



المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة الملك سعود
عمادة البحث العلمي

مركز بحوث كلية التربية

٣٣٠

تجربة القبول الإلكتروني بجامعة الملك سعود كما يراها الطلاب

إعداد

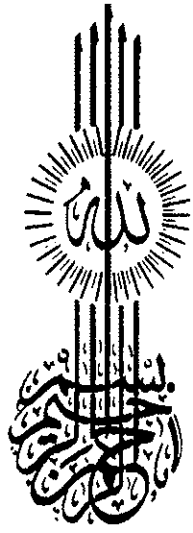
د . محمد بن عبدالله الزامل

استاذ أصول التربية المساعد

كلية التربية - جامعة الملك سعود

بحث علمي محكم

١٤٣١هـ / ٢٠١٠م







المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة الملك سعود
عمادة البحث العلمي
مركز بحوث كلية التربية

تجربة القبول الالكتروني بجامعة الملك سعود كما يراها الطلاب

إعداد

د. محمد بن عبدالله الزامل

أستاذ أصول التربية المساعد كلية التربية جامعة الملك سعود

بحث علمي محكم



ح جامعة الملك سعود، النشر العلمي والمطابع ١٤٣٢هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

الزامل، محمد بن عبدالله

تجربة القبول الالكتروني بجامعة الملك سعود كما يراها الطلاب. / محمد بن

عبدالله الزامل. - الرياض، ١٤٣٢هـ

٨٨ ص ٢٤×١٧ سم

ردمك : ٨ - ٨٤٤ - ٥٥ - ٩٩٦٠ - ٩٧٨

١ - الهندسة الالكترونية ٢ - جامعة الملك سعود. عمادة القبول

أ.العنوان

١٤٣٢ / ٦٩٠٨

ديوي ٣٨١، ٣٢١

رقم الإيداع : ١٤٣٢ / ٦٩٠٨

ردمك : ٨ - ٨٤٤ - ٥٥ - ٩٩٦٠ - ٩٧٨





المحتويات:

ملخص الدراسة:	٧
المحور الأول : الإطار العام للدراسة	١٠
مقدمة	١٠
مشكلة الدراسة:	١٢
هدف الدراسة:	١٢
أهمية الدراسة:	١٣
أسئلة الدراسة:	١٣
منهج الدراسة:	١٤
مصطلحات الدراسة:	١٤
بنية الدراسة	١٥
المحور الثاني : الدراسات السابقة ، والإطار النظري	١٦
تعليق على الدراسات السابقة:	٢٣
الطلب على التعليم العالي:	٢٤
المحور الثالث : الإطار التحليلي (تطور القبول بجامعة الملك سعود)	٢٨
تطور القبول بجامعة الملك سعود:	٢٨
مشروع القبول الإلكتروني بجامعة الملك سعود	٣٢
أهداف القبول الإلكتروني:	٣٥
الإجراءات المنظمة لعملية التقديم والقبول ونقل البيانات	٣٦
المحور الرابع : أبرز التجارب المحلية والعربية في مجال القبول الإلكتروني	٣٨
أولاً : القبول الإلكتروني بجامعة الملك عبدالعزيز بالمملكة العربية السعودية:	٣٨
ثانياً : التجربة العمانية في القبول الإلكتروني :	٣٩





٤٣	ثالثاً : التجربة المصرية لتنسيق القبول الالكتروني:
٤٨	المحور الخامس : إجراءات الدراسة الميدانية
٤٨	اختيار العينة وخصائصها:
٤٨	أدوات الدراسة وإعدادها:
٥٠	الأسلوب الإحصائي المستخدم:
٥٠	خصائص العينة:
٥١	المحور السادس : تحليل نتائج الدراسة والتوصيات
٧٦	توصيات الدراسة:
٧٦	بحوث ودراسات مقترحة:
٧٧	Study Abstract:
٨٠	المراجع:



ملخص الدراسة:

تجربة القبول الالكتروني بجامعة الملك سعود كما يراها الطلاب (١٤٣٠هـ)

الباحث : د. محمد بن عبدالله الزامل

تهدف الدراسة إلى تقييم تجربة القبول الالكتروني للتعرف على إيجابياته وسلبياته، ومدى رضا الطلاب (المستفيد من تقديم الخدمة) عن الآلية التي تقدم خلالها هذه الخدمة.

واعتمدت الدراسة منهج البحث الوصفي بطريقتيه المسحية : للتعرف على تطور القبول بجامعة الملك سعود، واستعراض أبرز التجارب الإقليمية والعالمية في مجال القبول الالكتروني، والتحليلية: لتحليل أبرز التجارب والإجراءات المنظمة للقبول الالكتروني، وتحليل استجابات العينة، للخروج برؤية قد تساعد في تجاوز بعض نقاط الضعف في القبول الالكتروني بجامعة الملك سعود. وطبقت الدراسة على عينة شملت (٩٢٣) طالباً من طلاب المستوى الأول بالجامعة، معتمدة على الاستبيان والمقابلة الشخصية كأدوات للدراسة.

واستعرضت الدراسة في إطارها النظري، تطور القبول بجامعة الملك سعود والمراحل التي مر بها، إضافة إلى العديد من التجارب المحلية والإقليمية والدولية والدراسات ذات العلاقة.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أبرزها:

- ١- رضا طلاب جامعة الملك سعود عن آلية تطبيق القبول الالكتروني ويرون الاستمرار في تطبيق التجربة.
- ٢- السلبيات التي يراها الطلاب في تطبيق التجربة مزيج بين ضوابط القبول من جهة والمشكلات الفنية لاستخدامات التقنية من جهة أخرى.
- ٣- في ضوء رؤية طلاب الجامعة فإن مشروع القبول الالكتروني كجزء من منظومة مشروعات الحكومة الالكترونية، حقق العديد من الأهداف الإستراتيجية العامة التي نصت عليها الخطط الوطنية بوزارتي التعليم العالي والاتصالات وتقنية المعلومات، ومنها:



أ) تقديم خدمة تتسم بالسهولة واليسر والوضوح في إجراءاتها عبر الوسائل التكنولوجية.

ب) لم يتوقف تقديم الخدمة على جعلها متاحة بشكل الكتروني (أتمتتها فقط) إنما تمت أتمتتها في ضوء متطلبات تضمن الموازنة بين ضبط الإجراءات للحصول على نتائج تتسم بالجودة وبين إتاحتها للتعامل الالكتروني. التواصل عبر الوسائط الالكترونية بين إدارة الخدمة والمستفيدين منها من خلال الانترنت والبريد الالكتروني وخدمات الجوال، مع توفر التغذية الراجعة من خلال الاستفادة مما يطرحه المستفيدين من الخدمة عبر منتدى القبول الالكتروني.

د) تقديم خدمات أفضل للمستفيدين بمعنى أن خدمة القبول الالكتروني لا تهدف إلى تقليل التكلفة فحسب دون مراعاة لاحتياج المستفيد، بل تسعى إلى توفير الوقت والجهد والمال للمستفيد.

هـ) تحقيق رضا المستفيد من الخدمة المقدمة، والذي لم يتوقف عند مستوى الحدود المرضية فقط بل تجاوز التوقعات ليصل إلى نسبة تقرب من (٩٠٪)، على الرغم من أن الهدف الخامس من أهداف إستراتيجية لتطبيق التعاملات الالكترونية في المملكة ينص على تحقيق نسبة (٨٠٪) لرضا المستخدمين عن الخدمات الالكترونية.

٤- المؤشرات العامة للدراسة تؤكد مواكبة جامعة الملك سعود للتطور التقني والمعلوماتي وانعكاس ذلك على كافة أنشطتها وبرامجها، ومنها القبول بالجامعة الذي شهد تطوراً نوعياً على مدى يزيد عن خمسين عاماً ابتداءً من عام ١٣٧٧هـ.

٥- الدور التفاعلي التبادلي بين وزارات الدولة ومؤسساتها لدعم المبادرات الوطنية، لتكون جامعة الملك سعود ركن رئيس في قيادة التغيير بالمجتمع من خلال تسخير كافة إمكانياتها المادية والبشرية، بدعم لا محدود من وزارت التعليم العالي والمالية والاتصالات وتقنية المعلومات





- ٦- مشروع القبول الالكتروني بجامعة الملك سعود من المشروعات الرائدة التي تقدم خدمة القبول الالكتروني بدعم من وزارة التعليم العالي ووزارة المالية ووزارة الاتصالات والمعلومات.
- ٧- التفاعل الايجابي من قبل المستفيدين من الخدمة في التعامل مع وسائط التواصل الالكترونية من إنترنت وريد إلكتروني وجوال.
- ٨- توفر خدمات الاتصالات من انترنت وجوال ، وتمكن الأفراد من الحصول عليها ، وقدرتهم في التعامل والتفاعل معها يعزز الاتجاه والرغبة نحو تعميمها.

