

مدى إفادة طلاب المرحلة الجامعية من خدمات التطبيقات الإلكترونية المقدمة بموقع جامعة طنطا

إعداد

سها محمد عبد الخالق أبو الصفا

أ.د بدوية محمد البسيوني

أستاذ تقنية المعلومات بقسم المكتبات والوثائق والمعلومات

كلية الآداب_ جامعة طنطا

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها وتطبيقاتها الإلكترونية، وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الميداني لتحقيق أهدافها؛ حيث تم توزيع استبانة إلكترونية على طلاب جميع كليات جامعة طنطا بعينة وصل عددها (١٣٩٣) للتعرف على مدى استخدامهم لخدمات التطبيقات الإلكترونية المقدمة بموقع الجامعة، ومدى إفادتهم منها وكذلك التعرف على المعوقات التي تواجههم عند استخدامهم لهذه الخدمات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها: أن نسبة استخدام طلاب المرحلة الجامعية للموقع الإلكتروني للكلية هي (٥٨.٧٢ %) ، وقد احتلت كلية التمريض أعلى نسبة وهي (٧٣.٨٠ %) في استخدام الموقع الإلكتروني، أن (٢٧٣) طالب بنسبة (٣١.٧ %) من طلاب المرحلة الجامعية أشاروا إلى رضاهم عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من الكلية، وكان من أهم التوصيات: تطوير البنية التحتية للجامعات لتقديم الخدمات الإلكترونية بشكل أكثر كفاءة وضرورة، التحديث المستمر للمواقع والتطبيقات الإلكترونية؛ بحيث يبقى المستفيد على تواصل دائم بكل ما هو جديد بالموقع.

الكلمات الإفتتاحية:

الحكومة الإلكترونية – التطبيقات الإلكترونية – خدمات الحكومة الإلكترونية.

❖ تمهيد

في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة ونظراً لكبير حجم مجتمع الجامعة ومواجهة الأعداد المتزايدة، ظهر دور الحكومة الإلكترونية كوسيلة تمكن الجامعة من الاهتمام بمصالح جمهورها من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والعاملين، وذلك بتقديم خدماتها في صورة إلكترونية والحصول عليها في أي وقت ومن أي مكان، دون الحاجة إلى التنقل بين المؤسسات والحضور المباشر إلى مكان الخدمة توفيراً للمال والوقت والجهد وتسهيلاً لإنجاز الإجراءات والحفاظ على سرية البيانات الهامة.

١/٠ مشكلة الدراسة

إن النظام في الحكومة التقليدية يعتمد على الأوراق؛ وهذا أدى إلى تراكم العمل وتأخيره، وإلى ضياع هذه الأوراق أو تلفها في بعض الأحيان، ولتفادي هذه المشكلة كان لا بد من استخدام الوسائل الحديثة والتقدم في تقنية الاتصالات والاتجاه إلى ما هو متعارف عليه بالحكومة الذكية أو النظام الإلكتروني الجديد، الذي وفر الكثير من الوقت على المصالح الحكومية وتخفيف العبء على الكثير من المواطنين في مختلف المجالات من خلال ماكينات الصرف الآلي وجميع الأجهزة الحديثة، وخاصة مجال التعليم حيث يتعامل الموظفون في الجامعات مع البرامج الإلكترونية وقواعد البيانات التي قد سهلت موضوع تخزين واسترجاع المعلومات الخاصة بالطلاب و الاحتفاظ بها من بداية دخولهم الجامعة حتى مرحلة التخرج وكذلك طلاب مرحلة الدراسات العليا.

ومن هنا جاءت مشكلة الدراسة التي تتمثل في تسليط الضوء على تطبيقات الحكومة الإلكترونية وكيفية الوصول إليها والتعامل معها ومدى حدتها وفعاليتها والحصول عليها بسهولة ومعرفة مدى الاستفادة منها في جامعة طنطا .

٢/٠ أهمية الدراسة

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع نفسه، وهو الاستفادة من تطبيق الخدمات الإلكترونية المقدمة بجامعة طنطا؛ حيث تمثل الجامعة مصدر علم يحتاج إلى تطويره وظهوره بشكل فعال في ظل العصر الرقمي والتطور التكنولوجي السريع، فيجب أن تعمل على توفير المعلومات والنماذج والإفادات والوثائق الإلكترونية لجميع الفئات وتفعيل التواصل بين الجامعة ومنسوبيها بشكل يخلو من الإجراءات التقليدية الروتينية، وإجراء جميع المعاملات اليدوية بشكل إلكتروني متكامل لضمان الدقة والسرعة والأمن.

٣/٠ أهداف الدراسة

١. التعرف على مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهدافها وخصائصها .
٢. تحديد مدى إفادة طلاب جامعة طنطا من خدمات التطبيقات الإلكترونية المقدمة ومدى رضاهم عنها.

٤/٠ تساؤلات الدراسة

تسعى الدراسة إلى الإجابة على التساؤلات الآتية:

١. ما مفهوم الحكومة الإلكترونية ؟
٢. ما خصائص وأهداف الحكومة الإلكترونية؟



٣. ما مدى إفادة طلاب جامعة طنطا من خدمات التطبيقات الإلكترونية المقدمة؟ وما مدى رضاهم عنها؟
٤. ما مقترحات طلاب جامعة طنطا لتطوير الخدمات الإلكترونية المقدمة لهم؟

٥/٠ منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات:

• منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الميداني، لأنه يعتبر أنسب المناهج العلمية لتحقيق ما تهدف إليه الدراسة؛ حيث يقوم بتحليل الواقع الفعلي لمدى إفادة طلاب وخريجي جامعة طنطا من خدمات التطبيقات الإلكترونية المقدمة لهم والمعوقات التي تواجههم عند استخدام هذه الخدمات، وذلك من خلال توزيع استبانة على طلاب وخريجي جميع كليات جامعة طنطا ومعرفة مدى رضاهم ومستوى تقييمهم لهذه الخدمات ثم استخراج النتائج.

• أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الباحثة على الاستبانة، حيث تعد الأداة الرئيسية في الدراسات الميدانية بوجه عام، وفي دراسة الإفادة من خدمات التطبيقات الإلكترونية الموجهة لعينة من طلاب وخريجي جامعة طنطا بوجه خاص، لدراسة ومعرفة مدى استخدامهم وإفادتهم من هذه الخدمات. وتم إنشاؤها إلكترونياً على موقع (Google Forms).

٦/٠ حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: تغطي الدراسة موضوع تطبيقات الحكومة الإلكترونية ومدى الإفادة منها في جامعة طنطا.

الحدود المكانية: حلت الدراسة تطبيقات الحكومة الإلكترونية بموقع جامعة طنطا.

الحدود الزمنية: تحليل تطبيقات الحكومة الإلكترونية بموقع جامعة طنطا ومواقع الكليات بداية من شهر أكتوبر ٢٠٢٢ حتى شهر فبراير ٢٠٢٣.



استخدمت الباحثة أسلوب العينة نظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة الذي بلغ عدده (١١٩٧٧٨) طالب للعام الجامعي (٢٠٢٢ - ٢٠٢٣)، وتم اختيار عينة طبقية بطريقة التوزيع المتناسب قوامها (١٣٩٣) طالب من جميع كليات جامعة طنطا، ويوضح الجدول التالي رقم (١) حجم عينة الدراسة:

جدول رقم (١) مجتمع الدراسة

الكلية	المجتمع الكلي	حجم العينة
الطب	٦١٨٣	59
طب الأسنان	٢٤٠٠	23
الصيدلة	٣٠١٥	27
التمريض	٣٧٩٠	187
المعهد الفني للتمريض	١٨٠١	45
العلوم	٤٢١٦	107
الهندسة	٦٨٨١	67
الزراعة	٣٠٣٨	65
الحاسبات والمعلومات	٢٢٦٧	57
التربية	١٣٨٢١	43
التربية الرياضية	٥٤٦٠	32
التربية النوعية	٢٥٨١	38
التجارة	١٩٤٠٩	196
الآداب	٢٥٣٢٧	256
الحقوق	١٩٥٨٩	191
الإجمالي	١١٩٧٧٨	1393



١. **الحكومة الإلكترونية Electronic Government** : هي توفير المعلومات والخدمات الحكومية عن طريق الإنترنت وموارد الكمبيوتر الأخرى. (Collins dictionary, 2023)
- هي قدرة الإدارة والقطاعات الحكومية على تقديم جميع الخدمات الحكومية التقليدية بوسائل إلكترونية وبتكاليف ومجهودات أقل؛ لتيسير التعامل بين الحكومة والمواطنين، الحصول على الخدمات بشكل متكامل وسريع وتحقيق الكفاءة والفعالية للجهات الحكومية. (عثمان، ٢٠١٦).
٢. **الخدمات الإلكترونية Electronic Services** : هي استخدام التكنولوجيا الإلكترونية من قبل مؤسسة ما لتقديم خدمات لعملائها. (Collins dictionary, 2023)
٣. **البوابة الإلكترونية للجامعة University's Portal** : هي عبارة عن نظام إلكتروني شامل للمؤسسة الجامعية، يغطي كافة النواحي التعليمية والإدارية والتنظيمية والخدمية، بغرض تقديم خدمات إلكترونية لجميع المستخدمين من داخل الجامعة وخارجها. (الضبياني، ٢٠٢٠)
٤. **الدفع الإلكتروني Electronic Payment** : هو الطريقة التي يتم بها دفع الأموال باستخدام التكنولوجيا الرقمية والأدوات الحديثة والاتصالات. (Oxford Learner's Dictionaries, 2023)
٥. **التحول الرقمي Digitization** : هو عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي بهدف معالجتها بواسطة الحاسب الآلي في سياق نظم المعلومات. (Odlis dictionary, 2023)
٦. **المحتوى الرقمي Digital Content** : هو كل محتوى تم إنشاؤه واستخدامه ومشاركته، والوصول إليه والاحتفاظ به في شكل رقمي. (عيسوي، ٢٠٢١)

٩/٠ مراحل الدراسة:

- **المرحلة الأولى: بناء الإطار النظري للدراسة**
بناء وتكوين الإطار النظري للدراسة وبناء المفاهيم، وذلك من خلال الاطلاع على الإنتاج الفكري باللغتين العربية والإنجليزية في إطار الدراسة.
- **المرحلة الثانية: توزيع الاستبانة الإلكترونية**

تم إعداد استبانة إلكترونية وتوزيعها على طلاب وخريجي جامعة طنطا، من حيث استخدام العينة لخدمات التطبيقات الإلكترونية ومدى إفادتهم منها ومعرفة المعوقات التي تواجههم عند استخدامها ثم القيام بالتحليل الإحصائي للخدمات الإلكترونية المقدمة، واستخلاص النتائج وذلك للتعرف على مدى إفادة هؤلاء الطلاب والخريجين من هذه الخدمات.

١٠/٠ الدراسات السابقة :

قسمت الباحثة الدراسات السابقة إلى قسمين: الدراسات العربية و الدراسات الأجنبية وقامت بترتيبها وفق تسلسل زمني من الأحدث إلى الأقدم على النحو التالي :

١. دراسة (بن مسعود، ٢٠٢٢)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى رضى طلبة جامعة عين تموشنت عن جودة الخدمات التي تقدمها المواقع الإلكترونية، وذلك من خلال تحليل مستوى رضاهم بما يتناسب مع نموذج NetQual، وقياس مستوى جودة تلك الخدمات باستعمال المنطق المبهم Fuzzy Logic. ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن التصميم الجذاب للمواقع الإلكترونية يزيد من نسبة الاطلاع عليها مما يستدعي إلى إعادة هيكلة هذه المواقع و مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في الجامعة وصل إلى حدود ٥٦.٧ %.

٢. دراسة (عيسوي، ٢٠٢١)

هدفت الدراسة إلى الكشف عن الوثائق والنماذج والمعلومات المقدمة من الحكومة الإلكترونية المصرية من خلال بوابتها على الإنترنت، لتحديد المميزات والمعوقات التي تواجه استخدام الوثائق الإلكترونية عبر بوابة الحكومة الإلكترونية وتقييم بوابة الحكومة الإلكترونية وتحديد درجة كفاءتها لتقديم الخدمات المطلوبة و استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لمناسبتها لهذا النوع من الدراسات؛ كان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية تتضمن العديد من الوثائق الصماء أي بصيغة ال Pdf التي يجب على المواطن شراؤها مقابل رسوم تحددها الأجهزة الحكومية، لذلك فهي لا فائدة منها إلا بعد شرائها من مقر تقديم الخدمة، كما أن بوابة الحكومة المصرية الإلكترونية لا تشتمل على جميع الوثائق الرسمية التي يحتاج إليها المستفيدون لأداء الخدمات التي يطلبونها.

