوير الاتصال الإداري لمديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة في ضوء الإدارة الإلكترونية"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- 102- القحطاني، محمد علي مانع (2002). أثر بيئة العمل الداخلية على الولاء التنظيمي، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

- 103- قنديلجي، عامر إبراهيم و السامرائي، إيمان فاضل (2012). شبكات المعلومات والاتصالات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
- 104- الكثيري، سعود بن ناصر (2011). مواصفات جودة المواقع الإلكترونية للتعليم العام نموذج مقترح. اللقاء السنوي الخامس عشر لتطوير التعليم، كلية التربية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، الرياض.
- 105- كيلاني، شادية جابر محمد (2006). نموذج مقترح للخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية لطلاب كلية التربية، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، (60)، ص 478-358.
- 106- اللوزي، موسى سلامة (2010). الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية كما يراها العاملون في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، (2)6، ص 209-184.
- 107- مجمع اللغة العربية (هيئة تأليف) (1980). المعجم الوجيز. مصر القاهرة.
- 108- مجيد، سوسن شاکر والزيادات، محمد عواد (2008) الجودة في التعليم - دراسات تطبيقية، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- 109- المحياوي، قاسم نايف علوان (2009). إدارة الجودة ومتطلبات الأيزو 9001. دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.
- 110- مرجان، السيد أحمد (2005). دور الإدارة العامة الإلكترونية والإدارة المحلية في الارتقاء بالخدمات الجماهيرية، مجلة البحوث الفقهية والقانونية، (20)، ص 721-896.
- 111- المشهد الرقمي في دولة قطر (2013). وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، قطر.
- 112- مصطفى، إبراهيم و الزيات، أحمد حسن و عبد القادر، حامد و النجار، محمد علي (1972). المعجم الوسيط. المكتبة الإسلامية، تركيا، استنبول.
- 113- منصور، أحمد حامد (2001). الإنترنت واستخداماته التربوية، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر

- 114- مهنا، عبد الوهاب محمود (2009). "درجة توظيف الحاسوب في الإدارة المدرسية لمدارس وكالة الغوث في محافظات غزة وسبل تطويرها"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- 115- نايف، قيس ذنون و محمد، سالم بدر (2012). مدى تقبل الطلبة للخدمات الإلكترونية المقدمة من خلال الحكومة الإلكترونية - نموذج جامعة الأنبار ومعهد الأنبار التقني، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، 4 (9)، ص 168 - 198.
- 116- النجار، فايز جمعة (2006). نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 117- النجار، فايز و الحوري، فالح (2008). جودة المعلومات وأثرها في تحقيق المرونة الاستراتيجية دراسة ميدانية في شركات صناعة الأدوية الأردنية، مجلة جامعة تشرين للعلوم الاقتصادية والقانونية، 30 (2)، ص 57-77.
- 118- نجم، عبود نجم و المبيضين، باسم (2009) الجودة الإلكترونية نحو نموذج مقترح للجودة الإلكترونية، المؤتمر العلمي الثالث، جامعة العلوم التطبيقية، الأردن، عمان.
- 119- نجم، نجم عبود (2004). الإدارة الإلكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- 120- نجم، نجم عبود (2010). إدارة الجودة الشاملة في عصر الإنترنت، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- 121- النشرة الإلكترونية للخطة الوطنية للاتصالات وتكنولوجيا لمعلومات (2014). وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، المملكة العربية السعودية.
- 122- النشرة الإلكترونية لبرنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (2013). وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، المملكة العربية السعودية.
- 123- النعيمي، محمد عد العال و صويص، راتب جليل (2008). تحقيق الدقة في إدارة الجودة: مفاهيم وتطبيقات . إثراء للنشر والتوزيع، الإمارات العربية المتحدة، الشارقة.
- 124- نور الدين، بوعنان (2007). جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيدة، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر.

- 125- الهواري، جمال و طواهير، عبد الجليل (2012). محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الإلكترونية باستعمال مقياس Nerqual دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر. مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، (2)، ص 100-121.
- 126- الهياجنة، أحمد فخري (2007) إدارة مشاريع الحكومة الإلكترونية تجارب عربية وعالمية، المعهد العربي لإنماء المدن.
- 127- الهيتي، صلاح الدين و الريحات، آمنة ماجد (2005). أثر التهديدات الأمنية في أمن المعلومات في ضوء تطبيق الحكومة الإلكترونية دراسة ميدانية في عدد من الوزارات وأمانة عمان الكبرى، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة، جامعة القاهرة، (65)، ص 307-378.
- 128- واعر، وسيلة (2010). دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية- الجزائر. الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
- 129- وداعة الله، مجدي عثمان و الشوابكة، عدنان عواد(2012) قياس كفاءة المنظومة الإلكترونية في جامعة الطائف وأثرها على قبول المستفيدين للخدمة الإلكترونية. مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، (2)، ص 329-356 .
- 130- وزارة التخطيط والتعاون الدولي (1997). الإصدار الأول، السلطة الوطنية الفلسطينية.
- 131- وينتن، يوسف وهواري، معراج (2004). دور نظم المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية دراسة حالة في القطاع الصناعي الجزائري. RIST، 14(2)، ص 27-69.
- 132- ياسين، سعد غالب (2005). الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- 133- ياسين، سعد غالب والطائي، حميد عبد النبي (2004). تقييم مواقع فنادق الدرجة الأولى على شبكة المعلومات العالمية (دراسة حالة من الأردن)، مجلة دراسات العلوم الإدارية 31(2)، ص 1-45.