توصيات الدراسة :

- ١- الاستمرار في تقديم خدمة القبول الالكتروني .
- ٢- إعادة النظر في ضوابط تحديد عدد الرغبات الإلزامية للطلبة بما يحقق المصلحة لهم.
- ٣- تعزيز مستوى التواصل الالكتروني بين المستفيد وإدارة مشروع تقديم الخدمة بما يضمن وصول المعلومة المطلوبة في الوقت المناسب.
- ٤- تعميم تقديم خدمة القبول الالكتروني على مستوى أوسع للطلاب والطالبات وعلى مستوى مؤسسات التعليم العالي الحكومية والأهلية
- ٥- إبراز أثر البيانات السابقة التي توفرها بوابة القبول والتي تساعد الطالب على اتخاذ قرار تحديد أولويات رغباته ، بما يحقق التوافق بين طموح الطالب وتطلعاته من جهة وحجم التنافس بين المتقدمين من جهة أخرى





المحور الأول : الإطار العام للدراسة

مقدمة

يعد استخدام التقنية من سمات ومتطلبات العصر الحالي الذي باتت التقنية المحرك الرئيس له في كافة شؤون ومعطياته ، حتى أصبح التعامل مع التقنية والتكيف مع متطلباتها ضرورة عصرية ، وبالتالي أدركت جميع دول العالم أن التحدي الذي تواجهه مع بداية القرن الحادي والعشرين هو استخدام التقنية وتوظيفها بشكل يحقق أهدافها وتطلعاتها.

حيث ظهرت مع نهاية القرن الماضي ملامح جديدة لتحولات كبيرة ومتغيرات سريعة شملت جوانب اقتصادية واجتماعية وثقافية ، ترافقها ثورة تقنية هائلة تتفوق في أبعادها وأثارها كافة التحولات السابقة منذ بداية الثورة الصناعية ، ولارتباط المنظومة التعليمية بكل عناصر التنمية ، فإن التعليم العالي لم يكن بمنأى عن هذه المستجدات. (الربيعي ، ٣١ ، ٢٠٠٨) ، وبالتالي أفرزت أنماطاً متعددة تعتمد على تقنيات الاتصال والمعلومات سواءً في طرائق التدريس وأساليبه أو فرص توفيره كالتعليم الالكتروني والتعليم من بعد والجامعة المفتوحة والجامعة الافتراضية.

وشهدت مؤسسات التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية كغيرها من مؤسسات التعليم العالي بالدول النامية تحديات كبرى في استخدامات التقنية في برامجها وأنشطتها. وقد أشار التقرير الوطني حول تطور التعليم في المملكة العربية السعودية والمقدم بالدورة (٤٨) للمؤتمر الدولي للتربية في جنيف عام ٢٠٠٨ إلى استشعار هذه التحديات ومنها استخدام التقنية وسبل مواجهتها من خلال بعض البرامج والمشروعات ، ومنها إنشاء المركز الوطني للتعليم الالكتروني والتعليم من بعد يعنى بمساندة مؤسسات التعليم العالي لتمكين من استخدام التقنيات الحديثة للتوسع في التعليم العالي وبناء الخبرة الفنية والبشرية لإدارة البرامج التعليمية. (وزارة التربية والتعليم ، ٢٠٠٨ ، ٧٢ ، ٦٩).





وتضمنت الخطة الخمسية الثامنة رؤية مستقبلية للاتصالات وتقنية المعلومات التي تهدف إلى تطبيق مفاهيم الحكومة الالكترونية وأساليبها إضافة إلى تطوير بوابة وطنية للخدمات الحكومية تقدم بطرائق ميسرة للأفراد وقطاع الأعمال وتوفير المعلومة بدقة عالية في الوقت المناسب. (وزارة الاقتصاد والتخطيط، ١٤٢٥، ٤٩٧، ٤٩٨)، كما تشير توقعات مشروع الخطة الوطنية للاتصالات وتقنية المعلومات (١٤٢٦) إلى تحقيق انجازات جوهرية في بنية المجتمع بنهاية الخطة ومن أبرزها إنشاء بوابة للحكومة الالكترونية تقدم العديد من الخدمات الحكومية إلكترونياً. (وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، ١٤٢٦، ٧).

وتعد بوابة القبول الالكتروني لطلاب وطالبات المرحلة الثانوية أحد مشروعات الخطة التنفيذية للتعاملات الإلكترونية الحكومية (المشروع الاستطلاعي - المجموعة الأولى) كخدمات ذات أولوية عالية يتم من خلالها الخروج بأفضل الممارسات لإعداد الخدمات الإلكترونية للاستفادة منها في المراحل القادمة. (مشروع الخطة التنفيذية للتعاملات الإلكترونية الحكومية، ٢٠٠٧، ٢٩-٣٠).

ويأتي زيادة الطلب على التعليم العالي كأحد المبررات المهمة لإنشاء بوابة القبول الالكتروني، حيث شهد التعليم في المملكة العربية السعودية تطورات كبيرة خلال العقد الماضي وهذا العقد، وشملت هذه التطورات زيادة كبيرة في أعداد الطلاب المقيدين وبالذات في المرحلة الثانوية، حيث تشير الإحصاءات إلى أن نسبة الزيادة خلال العامين الماضيين (١٤٢٨/١٤٢٩ هـ و ١٤٢٩/١٤٣٠ هـ) بلغت (٥٪). (<http://www.moe.gov.sa/stat>).

وبالتالي لا يمكن لهذه الأعداد أن تحصل على فرصة تقديم طلب القبول على مؤسسات التعليم العالي دون تطبيق آلية إلكترونية تتيح لخريجي الثانوية العامة من كافة مناطق المملكة فرص المنافسة بكل يسر وسهولة دون جهد وعناء.





وفي ذات الوقت تعتبر العديد من الجامعات العالمية رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها حيزاً مهماً في أولوياتها ، وتعتبره من مؤشرات الأداء لأولوياتها وخطط العمل بها ، ففي جامعة مثل جامعة وسكونسن ستاوت (Wisconsin-Stout) يتم فيها تقييم احتياجات وتوقعات طلاب الجامعة من خلال دعوة الطلبة إلى المشاركة في لجان استشارية ، أو بشكل غير رسمي من خلال مجالس للاقتراحات والاستطلاعات لتضع الجامعة في النهاية توقعات وتصورات عن متطلبات الطالب المتغيرة ، وتسير على ذات الاتجاه بعض الكليات والجامعات الأخرى ومنها كلية مونفورت لعلوم إدارة الأعمال بجامعة كلورادو الشمالية (Northern Colorado) ، وجامعة نيومكسيكو (New Mexico). ديليو، تشارلز، ٢٠٠٦ ، ٧١-٧٣ ، ١٠٣ ، ١٧١) وبالتالي فإن مشاركة الطالب (المستفيد من خدمة القبول الإلكتروني) من خلال إبداء مقترحاته وآراءه حول ما يقدم له سيساعد في تحقيق توقعاته وتطلعاته ، وهذا ما تدور حوله مشكلة الدراسة.

مشكلة الدراسة:

مع ازدياد حجم الطلب على التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية وتعدد مؤسساته ، تبرز مشكلة الدراسة المتمثلة في مدى قدرة مؤسسات التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية على تسخير التقنية واستخدامها في تطبيق آليات للقبول تتيح للطلاب فرصة تقديم طلب القبول ليتمكن من المنافسة على المقاعد المتاحة بكل يسر وسهولة ، ولذا تحاول هذه الدراسة أن تحدد مشكلة الدراسة في السؤال الآتي :

إلى أي مدى حققت آلية القبول الإلكتروني رضا الطلاب في الحصول على فرصة المنافسة على مقاعد الجامعة بيسر وسهولة.

هدف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم تجربة القبول الإلكتروني ومدى رضا الطلاب عن الآلية التي تقدم بها للتعرف على إيجابياته وسلبياته والحلول المقترحة لبعض مشكلاته.





أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة فيما يأتي :

- ١ - تعبر عن الاهتمام بآليات الاستجابة للطلب الاجتماعي المتصاعد على التعليم العالي والجامعي.
- ٢ - تساعد متخذ القرار بجامعة الملك سعود للوقوف على ما حققته التجربة من إيجابيات وسلبيات وسبل ترشيدها، حيث لم تشهد هذه التجربة أي تقييم لها من وجهة نظر المستفيدين منها (الطلاب).
- ٣ - تعد التجربة الأولى للقبول الإلكتروني الكامل بالمملكة ونتائج التجربة تفيد في إمكانية تعميمها على الجامعات الأخرى، خاصة أنها تعنى بآراء متلقي الخدمة (الطلاب).

أسئلة الدراسة:

تهدف الدراسة الإجابة على الأسئلة الآتية :

- ١ - ما المراحل التي مر بها تطور آليات القبول بجامعة الملك سعود؟
- ٢ - ما الأطر العامة للقبول الإلكتروني، وما مبررات الأخذ به بجامعة الملك سعود؟
- ٣ - ما الدور الذي يسهم به القبول الإلكتروني بجامعة الملك سعود في مشروع الحكومة الإلكترونية؟
- ٤ - ما موقع تجربة القبول الإلكتروني بجامعة الملك سعود من التجارب المحلية والعربية المعاصرة؟
- ٥ - ما أبرز نقاط القوة والضعف في آلية القبول الإلكتروني، وما مدى رضا الطلاب عن الخدمة المقدمة لهم؟
- ٦ - ما أهم التوصيات بشأن تطوير آلية القبول الإلكتروني بجامعة الملك سعود بما يستوعب الطلب الاجتماعي على التعليم العالي ويحقق رضا الطلاب؟



منهج الدراسة:

تهدف البحوث في منهج البحث الوصفي إلى وصف واقع المشكلات والظواهر كما هي في الوقت الحاضر، مع تقديم توصيات أو اقتراحات من شأنها تعديل الواقع للوصول إلى ما يجب أن تكون عليه هذه الظواهر. (النعيمي، ٢٠٠٩، ٢٣٨)، لذا تعتمد الدراسة على منهج البحث الوصفي بطريقتيه الآتيتين:

الطريقة المسحية : وتعرف بأنها تجميع منظم للبيانات المتعلقة بمؤسسات إدارية أو علمية أو ثقافية أو اجتماعية، وأنشطتها المختلفة، وكذلك عملياتها وإجراءاتها وخدماتها المختلفة، وذلك خلال فترة زمنية محددة، لتوضيح وتبرير الأوضاع والممارسات الموجودة بغية الوصول إلى خطط أفضل لتحسين الأوضاع. (الجراح، ٢٠٠٨، ٩٠، ٩١) ويهدف الباحث من خلال هذه الطريقة إلى التعرف على تطور القبول بجامعة الملك سعود، واستعراض أبرز التجارب الإقليمية والعالمية في مجال القبول الإلكتروني.