٣. دراسة (أبو عاصي، ٢٠٢٠)

هدفت هذه الدراسة إلى وضع تصور مقترح لتطوير الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود في ضوء معايير تصنيف ويبوميتركس واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وقد توصلت إلى مجموعة من النتائج من أهمها: أن من معوقات جودة الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود ضعف أنظمة الإعلام والإعلان عن الخدمات الإلكترونية المقدمة لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة وعدم وجود خطة معلنة عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من الجامعة لأعضاء هيئة التدريس، وفي ضوء ما نتج عن هذه الدراسة أوصى الباحث بضرورة تطوير الجامعة لبرامجها الإعلانية والإعلامية للتعريف بالخدمات التي تقدمها لأعضاء هيئة التدريس.

ثانياً: الدراسات الأجنبية :

١. دراسة (Alanazi, 2022)

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم العوامل المؤثرة على رضى مستخدمى نظام الخدمات الإلكترونية (أبشر) في المملكة العربية السعودية، وتم الاعتماد على المنهجين النوعي والكمي في هذه الدراسة، وتم استخدام استبانيتين: الأولى لتقييم رضى المستخدمين لنظام (أبشر) الإلكتروني وذلك باستخدام عينة مكونة من ٦٧٦ مشاركاً للحصول على معلومات حول مدى علاقة العوامل التي تؤثر على رضى المستخدمين تجاه استخدام هذا النظام، وأشارت النتائج إلى أن الفوائد والمخاطر والتكلفة والفرص كان لها علاقة إيجابية على رضى المستخدمين، أما بخصوص الاستبانة الثانية والتي كانت لتقييم توجه نظام (أبشر) نحو استخدام النظام لعينة مكونة من ٥١ مشاركاً، فقد أشارت النتائج إلى أن الأفضلية النسبية والصعوبة والتوافق والملاحظة والتجربة لها علاقة إيجابية على التوجه نحو استخدام نظام (أبشر) الإلكتروني، ومن أهم توصيات هذه

الدراسة: تحديث نظام أبشر الإلكتروني بشكل دائم وذلك لتعزيز الخدمات الإلكترونية وتطوير الخدمات الإلكترونية الحالية والعمل على توفير خدمات إلكترونية جديدة.

٢. دراسة (Almoheri, 2022)

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في استعداد وجاهزية موظفي حكومة الشارقة للتحويل الرقمي وأوضحت مدى استعداد الموظفين للتحويل الرقمي عن طريق دراسة قابلية الموظفين للتغيير نحو المعاملات الإلكترونية، ووعيهم لأهمية التحول إلى الحكومة الإلكترونية. واستندت الرسالة على نظرية انتشار الابتكارات لأستاذ دراسات التواصل (إيفرت روجيرز) لعام ١٩٦٢، نصت هذه النظرية على فهم كيفية انتشار المعلومات والتقنيات الجديدة وتبنيها مع مرور الوقت من قبل النظام الاجتماعي، وتم توزيع استبانات لعدد ١٠٢ موظف في حكومة الشارقة، وبينت النتائج أن الموظفين في حالة تردد حيال التحول إلى الحكومة الإلكترونية.

٣. دراسة (EL-Mehdi,2021)

هدفت الدراسة إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العامة في مجلس مدينة تيبازة، ومستوى تطوير الخدمة بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية بقاعة مدينة تيبازة، والتعرف على أهم المعوقات التي تواجهها، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات؛ حيث تم توزيع الاستبانات على ٤٦ موظفاً في قاعة مدينة تيبازة، وبعد مراجعة الاستمارات ومعالجتها بواسطة برنامج SPSS تم التوصل إلى أهم النتائج التالية: الإدارة الإلكترونية وسيلة فعالة لتحسين أداء الخدمة العامة وتقديم الإدارة الإلكترونية بدقة وسرعة مع تقليل الوقت والتكاليف.

الاطار النظري للدراسة :

١/١ مفهوم الحكومة الإلكترونية:

الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات مثل الإنترنت لدعم وتبسيط التشغيل الآلي والمعاملات بين الحكومة والجهات المكونة لها، تقديم الخدمات الحكومية بكفاءة وفعالية مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات وتقليل التكاليف مقارنة بالطريقة التقليدية. (Jacob,2017)

٢/١ أهداف الحكومة الإلكترونية:

١. الإنجاز السريع للأعمال الإدارية بدلاً من الذهاب إلى الجهات الحكومية؛ حيث يمكن للفرد أداء عمله بطريقة أسرع إلكترونياً.
٢. يؤدي القيام بالأعمال الورقية بالصورة الإلكترونية إلى تقليل التكاليف الإضافية للمعاملة، بدلاً من الذهاب إلى الإدارة الحكومية ودفع تكاليف النقل.
٣. تقليل الوقت اللازم لإتمام المعاملات. (M.JAMEL,2016)
٤. تبسيط الإجراءات الإدارية، من خلال فحص المعلومات واختيار ما هو مفيد فقط وإزالة الباقي. (Boukha,2018)
٥. توفير المعلومات الدقيقة والمحدثة لصانع القرار. (Mahmoud,2015)
٦. تعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري. (الرفاعي، ٢٠٠٩)
٧. تسهيل استخدام الخدمات الحكومية وتقديم البيانات في الوقت المناسب حسب الحاجة، ورفع مستوى رضى المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم. (محمد، ٢٠١٨)



٨. ١٠. خلق بيئة عمل أفضل باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال في المؤسسات، وتأسيس بنية تحتية للحكومة الإلكترونية تساعد على العمل بكل سهولة ويسر. (حسين، ٢٠١٣)

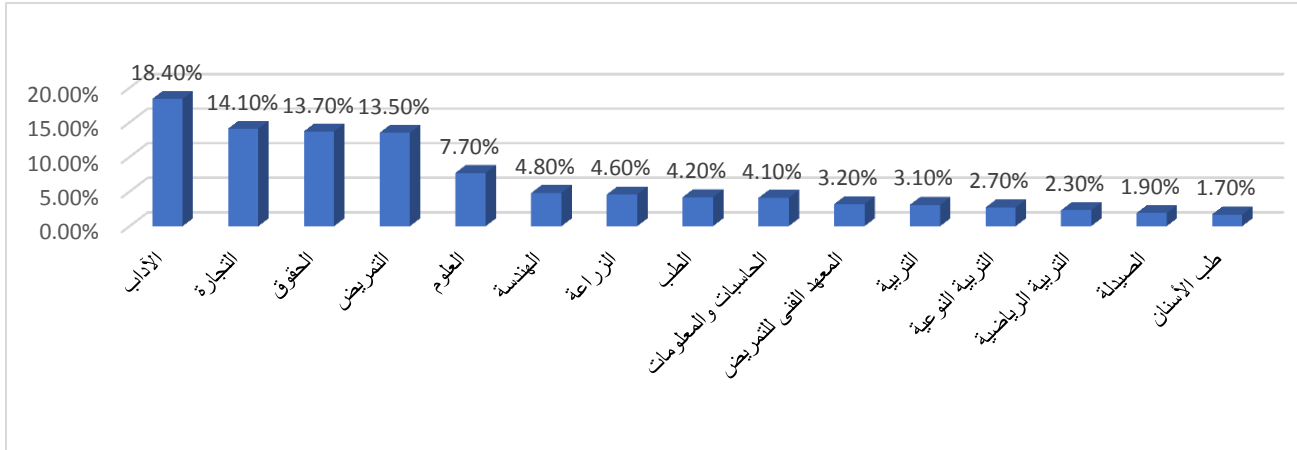
٣/١ خصائص الحكومة الإلكترونية:

- ١- إدارة بلا ورق: عدم استخدام الورق بكثافة؛ حيث يستبدل بأرشيف إلكتروني، بريد إلكتروني، أدلة ومفكرات إلكترونية، رسائل صوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.
- ٢- إدارة بلا مكان: وتتمثل في التليفون المحمول والتليفون الدولي الجديد (التليديسك)، والعمل عن بُعد من خلال المؤسسات التخيلية. (القادر، ٢٠١٢)
- ٣- إدارة بلا زمان: فالعالم أصبح يعمل 24 ساعة يومياً، وذلك بمراعاة فروق التوقيت مع الدول الأخرى.
- ٤- إدارة بلا تنظيمات جامدة: يعتمد عملها على الشبكات الإلكترونية، فكل أفرادها متواصلون ليس فقط على نطاق المنظمة الواحدة وإنما على نطاق المنظمة وتفاعلها مع بيئتها محلياً وعالمياً. (عارف، ٢٠٠٧)

الإطار العملي للدراسة :

١/٢ معلومات خاصة بطلاب المرحلة الجامعية:

١/١/٢ توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً للكليات:



شكل رقم (١) توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً للكليات

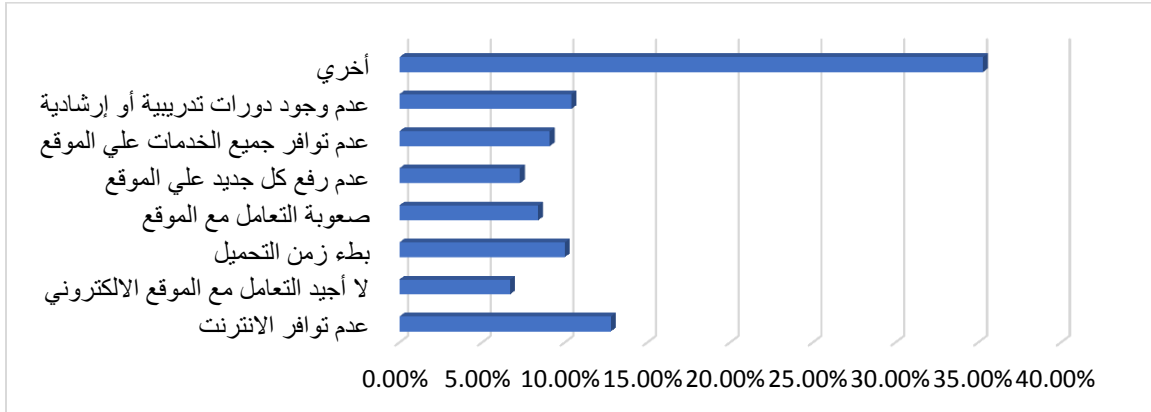
يتضح من الشكل رقم (١) أن كلية الآداب احتلت أعلى نسبة من بين جميع الكليات وهي (١٨.٤ %) وذلك لكثرة عدد طلابها ، يليها كلية التجارة بنسبة (١٤.١ %) ، يليها كلية الحقوق بنسبة (١٣.٧ %) ، يليها كلية التمريض بنسبة (١٣.٥ %) ، يليها كلية العلوم بنسبة (٧.٧ %) ، يليها كلية الهندسة بنسبة (٤.٨ %) ، يليها كلية الزراعة بنسبة (٤.٦ %) ، يليها كلية الطب بنسبة (٤.٢ %) ، يليها كلية الحاسبات والمعلومات بنسبة (٤.١ %) ، يليها المعهد الفني للتمريض بنسبة (٣.٢ %) ، يليه كلية التربية بنسبة (٣.١ %) ، يليها كلية التربية النوعية بنسبة (٢.٧ %) ، يليها كلية التربية الرياضية بنسبة (٢.٣ %) ، يليها كلية الصيدلة بنسبة (١.٩ %) ، وأخيراً كلية طب الأسنان بنسبة (١.٧ %) .

٢/١/٢ توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً لاستخدام الموقع الإلكتروني للكلية :

جدول رقم (٢) توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً لاستخدام الموقع الإلكتروني للكلية

الإجمالي	إلى حد ما		لا		نعم		الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
٢٥٦	14.84%	٣٨	12.89%	٣٣	72.27%	١٨٥	الآداب
١٩٦	28.57%	٥٦	25.51%	٥٠	45.92%	٩٠	التجارة
٤٣	25.58%	١١	11.63%	٥	62.79%	٢٧	التربية
٣٢	18.75%	٦	15.63%	٥	65.63%	٢١	التربية الرياضية
٣٨	21.05%	٨	26.32%	١٠	52.63%	٢٠	التربية النوعية
١٨٧	13.37%	٢٥	12.83%	٢٤	73.80%	١٣٨	التمريض
٥٧	28.07%	١٦	12.28%	٧	59.65%	٣٤	الحاسبات والمعلومات
١٩١	52.36%	١٠٠	5.76%	١١	41.88%	٨٠	الحقوق
٦٥	23.08%	١٥	9.23%	٦	67.69%	٤٤	الزراعة
٢٧	25.93%	٧	33.33%	٩	40.74%	١١	الصيدلة
٥٩	28.81%	١٧	37.29%	٢٢	33.90%	٢٠	الطب
١٠٧	12.15%	١٣	14.95%	١٦	72.90%	٧٨	العلوم
٤٥	15.56%	٧	20.00%	٩	64.44%	٢٩	المعهد الفني للتمريض
٦٧	26.87%	١٨	19.40%	١٣	53.73%	٣٦	الهندسة
٢٣	39.13%	٩	39.13%	٩	21.74%	٥	طب الأسنان
١٣٩٣	24.84%	346	16.44%	٢٢٩	58.72%	٨١٨	المجموع

يتضح من الجدول رقم (٢) أن نسبة استخدام طلاب المرحلة الجامعية للموقع الإلكتروني للكلية هي (٥٨.٧٢ %) ويرجع ذلك لإتاحة الكثير من الخدمات ورفع ونشر الأخبار التي تخص هؤلاء الطلاب بموقع الكلية، وقد احتلت كلية التمريض أعلى نسبة وهي (٧٣.٨٠ %) في استخدام الموقع الإلكتروني، وقد تبين أن عدم استخدام طلاب المرحلة الجامعية للموقع الإلكتروني للكلية جاء بنسبة (١٦.٤٤ %) وقد احتلت كلية طب الأسنان أعلى نسبة وهي (٣٩.١٣ %) في عدم استخدام الموقع الإلكتروني، وأخيراً إن استخدام طلاب المرحلة الجامعية للموقع الإلكتروني للكلية إلى حد ما جاء بنسبة (٢٤.٨٤ %) وقد احتلت كلية طب الأسنان أعلى نسبة وهي (٣٩.١٣ %).