ثالثاً: المراجع الأجنبية:

- 1- Abdelsadeq, Zainab & Ismail, Shaharudinm & Abdullah Zul (2014). Study of the Availability and Awareness of E-services in Higher Education in Libya, **The Third International Conference on E-Learning and E-Technologies in Education (ICEEE2014)** – Malaysia March, 2014.
- 2- Abdul Rashid, N. & Majid, O. & Shiao Yen, C. (2002). E-Learning Management System for Secondary School in Malaysia, **International Conference on The Challenge of Learning & Teaching in a Brave New World: Issues & opportunities in Borderless Education**. Thailand,14-16 Oct. 2002.
- 3- Abu Bakar, Azlina & Abdul Razak , Fahmi & Abdullah, Wan (2014) Measuring Employee Portal Success: an Evidence from Malaysian Private Higher Institution, **Middle-East Journal of Scientific Research** 21 (1): pp. 201-208.
- 4- Abu Bakar,A. & Abdul Razak, F. & Abdullah, W.(2014). Measuring Employee Portal Success: an Evidence from Malaysian Private Higher Institution, **Middle-East Journal of Scientific Research** 21 (1), p. 201-208.
- 5- Aduwa-Ogiegbaen, S. E., & Iyamu, E. O. S. (2005). Using Information and Communication Technology in Secondary Schools in Nigeria: Problems and Prospects. **Educational Technology & Society**, 8 (1), pp. 104-112.
- 6- Al-haimi1, B. & Dahlan, H & Hujainah, F (2014). The Requirements Towards the Development of the Egovernment Service Model in Improving E-services for Ministry of Higher Education and Scientific Research in Yemen, **Journal of Information Systems Research and Innovation**, ISSN 2289-1358, pp. 78-86.
- 7- Ancarani, A. (2005) Towards quality e-service in the public sector: The evolution of web sites in the local public service sector, **Managing Service Quality**, Vol. 15 No. 1, p. 6-23.
- 8- Cabello, D.B., (2006). Public e-service marketing,
- 9- Chang, E.&Hussain, F. &Dillon,T.(2005). Trustworthiness Measure for e-Service. **Centre for Extended Enterprises and Business Intelligence**. Retrieved on April 2014.

http://espace.library.curtin.edu.au/R?func=dbin_jump_full&object_id=20419

- 10- Chua, A., Luyt, & B., Goh, D.H., & Lee, C.S. (2008) Knowledge access, creation and transfer in e-government portals. **Online Information Review**, 32(3), pp. 348-369.
- 11- Chua, Christopher (2014) Digital Governance Implementation and Institutional Performance of State Universities and Colleges (SUCs) in the Philippines, **Computer Engineering and Intelligent Systems**, Vol.5, No.2, pp.53 – 61.
- 12- Cristobal, E.& Flavia'n, C.& Guinali'ú, M.(2007). Perceived e-service quality (PeSQ) Measurement validation and effects on consumer satisfaction and web site loyalty. **Managing Service Quality**, Vol. 17 No. 3,p. 317-340.
- 13- Darvish, Hamid R.(2011). A study of the Information Services on Turkish High schools, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* **28**, 628 – 635.
- 14- Delon,W. & Mclean, E. (2003). The Delon and Mclean Model of Information System Success A ten Year Update , **Journal of Managing Information Systems**, 19(4), p 9-30.
- 15- Egowan, R. (2011). Assessing e-services from a user perspective: A study of the Swedish electronic tax declaration. **Master Thesis**, Swedish business school at Orebro University.
- 16- Fitzsimmons,J.A. & Fitzsimmons,M.J.(2001):**Service Management**, Irwin , Boston.
- 17- Ford, W. (2011) Evaluating the Effectiveness of College Web Sites for Prospective Students. **Journnal of College Admission**, Summer 2011, pp. 26-32.
- 18- Gera,R. (2011), Modeling E-Services Quality and It's Consequences in India an SEM Approach, **Journal of Received an Interactive Markiting**, 5(2/3),p. 203-225.
- 19- Ghani, E. & Said, J. (2011).Effect of E-Services Technology Capabilities on E-Services among Malaysian Local Authorities, **International Journal of Public Information Systems**, vol 2, p. 65-78.
- 20- Ghavifekr, S. & Hussin, S. & Ghani, M. (2011). The Process of Malaysian Smart School Policy Cycle: A Qualitative Analysis,