الطريقة التحليلية : وخلال هذه الطريقة يستخدم الباحث الحقائق والمعلومات المتوفرة مسبقاً، ويحللها ليقدّم تقويمًا للحالة أو الظاهرة موضع الدراسة واتخاذ توصيات بشأنها. (عوض، ٢٠٠٨، ١٨) وسيقوم الباحث خلال هذه الطريقة بتحليل أبرز التجارب والإجراءات المنظمة للقبول الإلكتروني، وتحليل استجابات العينة، للخروج برؤية قد تساعد في تجاوز بعض نقاط الضعف في القبول الإلكتروني بجامعة الملك سعود.

مصطلحات الدراسة:

الطلاب:

ويقصد بهم الباحث هم الطلبة المستجدين بالمستوى الأول بجامعة الملك سعود ممن تم قبولهم وفق آلية القبول الإلكتروني.

الرأي :

هو حكم مجموعة من الأفراد على موضوع أو فكرة وقد يكون هذا الحكم معبراً عن رأي غالبيتهم ، وليس ضرورياً أن يكون هناك ما يبرر صحة ما يتبنونه من حكم أو فكر بصورة قطعية. (شحاته ، ٢٠٠٣ ، ١٨٩)

القبول :

عملية تتألف من مجمل عمليات الانتقاء أو الترشيح التي يخضع لها الطلبة في النظام المطبق بالمؤسسة التعليمية ، (فلية ، ٢٠٠٤ ، ١٩٦) ويعرفه الباحث بأنه نظام يتم بموجبه توزيع الطلبة على البرامج المتاحة في مؤسسات التعليم العالي في ضوء معايير تكمل عدالة التوزيع.

القبول الالكتروني :

هو استخدام التقنية من أجهزة وبرامج حاسوبية لتنفيذ عمليات القبول ليستفيد منها الفرد والمجتمع والمؤسسة التعليمية ، بما يحقق نقل وتخزين وتصنيف المعلومة والحصول عليها بشكل مباشر ، (شحاته ، ٢٠٠٣ ، ١٣١ ، ١٣٠) كما تسخر الوسائط التقنية المتاحة مثل شبكة الانترنت ليتمكن المستفيد من خدمات القبول من الحصول على الخدمة بأقل الوقت والجهد والمال.

بنية الدراسة :

المحور الأول : الإطار العام للدراسة.

المحور الثاني : الدراسات السابقة ، والإطار النظري.

المحور الثالث : الاطار التحليلي (تطور القبول الالكتروني)

المحور الرابع : أبرز التجارب المحلية والعربية في مجال القبول الالكتروني.

المحور الخامس : إجراءات الدراسة الميدانية.

المحور السادس : تحليل نتائج الدراسة والتوصيات.



المحور الثاني : الدراسات السابقة ، والإطار النظري

يستعرض الباحث مجموعة من الدراسات السابقة المتنوعة التي تتناول جوانب من آليات تسخير التقنية لتقديم الخدمات الالكترونية ومدى تقبلها من قبل المستفيدين ورضاهم عنها، وهي على النحو الآتي :

الدراسات السابقة :

١ - دراسة هيئة الحكومة الالكترونية (٢٠٠٩) " مؤشرات الرضا عن برنامج الحكومة الإلكترونية لمملكة البحرين "

واستهدفت الدراسة التعرف على وعي المواطنين بخدمات الحكومة الإلكترونية، وأهم خدمات الحكومة الإلكترونية التي سبق لهم استخدامها، وتقييمهم لتلك الخدمات، والتعرف أيضاً على أهم المشاكل والمعوقات التي تمنع المواطنين من استخدامهم لمثل هذه الخدمات، وأخيراً قياس مدى رضا المواطنين في التعامل مع خدمات الحكومة الإلكترونية، وذلك تماشياً مع أهداف رؤية البحرين ٢٠٣٠ م.

ومثلت عينة الدراسة مجموعة من الأفراد (مواطنين ومقيمين) من جميع مناطق البحرين، وبمختلف مستويات الدخل والتعليم ومن قطاع الأعمال (التجاري والصناعي) والقطاع الحكومي وعدد من زوار مملكة البحرين.

وقد وقعت هيئة الحكومة الإلكترونية في البحرين اتفاقية مع شركة " نيلسن"، إحدى الشركات العالمية المزودة لمعلومات السوق ومؤشرات القياس، وذلك لقياس رضا الجمهور عن الخدمات الإلكترونية في البحرين.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها :

- زيادة مستويات الوعي بالحكومة الإلكترونية في البحرين بشكل كبير عن العام الماضي، حيث ارتفع الوعي لدى الأفراد بالحكومة الإلكترونية من ٢٥٪ العام الماضي إلى ٧٤٪ العام الحالي، وارتفع لدى قطاع الأعمال من ٦٧,٥٪ العام الماضي إلى ٩٨٪ العام الحالي، وارتفع لدى موظفي الحكومة من ٧١٪ العام الماضي إلى ٩١٪ العام الحالي.



- ارتفاع نسبة الاستخدام لدى قطاع الأفراد من ٧٪ فقط العام الماضي إلى ٤٠٪ العام الحالي، وارتفعت كذلك نسبة الاستخدام لدى قطاع الأعمال من ٤٣٪ العام الماضي إلى ٩٤٪ العام الحالي، وبالنسبة لموظفي الحكومة فإن هذه النسبة لم تكن متوفرة العام الماضي ولكنها بلغت ٧٥٪ العام الحالي.
- رضا العملاء عن الحكومة الإلكترونية تم قياسه بناء على عدد من المؤشرات مثل: (الوعي بتوفير الخدمات الإلكترونية، وسهولة الوصول إلى الخدمات الحكومية، واستخدام الخدمات الإلكترونية، ومدى توفير وقت العملاء والتكلفة عند استخدام الخدمات الإلكترونية، وجودة الخدمات الإلكترونية، والرضا المتعلق بالاستخدام، والموقف نحو الحكومة) وتشير الدراسة إلى زيادة مؤشر الرضا الذي تم قياسه العام الماضي، فقد ازداد من ٦٧٪ إلى ٨٥٪ بالنسبة لقطاع الأفراد، وزاد من ٧٤٪ إلى ٨٤٪ بالنسبة لقطاع الأعمال، وزاد أيضا من ٧٨٪ إلى ٧٩٪ بالنسبة لقطاع موظفي الحكومة.

٢- دراسة محمد أمين بن عبد الصمد مرغلاني (٢٠٠٨) "اتجاهات موظفي المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمدينة جدة : نحو تطبيق نظام التعاملات الإلكترونية".

واستهدفت الدراسة التعرف على اتجاهات الموظفين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية نحو تطبيق نظام التعاملات الإلكترونية، وتحديد العوامل المؤثرة علي فاعليتها، والوصول إلى مقترحات وتوصيات تسهم في تحسين خدمات نظام التعاملات الإلكترونية في المؤسسة على ضوء ما توصل إليه البحث الحالي من نتائج. وشملت عينة الدراسة على ٨٣ موظفا يمثلون عشر إدارات تابعة لمؤسسة التأمينات الاجتماعية في مدينة جدة، وقد تم اختيارهم باستخدام العينة العشوائية الطبقية بنسبة ٣٥٪ من كل إدارة بعد تحديد المجتمع الكلي الذي بلغ ٢٣٥ موظفا. وبلغ عدد الإجابات التي حصل عليها الباحث ٨٣ استبانة.



وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها :

- التحول الإلكتروني في المؤسسة أدى إلى إعادة تدريب الموظفين إلى أعمال جديدة، بينما لم تساهم ميكنة العمل الإداري في تدني مستوى غياب الموظفين.
- زيادة الطلب على المنتجات التقنية في ظل تطبيق التعاملات الإلكترونية.
- النظام الأمني الإلكتروني (SIMIS) يعاني من قصور في خصوصية وسرية بيانات المواطنين والمستفيدين إذ إن المستندات غير محمية بدرجة عالية من الكفاية والدقة.
- تطبيق التعاملات الإلكترونية ساعد وبشكل رئيس إلى سرعة استرجاع المعلومات.
- نظام SIMIS تميز باتساع دائرة البيانات الخاصة بالمشارك وصاحب العمل من خلال استخدام طرق متنوعة في استرجاع المعلومات منها العناوين، وأرقام الهاتف، ورقم صندوق البريد، والبحث بالاسم أو رقم السجل المدني أو رقم الحفيظة أو رقم السجل التجاري أو اسم المنشأة.
- تطبيق التعاملات الإلكترونية ساهم وبطريقة فاعلة إلى تسهيل تبادل المعلومات بين الإدارات المختلفة في مؤسسة التأمينات الاجتماعية بمدينة جدة.
- اتسمت المعلومات التي يوفرها نظام التعاملات الإلكترونية للموظفين بأنها صحيحة خالية من الأخطاء وتمتاز بالوضوح.
- أظهر الموظفين اتجاهات ايجابية نحو العمل في البيئة الإلكترونية، وكذلك نحو حرصهم على تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة.
- اتجاهات الموظفين ايجابية نحو مراقبة الأداء لضمان نوعية وجودة العمل.