**٣/١/٢ أسباب عدم استخدام طلاب المرحلة الجامعية للموقع الإلكتروني للكلية :**

شكل رقم (٢) توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً لعدم استخدام الموقع الإلكتروني للكلية

يتضح من الشكل رقم (٢) أن (١٢.٨ %) من طلاب المرحلة الجامعية لم يستخدموا موقع الكلية لعدم توافر انترنت لديهم ، وتأتى نسبة (٦.٧ %) من الطلاب لا يجيدون التعامل مع الموقع الإلكتروني ، كما أن (١٠.٠ %) منهم لا يستخدمون الموقع لبطء زمن تحميله ، بالإضافة إلى أن نسبة (٨.٤ %) من طلاب المرحلة الجامعية يواجهون صعوبة في التعامل مع الموقع ، كما تشير نسبة (٧.٣ %) إلى أنه لا يتم رفع كل جديد على الموقع ، وأيضاً تشير النسبة (٩.١ %) إلى عدم توافر جميع الخدمات التي يحتاج إليها الطلاب على الموقع ، وأن (١٠.٤ %) من طلاب المرحلة الجامعية لا يستخدموا موقع الكلية لعدم وجود دورات تدريبية أو إرشادية لكيفية التعامل معه ، وأخيراً (٣٥.٣ %) منهم لا يستخدموا الموقع لأسباب أخرى (غير منطقية).

٢/٢ خدمات المرحلة الجامعية**١/٢/٢ خدمة متطلبات التقديم للطلاب الجدد :**

جدول (٣) المزايا التي تقدمها خدمة متطلبات التقديم للطلاب الجدد

النسبة المئوية	العدد	المزايا التي تقدمها خدمة متطلبات التقديم للطلاب الجدد
٣٢.٣٦ %	٨٣٨	أضافت الكلية جميع المتطلبات والمستندات على موقع الكلية
٢٠.٥٨ %	٥٣٣	يتم تحديد مواعيد الكشف الطبى للطلاب الجدد والإعلان عنها على موقع الكلية
١٨.٤٩ %	٤٧٩	إعلان نتائج القبول بالأقسام على موقع الكلية
١٤.٦٣ %	٣٧٩	يتم اختيار الأقسام للطلاب المرشحين الجدد على موقع الكلية
١٣.٩٤ %	٣٦١	إعلان نتائج التحويلات على موقع الكلية
١٠٠ %	2590	الإجمالي



توضح بيانات الجدول رقم (٣) المزايا التي تقدمها خدمة متطلبات التقديم للطلاب الجدد وأشارت النتائج إلى أن (٨٣٨) طالب بنسبة (٣٢.٣٦ %) من طلاب المرحلة الجامعية يرى أن الكلية أضافت جميع المتطلبات والمستندات على موقعها ، ويرى (٥٣٣) طالب بنسبة (٢٠.٥٨ %) تحديد مواعيد الكشف الطبى للطلاب الجدد والإعلان عنها على موقع الكلية ، في حين يرى (٤٧٩) طالب بنسبة (١٨.٤٩ %) أن نتائج القبول بالأقسام يتم الإعلان عنها على موقع الكلية ، وأن (٣٧٩) طالب بنسبة (١٤.٦٣ %) يرى أيضاً أنه يتم اختيار الأقسام للطلاب المرشحين الجدد على موقع الكلية ، وأخيراً يرى (٣٦١) طالب بنسبة (١٣.٩٤ %) أنه يتم الإعلان عن نتائج التحويلات على موقع الكلية .

٢/٢/٢ خدمة الدفع الإلكتروني :

١/٢/٢/٢ الاعلان عن المصروفات الدراسية للطلاب على الموقع :

جدول رقم (٤) توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً للإعلان عن المصروفات الدراسية على الموقع

الإجمالي	لا		نعم		الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
٢٥٦	٨.٥٩ %	٢٢	٩١.٤٠ %	٢٣٤	الآداب
١٩٦	١٧.٣٤ %	٣٤	٨٢.٦٥ %	١٦٢	التجارة
٤٣	١١.٦٢ %	٥	٨٨.٣٧ %	٣٨	التربية
٣٢	٩.٣٧ %	٣	٩٠.٦٢ %	٢٩	التربية الرياضية
٣٨	٢١.٠٥ %	٨	٧٨.٩٤ %	٣٠	التربية النوعية
١٨٧	٨.٥٥ %	١٦	٩١.٤٤ %	١٧١	التمريض
٥٧	١٥.٧٨ %	٩	٨٤.٢١ %	٤٨	الحاسبات والمعلومات
١٩١	١١.٥١ %	٢٢	٨٨.٤٨ %	١٦٩	الحقوق
٦٥	٢٤.٦١ %	١٦	٧٥.٣٨ %	٤٩	الزراعة
٢٧	١١.١١ %	٣	٨٨.٨٨ %	٢٤	الصيدلة
٥٩	٢٢.٠٣ %	١٣	٧٧.٩٦ %	٤٦	الطب
١٠٧	١١.٢١ %	١٢	٨٨.٧٨ %	٩٥	العلوم
٤٥	١٥.٥٥ %	٧	٨٤.٤٤ %	٣٨	المعهد الفني للتمريض
٦٧	١٩.٤٠ %	١٣	٨٠.٥٩ %	٥٤	الهندسة
٢٣	٢١.٧٣ %	٥	٧٨.٢٦ %	١٨	طب الأسنان
١٣٩٣	١٣.٤٩ %	١٨٨	٨٦.٥٠ %	١٢٠٥	المجموع

تشير بيانات الجدول رقم (٤) أن نسبة (٨٦.٥٠ %) من طلاب المرحلة الجامعية أكدوا أن الإعلان عن المصروفات الدراسية يتم على الموقع، وقد احتلت كلية التمريض أعلى نسبة وهي (٩١.٤٤ %) في تأكيد الإعلان عن المصروفات الدراسية على الموقع، على عكس طلاب المرحلة الجامعية الذين أشاروا إلى عدم الإعلان عن المصروفات الدراسية على الموقع بنسبة (١٣.٤٩ %) طالب وقد احتلت كلية الزراعة أعلى نسبة وهي (٢٤.٦١ %) في عدم الإعلان عن المصروفات الدراسية على الموقع.



جدول رقم (٥) توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً للإعلان عن موعد سداد الرسوم على الموقع

الاجمالي	لا		نعم		الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
256	17.19%	٤٤	82.81%	٢١٢	الآداب
196	23.47%	٤٦	76.53%	١٥٠	التجارة
43	32.56%	١٤	67.44%	٢٩	التربية
32	31.25%	١٠	68.75%	٢٢	التربية الرياضية
38	34.21%	١٣	65.79%	٢٥	التربية النوعية
187	17.11%	٣٢	82.89%	١٥٥	التمريض
57	33.33%	١٩	66.67%	٣٨	الحاسبات والمعلومات
191	33.51%	٦٤	66.49%	١٢٧	الحقوق
65	36.92%	٢٤	63.08%	٤١	الزراعة
27	25.93%	٧	74.07%	٢٠	الصيدلة
59	32.20%	١٩	67.80%	٤٠	الطب
107	59.81%	٦٤	40.19%	٤٣	العلوم
45	28.89%	١٣	71.11%	٣٢	المعهد الفني للتمريض
67	38.81%	٢٦	61.19%	٤١	الهندسة
23	17.39%	٤	82.61%	١٩	طب الأسنان
1393	28.64%	399	71.36%	994	المجموع

يتضح من بيانات الجدول رقم (٥) أن نسبة (٧١.٣٦ %) من طلاب المرحلة الجامعية أشاروا إلى أن الإعلان عن موعد سداد الرسوم يتم على الموقع، وقد احتلت كلية التمريض أعلى نسبة وهي (٨٢.٨٩ %)، بينما أشار (٢٨.٦٤ %) من الطلاب إلى عدم الإعلان عن موعد سداد الرسوم على الموقع، وقد احتلت كلية العلوم أعلى نسبة وهي (٥٩.٨١ %) .



جدول رقم (٦) توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً لوضوح خطوات دفع المصروفات للطلاب على الموقع

الإجمالي	لا		نعم		الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
٢٥٦	١٤.٨٤ %	٣٨	٨٥.١٥ %	٢١٨	الآداب
١٩٦	٢٥ %	٤٩	٧٥ %	١٤٧	التجارة
٤٣	٢٣.٢٥ %	١٠	٧٦.٧٤ %	٣٣	التربية
٣٢	١٥.٦٢ %	٥	٨٤.٣٧ %	٢٧	التربية الرياضية
٣٨	٢٦.٣١ %	١٠	٧٣.٦٨ %	٢٨	التربية النوعية
١٨٧	١٢.٢٩ %	٢٣	٨٧.٧٠ %	١٦٤	التمريض
٥٧	٢٢.٨٠ %	١٣	٧٧.١٩ %	٤٤	الحاسبات والمعلومات
١٩١	١٧.٢٧ %	٣٣	٨٢.٧٢ %	١٥٨	الحقوق
٦٥	٢١.٥٣ %	١٤	٧٨.٤٦ %	٥١	الزراعة
٢٧	٣٧.٠٣ %	١٠	٦٢.٩٦ %	١٧	الصيدلة
٥٩	٢٣.٧٢ %	١٤	٧٦.٢٧ %	٤٥	الطب
١٠٧	٢٧.١٠ %	٢٩	٧٢.٨٩ %	٧٨	العلوم
٤٥	٢٢.٢٢ %	١٠	٧٧.٧٧ %	٣٥	المعهد الفني للتمريض
٦٧	٣٥.٨٢ %	٢٤	٦٤.١٧ %	٤٣	الهندسة
٢٣	٢٦.٠٨ %	٦	٧٣.٩١ %	١٧	طب الأسنان
١٣٩٣	٢٠.٦٧ %	٢٨٨	٧٩.٣٢ %	١١٠٥	المجموع

يتضح من الجدول رقم (٦) أن نسبة (٧٩.٣٢ %) من طلاب المرحلة الجامعية أشاروا إلى أن الموقع يوضح خطوات دفع المصروفات الدراسية الخاصة بهم وقد احتلت كلية التمريض أعلى نسبة وهي (٨٧.٧٠ %) في توضيح الموقع لخطوات دفع المصروفات، بينما أشار (٢٠.٦٧ %) طالب إلى عدم وضوح الموقع لخطوات دفع المصروفات الخاصة بهم وقد احتلت كلية الصيدلة أعلى نسبة وهي (٣٧.٠٣ %) في عدم توضيح الموقع لخطوات دفع مصروفات الطلاب.