- Journal of Research and Reflections in Education** , Vol.5, No.2, pp 83 -104.
- 21- Goetsch ,D.L & Davis, s. (2010). **Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality**. 6th ed. new jersey: pearson education international
 - 22- Gupta, M.&D. Bhattacharya, D.&Gulla U. (2012). E-service quality model for Indian government portals: citizens' perspective . **Journal of Enterprise Information Management** Vol. 25 No. 3, p. 246-271.
 - 23- Haldenwang, C. (2004) **Electronic Government and Development** Does the Digital Divide Contribute to the Governance Divide?, **The European Journal of Development Research**,16 (2), p. 417-432.
 - 24- Hamiduzzaman, M. (2012). e-governance in management of education system in Bangladesh: Innovations for next generation level, **Universal Journal of Education and General Studies** (ISSN: 2277-0984) Vol. 1(7) pp. 195-209.
 - 25- Hasan, L. & Abuelrub, E. (2011). Assessing the Quality of Web Sites. **Applied Computing and Informatics** ,9, p.11–29
 - 26- Herrera, M & Moraga,A. & Caballero, I. &Calero,C (2010). Quality in Use Model for Web Portals (QiUWeP) Retrieved on April 2014 http://gplsi.dlsi.ua.es/congresos/qwe10/fitxers/QWE10_Herrera.pdf
 - 27- Juran, J.M & Fim (1993). **Quality Planning an Analysis**, Singapore: MC Graw-Hill
 - 28- Kaye, M. & Dyason, M. (1999). Customer value driven strategies, **Total Quality Management**, 10(4), p. 550-594
 - 29- Khairuddin,S. (2003). Electronic Government in Malaysia, **The Malaysian Administrative Modernization and Management Planning Unit, Malaysia**.
 - 30- Kim, J. & Kim C. (2010). E-services quality perceptions: a cross cultural American and Korean consumers, **Journal of Research in Interactive Marketing**, Vol. 4 No. 3, pp. 257-275.
 - 31- Kim, J. & Kim, CH. (2010). E Services Quality perception: A Cross Cultural Comparison of Amerecan and Korean Consumers. **Journal of Research in interactive Marketing**,4(3),p. 257-275.
 - 32- Kotler,p & Armstrong G (2005). **Marketing an introduction**. 5th ed. new jersey: pearson education international

- 33- Kumar, Y. & Mukerji, B. & Butt, I. & Persaud, A. (2007). Factors for Successful e-Government Adoption: a Conceptual Framework , **The Electronic Journal of e-Government** Volume 5 Issue 1, p 63 – 76.
- 34- Lanvin, B. (2002). The E-Government Hand Book For Developing Countries, **Aproject Of Info Dev And The Center For Democracy And Technology**.
- 35- Lee, ch. & Chiang, ch. & Chen, Ch. (2012). An Evaluation Model of E- Service Quality by Applying Herarchical Fuzzy Topsis Method. **International Journal of Electronic Business Management**, Vol. 10, No. 1, pp. 38-49.
- 36- Lewis, B, R., & Orledge, J., & Mitchell, W. (1994) Service quality students assessment of bank and building societies, **International Journal Of Bank Marketing**, MCB university press, 12(4). P. 3-12.
- 37- Lindgren, I. & Jansson ,G. (2013) Electronic services in the public sector: A conceptual framework, **Government Information Quarterly – Sweden** , (30), 2, 163-172.
- 38- Malhor, S.(2002). E-services and their role in B2C e-commerce. **Managing Service Quality**, vol. 12, p. 434-446.
- 39- Mcleod, R.(2007).**Management information systems**. new jersey: prentice-hall, 8th ed.
- 40- Newman, B. & Conrad, K. (1999). A Framework of Characterizing Knowledge Management Methods Practices and Technologies, **The Knowledge Management Theory Papers**, USA , Washington
- 41- Papadomichelaki, X.& Mentzas, G. (2009), A multiple-item scale for assessing e-government service quality, **Lecture Notes in Computer Science, Springer**, Berlin, p. 163-175.
- 42- Rahman,H. & Fayyazi, M & Simar, N (2008). E-management: Barriers and challenges in Iran, www.g-casa.com/PDF/Krakow%202008/.../Nastaran.pdf Retrieved on April 2014.
- 43- Riedl, C.& Leimeister, J.& Krcmar,H. (2009). New Service Development for Electronic Services A Literature Review, **Americas Conference on Information Systems (AMCIS)** , San Francisco, California August 6th-9th