٣- دراسة Chee-Wee, Tan (٢٠٠٨) " بناء ثقة المواطن نحو خدمات الحكومة الإلكترونية - هل المواقع ذات الجودة العالية تهم "

Building Citizen Trust towards e-Government Services: Do High Quality Websites Matter?

واستهدفت الدراسة تقييم جودة الخدمات الإلكترونية . وقياس ثقة العملاء بها ، وقامت الدراسة باستطلاع رؤية (٦٤٢) فرداً حول بناء ثقتهم نحو خدمات الحكومة الإلكترونية.

وتوصلت الدراسة الى نتائج من أهمها :

أصبحت الحكومة الإلكترونية مألوفة في العالم الافتراضي وبشكل متزايد ، لكن في المقابل ضعف ثقة المواطن هو نتيجة لعدم التأكد من قدرة تعاملاتها الإلكترونية على تقديم الخدمة بشكل سليم.

النظرة الاجتماعية نحو التقنية عامل مؤثر في قبول الخدمة من عدمه . سهولة الاستخدام لها آثار إيجابية كبيرة على المواطنين لاستمرار التعامل مع الخدمة.

جودة الخدمة بأنها مزيج من خدمة توصيل المحتوى وكافة مكوناتها . الموثوقية وسرعة الاستجابة ، وضمان التعاطف في إيصال الخدمات العامة الإلكترونية التي قدمها ، عوامل لتحفيز ثقة المواطنين.

جودة مواقع خدمات الحكومة الإلكترونية عنصر مهم لبناء ثقة المواطن في الخدمات الإلكترونية ، فقد أكدت الدراسة على أن المواقع الحكومية الإلكترونية ذات الجودة العالية كان لها دور في بناء ثقة المواطن نحو الخدمات الإلكترونية العامة.

٤- دراسة مركز استطلاع الرأي العام (٢٠٠٧) " استطلاع رأي المواطنين حول خدمات الحكومة الإلكترونية - تقرير مقارن".





واستهدفت الدراسة التعرف على تقييم المواطنين في جمهورية مصر العربية لخدمات الحكومة الالكترونية ، والتعرف على أهم المشاكل والمعوقات التي تواجه المواطنين عند تعاملهم معها ، وقياس استعداد المواطنين للتعامل مع خدمات الحكومة الالكترونية في المستقبل.

وقد قام المركز بإجراء استطلاع لآراء المواطنين من خلال عينة طبقية ذات مرحلة واحدة (للمواطنين البالغين ١٨ سنة فأكثر) وقد بلغ حجم استجابات العينة (١١٠٩) (٤٩٪) ذكور و (٥١٪) إناث.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها :

- زيادة نسبة الوعي بخدمات الحكومة الالكترونية إلى (٤٠٪) في عام ٢٠٠٧ بعد أن كانت (٣٤٪) في عام ٢٠٠٦ و (٢١٪) في عام ٢٠٠٥.
- ارتفاع نسبة التعامل مع خدمات الحكومة الالكترونية إلى (٣٥٪) في استطلاع عام ٢٠٠٧ ، بعد أن كانت (٢٠٪) و (٢١٪) في عامي ٢٠٠٦ و ٢٠٠٥ على التوالي.
- تشير استطلاعات الرأي أن خدمات الحكومة الالكترونية تتميز بأنها جيدة ، إلى جانب تميز بعضها بالجودة والكفاءة.
- غالبية المبحوثين (٩٦٪) منهم يفضلون تقديم خدمات الحكومة إلكترونياً.
- لم يشر سوى (١٧٪) من المبحوثين في استطلاع ٢٠٠٧ ممن سبق لهم التعامل مع خدمات الحكومة الالكترونية إلى أنهم يواجهون معوقات عند استخدامهم لخدمات الحكومة الالكترونية.
- البطء في موقع الحكومة الالكتروني عند التحميل يعد من أكثر المعوقات التي يواجهها المبحوثين.





٥ - دراسة أحمد ناجي المصّلع (٢٠٠٤) " نظام إدخال الدرجات إلكترونياً . تجربة جامعة الإمارات العربية المتحدة" .

واستهدفت الدراسة استعراض تجربة جامعة الإمارات العربية المتحدة مع نظام الإدخال الإلكتروني للدرجات ، وكذلك إلى تقييم هذه التجربة من خلال معرفة آراء عينه من مستخدمي النظام بهدف التعرف على مدى الرضا لديهم عنه ، ومعرفة إيجابيات وسلبيات التجربة بغرض معالجتها ، وتحقيق الاستفادة القصوى منها. وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها:

- وجود نسبة رضا كبيرة عن آلية عمل النظام، حيث أكد ٩١.٥٥٪ من إجمالي العينة أنهم ملّمين إلماماً كاملاً بآلية عمل النظام.
- يرى ٨٥.٩٪ من إجمالي العينة أن الشاشات المستخدمة في النظام سهلة الاستخدام ومليئة لاحتياجات مدخل ومدقق النتيجة.
- ترى عينة الدراسة أن النظام وفر السرعة في عملية رصد الدرجات.
- وفر نظام الإدخال الإلكتروني للدرجات الجهد والوقت من خلال الجمع الإلكتروني للدرجات.
- قلل نظام الإدخال الإلكتروني للدرجات من أعباء إدارة القبول والتسجيل من خلال نقل صلاحيات إدخال الدرجات إلى مدرّس المساقات، وبالتالي منح فرصة أكبر لإدارة القبول والتسجيل لتدقيق النتائج مقارنة بالنظام السابق.

٦ - دراسة Lemuria Carter and France Belanger (٢٠٠٤) " تبني المواطنين لمبادرات الحكومة الإلكترونية" Citizen Adoption of Electronic Government Initiatives.

واستهدفت الدراسة التعرف على مدى تأثير تبني المواطنين لمبادرات الحكومة الإلكترونية، وتطوير خدمات الكترونية محوراً اهتمامها المواطن.





واستطلعت الدراسة آراء عينة من المستفيدين من خدمات الحكومة الالكترونية، وشملت (١٤٠) من طلبة الجامعة ممن له خبرة لا تقل عن (٩) سنوات باستخدام الحاسب الآلي، نسبة الذكور منهم (٦٣٪) و (٩٨٪) منهم يستخدم الحاسب بشكل يومي، (٥٢٪) يتعامل مع خدمات الحكومة الالكترونية مره كل شهر، و (٣٢٪) لم يسبق لهم استخدام شبكة الانترنت لجمع معلومات عن الحكومة الالكترونية، و (٨٩٪) منهم لم يسبق لهم استخدام شبكة الانترنت لاستكمال بعض الخدمات، مثل تجديد الرخصة.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها:

- الحكومة الالكترونية تضاعف من سهولة وصول الخدمات الالكترونية والمعلومات للمواطنين.
 - مع زيادة مسؤوليته الحكومة الالكترونية تجاه المواطنين من خلال وصولهم للمعلومة بشكل سهل وبتكلفة أقل، إلا أن نجاح وقبول مبادرات الحكومة الالكترونية مرتبطة برغبة ودافعية المواطنين تجاه تبني الخدمة، لذا فأي تطوير للخدمة لا يركز على المواطن كمحور اهتمام يعني عدم نجاحها.
 - يجب أن يعي مسئولو تقديم الخدمة الالكترونية العوامل التي تؤثر على تبني المواطنين للخدمة الجديدة، ومنها القناعة بالفائدة، المميزات التي تقدمها الخدمة، تطابق الخدمة مع نمط الحياة، سهولة الاستخدام، الثقة في الخدمة فعلى سبيل المثال يتعامل (٩٩٪) من طلاب الجامعة مع خدمات الحكومة الالكترونية للحصول على المعلومات، و (٨٧٪) لشراء متطلبات مختلفة.
- ٧- دراسة نائل عبد الحافظ العوامله (٢٠٠٣) "نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي : دراسة استطلاعية"





واستهدفت الدراسة :

- ١ - تقديم تحليل نظري مكثف لنوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية بأبعاده المختلفة.
 - ٢ - استطلاع اتجاهات عينة من موظفي القطاعين العام والخاص والمختلط في الأردن بقصد التعرف على توجهاتهم وآراءهم حول بعض جوانب الإدارة الإلكترونية ومدى تطبيقها في مؤسساتهم.
 - ٣ - تقديم توصيات تساعد في تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية بغية تحسين نوعية الإدارة لتواكب مستجدات ثورة المعرفة ، الاتصال والتكنولوجيا.
- وتوصلت الدراسة إلى نتائج ، منها :

- وجود قناعة كبيرة لدى أفراد العينة بضرورة التحول نحو مفاهيم الحكومة الإلكترونية وأساليبها مما يسهل مثل هذا التحول ويساعد في تحقيق متطلباته.
- أظهرت الدراسة وعياً كبيراً لدى أفراد العينة بمتطلبات التحول نحو الحكومة الإلكترونية والتي شملت ضرورة التخطيط الاستراتيجي للتحول، تعليم وتدريب القوى البشرية، إنشاء نظام وطني للمعلومات، تحديث التشريعات، توفير التمويل الكافي، والتحول التدريجي المدروس. وأعطى أفراد العينة أهمية نسبية مرتفعة لهذه المتطلبات تراوحت بين (٤.٢ - ٤.٧) درجة على مقياس ليكرت الخماسي.