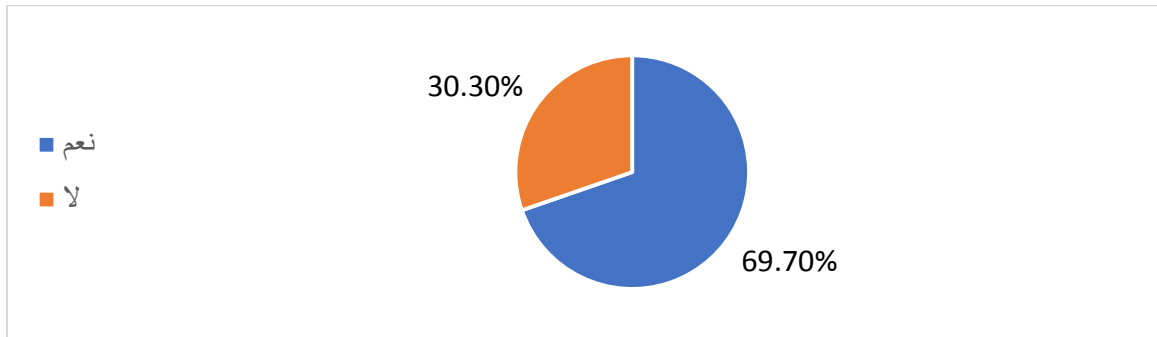


جدول رقم (٧) توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً لوضوح وتنظيم تعليمات وإجراءات الدفع

الإجمالي	لا		نعم		الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
٢٥٦	٢٠.٧٠ %	٥٣	٧٩.٢٩ %	٢٠٣	الآداب
١٩٦	٢٥.٠٠ %	٤٩	٧٥.٠٠ %	١٤٧	التجارة
٤٣	١٦.٢٧ %	٧	٨٣.٧٢ %	٣٦	التربية
٣٢	٢١.٨٧ %	٧	٧٨.١٢ %	٢٥	التربية الرياضية
٣٨	٣٤.٢١ %	١٣	٦٥.٧٨ %	٢٥	التربية النوعية
١٨٧	١٧.٦٤ %	٣٣	٨٢.٣٥ %	١٥٤	التمريض
٥٧	٢٨.٠٧ %	١٦	٧١.٩٢ %	٤١	الحاسبات والمعلومات
١٩١	٣١.٩٣ %	٦١	٦٨.٠٦ %	١٣٠	الحقوق
٦٥	٢٤.٦١ %	١٦	٧٥.٣٨ %	٤٩	الزراعة
٢٧	٤٨.١٤ %	١٣	٥١.٨٥ %	١٤	الصيدلة
٥٩	٤٤.٠٦ %	٢٦	٥٥.٩٣ %	٣٣	الطب
١٠٧	٣٢.٧١ %	٣٥	٦٧.٢٨ %	٧٢	العلوم
٤٥	٣٥.٥٥ %	١٦	٦٤.٤٤ %	٢٩	المعهد الفني للتمريض
٦٧	٥٠.٧٤ %	٣٤	٤٩.٢٥ %	٣٣	الهندسة
٢٣	٦٠.٨٦ %	١٤	٣٩.١٣ %	٩	طب الأسنان
١٣٩٣	٢٨.٢١ %	٣٩٣	٧١.٧٨ %	١٠٠٠	المجموع

يتضح من الجدول رقم (٧) أن نسبة (٧١.٧٨ %) من طلاب المرحلة الجامعية أشاروا إلى وضوح وتنظيم إجراءات الدفع وقد احتلت كلية التربية أعلى نسبة وهي (٨٣.٧٢ %) ، بينما أشار (٢٨.٢١ %) منهم إلى عدم وضوح وعدم تنظيم تعليمات وإجراءات الدفع وقد احتلت كلية طب الأسنان أعلى نسبة وهي (٦٠.٨٦ %) .

٣ / ٢ / ٢ توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً لإتمام عملية الدفع الإلكتروني بأنفسهم :

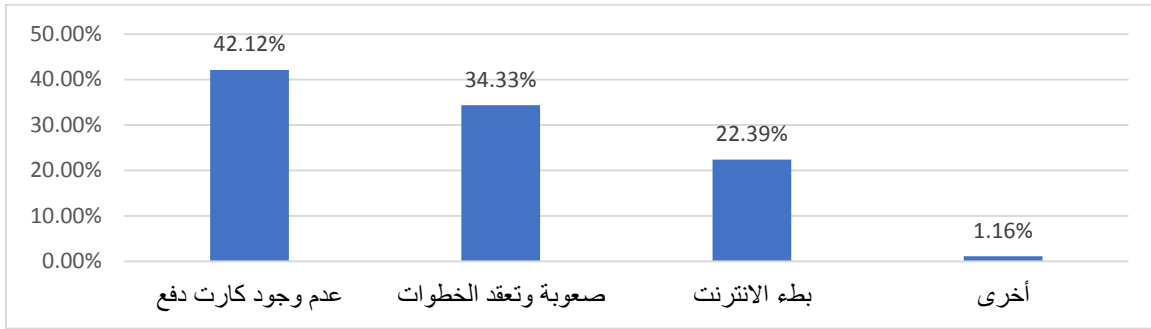


شكل رقم (٣) توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً لإتمام عملية الدفع الإلكتروني بأنفسهم



يتضح من الشكل رقم (٣) أن أكثر من نصف طلاب المرحلة الجامعية بنسبة (٦٩.٧٠ %) قد أتموا عملية الدفع الإلكتروني بأنفسهم ، في حين أشار (٣٠.٣٠ %) منهم ما لم يتم عملية الدفع الإلكتروني بنفسه وسوف نوضح أسباب ذلك في الشكل القادم.

٤/٢/٢ السبب وراء عدم إتمام طلاب المرحلة الجامعية لعملية الدفع الإلكتروني بأنفسهم :



شكل رقم (٤) توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً لسبب عدم إتمام عملية الدفع الإلكتروني بأنفسهم

يتضح من الشكل رقم (٤) أن نسبة (٤٢.١٢ %) من طلاب المرحلة الجامعية لم يتموا عملية الدفع الإلكتروني بأنفسهم لعدم وجود كارت دفع لديهم ، وتأتي نسبة (٣٤.٣٣ %) لصعوبة وتعقد الخطوات ، وتأتي نسبة (٢٢.٣٩ %) لبطء الإنترنت لديهم ، وأخيراً نسبة (١.١٦ %) قد ذكروا أسباب أخرى لعدم إتمام عملية الدفع مثل : عدم استجابة الموقع ، مشكلة في الفيزا ، عدم توافر إنترنت ، عدم وضوح نوع الفيزا التي يتم الدفع بها .

٥/٢/٢ الخدمات الإلكترونية التي يقدمها موقع المدن الجامعية :

جدول (٨) توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً للخدمات الإلكترونية التي يقدمها موقع المدن الجامعية

النسبة المئوية	العدد	الخدمات الإلكترونية التي يقدمها موقع المدن الجامعية
٢٦.٩ %	٦٠٣	التعرف على شروط قبول الطلاب بالمدينة الجامعية على الموقع
٢٠.٣ %	٤٥٥	التعرف على مواعيد التقديم للمدينة الجامعية على الموقع
١٨.٨ %	٤٢١	التعرف على نتيجة القبول على الموقع
١٧.٧ %	٣٩٧	رفع المستندات المطلوبة للتقدم للمدينة الجامعية على الموقع
١٦.٤ %	٣٦٩	التسجيل بسهولة على الموقع
١٠٠ %	٢٢٤٥	الإجمالي

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (٨) استفادة طلاب المرحلة الجامعية من موقع المدن الجامعية حيث يتعرف الطلاب من خلاله على شروط قبولهم بالمدينة الجامعية على الموقع بنسبة تصل (٢٦.٩ %) ، وأن نسبة (٢٠.٣ %) يتعرفون على مواعيد التقديم للمدينة الجامعية على الموقع ، نسبة (١٨.٨ %) يتعرفون



على نتيجة قبولهم بالمدن الجامعية على الموقع ، نسبة (١٧.٧ %) من العينة يقومون برفع المستندات المطلوبة للتقدم للمدن الجامعية على الموقع ، وأخيراً نسبة (١٦.٤ %) يقومون بالتسجيل بسهولة على الموقع.

٦/٢/٢ خدمة تسجيل الرغبات والتشعب للطلاب الجدد :

١/٦/٢/٢ الدخول على موقع التشعب الإلكتروني بالكلية :

جدول رقم (٩) توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً للدخول على موقع التشعب الإلكتروني بالكلية

الإجمالي	لا		نعم		الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
244	15.98%	39	84.02%	205	الآداب
157	47.13%	74	52.87%	83	التجارة
34	50.00%	17	50.00%	17	التربية
30	33.33%	10	66.67%	20	التربية الرياضية
30	53.33%	16	46.67%	14	التربية النوعية
148	47.97%	71	52.03%	77	التمريض
37	56.76%	21	43.24%	16	الحاسبات والمعلومات
132	47.73%	63	52.27%	69	الحقوق
48	58.33%	28	41.67%	20	الزراعة
23	34.78%	8	65.22%	15	الصيدلة
33	66.67%	22	33.33%	11	الطب
84	34.52%	29	65.48%	55	العلوم
35	57.14%	20	42.86%	15	المعهد الفني للتمريض
51	15.69%	8	84.31%	43	الهندسة
19	21.05%	4	78.95%	15	طب الأسنان
1105	38.91%	430	61.09%	675	المجموع

تشير بيانات الجدول رقم (٩) أن (٦١.٠٩ %) من طلاب المرحلة الجامعية قاموا بالدخول على موقع التشعب الإلكتروني بالكلية، وقد احتلت كلية الهندسة أعلى نسبة دخول على موقع التشعب وهي (٨٤.٣١ %)، بينما أشار (٣٨.٩١ %) من الطلاب بعدم الدخول على موقع التشعب الإلكتروني، وقد احتلت كلية الزراعة أعلى نسبة في عدم الدخول على موقع التشعب وهي (٥٨.٣٣ %).



جدول رقم (١٠) توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً لإتمام جميع خطوات التشعيب إلكترونياً

الإجمالي	لا		نعم		الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
228	23.68%	54	76.32%	174	الآداب
147	49.66%	73	50.34%	74	التجارة
30	60.00%	18	40.00%	12	التربية
30	40.00%	12	60.00%	18	التربية الرياضية
29	55.17%	16	44.83%	13	التربية النوعية
136	39.71%	54	60.29%	82	التمريض
33	33.33%	11	66.67%	22	الحاسبات والمعلومات
116	45.69%	53	54.31%	63	الحقوق
44	54.55%	24	45.45%	20	الزراعة
20	35.00%	7	65.00%	13	الصيدلة
24	41.67%	10	58.33%	14	الطب
73	31.51%	23	68.49%	50	العلوم
٣١	٢٢.٥٨%	7	٧٧.٤١%	٢٤	المعهد الفني للتمريض
٥٠	٢٠.٠٠%	10	٨٠.٠٠%	٤٠	الهندسة
18	38.89%	7	61.11%	11	طب الأسنان
1009	37.56%	379	62.44%	630	المجموع

يتضح من بيانات الجدول رقم (١٠) أن نسبة (٦٢.٤٤ %) من طلاب المرحلة الجامعية أشاروا إلى أن جميع خطوات التشعيب تتم إلكترونياً أي عدم الحاجة للذهاب إلى الكلية لإستكمالها، وقد احتلت كلية الهندسة أعلى نسبة وهي (٨٠.٠٠ %)، بينما أشار (٣٧.٥٦ %) من الطلاب إلى عدم إتمام جميع خطوات التشعيب إلكترونياً، وقد احتلت كلية التربية أعلى نسبة وهي (٦٠.٠٠ %) .



٣/٦/٢/٢ إتاحة الموقع لإمكانية التحويل بين الشعب :

جدول رقم (١١) توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً لإتاحة الموقع إمكانية التحويل بين الشعب

الإجمالي	لا		نعم		الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
227	31.28%	71	68.72%	156	الآداب
143	48.95%	70	51.05%	73	التجارة
35	46.67%	14	53.33%	21	التربية
29	41.38%	12	58.62%	17	التربية الرياضية
28	42.86%	12	57.14%	16	التربية النوعية
١٣٧	% ٣٠.٦٥	42	% ٦٩.٣٤	٩٥	التمريض
29	55.17%	16	44.83%	13	الحاسبات والمعلومات
115	35.65%	41	64.35%	74	الحقوق
44	54.55%	24	45.45%	20	الزراعة
19	36.84%	7	63.16%	12	الصيدلة
22	63.64%	14	36.36%	8	الطب
70	47.14%	33	52.86%	37	العلوم
٢٩	% ٣١.٠٣	9	% ٦٨.٩٦	٢٠	المعهد الفني للتمريض
45	48.89%	22	51.11%	23	الهندسة
18	55.56%	10	44.44%	8	طب الأسنان
990	40.10%	397	59.90%	593	المجموع

يتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (١١) أن نسبة (٥٩.٩٠ %) من طلاب المرحلة الجامعية أشاروا إلى أن الموقع أتاح إمكانية التحويل بين الشعب، وقد احتلت كلية التمريض أعلى نسبة وهي (٦٩.٣٤ %)، بينما أشار (٤٠.١٠ %) من الطلاب إلى عدم إتاحة الموقع لإمكانية التحويل بين الشعب، وقد احتلت كلية طب الأسنان أعلى نسبة وهي (٥٥.٥٦ %) .