- 44- Ruyter, K., Wetzels, M. & Kleijnen, M. (2001). Customer adoption of eservice: an experimental study. **International Journal of Service Industry Management**. 12(2), p. 184-207.
- 45- Soussa, R.(2012). The moderating effect of channel use on the quality-loyalty relationship in multi-channel e-services. **International Journal of Quality & Reliability Management** Vol. 29 No. 9, p. 1019-1037.
- 46- Stevenson,W.J (2005): **Operations Management**, McGraw-Hill /Irwin, Boston.
- 47- Swaid, S. & Wigand, R. (2009). MEASURING THE QUALITY OF E-SERVICE: SCALE DEVELOPMENT AND INITIAL VALIDATION, **Journal of Electronic Commerce Research**, VOL 10, NO 1,p 13-28.
- 48- Taherdoost, H. & Sahibuddin, S. & Jalaliyoon, N.(2014). Features' Evaluation of Goods, Services and E-Services; Electronic Service Characteristics Exploration, **Procedia Technology**. pp. 204 – 211.
- 49- Wang, Y.& Liao, Y. (2008). Assessing e Government systems success: a validation of the DeLone and McLean model of information systems success, **Proceedings of the 11th Annual Conference of Asia Pacific Decision Sciences Institute Hong Kong**, June 14-18, 2006, pp. 356-366.
- 50- World Bank (2006) . **Designing and Emplementing E-Government: Key Issue Practices and Lessons Learned**.
- 51- Zeithaml, V.A., Parasurman, A., & Berry L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple- item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, 64(1), p. 12-40.
- 52- Zeithmal,V.A. & Parasurman, A. & Malhotra, A. (2005).E-S-Qual Multiple-Item scale for Assessing Electronic Service Quality, **Journal of Service Research**, vol. 7 p 1-21.

رابعاً: المواقع الإلكترونية:

- 1- http://www.ita.gov.om/ITAPortal_AR/MediaCenter/Document_Library.aspx Retrieved on December 2014.
- 2- <http://www.dubai.ae/ar/Lists/Topics/DispForm.aspx?ID=3&category=Home> Retrieved on December 2014.
- 3- <http://www.dubai.ae/ar/AboutDubaiGovernment/Pages/default.aspx>

- 4- Retrieved on December 2014.
- 5- <https://www.education.qa/ar/abouttheprogram/Pages/ElearningService.s.aspx> Retrieved on December 2014.
- 6- <http://www.saleshelp.com/webtraining/ASTDfactsheet.htm> Retrieved on December 2014.
- 7- https://www.education.gov.uk/consultations/downloadableDocs/42_1
- 8- Retrieved on December 2014.
- 9- www.eun.org Retrieved on December 2014.
- 10- <http://www.adb.org/features/ict-and-skills-development-asia-and-pacific-12-things-know> Retrieved on April 2014.
- 11- www.mohe.ps Retrieved on December 2014.
- 12- http://www.aleqt.com/2007/12/08/article_120483.html Retrieved on April 2014.
- 13- <http://www.sqa.net/iso9126.html> Retrieved on April 2014.

الملاحق

ملحق رقم (1) الاستبانة في صورتها الأولى



الجامعة الإسلامية - غزة
عمادة الدراسات العليا
كلية التربية
قسم أصول التربية - إدارة تربوية

السيد / ة ----- حفظه الله.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

أما بعد، ، ،

تقوم الباحثة بدراسة بعنوان درجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية - الإدارة التربوية، وقد اعتمدت الباحثة الاستبانة المرفقة وهي تتعلق بدرجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في البوابة الإلكترونية الموجودة على الموقع الإلكتروني لوزارة التربية والتعليم، وسيتم القياس وفق الأبعاد التالية: (جودة الموقع الإلكتروني، جودة المعلومات، جودة البرمجيات، جودة الخدمة المقدمة، جودة الأخلاقيات الإلكترونية).

فأرجو التكرم بإبداء رأيكم في فقرات الاستبانة وفي مدى ملائمتها للأبعاد المذكورة وذلك بوضع إشارة (V) للفقرة المناسبة وإجراء التعديلات على الفقرات غير المناسبة، أو اقتراح الصيغ التي ترونها مناسبة.