تعليق على الدراسات السابقة : من خلال قراءة ما توصلت إليه الدراسات السابقة يمكن أن نستنتج ما يأتي :

- ١ - تنامي الوعي لدى المستخدمين من الخدمات الإلكترونية الحكومية والأهلية بأهمية التحول إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية.
- ٢ - انتشار خدمة الانترنت وقدرة الأفراد على التعامل معها بما يحقق رضا المستفيد منها وتطلعات القائمين على الخدمات الإلكترونية.





- ٣- تحقيق الخدمات الالكترونية نتائج إيجابية على مستوى الفرد والمؤسسة كاختصار الوقت والجهد والمال.
 - ٤- اهتمام المؤسسات التي تقدم الخدمات الالكترونية بمعايير جودة الخدمة كتيسير وسهولة الاستخدام ووضوح الإجراءات.
 - ٥- ازدياد معدل الثقة في الخدمات الالكترونية واتساع دائرة استخدامها والتعامل معها.
 - ٦- توافق الخدمة مع نمط الحياة السائد لدى الفئة المستفيدة يعزز من تبنيتها للخدمة.
- الطلب على التعليم العالي:**

شكلت أهمية التعليم العالي في التنمية البشرية للمجتمعات تحديات كبيرة تمثلت في ضرورة التوسع في مؤسساته وأنماطه لمواجهة الطلب المتزايد في الحصول على فرص تعليمية.

وزيادة الطلب على التعليم العالي تحدياً عالمياً تواجهه مؤسسات التعليم العالي، ففي خمسة أعوام فقط تضاعفت نسب الدخول في الصين وماليزيا، وكادت تتضاعف في تونس، وارتفعت بمقدار الثلث في أندونيسيا. وبلغ عدد المسجلين بالتعليم العالي على مستوى العالم ١٣٢ مليون طالب في عام ٢٠٠٤ م، بينما كان عددهم ٦٨ مليوناً في ١٩٩١ م. (اليونسكو، ٢٠٠٦، ١٥، ٢١).

مما يعني أن وتيرة النمو بالتعليم العالي قد تسارعت على المستوى العالمي، إذ ارتفعت من ٤٪ سنوياً في أوائل التسعينات إلى ٥٪ سنوياً في أواخر التسعينات و ٧٪ سنوياً منذ ١٩٩٩. وشهدت الدول العربية نمواً كبيراً بمعدل يبلغ ٧.٩٪ في السنة من ١٩٩١ إلى ٢٠٠٤. وعلى الرغم من الزيادة المطردة في عدد السكان البالغين سن الاخراف في التعليم العالي، فإن نسبة القيد الإجمالية ظلت تتحسن من ١١٪ إلى ١٩٪. وتشكل مصر مع الجزائر والمملكة العربية السعودية البلدان التي تحتوي على أكثر من نصف العدد الإجمالي من طلبة التعليم العالي في المنطقة. (اليونسكو، ٢٠٠٦، ٢٢).





الجدول (١) : متوسط نسبة الزيادة السنوية في التعليم العالي من ١٩٩١ إلى ٢٠٠٤

المنطقة	متوسط نسبة الزيادة السنوية في التعليم العالي			
	١٩٩٦ - ١٩٩١	١٩٩٩ - ١٩٩٦	٢٠٠٤ - ١٩٩٩	٢٠٠٤ - ١٩٩١
الدول العربية	٨.٩%	١٤.٣%	٣.٤%	٧.٩%
دول العالم	٣.٥%	٥.٢%	٦.٦%	٥.١%

(اليونسكو، ٢٠٠٦، ٢٣)

وفي قراءة أخرى لإحصاءات اليونسكو تشير الإحصاءات إلى ارتفاع معدلات القيد على مستوى العالم ، فقد بلغ عدد المقيدین بالتعليم العالي لعام ٢٠٠٤ (١٣٢) مليون طالب وطالبة على مستوى العالم (كما سبقت الإشارة) و (٦,٥) مليون طالب وطالبة على مستوى العالم العربي. كما يشير الجدول السابق إلى متوسط نسب الزيادة السنوية للدول العربية وجميع دول العالم إذ بلغت ما بين ١٩٩١ - ٢٠٠٤ (٧.٩%) للدول العربية و(٥.١%) لكافة دول العالم (اليونسكو، ٢٠٠٦، ٢٣، ١٢٨)، وفي عام ٢٠٠٥ تشير إحصاءات اليونسكو إلى (١٣٨) مليون طالب وطالبة على مستوى العالم، و (٦.٨) مليون طالب وطالبة تقريبا على مستوى العالم العربي (Unesco, 2007, 132)، وفي عام ٢٠٠٦ تشير إحصاءات اليونسكو إلى (١٤٤) مليون طالب وطالبة على مستوى العالم، و (٧٠) مليون طالب وطالبة تقريبا على مستوى العالم العربي (Unesco, 2008, 114)، بمتوسط زيادة يبلغ (٤.٥%) على مستوى العالم و (٤%) على مستوى العالم العربي.

ويعد الطلب على التعليم بالمملكة العربية السعودية أحد التحديات التي تواجهها مؤسسات التعليم العالي، إذ تشير آخر الإحصاءات المتوفرة لدى وزارة التربية والتعليم إلى أن المقيدین بالصف الثالث للمرحلة الثانوية من الطلاب لعام ١٤٢٩/١٤٣٠ هـ يقدر (١٨٥٩٢٦) طالباً، وتبين كذلك أن نسبة نمو القيد بالصف الثالث ثانوي (طلاب) يصل إلى (٥%) حسب إحصائية عامي ١٤٢٨/١٤٢٩ هـ و ١٤٢٩/١٤٣٠ هـ، ومن جانب آخر توحى إحصاءات الخريجين من الطلاب بوجود





طلب مرتفع على التعليم العالي، إذ تشير الإحصاءات المتوفرة لدى وزارة التربية والتعليم إلى ارتفاع نسب الخريجين خلال السنوات الثلاث (١٤٢٤/١٤٢٥ هـ وحتى ١٤٢٦/١٤٢٧ هـ) إلى (٩٪ - ٧.٦٪ - ١٠.٢٪) على التوالي (أنظر الجدول التالي) (<http://www.moe.gov.sa/stat>).

الجدول (٢) : عدد الخريجين من الطلاب خلال السنوات من ١٤٢٤/١٤٢٥ وحتى

١٤٢٦/١٤٢٧ هـ.

سنة التخرج	العدد	نسبة الزيادة السنوية
١٤٢٥/٢٤ هـ	١١٨٠٧٠	٩.٠٪
١٤٢٦/٢٥ هـ	١٢٧٠٠١	٧.٦٪
١٤٢٧/٢٦ هـ	١٣٩٩٨٣	١٠.٢٪

كما تؤكد خطة التنمية الثامنة على هذا التحدي في رؤيتها المستقبلية للتعليم العام وتضعه كأحد محددات الرؤية من خلال نصها على الاستجابة للزيادة المطردة على التعليم وتوفيره لجميع المواطنين في جميع مناطق المملكة، وتقدر من جانب آخر حجم الطلب على التعليم العام خلال سنوات الخطة من ١٤٢٥/١٤٢٦ هـ وحتى ١٤٢٩/١٤٣٠ هـ بحيث تشير إلى نسبة نمو الأعداد المتوقع استيعابها سنوياً بالمرحلة الثانوية تتراوح بين (٣.٥٪ و ٤٪). وزارة التخطيط، ١٤٢٥، ٤٢٣، ٤٢٦

ويشير التقرير الوطني حول تطور التعليم بالمملكة العربية السعودية خلال السنوات من ٢٠٠٤ - ٢٠٠٨ والمقدم إلى للدورة الثامنة والأربعين للمؤتمر الدولي للتربية والمنعقد في جنيف عام ٢٠٠٨، إلى القيد بمؤسسات التعليم العالي ومعدل نموه للجنسين بين عامي ٢٠٠٤ و ٢٠٠٨ بحيث ينص التقرير على أن متوسط نمو القيد ببرامج الدبلومات الجامعية بلغ (٦٢٪)، أما ببرامج البكالوريوس فقد بلغ متوسط النسبة (١٦٪). (وزارة التربية والتعليم، ٢٠٠٨، ٧٩)





وهذه الزيادة في أعداد خريجي الثانوية العامة، ومن ثم ارتفاع الطلب على التعليم العالي السعودي. استدعى التفكير في ضرورة مواجهة هذا التحدي على المستويين الكمي والكيفي، وكان من بين آليات هذه المواجهة القبول الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي.





اخور الثالث : الإطار التحليلي (تطور القبول بجامعة الملك سعود، والقبول الالكتروني بالجامعة وموقعه من مشروع الحكومة الالكترونية)

تطور القبول بجامعة الملك سعود:

تشهد المملكة العربية السعودية نهضة تنموية شاملة في كافة المجالات، ويعد التعليم العالي كداعم ورافد هام لمسيرة التنمية، ولذا حظي بدعم مستمر تمثل في إنشاء وافتتاح العديد من الجامعات والكليات تجاوزت العشرين جامعة حكومية وأربع جامعات أهلية. (وزارة التربية والتعليم، ٢٠٠٨، ٥١).

وتأتي جامعة الملك سعود ضمن الجامعات التي عاشت نمواً شاملاً في شتى وظائفها، فمنذ صدور المرسوم الملكي رقم (١٧) وتاريخ ٢١ ربيع الثاني ١٣٧٧هـ على إنشائها بدأت بكلية واحدة هي كلية الآداب التي تأسست عام ١٣٧٨هـ، إلى أكثر من (٢٧) كلية ومعهداً بنهاية عام ١٤٢٦هـ. (جامعة الملك سعود، ١٤٢٧، ٧٤، ٧١، ٧٠، ٦٠).