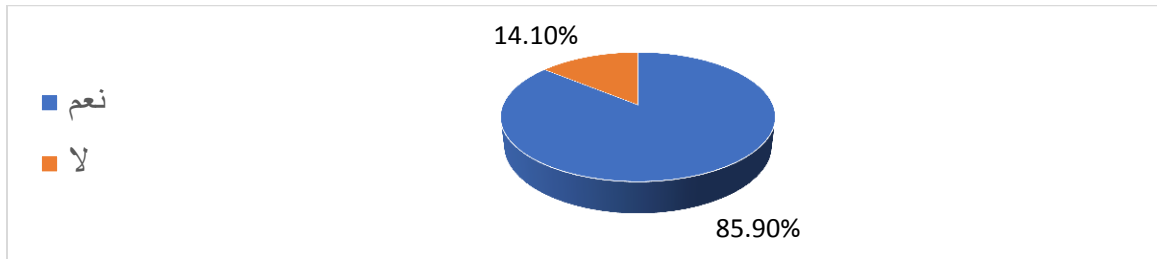


جدول رقم (١٢) توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً لإعلان نتيجة التشعيب على الموقع

الإجمالي	لا		نعم		الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
241	12.45%	30	87.55%	211	الآداب
129	26.36%	34	73.64%	95	التجارة
25	52.00%	13	48.00%	12	التربية
30	40.00%	12	60.00%	18	التربية الرياضية
24	45.83%	11	54.17%	13	التربية النوعية
135	11.11%	15	88.89%	120	التمريض
34	32.35%	11	67.65%	23	الحاسبات والمعلومات
109	27.52%	30	72.48%	79	الحقوق
33	30.30%	10	69.70%	23	الزراعة
19	31.58%	6	68.42%	13	الصيدلة
22	27.27%	6	72.73%	16	الطب
102	6.86%	7	93.14%	95	العلوم
31	12.90%	4	87.10%	27	المعهد الفني للتمريض
47	17.02%	8	82.98%	39	الهندسة
19	47.37%	9	52.63%	10	طب الأسنان
1000	20.60%	206	79.40%	794	المجموع

يتضح من بيانات الجدول رقم (١٢) أن نسبة (٧٩.٤٠ %) من طلاب المرحلة الجامعية أشاروا إلى أن نتيجة التشعيب يتم إعلانها على الموقع، وقد احتلت كلية العلوم أعلى نسبة وهي (٩٣.١٤ %)، بينما أشار (٢٠.٦٠ %) من الطلاب إلى عدم إعلان نتيجة التشعيب على الموقع، وقد احتلت كلية التربية أعلى نسبة وهي (٥٢.٠٠ %).

٧/٢/٢ توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً لسهولة الحصول على البريد الإلكتروني :



شكل رقم (٥) توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً لسهولة الحصول على البريد الإلكتروني

يتضح من الشكل رقم (٥) أن نسبة (٨٥.٩٠ %) من طلاب المرحلة الجامعية يمكنهم الحصول على البريد الإلكتروني بطريقة سهلة حيث أشار بذلك (١١٩٦) طالب ويرجع السبب في ذلك لوضوح وإتاحة هذه الخدمة بطريقة مبسطة، في حين أشار (١٩٧) طالب بنسبة (١٤.١٠ %) لا يمكنهم الحصول على البريد الإلكتروني بطريقة سهلة.

**٨/٢/٢ مزايا حضور المحاضرات على منصة Microsoft Teams :**

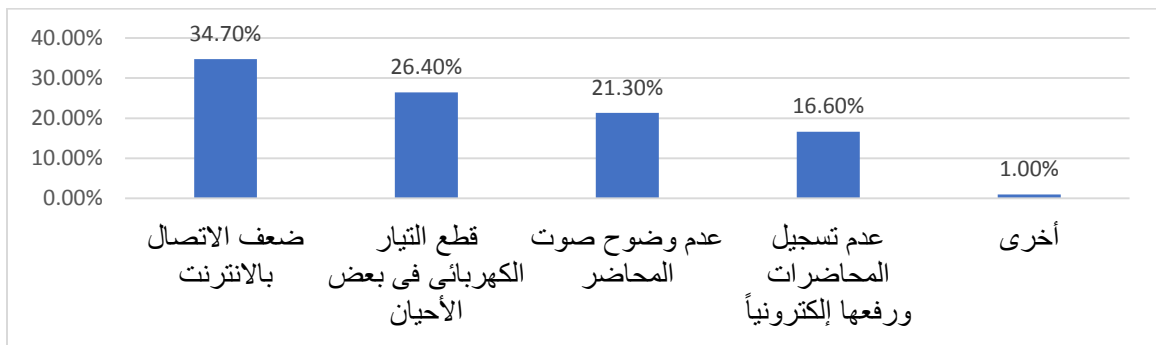
جدول (١٣) توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً لمزايا حضور المحاضرات على منصة Microsoft Teams

النسبة المئوية	العدد	حضور المحاضرات أونلاين أكثر فاعلية من حضور المحاضرات في الكلية
% ٥٤.٩١	٦١٥	نعم
% ٤٥.٠٩	٥٠٥	لا
% ١٠٠	١١٢٠	الإجمالي
النسبة المئوية	العدد	عند الحضور أونلاين تقوم بإدخال بياناتك مرة واحدة فقط
% ٨٤.٥٥	٩٣٠	نعم
% ١٥.٤٥	١٧٠	لا
% ١٠٠	١١٠٠	الإجمالي
النسبة المئوية	العدد	إمكانية مناقشة الأسئلة مع المحاضر
% ٧٥.٧٨	٨٢٩	نعم
% ٢٤.٢٢	٢٦٥	لا
% ١٠٠	١٠٩٤	الإجمالي
النسبة المئوية	العدد	جودة الصوت واضحة
% ٦٣.٦٤	٧٣٥	نعم
% ٣٦.٣٦	٤٢٠	لا
% ١٠٠	١١٥٥	الإجمالي
النسبة المئوية	العدد	إمكانية تسجيل المحاضرات حتى يتمكن الطلاب من سماعها مرة أخرى عند حدوث مشكلة
% ٨١.٢١	٩٢٩	نعم
% ١٨.٧٩	٢١٥	لا
% ١٠٠	١١٤٤	الإجمالي



يتضح من بيانات الجدول رقم (١٣) أن (٥٤.٩١ %) من طلاب المرحلة الجامعية أشاروا إلى أن حضور المحاضرات أونلاين أكثر فاعلية من حضور المحاضرات في الكلية ، بينما أشار (٤٥.٠٩ %) أن حضور المحاضرات أونلاين لم يكن أكثر فاعلية من حضور المحاضرات في الكلية ، وأشار (٨٤.٥٥ %) بأن عند حضورهم أونلاين يقوموا بإدخال بياناتهم مرة واحدة فقط ، بينما أشار (١٥.٤٥ %) بأنهم لم يقوموا بإدخال بياناتهم مرة واحدة عند الحضور أونلاين ، وأن (٧٥.٧٨ %) أشار بإمكانية مناقشتهم الأسئلة مع المحاضر ، بينما أشار (٢٤.٢٢ %) بعدم مناقشتهم الأسئلة مع المحاضر ، في حين أشار (٦٣.٦٤ %) إلى وضوح جودة الصوت ، بينما أشار (٣٦.٣٦ %) إلى عدم وضوح جودة الصوت ، كما أشار (٨١.٢١ %) إلى أنهم يمكنهم تسجيل المحاضرات حتى يتمكنوا من سماعها مرة أخرى إذا حدثت مشكلة ، بينما أشار (١٨.٧٩ %) إلى عدم تسجيل المحاضرات .

٩/٢/٢ مشاكل الحضور على منصة Microsoft Teams :



شكل رقم (٦) توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً لمشاكل الحضور على منصة Microsoft Teams

يتضح من الشكل رقم (٦) المشاكل التي تواجه طلاب المرحلة الجامعية عند حضورهم على منصة Microsoft Teams حيث احتل ضعف الاتصال بالإنترنت أعلى نسبة وهي (٣٤.٧٠ %) بواقع (٧١٠) طالب ، يليها قطع التيار الكهربائي في بعض الأحيان بنسبة (٢٦.٤٠ %) بواقع (٥٤٠) طالب ، يليها عدم وضوح صوت المحاضر بنسبة (٢١.٣٠ %) بواقع (٤٣٧) طالب ، يليها عدم تسجيل المحاضرات ورفعها إلكترونياً بنسبة (١٦.٦٠ %) بواقع (٣٤٠) ، وأخيراً أضاف بعض الطلاب مشاكل أخرى بنسبة (١.٠ %) بواقع عشرون طالب ومن أمثلة هذه المشاكل : مزاح بعض الطلاب وكلامهم الغير مفيد أثناء المحاضرة مما يقطع تركيزهم ، عدم الاحتفاظ بالمحاضرات محملة ، عدم وضوح الصورة في بعض الأحيان ، صعوبة التعامل مع التطبيق.



جدول (١٤) توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً لاستخدام منصة الكتاب الإلكتروني

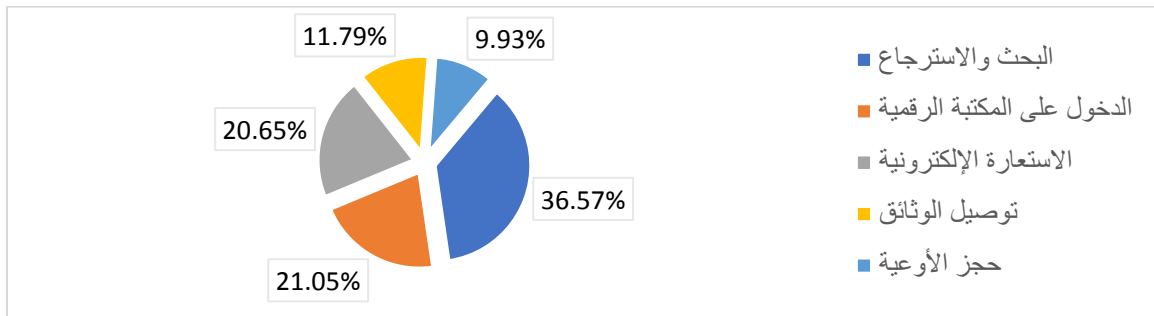
النسبة المئوية	العدد	إجراءات الدفع الإلكتروني للكتب تتم بطريقة سهلة
% ٧٧.٩٥	٩٠٥	نعم
% ٢٢.٠٥	٢٥٦	لا
% ١٠٠	١١٦١	الإجمالي
النسبة المئوية	العدد	سهولة الدخول إلى المنصة وتنزيل الكتاب
% ٨١.١٥	٩٩٠	نعم
% ١٨.٨٥	٢٣٠	لا
% ١٠٠	١٢٢٠	الإجمالي
النسبة المئوية	العدد	تتيح الخدمة إمكانية تنزيل الكتاب مرة أخرى في حالة حذفه من على جهازك
% ٨١.٠٧	٩٤٢	نعم
% ١٨.٩٣	٢٢٠	لا
% ١٠٠	١١٦٢	الإجمالي
النسبة المئوية	العدد	يمكنك تصفح الكتاب من على الجهاز
% ٨٢.٢٣	٩٩٥	نعم
% ١٧.٧٧	٢١٥	لا
% ١٠٠	١٢١٠	الإجمالي
النسبة المئوية	العدد	تحتاج لطباعة الكتاب حتى تتمكن من الاطلاع عليه
% ٧٣.٥٠	٨٣٢	نعم
% ٢٦.٥٠	٣٠٠	لا
% ١٠٠	١١٣٢	الإجمالي
النسبة المئوية	العدد	الكتب متاحة مع بداية الترم الدراسي



نعم	٤٩٦	٤٢.٩١ %
لا	٦٦٠	٥٧.٠٩ %
الإجمالي	١١٥٦	١٠٠ %

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (١٤) أن (٧٧.٩٥ %) من طلاب المرحلة الجامعية أشاروا إلى أن إجراءات الدفع الإلكتروني للكتب تتم بطريقة سهلة ، بينما أشار (٢٢.٠٥ %) أن إجراءات الدفع الإلكتروني للكتب لا تتم بطريقة سهلة ، وأن (٨١.١٥ %) يستسهلون الدخول إلى المنصة وتنزيل الكتاب ، بينما (١٨.٨٥ %) لا يستسهلون الدخول إلى المنصة وتنزيل الكتاب ، وأشار (٨١.٠٧ %) إلى أن الخدمة تتيح إمكانية تنزيل الكتاب مرة أخرى في حالة حذفه من على الجهاز ، بينما أشار (١٨.٩٣ %) إلى عدم إتاحة الخدمة الإمكانية لتنزيل الكتاب مرة أخرى في حالة حذفه من على الجهاز ، في حين أشار (٨٢.٢٣ %) إلى إمكانية تصفح الكتاب من على الجهاز ، بينما أشار (١٧.٧٧ %) إلى عدم إمكانية تصفح الكتاب من على الجهاز ، كما أن (٧٣.٥٠ %) أشاروا إلى ضرورة طباعة الكتاب حتى يتمكنوا من الاطلاع عليه ، بينما أشار (٢٦.٥٠ %) عدم احتياجهم لطباعة الكتاب حتى يتمكنوا من الاطلاع عليه ، وأخيراً أشار (٤٢.٩١ %) إلى إتاحة الكتب مع بداية الترم الدراسي ، بينما أشار (٥٧.٠٩ %) إلى عدم إتاحة الكتب مع بداية الترم الدراسي.