شاكراً لكم حسن تعاونكم

وتفضلوا بقبول وافر الاحترام والتقدير

الباحثة

نهى محمد أبو شعيرة

البيانات الأولية:

الجنس: ذكر أنثى

المؤهل العلمي: دبلوم بكالوريوس دراسات عليا

المسمى الوظيفي: معلم سكرتير مدرسة مدير مدرسة رئيس قسم

الاستبانة

م	الفقرة	منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة
البعد الأول: جودة الموقع الإلكتروني					
1	تتميز البوابة الإلكترونية بجمالية وجاذبية التصميم.				
2	سهولة استخدام البوابة.				
3	سرعة تحميل الموقع.				
4	تستخدم البوابة مسميات واضحة ومعبرة عن محتواها.				
5	حجم الخط مناسب.				
6	تتميز اللغة بالوضوح وهي مفهومة من قبل المستخدمين .				
7	سهولة تصفح الموقع والانتقال بين صفحاته.				
8	يمكن الوصول للصفحة الرئيسية من أي صفحة في الموقع.				
10	وجود المكونات الأساسية في الصفحة الرئيسية.				
11	لا يوجد في البوابة صفحات طويلة تحتاج لأشرطة تمرير.				
12	توجد عناوين مناسبة بالقرب من مربعات إدخال البيانات.				
13	يظهر ملخص لمحتوى الرابط قبل النقر عليه.				
14	يتوفر دليل إلكتروني يشرح آلية التعامل مع الموقع.				
15	يتوافق موقع البوابة الإلكترونية مع أغلب متصفحات الإنترنت.				
16	وجود روابط لمواقع تعليمية أو مواقع مرتبطة بوزارة التربية والتعليم في البوابة.				
17	تهتم البوابة بنشر إعلانات خاصة بالطلبة حول الأمور التي تهمهم.				
البعد الثاني: جودة المعلومات					
18	تتميز البوابة بتحديث المعلومات والبيانات بشكل مستمر .				

م	الفقرة	منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة
19	تحتوي البوابة على معلومات وخدمات كافية لخدمة الطلاب والمعلمين .				
20	توفر البوابة التقارير اللازمة والمعلومات المطلوبة في الوقت المناسب.				
21	توفر البوابة تقارير شاملة لجميع العمليات التي تتم من خلالها.				
22	يمكن إطلاع الطالب على نتائجه من خلال الموقع .				
23	يمكن إطلاع أولياء الأمور على نتائج أبنائهم .				
24	تتوافر المعلومات التي يحتاجها الطالب على البوابة باستمرار.				
25	المعلومات المقدمة على البوابة منسقة ومعرضة بطريقة مناسبة.				
26	تتوافر التقارير بصيغ متعددة مثل pdf , word , Exel .				
27	أثق في المعلومات التي تعرضها البوابة.				
28	تتميز المعلومات المعروضة على البوابة بالثراء والتنوع.				
29	يتم أرشفة معلومات السنوات السابقة من أجل الرجوع إليها في الوقت المناسب.				
البعد الثالث: جودة البرمجيات					
30	لا يوجد أخطاء برمجية عند تحميل صفحات البوابة الإلكترونية.				
31	يعرض على البوابة تاريخ ووقت آخر تحديث للموقع.				
32	تتم صيانة وتطوير برمجيات البوابة الإلكترونية بشكل دوري.				
33	تتوافر إمكانية التعديل والتغيير في برمجيات البوابة بسهولة وخلال وقت قصير .				
34	تؤدي البوابة بالفعل المهام التي صممت من أجلها.				
35	وجود صور في البوابة لا يؤدي إلى بطء في تحميل الصفحات.				
36	توجد في الصفحات روابط نصية بدل الصور.				
37	استخدام البوابة عملية سهلة ومريحة وغير معقدة.				
38	يمكن فتح البوابة واستخدامها على جميع أجهزة الحاسوب على اختلاف أنواعها.				
39	تتوافق البوابة مع جميع متصفحات الإنترنت المعروفة حالياً.				
40	يمكن للبوابة التعامل مع البرامج الأخرى في تصدير البيانات لها أو استقبال بيانات منها.				
البعد الرابع: جودة الخدمات المقدمة وتنوعها					
41	يمكن الوصول للبوابة في أي وقت على مدار الساعة.				
42	يتم تقديم الدعم الفني من فريق التطوير عند الحاجة له.				
43	تؤخذ آراء المستخدمين للبوابة حول الخدمات الإلكترونية المقدمة.				
44	يسهم نظام رصد درجات الطلاب الإلكتروني في تخفيف العبء عن				