وحول تطور أعداد الطلاب بالجامعة فقد بدأت الجامعة بأعداد محدودة من الطلاب بلغت (٢١) طالباً فقط في عام ١٣٧٨هـ، ثم توالى افتتاح الكليات حتى بلغ عدد طلاب الجامعة عام ١٣٨٠هـ (٥٤١) طالباً، وواصلت الجامعة نموها الكمي في أعداد الطلاب والطالبات حتى بلغ المجموع الكلي للمقيدين بالجامعة بنهاية العام ١٤٢٦هـ حوالي (٧٠) ألف طالب وطالبة. (جامعة الملك سعود، ١٤٢٧، ٨٩، ٧١، ٧٠).

كما تطورت أعداد الطلاب والطالبات المستجدين بالجامعة حيث بلغ من قبل في عام ١٣٩٥هـ (٢٧٠٩) طالباً وطالبة، إلى (١٤٥٩٥) طالباً وطالبة عام ١٤٢٦هـ. (جامعة الملك سعود، ١٤٢٧، ٩١) وحسب إحصاءات مركز إحصاءات وزارة التعليم العالي لعام ١٤٢٩/١٤٣٠هـ فإن عدد المستجدين بجامعة الملك سعود بلغ (١٧٥٥٢)





طلاباً وطالبة، ويمثل هذا العدد ما نسبته (٩,٧١٪) من مجموع المستجدين المقبولين بالجامعات الحكومية للعام نفسه. (المصدر مركز احصاءات التعليم العالي، وزارة التعليم العالي)

إنشاء عمادة شؤون القبول والتسجيل :

أنشأت عمادة القبول والتسجيل في عام ١٣٩٤ هـ ، أي بعد إنشاء كل من :
كلية الآداب، كلية الهندسة، معهد اللغة العربية، كلية العلوم، كلية الزراعة، كلية العلوم الإدارية، كلية التربية، كلية الصيدلة، كلية الطب، حيث أصبحت الحاجة ماسة الى عمادة تعتنى بشؤون الطلاب الأكاديمية من قبول وتسجيل وتخريج ... الخ .

وقد كان ذلك في يوم السبت ٢٢/٢/١٣٩٤ هـ الموافق ١٦/٣/١٩٧٤ م حيث اجتمعت اللجنة وعدد من أعضائها^(١)، واتخذت اللجنة قراراً بإنشاء مكتب للقبول والتسجيل في الجامعة حسب التشكيل المرفق. وقد عدل اسم المكتب لاحقاً وأصبح تحت مسمى عمادة شؤون القبول والتسجيل ، وقد شهدت العمادة على مر السنين تطوراً شاملاً في جميع النواحي سواءً من ناحية تعدد أقسامها أو من النواحي الإدارية والفنية إلى أن وصلت إلى ما هي عليه الآن .

تطور مراحل القبول : (عمادة شؤون القبول والتسجيل ، ١٤٢٧ ، ١٥)
(<http://www.ksu.edu.sa>).

مر القبول بجامعة الملك سعود بمراحل تطويرية متعددة يمكن إيجازها فيما يأتي :

(١) برئاسة د عبدالعزيز الفدا مدير الجامعة وعضوية د.عبدالله النافع وكيل الجامعة، د.حمود البدر، أ.حسين السيد، أ.علي السلطان.





- ١ - القبول المركزي (الفترة من ١٣٧٧ إلى ١٣٨٨) : يقوم بهذه المهمة مكتب ملحق بالإدارة العامة للجامعة مهمته شؤون الطلاب وتسجيلهم وتلقي طلبات المتقدمين وحفظ ملفاتهم ومتابعة دراستهم ونتائجهم.
- ٢ - القبول اللامركزي (الفترة من ١٣٨٩ إلى ١٣٩٧ هـ) نشأ هذا النظام مع تزايد أعداد الطلاب والكليات وأقسامها مما أوجب نقل الكليات إلى مباني مستقلة بعد أن كانت جميعها في مبنى واحد في الملز ، فأصبح التقديم (غير مركزي) لكل كلية مباشرة والقرارات تتم في إطارها كان القبول فوريا إلى حد ما (غير مركزي) كانت بعض الكليات تضع معايير للقبول كالمقابلة الشخصية. كان الطالب يحدد الكلية والقسم فيقابل ويشعر بالنتيجة وموعد الدراسة خلال الصيف (ثم أصبحت النتيجة تعلن بعد أيام في الصحف المحلية).
- ٣ - القبول المركزي المجمع (الفترة من ١٣٩٨ إلى ١٤١٨ هـ) وفكرة هذا الإجراء تقوم على استلام ملف الطالب الأصلي بعد أن يضع عددا من الرغبات تصل إلى أكثر من ست رغبات ، ومبرر الأخذ به يعود إلى زيادة الطلب على التعليم الجامعي ، ولتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص ظهرت الحاجة إلى تقنين هذا الإجراء بشكل يتيح فرصا متساوية لقبول الطلبة. أما خصائص ومزايا هذا النظام فتشمل الآتي : قبول أفضل المتقدمين ، إعطاء الطالب أفضل خياراته الممكنة ، تطبيق معايير عادلة في الاختبار ، أسبقية التقديم لم تكن سببا في التفضيل بين الطلاب أمكانية تعديل الشروط والنسبة وتطبيق الأسس الجديدة على جميع الطلاب . ومن بعض سلبياته : طول مدة الانتظار وتفويت الفرصة على الطالب للتقديم إلى جهة أخرى (بسبب اشتراط تقديم أصول الوثائق) ، احتمال عدم قبول الطالب في أي من الكليات التي يرغبها ، القلق والتوتر النفسي الذي يمر به الطلاب حتى إعلان النتائج .





٤ - القبول المركزي الفوري (الفترة من عام ١٤١٩هـ إلى ١٤٢٧ هـ) هذا النظام صورة معدلة لنظام القبول المركزي بشكل يتلافى سلبياته وقد أدخلت الجامعة هذا النظام بمجهود عدد من أعضاء هيئة التدريس السعوديين المؤهلين في الهندسة الكهربائية والحاسب الآلي ، وقد طبق في هذا النظام برامج القبول أولا كمحاولة تجريبية ثم ما لبث أن طور بعد أن ثبت نجاحه. وفيما يتعلق بخصائص هذا النظام ومزاياه : فيعتبر تطبيقه تجربة رائدة غير مسبقة ، وحقق نقلة نوعية وذلك للاعتبارات التالية : أمكانية البت الفوري في قبول الطالب في الكلية أو في تخصص معين بعد التأكد من تحقيق الطالب للشروط المطلوبة مع ملاحظة أن بعض الكليات تحتاج إلى المفاضلة بين المتقدمين بمعياري لا يقتصر على درجات الثانوية وذلك باشتراطها اجتياز الطالب لامتحان أو مقابلة شخصية ، عدم إضاعة الفرصة على الطالب للتقديم إلى جهة أخرى ، إتاحة الفرصة على الطالب للتعرف المباشر على التخصصات المتاحة والمتوافقة مع درجاته ، عدم الدخول في إشكاليات مع المتقدمين حول بعض أمور القبول ، الحد من ظاهرة الانسحاب من الجامعة والتحويل بين أقسامها ، وقوف الجامعة بشكل دقيق وآني على موقف القبول مما يتيح اتخاذ الخطوات والإجراءات التنفيذية في وقتها المناسب ، الاستيعاب الأمثل للمقاعد المتاحة بما يتوافق مع موارد الجامعة وإمكانياتها ، إن هذا النظام يحقق (كالنظام المركزي المجمع) أهداف التنمية وخططها في الدولة من حيث نوعية وإعداد الخريجين المرونة في التعامل مع معايير القبول المختلفة كاختبارات مراكز القياس مثلا . ومن سلبيات هذا النظام اعتماده على النسب العامة والخاصة بينما يعتمد القبول في بعض الكليات على اجتياز اختبار المهارات مما يعيق عملية القبول الفوري بالسرعة المطلوبة ، إن تأخر الطالب عن الحضور في الوقت المحدد فقد لا يتمكن من القبول في الكلية التي





يرغها. ومن سلبياته ، تحديد النسبة والإعداد المتوقع قبولها لكل فترة يتطلب دقة بالغة لأن أي خطأ قد يسبب زيادة الأعداد عن الحد المسموح به أو نقصانه (فالنظام يقوم على التدرج في النسب من الأعلى إلى الأقل ليقف عند نسبة معينة عند إغلاق المقاعد) ، إلى جانب تردد الطالب في اتخاذ القرار المناسب بتحديد البديل في حالة عدم تحقيق رغبته الأولى يجعله يأخذ وقتاً أطول من اللازم مع موظف القبول مما يعيق سير عملية القبول.