١١/٢/٢ الخدمات الإلكترونية المقدمة من المكتبة :



شكل رقم (٧) توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً للخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة

يلاحظ من الشكل رقم (٧) أن أكثر الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة هي خدمة البحث والاسترجاع بنسبة (٣٦.٥٧ %) ، يليها الدخول على المكتبة الرقمية بنسبة (٢١.٠٥ %) ، يليها الاستعارة الإلكترونية بنسبة (٢٠.٦٥ %) ، يليها توصيل الوثائق بنسبة (١١.٧٩ %) ، وتأتي أخيراً حجز الأوعية بنسبة (٩.٩٣ %) .



جدول (١٥) توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً لخدمة الجداول الدراسية بموقع الكلية

خدمة الجداول الدراسية بموقع الكلية	العدد	النسبة المئوية
يتم إعلان الجداول الدراسية على موقع الكلية بداية العام الدراسي	٨٣٦	٤٢.١ %
الجداول مصممة بشكل واضح ومنظم	٦١٢	٣٠.٨ %
إمكانية تحميل الجدول الدراسي	٥٣٨	٢٧.١ %
الإجمالي	١٩٨٦	١٠٠ %

يتضح من الجدول رقم (١٥) أن عدد (٨٣٦) من طلاب المرحلة الجامعية أشاروا إلى إتمام إعلان الجداول الدراسية على موقع الكلية بداية العام الدراسي بنسبة (٤٢.١ %) ، وعدد (٦١٢) منهم أشاروا إلى أن الجداول مصممة بشكل واضح ومنظم بنسبة (٣٠.٨ %) ، وأخيراً عدد (٥٣٨) منهم أشاروا إلى إمكانية تحميل الجدول الدراسي بنسبة (٢٧.١ %) .

١٣/٢/٢ خدمة جداول الامتحانات وأماكن اللجان :

جدول (١٦) توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً لخدمة جداول الامتحانات وأماكن اللجان

خدمة جداول الامتحانات وأماكن اللجان	العدد	النسبة المئوية
يتم إعلان جدول الامتحانات على موقع الكلية قبل موعد الامتحان بوقت كافي	٧٨٢	٢٦.٦ %
الجداول متاحة بشكل منتظم وتفي بالغرض	٥٧٧	١٩.٦ %
إمكانية تحميل جداول الامتحانات	٥٦٧	١٩.٣ %
يتم إعلان توزيع أماكن اللجان قبل الامتحان بوقت كافي على الموقع	٥٤٩	١٨.٦ %
إمكانية تحميل ملفات أماكن اللجان	٤٦٩	١٥.٩ %
الإجمالي	٢٩٤٤	١٠٠ %

يتضح من الجدول رقم (١٦) أن نسبة (٢٦.٦ %) من طلاب المرحلة الجامعية أشاروا إلى أنه يتم إعلان جداول الامتحانات على موقع الكلية قبل موعد الامتحان بوقت كافي ، يليها نسبة (١٩.٦ %) الجداول متاحة بشكل منتظم وتفي بالغرض ، يليها نسبة (١٩.٣ %) إمكانية تحميل جداول الامتحانات ، يليها نسبة (١٨.٦ %) إعلان توزيع أماكن اللجان قبل الامتحان بوقت كافي على الموقع ، وأخيراً نسبة (١٥.٩ %) إمكانية تحميل ملفات أماكن اللجان.



جدول رقم (١٧) توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً للحصول على أرقام الجلوس

النسبة المئوية	العدد	إمكانية الحصول على أرقام الجلوس
٦٤.٨ %	٧١٣	يتم نشرها على موقع الكلية بالرقم القومي للطلاب
٣٥.٢ %	٣٨٧	يتم نشرها من خلال شبكات التواصل الخاصة بالكلية
١٠٠ %	١١٠٠	الإجمالي

يتضح من الجدول رقم (١٧) أن (٦٤.٨ %) من طلاب المرحلة الجامعية يحصلون على أرقام الجلوس عن طريق موقع الكلية بالرقم القومي للطلاب حيث أشار بذلك (٧١٣) طالب ، في حين أشار (٣٨٧) طالب بنسبة (٣٥.٢ %) يحصلون على أرقام الجلوس من خلال شبكات التواصل الخاصة بالكلية.

١٥/٢/٢ كيفية إعلان النتيجة على الموقع :

جدول رقم (١٨) توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً لكيفية إعلان النتيجة على الموقع

النسبة المئوية	العدد	كيف يتم إعلان النتيجة على الموقع
٧٣ %	٧٩٦	يتم التعرف عليها بشكل شخصي عن طريق إدخال رقم الجلوس أو الرقم القومي أو User Name
٢٧ %	٢٩٥	يتم إعلان الأسماء على الموقع في شكل Pdf
١٠٠ %	١٠٩١	الإجمالي

يتضح من بيانات الجدول رقم (١٨) أن أكثر من نصف طلاب المرحلة الجامعية (٧٣ %) يحصلون على النتيجة بشكل شخصي عن طريق إدخال رقم الجلوس أو الرقم القومي أو user name ، بينما يحصل (٢٧ %) منهم على النتيجة عن طريق إعلان أسماءهم على الموقع في شكل pdf .

١٦/٢/٢ خدمة تسجيل تظلم إلكتروني على موقع الكلية بخصوص النتيجة :

جدول (١٩) توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً لخدمة إمكانية تسجيل تظلم إلكتروني على موقع الكلية بخصوص النتيجة

النسبة المئوية	العدد	إنهاء كافة إجراءات التظلم على الموقع
٥٧.٥٤ %	٥١٥	نعم
٤٢.٤٦ %	٣٨٠	لا
١٠٠ %	٨٩٥	الإجمالي
النسبة المئوية	العدد	صعوبة اجراء الدفع لعملية التظلم الإلكتروني
٦٢.٠٤ %	٥٢٣	نعم
٣٧.٩٦ %	٣٢٠	لا
١٠٠ %	٨٤٣	الإجمالي
النسبة المئوية	العدد	صعوبة التسجيل للتظلم الإلكتروني
٥٩.٣٨ %	٥٠٠	نعم
٤٠.٦٢ %	٣٤٢	لا
١٠٠ %	٨٤٢	الإجمالي
النسبة المئوية	العدد	عدم الإعلان عن الفترة المسموح بها للتظلم على الموقع
٦٠.٨٦ %	٥٠٧	نعم
٣٩.١٤ %	٣٢٦	لا
١٠٠ %	٨٣٣	الإجمالي

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (١٩) أن نسبة (٥٧.٥٤ %) من طلاب المرحلة الجامعية ينهون كافة إجراءات التظلم على الموقع ، بينما (٤٢.٤٦ %) منهم لا ينهون كافة الإجراءات على الموقع ، ولكنهم يجدون صعوبة في اجراء الدفع لعملية التظلم الإلكتروني بنسبة (٦٢.٠٤ %) ، بينما (٣٧.٩٦ %) لا يجدون صعوبة في اجراء الدفع ، وأيضاً يجدون صعوبة في التسجيل للتظلم الإلكتروني بنسبة (٥٩.٣٨ %) ، بينما (٤٠.٦٢ %) لا يجدون صعوبة في التسجيل للتظلم ، وأخيراً أشارت نسبة (٦٠.٨٦ %) من الطلاب إلى عدم الإعلان عن الفترة المسموح بها للتظلم على الموقع ، بينما أشارت (٣٩.١٤ %) إلى الإعلان عن الفترة المسموح بها للتظلم على الموقع .



جدول (٢٠) توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً للبرامج الخاصة (المميّزة)

النسبة المئوية	العدد	الإعلان عن المصروفات الدراسية على موقع الكلية
% ٨٤.٨٦	٣١٤	نعم
% ١٥.١٤	٥٦	لا
% ١٠٠	٣٧٠	الإجمالي
النسبة المئوية	العدد	الإعلان عن موعد سداد الرسوم وكيفية دفعها
% ٨١.١٢	٣٠٥	نعم
% ١٨.٨٨	٧١	لا
% ١٠٠	٣٧٦	الإجمالي
النسبة المئوية	العدد	يُتيح الموقع معرفة قواعد القبول بالبرامج الخاصة بالكلية
% ٨٦.٥٠	٢٨٢	نعم
% ١٣.٥٠	٤٤	لا
% ١٠٠	٣٢٦	الإجمالي
النسبة المئوية	العدد	يتم رفع الأوراق المطلوبة للتقديم على الموقع
% ٨٤.٨٥	٢٨٠	نعم
% ١٥.١٥	٥٠	لا
% ١٠٠	٣٣٠	الإجمالي
النسبة المئوية	العدد	يتمكن الطالب من تسجيل المقررات إلكترونياً والتعديل فيها
% ٨٤.٥٧	٢٧٤	نعم
% ١٥.٤٣	٥٠	لا
% ١٠٠	٣٢٤	الإجمالي
النسبة المئوية	العدد	يتم رفع الجداول الدراسية وجداول الامتحانات على



الموقع		
نعم	٢٧١	٩٠.٠٣ %
لا	٣٠	٩.٩٧ %
الإجمالي	٣٠١	١٠٠ %
يتم الإعلان عن توزيع أماكن اللجان على الموقع	العدد	النسبة المئوية
نعم	٢٦٠	٨٧.٥٤ %
لا	٣٧	١٢.٤٦ %
الإجمالي	٢٩٧	١٠٠ %
يتم الإعلان عن نتائج الامتحانات على الموقع	العدد	النسبة المئوية
نعم	٢٥٤	٩٢.٣٦ %
لا	٢١	٧.٤٦ %
الإجمالي	٢٧٥	١٠٠ %
يتمكن الطالب من معرفة نتيجته بسهولة	العدد	النسبة المئوية
نعم	٢٥٠	٩٣.٦٣ %
لا	١٧	٦.٣٧ %
الإجمالي	٢٦٧	١٠٠ %

يتضح من بيانات الجدول رقم (٢٠) أن نسبة (٨٤.٨٦ %) من طلاب البرامج المميزة أشاروا إلى الإعلان عن المصروفات الدراسية على موقع الكلية ، بينما (١٥.١٤ %) منهم أشاروا إلى عدم الإعلان عن المصروفات على الموقع ، وأن (٨١.١٢ %) أشاروا إلى الإعلان عن موعد سداد الرسوم وكيفية دفعها ، بينما (١٨.٨٨ %) أشاروا إلى عدم الإعلان عن موعد سداد الرسوم وكيفية دفعها ، كما أشار (٨٦.٥٠ %) منهم إلى إتاحة الموقع معرفة قواعد القبول بالبرامج الخاصة بالكلية ، بينما أشار (١٣.٥٠ %) إلى عدم إتاحة الموقع معرفة قواعد القبول بهذه البرامج ، في حين أشار (٨٤.٨٥ %) إلى رفع الأوراق المطلوبة للتقديم على الموقع ، كذلك يتمكن الطالب من تسجيل المقررات إلكترونياً والتعديل فيها بنسبة (٨٤.٥٧ %) ، بينما أشار (١٥.٤٣ %) إلى عدم تمكنهم من تسجيل المقررات إلكترونياً أو التعديل فيها ، وأن نسبة (٩٠.٠٣ %) منهم أشاروا إلى رفع الجداول الدراسية وجداول الامتحانات على الموقع ، بينما أشار (٩.٩٧ %) إلى عدم رفع الجداول على الموقع ، كما أشار (٨٧.٥٤ %) إلى الإعلان عن توزيع أماكن اللجان على الموقع ، بينما أشار (١٢.٤٦ %) إلى عدم الإعلان عن توزيع أماكن اللجان على الموقع ، وأيضاً أشار (٩٢.٣٦ %) إلى الإعلان عن نتائج الامتحانات على الموقع ، بينما أشار (٧.٦٤ %) إلى عدم



الإعلان عن نتائج الامتحانات على الموقع ، وأخيراً يمكنهم التعرف على النتيجة بسهولة بنسبة (٩٣.٦٣ %) ، بينما أشار (٦.٣٧ %) إلى عدم معرفة النتيجة بسهولة.