م	الفقرة	منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة
	المعلم.				
45	تتوافر داخل البوابة خدمة البحث في كل صفحة من صفحاتها.				
46	يتم عرض معظم خدمات البوابة على الصفحة الرئيسية.				
47	تطابق عناوين الروابط مع عناوين الصفحات المناظرة لها.				
48	وجود شعار البوابة في مكان واضح وثابت.				
49	تتوافر خدمات البوابة بشكل مستمر دون انقطاع.				
50	يبدل فريق العمل في البوابة جهوداً كافية لمساعدة المستخدمين في إنجاز أعمالهم عند الحاجة لذلك.				
51	تتم الإجابة على الاستفسارات من قبل المستخدمين بشكل دقيق.				
52	يسهل في البوابة التحول من خدمة إلى أخرى.				
53	يبدل فريق العمل على البوابة جهوداً كافية في فهم حاجات ورغبات المستخدمين للبوابة.				
54	يوجد طرق وقنوات اتصال مباشرة مع القائمين على تطوير النظام.				
55	تقدم البوابة الإلكترونية خدمات تساهم في تسهيل عملي في العملية التعليمية.				
56	تقدم البوابة الإلكترونية خدمات تساهم في تحسين أداء الطلاب .				
57	يتم تدريب المستخدمين على كل خدمة جديدة توفرها البوابة .				
58	يتم تحسين وتطوير الخدمات المقدمة بشكل مستمر .				
59	تسهم الخدمات الإلكترونية في تمكين إنجاز العمل الإداري في المدرسة بكفاءة.				
60	يمكن الاعتماد على نظام الخدمات الإلكترونية بشكل متكامل دون الحاجة إلى الطرق التقليدية.				
البعد الخامس: جودة الأخلاقيات الإلكترونية					
61	يوفر النظام ثقة متبادلة بين المستخدم والبوابة الإلكترونية.				
62	تعتمد البوابة الإلكترونية نظام مصادقة موحد للدخول إلى الشبكة.				
63	يشعر المستخدم باهتمام النظام في الحفاظ على سرية المعلومات.				
64	يتوافر في البوابة سياسة خصوصية لحماية تصفح معلومات زائريه.				
65	تتوافر في البوابة العناية والمحافظة على كافة البيانات والملفات والوثائق الخاصة بالمستخدمين .				
66	تقدم البوابة معلومات آمنة وموثوقة.				
67	أثق بأن المعلومات والبيانات المدخلة إلى البوابة سيتم تخزينها وحفظها بشكل صحيح وآمن.				

م	الفقرة	منتمية	غير منتمية	مناسبة	غير مناسبة
68	الشبكة مؤمنة من الاختراق ولا يمكن اختراقها والعبث في درجات الطلاب.				
69	يستطيع مربى الفصل استعراض درجات طلابه في جميع المباحث ومعرفة مستوياتهم.				
70	لا يستطيع الطالب استعراض درجات زملائه والاطلاع عليها.				

ملحق رقم (2) قائمة بأسماء المحكمين (تحكيم الاستبانة)

الرقم	الاسم	مكان العمل
1	أ.د. فؤاد علي العاجز	الجامعة الإسلامية/ كلية التربية
2	أ.د. محمود خليل أبو دف	الجامعة الإسلامية/ كلية التربية
3	أ.د. زياد الجرجاوي	جامعة القدس المفتوحة
4	د. حمدان عبد الله الصوفي	الجامعة الإسلامية/ كلية التربية
5	د. محمد عثمان الأغا	الجامعة الإسلامية/ كلية التربية
6	د. توفيق سليمان برهوم	الجامعة الإسلامية/ كلية تكنولوجيا المعلومات
7	د. ربحي بركة	الجامعة الإسلامية/ كلية تكنولوجيا المعلومات
8	د. إياد محمد الأغا	الجامعة الإسلامية/ كلية تكنولوجيا المعلومات
9	د. فتحي كلوب	وزارة التربية والتعليم العالي
10	د. سمية النخالة	وزارة التربية والتعليم العالي
11	د. حنان إبراهيم الحاج أحمد	وزارة التربية والتعليم العالي
12	د. رائد الحجار	جامعة الأقصى
13	د. أحمد أبو الخير	جامعة القدس المفتوحة
14	د. محمد هاشم أغا	جامعة الأزهر
15	د. جواد الشيخ خليل	مديرية التربية والتعليم/ شرق غزة
16	أ. مازن نور الدين	مديرية التربية والتعليم/ شرق غزة

ملحق رقم (3) قائمة بأسماء المشاركين في ورشة العمل

الرقم	الاسم	مكان العمل
1	م. محمد فرج الصفدي	مدير الخدمات الإلكترونية وتطبيقات الإنترنت وزارة التربية والتعليم العالي
2	م. بدر أحمد بدر	مدير دائرة النظم وقواعد البيانات وزارة التربية والتعليم العالي
4	م. رائد السرحي	رئيس قسم الحاسوب مديرية التربية والتعليم / شرق غزة
3	أ. أشرف فروانة	رئيس قسم التخطيط والعلاقات العامة مديرية التربية والتعليم / شرق غزة
5	أ. سماح الجيش	قسم تطوير الاختبارات وزارة التربية والتعليم
6	أ. صبحي شعيب	مدير مدرسة القرارة الثانوية للبنين
7	أ. ساهر السويركي	قسم الامتحانات مديرية التربية والتعليم / شرق غزة
8	أ. سليمان الغوطي	قسم الامتحانات مديرية التربية والتعليم شرق غزة

ملحق رقم (4) الاستبانة في صورتها النهائية



الجامعة الإسلامية - غزة
عمادة الدراسات العليا
كلية التربية
قسم أصول التربية - إدارة تربوية

السيد / ة ----- حفظه الله.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، أما بعد، ، ،

تقوم الباحثة بدراسة بعنوان درجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في
مدارس التعليم العام وسبل التطوير

وقد أعدت الباحثة أداة الدراسة وهي عبارة عن استبانة مكونة من (60) فقرة.