٥- القبول الالكتروني : (الفترة من عام ١٤٢٨ هـ حتى الآن) :

مبررات الأخذ بآلية القبول الالكتروني : تم تطبيق هذه الآلية من منطلق حرص الجامعة على تسهيل وتيسير إجراءات القبول ، بما يحقق اختصار الوقت والجهد على الجامعة وكافة المستفيدين من خدماتها ، كما يبرر هذا الإجراء سعي الجامعة نحو الاندماج في مشروع الحكومة الالكترونية ، وقد مهدت بعض العوامل للبدء بتطبيق التجربة ومنها تطبيق خدمة التقديم الالكتروني للطلبة وساهم هذا الإجراء في التعرف على مدى تفاعل المستفيدين مع الخدمة من جهة ، ومدى انتشار خدمة الانترنت ومستوى التعامل معه ، وشجعت المؤشرات على تطوير الخدمة ، وهذا ما شجع الجامعة على المبادرة في اعتماد نظام القبول الالكتروني عبر الانترنت. مشروع القبول الالكتروني بجامعة الملك سعود كجزء من منظومة الحكومة الالكترونية:

شكل التحول من الوسائل التقليدية في الخدمات التي تقدمها مؤسسات الدولة إلى الوسائل التكنولوجية منعظاً في مسيرة التطور ، ودعم ذلك العديد من قرارات مجلس الوزراء حيث نص قرار مجلس الوزراء رقم (٢٣٥) وتاريخ ١٤٢٥/٨/٢٠ هـ في فقرته الثالثة على "على الجهات الحكومية الإسراع في تبني استخدام أنظمة الحاسب الآلي في جميع العمليات المالية والمحاسبية ، والتحول من الوسائل التقليدية في مسك السجلات





وإعداد الحسابات والبيانات المالية إلى الوسائل الإلكترونية وتقديم بياناتها للمراجعة على أقراص مدمجة بدلاً من المستندات الورقية “<http://yesser.gov.sa> date 25-12-2009 . ، والقرار رقم (٤٠) وتاريخ ١٤٢٧/٢/٢٧ هـ القاضي بالموافقة على ضوابط تطبيق التعاملات الإلكترونية، والقرار رقم ٧٧٠٨ / م ب وتاريخ ١٤٣٠/٩/١٨ هـ الذي يؤكد على تنفيذ القرار رقم (٤٠) وتطبيق التعاملات الإلكترونية في الجهات الحكومية، وأن تعد كل جهة حكومية خططاً تنفيذية لما يخصها من مشروعات وردت في الخطة الوطنية للاتصالات وتقنية المعلومات.

كما تضمنت الخطة الخمسية توجهات مقترحة للوصول إلى رؤية مستقبلية للاتصالات وتقنية المعلومات من خلال ستة وعشرين هدفاً محدداً، تغطي جوانب استخدامات وتطبيقات الاتصالات وتقنية المعلومات المتعددة ومنها الحكومة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية والتعليم الإلكتروني.. وغيرها (وزارة الاقتصاد والتخطيط، ١٤٢٥، ٥٠٠)، كما تشير توقعات مشروع الخطة الوطنية للاتصالات وتقنية المعلومات (١٤٢٦) إلى تحقيق إنجازات جوهرية في بنية المجتمع بنهاية الخطة ومن أبرزها إنشاء بوابة للحكومة الإلكترونية تقدم العديد من الخدمات الحكومية إلكترونياً. (وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، ١٤٢٦، ٦-٧).

وقد أقر برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر) مشروع الخطة التنفيذية للتعاملات الإلكترونية الحكومية في عام ١٤٢٨ هـ ٢٠٠٧ م ومن ضمنها مشاريع الخدمات الحكومية، والتي حددت في ضوء معايير منها: (برنامج التعاملات الإلكترونية، ٢٠٠٧، ٢٨).

معايير أولوية الخدمات، وهي :

خدمات ذات أولوية عالية.

خدمات ذات أولوية متوسطة.

خدمات ذات أولوية منخفضة.





معايير الأهمية، وهي :

التكرار خلال سنة.

البعد الاقتصادي للخدمة

إمكانية تحقيق انتشار أوسع

الأهمية المتوقعة للخدمة من وجهة نظر المستفيد

معايير الجاهزية، وهي :

• الإمكانات والقدرات التقنية للجهة أو الوزارة.

• مدى قابلية تغيير إجراءات الخدمة في الجهة المعنية بالخدمة.

• التعقيد العام لإجراءات الخدمة كإلزامية الحضور الشخصي إلى الجهة أو

التوكيل أو التوقيع على مستندات.

• الجاهزية الإلكترونية للمستخدمين المستهدفين.

ولكون جامعة الملك سعود مؤسسة تتوفر فيها كافة المعايير، فقد أقر مشروع خدمة القبول الإلكتروني بالجامعة ضمن خدمات المشروع الاستطلاعي (المجموعة الأولى) كخدمة ذات أولوية عالية ليتم من خلالها الخروج بأفضل الممارسات لإعداد الخدمات الإلكترونية للاستفادة منها في المراحل القادمة، كما أن أهداف مشروع القبول الإلكتروني تتسق مع الأهداف الإستراتيجية للمشروع الاستطلاعي، من أبرزها: (برنامج التعاملات الإلكترونية، ٢٠٠٧، ٦).

١- توفير خدمات بشكل متكامل ومبسط للمستخدمين وعلى مستوى عالي من الأمان.

٢- إتاحة الوصول إلى الخدمات الحكومية للجميع على طوال الساعة من أي مكان داخل وخارج المملكة.

٣- تحقيق مستوى استخدام للخدمات الحكومية الإلكترونية بنسبة ٧٥٪ من المستخدمين.





- ٤ - تحقيق نسبة ٨٠٪ لرضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية.
- ٥ - المساهمة في بناء المجتمع المعلوماتي في المملكة من خلال نشر المعرفة واستخدام الخدمات الإلكترونية.

وللدور الفاعل لجامعة الملك سعود في بناء منظومة الحكومة الإلكترونية فقد حرصت على المشاركة في خدمات المشروع الاستطلاعي وسخرت إمكانياتها وطاقاتها البشرية في ذلك بالتعاون مع برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية "يسر" وبدأت في تقديم القبول الإلكتروني منذ عام ١٤٢٨هـ.

أهداف القبول الإلكتروني:

يحقق القبول الإلكتروني بجامعة الملك سعود جملة من الأهداف المنسجمة مع الرؤية الاستراتيجية للجامعة بشكل خاص، ومع الأهداف الوطنية للخطط التنموية للمملكة بشكل عام، وفي ذات الاتجاه تساعد أهداف القبول الإلكتروني على تحقيق جملة من الأهداف التي ترمي إليها الخطة الوطنية للاتصالات وتقنية المعلومات. وفيما يأتي أبرز الأهداف التي يسعى القبول الإلكتروني إلى تحقيقها: (وزارة التعليم العالي، ١٤٣٠، ٢).

- ١ - تفعيل الأهداف الاستراتيجية لخطط الدولة نحو التحول إلى المجتمع المعلوماتي في المملكة من خلال نشر المعرفة واستخدام الخدمات الإلكترونية.
- ٢ - توفير خدمات بشكل متكامل ومبسط للطلبة وعلى مستوى عال من الأمان.
- ٣ - إتاحة الوصول إلى خدمات المؤسسة بشكل الكتروني للجميع على طوال الساعة من أي مكان داخل وخارج المملكة.
- ٤ - مساهمة المؤسسة التعليمية في تحقيق مستوى استخدام للخدمات الحكومية الإلكترونية ضمن مشروع الحكومة الإلكترونية.
- ٥ - قدرة المؤسسة التعليمية على تنفيذ برامج القبول بها بأقل كادر بشري ممكن وتوفير الوقت والجهد والمال عليها.





- ٦- المرونة في التعامل مع متغيرات القبول (معايير القبول) حسب متطلبات المؤسسة ومستجدات المرحلة.
 - ٧- تسهيل إجراءات القبول وتوفير الوقت والجهد على الطلاب والطالبات.
 - ٨- الوضوح والشفافية في إجراءات القبول وضمان فرص متساوية وعادلة للجميع وفق معايير القبول المعتمدة لكل تخصص.
 - ٩- تحييد العوامل المؤثرة في العوامل من خلال تقليل التدخل البشري في آلية الفرز والاختيار من بين المتقدمين والمتقدمات.
 - ١٠- القبول الإلكتروني الموحد يساعد في زيادة أعداد القبول فعلياً في الجامعات عن طريق عدم تكرار قبول الطلبة في أكثر من جامعة، والحد من الهدر في المقاعد الجامعية بسبب انسحاب بعض الطلبة.
 - ١٢- الاستفادة من المقاعد المتاحة في الجامعات الحكومية والاستثمار الأمثل للإمكانيات المتاحة في كل جامعة.
 - ١٣- القبول الموحد يمكن الطلبة من التقديم في أكثر من جامعة في الوقت نفسه حسب رغباتهم مع إمكانية التعرف على البدائل المناسبة.
 - ١٤- تحقيق نسبة عالية لرضا الطلبة وأولياء أمورهم عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المؤسسة التعليمية.
- الإجراءات المنظمة لعملية التقديم والقبول ونقل البيانات : (وزارة التعليم العالي ، ١٤٣٠ ، ١٣-١٥)
- ١- الإطلاع على شروط القبول عبر موقع بوابة القبول الإلكتروني.
 - ٢- تعبئة طلب الالتحاق من خلال موقع بوابة القبول الإلكتروني.
 - ٣- عرض على الطلبة في صفحة الرغبات جميع الرغبات المتوافقة مع درجاته وعليه تحديد الرغبات حسب أولويتها، مع إمكانية تعديل الرغبات حتى موعد إغلاق الموقع.