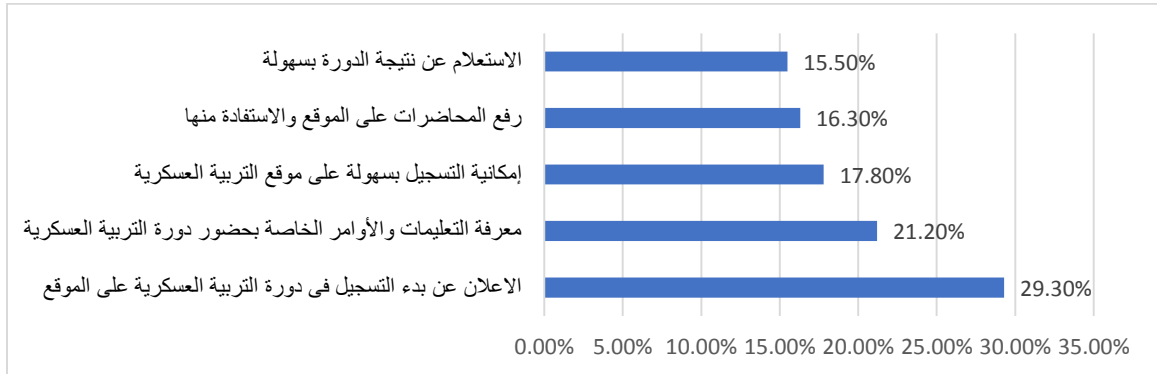
١٨/٢/٢ موقع الإدارة الطبية :

جدول (٢١) توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً للاستفادة من موقع الإدارة الطبية

الاستفادة من موقع الإدارة الطبية	العدد	النسبة المئوية
إمكانية التواصل مع الأطباء	٥٢١	٥٠.٧٣ %
إمكانية التواصل لحجز كشف في أي تخصص	٥٠٦	٤٩.٢٧ %
الإجمالي	١٠٢٧	١٠٠ %

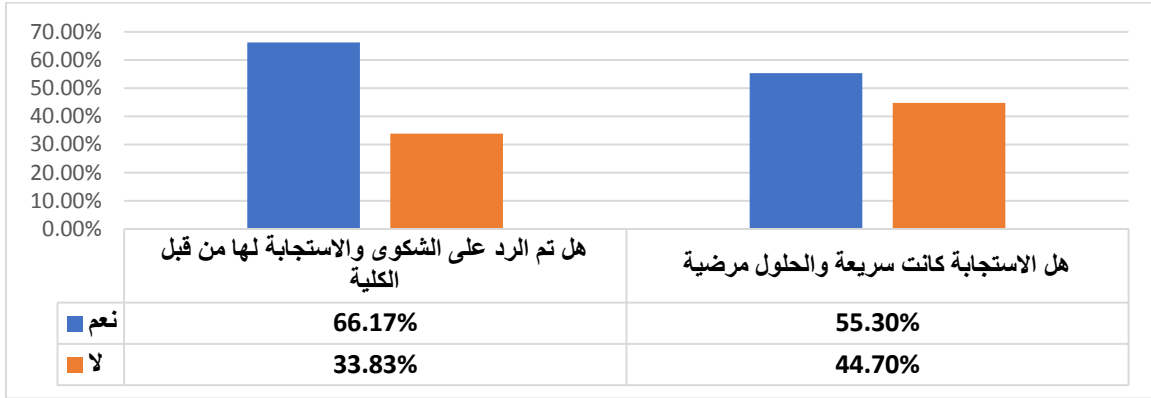
يتضح من الجدول رقم (٢١) استفادة طلاب المرحلة الجامعية من موقع الإدارة الطبية ، حيث يمكنهم التواصل مع الأطباء عن طريق الموقع بنسبة (٥٠.٧٣ %) بواقع (٥٢١) طالب ، كما يمكنهم التواصل لحجز كشف في أي تخصص بنسبة (٤٩.٢٧ %) بواقع (٥٠٦) طالب .

١٩/٢/٢ موقع التربية العسكرية :



شكل رقم (٨) توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً للاستفادة من موقع التربية العسكرية

يتضح من الشكل رقم (٨) استفادة طلاب المرحلة الجامعية من موقع التربية العسكرية حيث يمكنهم التعرف عن بدء التسجيل في دورة التربية العسكرية من خلال الإعلان عنها على الموقع بنسبة (٢٩.٣ %) ، كما يتعرفون على التعليمات والأوامر الخاصة بحضور دورة التربية العسكرية بنسبة (٢١.٢ %) ، وأيضاً يمكنهم التسجيل بسهولة على موقع التربية العسكرية بنسبة (١٧.٨ %) ، وأشارت نسبة (١٦.٣ %) إلى رفع المحاضرات على الموقع والاستفادة منها ، وأخيراً يمكنهم الاستعلام عن نتيجة الدورة بسهولة بنسبة (١٥.٥ %) .

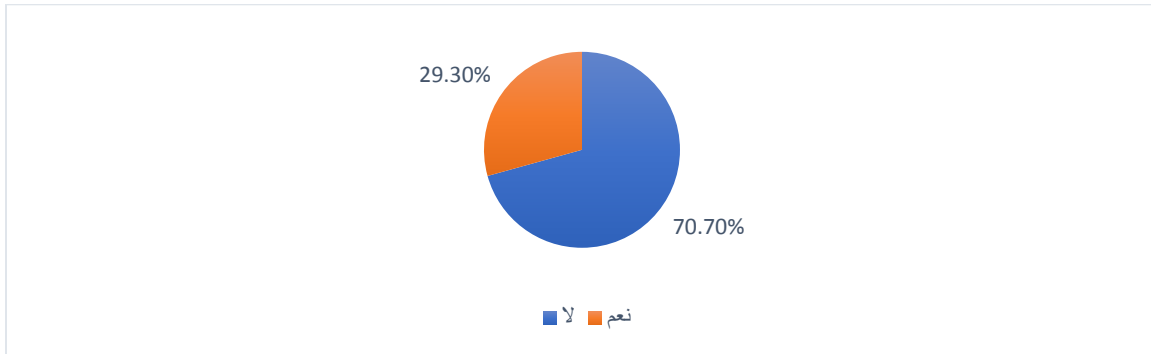


شكل رقم (٩) توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً لخدمة الشكاوى والمقترحات والاستجابة لها من قبل الكلية

يتضح من الشكل رقم (٩) أن نسبة (٦٦.١٧ %) من طلاب المرحلة الجامعية قدموا شكاوى من خلال موقع الشكاوى والمقترحات بالكلية وتم الرد على هذه الشكاوى والاستجابة لها ، بينما أشار (٣٣.٨٣ %) من طلاب المرحلة الجامعية أنه لم يتم الرد على شكاوهم ، وأكد (٥٥.٣٠ %) من طلاب المرحلة الجامعية أن الاستجابة كانت سريعة والحلول مرضية ، بينما أشار (٤٤.٧٠ %) منهم أن الاستجابة لم تكن سريعة والحلول لم تكن مرضية.

٣/٢ خدمات وحدة الخريجين

١/٣/٢ استخراج شهادة التخرج من موقع وحدة الخريجين :



شكل رقم (١٠) توزيع الخريجين وفقاً لاستخراج شهادة التخرج من موقع وحدة الخريجين

يتضح من الشكل رقم (١٠) أن أغلب خريجين جامعة طنطا لم يقوموا باستخراج شهادة التخرج من موقع وحدة الخريجين بنسبة (٧٠.٧ %) ، في حين أشار البعض أنهم قاموا باستخراج شهادة التخرج من موقع وحدة الخريجين بنسبة (٢٩.٣ %) .

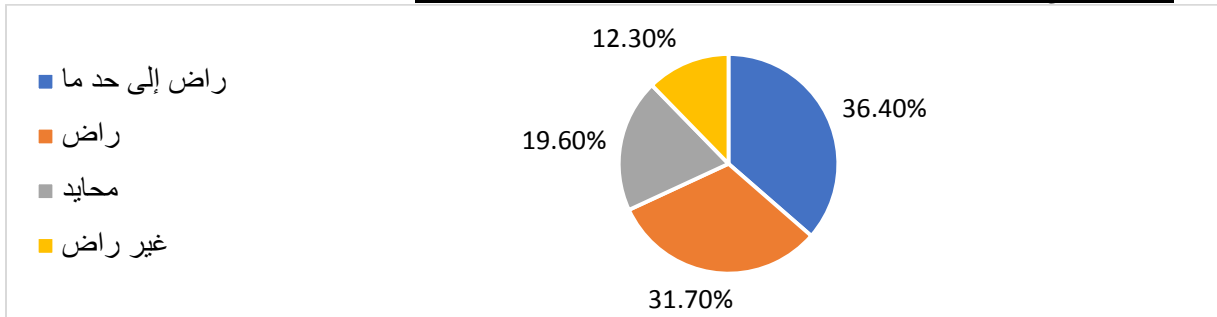


جدول (٢٢) توزيع الخريجين وفقاً لبرنامج توظيف الخريجين

هل قمت بالدخول على موقع برنامج توظيف الخريجين	العدد	النسبة المئوية
نعم	٢٤٨	٤١.٤٠ %
لا	٣٥١	٥٨.٦٠ %
الإجمالي	٥٩٩	١٠٠ %
هل يتم التسجيل على الموقع بطريقة سهلة	العدد	النسبة المئوية
نعم	٢٤٨	٥٤.٢٤ %
لا	٢٩٤	٤٥.٧٦ %
الإجمالي	٥٤٢	١٠٠ %
إتاحة مجالات العمل التي تحتاج إليها على الموقع	العدد	النسبة المئوية
نعم	٢٤٥	٤٦.٥٨ %
لا	٢٨١	٥٣.٤٢ %
الإجمالي	٥٢٦	١٠٠ %

يتضح من الجدول رقم (٢٢) أن (٣٥١) من خريجي جامعة طنطا لم يقوموا بالدخول على موقع برنامج توظيف الخريجين بنسبة (٥٨.٦٠ %) ، بينما قام (٢٤٨) من الخريجين بالدخول على موقع برنامج توظيف الخريجين بنسبة (٤١.٤٠ %) ، وأن الذين قاموا بالدخول على الموقع أكدوا أن التسجيل عليه يتم بطريقة سهلة حيث أشار بذلك (٢٤٨) خريج بنسبة (٥٤.٢٤ %) بينما أشار (٢٩٤) من الخريجين أنه لم يتم التسجيل على الموقع بطريقة سهلة بنسبة (٤٥.٧٦ %) ، كما أشار (٢٤٥) خريج أن مجالات العمل التي يحتاجون إليها متاحة على الموقع بنسبة (٤٦.٥٨ %) ، في حين أشار (٢٨١) من الخريجين أن مجالات العمل التي يحتاجون إليها لم تكن متاحة على الموقع بنسبة (٥٣.٤٢ %) .

❖ مدى رضی الطلاب عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من الكلية :





شكل رقم (١١) توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً لمدى رضاهم عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من الكلية

يتضح من الشكل رقم (١١) أن (٣٦.٤ %) من طلاب المرحلة الجامعية راضيين إلى حد ما عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من الكلية حيث أشار بذلك (٣١٣) طالب ، وأضاف (٢٧٣) طالب بنسبة (٣١.٧ %) من طلاب المرحلة الجامعية إلى رضاهم عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من الكلية ، فضلاً عن تحايد بعض طلاب الجامعة للخدمات الإلكترونية؛ حيث أشار بذلك (١٦٩) طالب بنسبة (١٩.٦ %) ، وأخيراً أن (١٢.٣ %) من طلاب المرحلة الجامعية غير راضيين عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من الكلية حيث أشار بذلك (١٠٦) طالب.

• مميزات استخدام الخدمات الإلكترونية :

جدول (٢٣) توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً للمميزات التي تراها عند استخدام الخدمات الإلكترونية

النسبة المئوية	العدد	المميزات التي تراها عند استخدامك للخدمات الإلكترونية
١٧.٦ %	٤٣٧	تسهيل الوصول للعديد من الخدمات الإلكترونية
١٢.٦ %	٣١٣	الخدمات متوفرة للجميع ويمكن الدخول إليها في أي وقت
١١.٦ %	٢٨٩	تقليل الوقت اللازم لإتمام المعاملات
١١.٠ %	٢٧٣	تقديم الخدمات للمستخدمين بكفاءة وفعالية
١١.٠ %	٢٧٣	ضمان حفظ وسلامة المعلومات الشخصية للطلاب
١٠.٤ %	٢٥٩	تقليل التكاليف
٨.٨ %	٢١٩	تتسم الخدمات الإلكترونية بالتحديث المستمر
٨.٥ %	٢١٣	تمتاز الخدمات المقدمة إلكترونياً بالدقة
٨.٠ %	١٩٩	الالتزام بتقديم الخدمات الإلكترونية من حيث زمن التنفيذ
٠.٣ %	٨	أخرى
١٠٠ %	٢٤٨٣	الإجمالي

توضح بيانات الجدول رقم (٢٣) مميزات استخدام طلاب المرحلة الجامعية للخدمات الإلكترونية وأشارت النتائج إلى أن (٤٣٧) طالب بنسبة (١٧.٦ %) من طلاب المرحلة الجامعية يرى أن العديد من الخدمات الإلكترونية يمكن الوصول إليها بسهولة ، ويرى (٣١٣) طالب بنسبة (١٢.٦ %) أن الخدمات متوفرة للجميع ويمكن الدخول إليها في أي وقت ، كما يرى (٢٨٩) طالب بنسبة (١١.٦ %) تقليل الوقت اللازم لإتمام المعاملات ، في حين يرى (٢٧٣) طالب بنسبة (١١.٠ %) أن الخدمات تقدم للمستخدمين بكفاءة



وفعالية وضمن حفظ وسلامة المعلومات الشخصية للطلاب ، كما أن (٢٥٩) طالب بنسبة (١٠.٤ %) يرى أن الخدمات الإلكترونية قليلة التكاليف ، وأشارت النتائج أيضاً إلى أن (٢١٩) طالب بنسبة (٨.٨ %) يرى أن الخدمات الإلكترونية تتسم بالتحديث المستمر، (٢١٣) طالب بنسبة (٨.٥ %) يرى أن الخدمات المقدمة إلكترونياً تمتاز بالدقة ، كما يرى (١٩٩) طالب بنسبة (٨.٠ %) الالتزام بتقديم الخدمات الإلكترونية من حيث زمن التنفيذ ، وأخيراً يرى ثمانية طالب بنسبة (٠.٣ %) مزايا أخرى للخدمات الإلكترونية منها : نشر كل ما هو جديد على موقع الكلية ، سهولة التواصل بين الأساتذة والطلاب من خلال خدمة البريد الإلكتروني ، الاستغناء عن الذهاب للكلية بالنسبة للطلاب الذين يعانون من مجهود السفر، تقليل ازدحام المرور ، وضوح وبساطة الخدمات الإلكترونية ، تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة.

• معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية :

جدول (٢٤) توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً للمعوقات التي تواجه عند استخدام الخدمات الإلكترونية

المعوقات التي تواجهك عند استخدامك للخدمات الإلكترونية	العدد	النسبة المئوية
بطء الاتصال أو انقطاعه أثناء استخدام الخدمات	٣٨١	١٩.٦ %
عدم القدرة على التعامل بسهولة مع نظام الخدمات الإلكترونية	٢٩٤	١٥.١ %
بطء زمن تحميل صفحات الخدمة	٢٨٣	١٤.٥ %
وجود أعطال عند استخدام الخدمات الإلكترونية	٢٠٣	١٠.٤ %
عدم رفع فيديوهات توضيحية لكيفية التعامل مع بعض الخدمات الإلكترونية	١٨١	٩.٣ %
عدم وضوح خطوات إتمام الخدمة على الموقع	١٦١	٨.٣ %
تتطلب بعض الخدمات تكاليف إضافية	١٥١	٧.٧ %
عدم الدراية الكافية باستخدام الخدمات الإلكترونية	١٥١	٧.٧ %
اختراق المواقع الإلكترونية والتلاعب بالبيانات المحفوظة	١٣٠	٦.٧ %
أخرى	٥	٠.٢٦ %
الإجمالي	١٩٤٠	١٠٠ %

أظهرت بيانات الجدول رقم (٢٤) أن من معوقات استخدام الخدمات الإلكترونية حوالي (٣٨١) طالب جامعي بنسبة (١٩.٦ %) يواجه بطء الاتصال أو انقطاعه أثناء استخدام الخدمات ، تليها نسبة (١٥.١ %) ليس لديهم القدرة على التعامل بسهولة مع نظام الخدمات الإلكترونية ، تليها نسبة (١٤.٥ %) بطء زمن تحميل صفحات الخدمة ، تليها نسبة (١٠.٤ %) يجدون أعطال عند استخدام الخدمات الإلكترونية ، تليها نسبة (٩.٣ %) عدم رفع فيديوهات توضيحية لكيفية التعامل مع بعض الخدمات الإلكترونية ، تليها نسبة (٨.٣ %) عدم وضوح خطوات إتمام الخدمة على الموقع ، تليها نسبة (٧.٧ %) عدم الدراية الكافية باستخدام الخدمات الإلكترونية كما أنها تتطلب بعض التكاليف الإضافية ، تليها نسبة (٦.٧ %)



اختراق المواقع الإلكترونية والتلاعب بالبيانات المحفوظة ، وأخيراً نسبة (٠.٢٦ %) معوقات أخرى للخدمات الإلكترونية على سبيل المثال : عدم تدريب الطلاب على الخدمات الإلكترونية وإمامهم بها كمنصة Microsoft Teams ، صعوبة الدفع الإلكتروني ، عدم وضوح نوع الفيزا عند الدفع.

• مقترحات طلاب المرحلة الجامعية لتطوير وتحسين استخدام الخدمات الإلكترونية :

- ١- إنشاء فيديوهات تعريفية توضيحية عن كيفية استخدام كافة الخدمات الإلكترونية لتوفير الوقت والجهد.
- ٢- تقديم شرح كامل صوت وصورة لأي نظام إلكتروني جديد وكيفية التعامل معه .
- ٣- تعيين أشخاص متخصصين قادرين على مساعدة الطلاب والإجابة على الأسئلة الخاصة بهم في أي وقت.
- ٤- تطوير البنية التحتية للجامعات بشكل يجعلها قادرة على استخدام الإنترنت لتقديم الخدمات الإلكترونية بشكل أكثر كفاءة.
- ٥- ربط الموقع بالبريد الإلكتروني للطلبة؛ بحيث يأتي إشعار لكل طالب على تطبيق Outlook مثلاً أو G-mail لمعرفة أي مستجدات أو إعلانات.
- ٦- أن يكون لكل جهة خدمية تطبيق على الأجهزة يتم من خلاله تقديم الخدمات الإلكترونية.
- ٧- إجراء ورش عمل ودورات تدريبية للطلاب وأعضاء هيئة التدريس لمعرفة كيفية الاستخدام الصحيح للخدمات الإلكترونية وتحديث البيانات بشكل مستمر.
- ٨- الاهتمام بتحسين السيرفر لعدم تعطيله في أي وقت.
- ٩- تفعيل خدمة التظلم الإلكتروني والإعلان عن الفترة المسموح بها للتظلم.
- ١٠- العمل على إنشاء تطبيق يحتوى على جميع متطلبات الطالب؛ بحيث لا يحتاج لمتابعة الأخبار من خلال أكثر من وسيلة تواصل مثل (الموقع – الفيس – الواتس – التلجرام)؛ مما يؤدي إلى تشتيت الطالب.

❖ نتائج وتوصيات الدراسة:

أولاً: نتائج الدراسة: يمكن مناقشة نتائج الدراسة فيما يلي:-

- من خلال توزيع طلاب المرحلة الجامعية وفقاً للكليات أن كلية الآداب احتلت أعلى نسبة من بين جميع الكليات وهي (١٨.٤ %)؛ وذلك لكثرة عدد طلابها .
- أن نسبة استخدام طلاب المرحلة الجامعية للموقع الإلكتروني للكلية هي (٥٨.٧٢ %) ، وقد احتلت كلية التمريض أعلى نسبة وهي (٧٣.٨٠ %) في استخدام الموقع الإلكتروني.
- أن (٢٧٣) طالب بنسبة (٣١.٧ %) من طلاب المرحلة الجامعية أشاروا إلى رضاهم عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من الكلية .

ثانياً: توصيات الدراسة:

- تطوير البنية التحتية للجامعات بشكل يجعلها قادرة على استخدام الإنترنت والحاسبات الآلية لتقديم الخدمات الإلكترونية بشكل أكثر كفاءة.
- إتاحة فيديوهات توضيحية بمواقع الكليات لكيفية استخدام الخدمات الإلكترونية والحصول عليها بسهولة.
- إعداد برامج تدريبية للمسؤولين عن تقديم الخدمات الإلكترونية، لاكسابهم المهارات اللازمة لتحسين وتطوير الخدمات الإلكترونية.



- التحديث المستمر للمواقع والتطبيقات الإلكترونية؛ بحيث يبقى المستفيد على تواصل دائم بكل ما هو جديد بالموقع.
- ضرورة توفير الخبرات اللازمة من الموارد البشرية لتطوير الخدمات الإلكترونية.
- توحيد شكل الخدمات وطريقة تقديمها بجميع الكليات.
- تفعيل التطبيقات الإلكترونية الغير مفعلة بمواقع الكليات.

❖ قائمة المصادر والمراجع:

- Alanazi, F. N. (2022). Evaluating the Factors Affecting Users' Satisfaction of the ABSHR E-Services System in the Kingdom of Saudi Arabia. 6(3), 144 - 188.
- Almoheri, A. (2022). The Transition to E-Government and the Preparedness of Employees in Sharjah. 19(2), 544 - 568.
- dictionaries, O. I. (2023, 6 22). *e-payment*. Retrieved from <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/e-payment>
- dictionary, C. (2023, 6 22). *e-services*. Retrieved from <https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/e-service>
- dictionary, O. (2023, 6 22). *digitization*. Retrieved from https://odlis.abc-clio.com/odlis_d.html
- ١٠. El-Mehdi, B. (2021). The Role of Electronic Management in Improving Public Service: A Descriptive Field Study in the City Hall of Tipaza. 20, 109 - 126.
- Jacob, D. W. (2017). Modelling End-User of Electronic-Government Services: The Role of Information quality, System Quality and Trust.
- M.JAMEL, A. (2016, March 3). A Report on Using GIS in Establishing Electronic Government in Iraq. 14.
- Bouklia, M. (2018). The evaluation of e-government in Algeria between reality and prospects. (2), 107 - 119.
- Mahmoud, H. (2015). Proposal for introducing Green information technology into the Electronic Government system in Egypt application on the current status.



- أبو عاصي، هشام عبد العزيز يوسف . (٢٠٢٠). تصور مقترح لتطوير الخدمات الإلكترونية بجامعة الملك سعود في ضوء تصنيف ويوميتركس .مجلة العلوم التربوية . 26, 315-388 ,
- الرفاعي ، سحر قدوري. (٢٠٠٩). الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها :مدخل استراتيجي. مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، ٣٠٥-٣٢٨، ٥(٧).
- الضبياني، عامر محمد.(٢٠٢٠). البوابة الإلكترونية للجامعة: مفهومها، وأهميتها، ومعايير جودتها .. مجلة الدراسات الإعلامية 13 ,
- بن مسعود، ن. ا. (٢٠٢٢). تقييم جودة الخدمات الإلكترونية في الجامعات الجزائرية باستخدام مقياس NetQual الهجين مع المنطق الضبابي: دراسة ميدانية وتطبيقية على عينة من طلبة جامعة عين تموشنت .مجلة البشائر الاقتصادية . 412-427, 8(2) ,
- حسين، مريم خالص. (٢٠١٣). الحكومة الإلكترونية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، ٤٣٩-٤٦٠، ٤(٤).
- عارف، عالية عبد الحميد. (٢٠٠٧). الحكومة الإلكترونية: المفهوم والتحديات مع التطبيق على التجربة المصرية. مجلة البحوث الإدارية، ١١٢ - ١٣٠، ٢٥(٢).
- عبدالقادر، بلعربي. (٢٠١٢). تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر. الجزائر؛ كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .
- عثمان، سيف الدين فتوح. (٢٠١٦). تطبيق الحكومة الإلكترونية و حوكمة الموبايل في تحسين الخدمات الحكومية: دراسة حالة: الإدارة العامة للمرور. الخرطوم؛ جامعة النيلين. كلية علوم الحاسوب وتقانة المعلومات.
- عيسوي، عصام أحمد. (٢٠٢١). وثائق المعاملات والخدمات الإلكترونية الحكومية على بوابة الحكومة المصرية: دراسة استكشافية .مجلة علم 30, 215-288 ,
- محمد، هالة عبد الغني إبراهيم . (٢٠١٨). واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية وانعكاساته على العملية التعليمية .مجلة دراسات تربوية . 159-190, 19(36) ,



**The extent to which undergraduate students benefit from the
electronic application services provided on the Tanta University
website**

By

Suha Muhammad Abdel Khaleq Abu Al-Safa

Prof. Dr. Badawiya Muhammad Al-Basiouni

Professor of Information Technology, Department of Libraries, Documents
and Information ,Faculty of Arts, Tanta University

Abstract:

This study aimed to identify the concept of e-government, its importance, and its electronic applications. The researcher employed a field methodology to achieve the study's objectives. An electronic questionnaire was distributed to students from all colleges of Tanta University, with a sample size of 1393, to determine their usage of the electronic application services provided on the university's website, their benefits from these services, and the obstacles they face when using them. The study reached a set of results, the most important of which were: that the percentage of undergraduate students' use of the college's website is (58.72%), and the College of Nursing occupied the highest percentage of (73.80%) in the use of the website, that (273) students by (31.7%) of undergraduate students indicated their satisfaction with the electronic services provided by the college, and one of the most important recommendations was: Developing the infrastructure of universities to provide electronic services more efficiently and necessarily, Continuous updating of websites and electronic applications; Constant communication with everything new on the site.

Key words:

Electronic government - Electronic Applications – Electronic Government Services