لذا ترحو الباحثة من سيادتكم الإجابة على فقرات الاستبانة بوضع علامة (x) في الخانة التي تعبر
عن درجة موافقتكم عليها كما توجد في واقع المؤسسة التي تعمل بها، علماً بأن البيانات التي سيتم
جمعها سوف تعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا في أغراض البحث العلمي، وتتوقف على دقة هذه
البيانات صحة النتائج التي تتوصل إليها الدراسة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

وتفضلوا بقبول وافر الاحترام والتقدير

الباحثة

نهى محمد أبو شعيرة

البيانات الأولية:

الجنس: ذكر أنثى

المؤهل العلمي: دبلوم بكالوريوس دراسات عليا

المسمى الوظيفي: معلم سكرتير مدرسة مدير مدرسة رئيس قسم

الاستبانة

م	الفقرة	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	صغيرة	صغيرة جداً
	البعد الأول: جودة واجهة الموقع					
1	تتسم البوابة الإلكترونية بجمال التصميم وجاذبيته.					
2	سهولة استخدام البوابة.					
3	سرعة تحميل البوابة.					
4	تستخدم البوابة مسميات معبرة عن محتواها.					
5	حجم الخط مناسب.					
6	اللغة المستخدمة مفهومة من قبل المستخدمين.					
7	سهولة تصفح البوابة والانتقال بين صفحاتها.					
8	سهولة الوصول للصفحة الرئيسة من أي صفحة في البوابة.					
9	وجود المكونات الأساسية في الصفحة الرئيسة.					
10	وجود صفحات مناسبة في البوابة لا تحتاج لأشرطة تمرير.					
11	وجود عناوين مناسبة بالقرب من مربعات إدخال البيانات.					
12	ظهور ملخص لمحتوى الرابط قبل النقر عليه.					

م	الفقرة	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	صغيرة	صغيرة جداً
13	عرض تاريخ ووقت آخر تحديث للموقع.					
14	وجود شعار البوابة في مكان واضح وثابت.					
15	توافر دليل إلكتروني يشرح آلية التعامل مع البوابة.					
16	توافق موقع البوابة الإلكترونية مع أغلب متصفحات الإنترنت.					
17	سهولة التحول من خدمة إلى أخرى داخل البوابة.					
18	وجود روابط لمواقع تعليمية أو مواقع مرتبطة بوزارة التربية والتعليم .					
البعد الثاني: جودة المعلومات						
19	يتم تحديث المعلومات والبيانات بشكل مستمر .					
20	وجود معلومات وخدمات كافية لخدمة الطلبة والمعلمين.					
21	توافر المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب.					
22	توفر البوابة تقارير شاملة لجميع العمليات التي تتم من خلالها.					
23	يمكن إطلاع الطالب على نتائجه من خلال البوابة.					
24	يمكن إطلاع أولياء الأمور على نتائج أبنائهم بسهولة.					
25	تتوافر المعلومات التي يحتاجها الطالب على البوابة باستمرار.					
26	تطابق عناوين الروابط مع عناوين الصفحات المناظرة لها.					
27	المعلومات المقدمة على البوابة معروضة بطريقة مناسبة.					
28	تهتم البوابة بنشر إعلانات خاصة بالطلبة حول الأمور التي تهمهم.					
29	تتوافر التقارير بصيغ متعددة (مثل pdf , word)					

م	الفقرة	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	صغيرة	صغيرة جداً
	(Excel).					
30	يتم أرشفة معلومات السنوات السابقة من أجل الرجوع إليها في الوقت المناسب.					
البعد الثالث: جودة البرمجيات						
31	الأخطاء البرمجية عند تحميل الصفحات قليلة.					
32	يتم تطوير برمجيات البوابة الإلكترونية بشكل دوري.					
33	يتم تحميل الصفحات بشكل سهل على الرغم من وجود صور فيها.					
34	وجود الروابط على شكل نصوص في صفحات البوابة.					
35	إمكانية فتح البوابة واستخدامها على جميع أجهزة الحاسوب على اختلاف أنواعها.					
36	يمكن للبوابة التعامل مع البرامج الأخرى.					
البعد الرابع: جودة الخدمات المقدمة وتنوعها						
37	يتم تقديم الدعم الفني من فريق التطوير عند الحاجة له.					
38	تؤخذ آراء المستخدمين للبوابة حول الخدمات الإلكترونية المقدمة.					
39	استخدام البوابة عملية سهلة ومريحة وغير معقدة.					
40	يسهم نظام رصد درجات الطلبة الإلكتروني في تخفيف العبء عن المعلم.					
41	تتوافر داخل البوابة خدمة البحث في كل صفحة من صفحاتها.					
42	تتوافر خدمات البوابة بشكل مستمر دون انقطاع.					
43	تتم الإجابة عن استفسارات المستخدمين بشكل دقيق.					
44	يسهل في البوابة التحول من خدمة إلى أخرى.					
45	يبدل فريق العمل على البوابة جهوداً كافية في فهم					

م	الفقرة	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	صغيرة	صغيرة جداً
	حاجات ورغبات المستخدمين للبوابة.					
46	يوجد طرق وقنوات اتصال مباشرة مع القائمين على تطوير النظام.					
47	تقدم البوابة خدمات تسهم في تسهيل عملي في العملية التعليمية.					
48	تقدم البوابة خدمات تسهم في تحسين أداء الطلبة .					
49	يتم تدريب المستخدمين على كل خدمة جديدة توفرها البوابة.					
50	يتم تحسين وتطوير الخدمات المقدمة بشكل مستمر .					
51	تسهم الخدمات الإلكترونية في تمكين إنجاز العمل الإداري في المدرسة بكفاءة.					
52	يمكن الاعتماد على نظام الخدمات الإلكترونية بشكل متكامل دون الحاجة إلى الطرق التقليدية.					
البعد الخامس: نظام الأمان في الموقع						
53	تعتمد البوابة الإلكترونية نظام مصادقة موحداً للدخول إلى الشبكة.					
54	يشعر المستخدم باهتمام النظام في الحفاظ على سرية المعلومات.					
55	تتوافر في البوابة العناية والمحافظة على كافة البيانات والملفات والوثائق الخاصة بالمستخدمين.					
56	تقدم البوابة معلومات آمنة وموثوقة.					
57	المعلومات والبيانات المدخلة إلى البوابة يتم تخزينها وحفظها بشكل صحيح وآمن.					
58	يتوفر في الشبكة نظام أمان بحيث يصعب اختراقها.					
59	يستطيع المعلم استعراض درجات طلابه ومعرفة مستوياتهم.					
60	يوفر النظام استعراض الطالب لدرجاته بشكل آمن.					

الملحق رقم (5) تسهيل مهمة الباحثة



الرقم: وت.ع. مذكرة داخلية (٤٦٦٥)

التاريخ: 2014/10/19

الموافق: 25 ذو الحجة، 1435 هـ



السادة / مديري التربية والتعليم المحترمين

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

الموضوع / تسهيل مهمة باحثة

تهديكم أطيب التحيات، ونتمنى لكم موفور الصحة والعافية، وبخصوص الموضوع أعلاه،

يرجى تسهيل مهمة الباحثة/ نهى محمد حسين أبو شعيرة والتي تجري بحثاً بعنوان :

" درجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظة غزة وسبل تطويرها "

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في كلية التربية بالجامعة الإسلامية بغزة تخصص

أصول التربية- الإدارة التربوية، في تطبيق أدوات الدراسة على عينة (رؤساء الأقسام مديري المدارس

والمعلمين وموظفي السكرتاريا) بمديريائكم الموقرة، وذلك حسب الأصول.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

د. أنور علي البرعاوي

الوكيل المساعد للشؤون الإدارية والمالية

٢٥
الموافقد. علي عبد ربه خليفة
مدير عام التخطيط التربوي

نسخة

المحرر:

السيد/ وكيل وزارة التربية والتعليم العالي

للدف.

Nasser Al-Fakhour

Gaza (08-2641298 – 2641297 Fax:(08-2641292)

غزة - هاتف(2641298- 2641297- 08 فاكس(08-2641292)

E-mail: info@mohe.ps

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



هاتف داخلي

مكتب نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا

الجامعة الإسلامية - غزة
The Islamic University - Gaza

الرقم ج س غ /35
Ref 2013/10/08
التاريخ Date

الأخ الدكتور/ وكيل وزارة التربية والتعليم العالي حفظه الله،
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

الموضوع/ تسهيل مهمة طالبة ماجستير

تهديكم شئون البحث العلمي والدراسات العليا أعطر تحياتها، وترجو من سيادتكم التكرم بتسهيل مهمة الطالبة/ نهى محمد حسين أبوشعيرة، برقم جامعي 220120301 المسجلة في برنامج الماجستير بكلية التربية تخصص أصول التربية - الإدارة التربوية، وذلك بهدف تطبيق أدوات دراستها والحصول على المعلومات التي تساعد في إعدادها والمعنونة بـ

درجة توافر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام
بمحافظة غزة وسبل تطويرها

والله ولي التوفيق،،،

مساعد نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا

أ.د. فؤاد علي العاجز



صورة إلى
مكتب