- ٤ - الإعلان داخل البوابة عن كافة الإجراءات التالية لعملية القبول وتشمل طبيعة الإجراءات والتاريخ المتوقع وآلية التواصل مع الطلبة.
- ٥ - بعد انتهاء المدة المحددة للتقديم الالكتروني سيتم القبول عن طريق المفاضلة بين المتقدمين تنافسياً وفق ما يأتي :
- معايير القبول. (تباين من جامعة لأخرى ومن تخصص لآخر)
 - ترتيب الرغبات.
 - توافر مقاعد.
- ١ - بعد المفاضلة يتم إعلان أسماء المقبولين عن طريق رسائل البريد الالكتروني والرسائل النصية (sms) عبر الجوال لإبلاغ الطلبة عن الكلية والتخصص الذي تم القبول فيه ، ويتعين عليه الدخول على الموقع الالكتروني للقبول لطباعة إشعار ترشيح القبول.
- ٢ - على الطالب المرشح للقبول أن يبادر بطباعة إشعار ترشيح القبول واستمارة طلب الالتحاق من موقع البوابة وتوقيعها ، ثم إرسالها مع المستندات المطلوبة إلى الجامعة عبر الوسائط المختلفة.
- ٣ - نقل بيانات الطلبة المقبولين بالجامعة من نظام القبول الالكتروني إلى النظام الأكاديمي المعمول به في الجامعة حسب الصيغة المتوافقة مع النظام الأكاديمي.





المحور الرابع : أبرز التجارب المحلية والعربية في مجال القبول الالكتروني

أولاً : القبول الالكتروني بجامعة الملك عبدالعزيز بالمملكة العربية السعودية:

طورت الجامعة آلية القبول من النظام التقليدي إلى النظام الالكتروني وذلك من خلال بوابة للقبول الالكتروني ، وفق آلية مرنة وميسرة لاستقبال الطلبة، مما ساهم في تسهيل وسرعة إجراءات القبول في فترة زمنية قياسية. (عمادة القبول والتسجيل - مرشد الطالب الجامعي، ١٤٣٠، ٢٢)

وتشمل آلية التقديم على البوابة الالكترونية تعبئة البيانات الشخصية والدراسية ثم اختيار المسار الدراسي، حيث تبدأ الدراسة بالجامعة ببرنامج السنة التحضيرية والموزع على مسارين هما: مسار العلوم الطبيعية ومسار العلوم الإدارية والإنسانية.

وتتم عمليات القبول الالكتروني على النحو الآتي : (عمادة القبول والتسجيل - دليل القبول، ١٤٣٠، ٥).

تقديم

الدخول على موقع الجامعة (www.kau.edu.sa) واختيار بوابة القبول الإلكتروني ومن ثم اختيار تسجيل جديد. سوف يطلب منك إدخال رقم هويتك والضغط على زر التالي. على المتقدم تعبئة جميع البيانات الشخصية والدراسية ، وفي حال عدم الحصول على درجة الثانوية تجاوزها على أن تضاف فور الحصول عليها وقبل أن تنتهي فترة التقديم .

اختيار المسار

يختار المتقدم المسار الدراسي الذي يرغب الالتحاق به في الجامعة من الصفحة الداخلية لبوابة القبول ، حيث سيتم توزيع المتقدمين جميعاً حسب معايير القبول لكل مسار) ووفق رغباتهم والأماكن الشاغرة.





رفع الأوراق

على المتقدم رفع أوراقه الكترونياً بواسطة الماسح الضوئي وتشمل صورة من الوثائق والمستندات المطلوبة وإرسالها من الإنترنت لمراجعتها والتأكد من صحتها إذا رغب. تأكيد

يراجع المتقدم نفس الموقع ونفس رمز المستخدم (رقم الهوية) وكلمة السر في الصفحة الداخلية لبوابة القبول ويختار عنوان (تأكيد الطلب) ، وذلك في الفترة المحددة له سابقاً أثناء التقديم لمعرفة المسار الدراسي الذي يرغب التقدم إليها وتأكيد الطلب. عدم تأكيد الطلب يعني إلغاء طلب الالتحاق بالجامعة. نتيجة الفرز

يراجع المتقدم نفس الموقع برمز المستخدم وكلمة السر لمعرفة نتيجة الفرز وفي حال الحصول على موعد مراجعة للجامعة لتقديم المستندات المطلوبة وطلب الحصول على مقعد يجب طباعة (تذكرة المراجعة للجامعة) ولن تقبل مراجعة المتقدم بدون هذه التذكرة.

حضور المتقدم

حضور المتقدم شخصياً في الموعد المحدد له في (استمارة المراجعة) وإحضار المستندات المطلوبة ولن تقبل مراجعة المتقدم بدونها.

ثانياً : التجربة العمالية في القبول الالكتروني :

الإشراف على القبول الالكتروني :

مركز القبول الموحد: هو إحدى المديريات العامة التابعة لوزارة التعليم العالي، يعنى بالتنسيق مع الجهات المعنية للالتحاق بمؤسسات التعليم العالي للطلبة الذين أنهوا دراستهم بدبلوم التعليم العام أو ما يعادله، كما يقوم بتنظيم إجراءات تقديم طلبات الحصول على مقاعد دراسية بمختلف مؤسسات التعليم العالي عبر نظام إلكتروني في الشبكة العالمية (الإنترنت).





اختصاصات مركز القبول الموحد : http://www.heac.gov.om/heac_ar/about.asp

- ١ - التنسيق مع مؤسسات التعليم العالي فيما يتعلق بأسس وشروط القبول الخاصة بكل مؤسسة تعليمية وفق التخصصات والطاقة الاستيعابية لها.
- ٢ - المشاركة في وضع الخطط المتعلقة بسياسات القبول بالتنسيق مع مؤسسات التعليم العالي.
- ٣ - إنشاء قاعدة بيانات عن المتقدمين لمؤسسات التعليم العالي وتزويد أجهزة التخطيط المختصة بالدولة بالبيانات الإحصائية بالتنسيق مع الجهات المعنية بالوزارة.
- ٤ - التوعية الإعلامية بالبرامج الأكاديمية لعمليات القبول بمؤسسات التعليم العالي.
- ٥ - استلام ومراجعة وتسجيل طلبات المتقدمين للالتحاق بمؤسسات التعليم العالي وفق التخصصات المعلن عنها والشروط الموضوعية وتوزيع المقبولين على تلك المؤسسات وإبلاغهم والمؤسسات المقبولين بها بنتائج القبول.
- ٦ - تنظيم عملية قبول والتحاق الطلاب المتقدمين لمؤسسات التعليم العالي.
- ٧ - إجراء الدراسات والبحوث المتعلقة بسياسات القبول لتخطيط وتطوير العمل في القبول الموحد .
- ٨ - تزويد الطلبة بأدلة إرشادية عن الجامعات والكليات والمعاهد وتوفير خدمة الاستعلام فيما يتعلق بمؤسسات التعليم العالي .
- ٩ - متابعة الطلبة المنسحبين والمنقطعين والمقبولين بمؤسسات التعليم العالي بعد عمليات القبول.

إجراءات تقديم طلب الحصول على مقعد دراسي : (مركز القبول الموحد ، ٢٠٠٩ ،

١٢-١٤)

- ١ - التقدم من خلال الموقع الإلكتروني لنظام القبول الموحد أو نظام الرسائل القصيرة بطلب واحد يحتوي على ثلاثين (٣٠) برنامجاً دراسياً مدعوماً من الحكومة (كاملاً أو جزئياً).



تمثل رغباتك للدراسة الجامعية في المؤسسات الحكومية والبعثات الداخلية في الجامعات والكليات الخاصة داخل السلطنة، والبعثات الخارجية في مؤسسات التعليم العالي خارج السلطنة.

٢- على الطلبة الراغبين بالدراسة على النفقة الخاصة ملء القائمة التي تضم خمسة (٥) برامج دراسية على الحساب الخاص (أي يتكفل الطالب بجميع نفقات الدراسة والمعيشة) من مختلف مؤسسات التعليم العالي الخاصة. (والتقديم الإلكتروني غير ملزم، يمكن للطلاب مراجعة الجامعة أو الكلية مباشرة، علماً بأن الأولوية لمن تقدم إلكترونياً).

٣- يحق للطلاب أن يقدم طلبين معا أو أن يختار تعبئة طلب واحد فقط، على أن لا يقل عدد خياراته عن ٦ في القائمة الأولى (الدعم الحكومي الكامل أو الجزئي). وسوف يقوم النظام الإلكتروني بعملية فرز القائمة الأولى ومن ثم فرز القائمة الثانية.

٤- تأكد من صحة بياناتك الشخصية (الاسم، تاريخ الميلاد، نوع الجنس، رقم البطاقة المدنية) التي قمت بإدخالها في النظام الإلكتروني للقبول.

٥- استكمال البيانات المطلوبة كافة، مع الحرص على وجود أرقام هواتفك وبريدك الإلكتروني، والتي من شأنها أن تمكن مركز القبول الموحد من الاتصال بك إذا تقرر عرض مقعد دراسي عليك.

٦- تحدد مؤسسات التعليم العالي المتطلبات الدنيا لكل برنامج، لذا يجب عليك التأكد من تحقيقها قبل التقدم للالتحاق بأي برنامج دراسي، وعليه عند التقدم لأي برنامج يرجى التأكد من أنك مستوفٍ لأدنى متطلبات الالتحاق بذلك البرنامج.

٧- بعد إعلان نتائج الامتحانات النهائية يتاح للطلاب فرصة أخرى لتغيير البرامج التي حددها ويكون هذا هو الترتيب النهائي لخياراته (طلب الالتحاق النهائي).

٨- بعد استلام الترتيب النهائي للخيارات حسب الأفضلية يتم عرض المقاعد الدراسية على الطالب حسب ترتيب الاستحقاق (أي أن كل متقدم من المتقدمين المستحقين سوف يحصل على عرض واحد بمقعد دراسي واحد، وهذا المقعد سيكون بناء على أعلى رغبة يكون الطالب مستحقاً لها اعتماداً على نتائج الامتحانات وشروط المؤسسة المتقدم إليها كل طالب).

٩- سيتم إعطاء الطالب تاريخاً محدداً لقبول العرض المقدم له من النظام للبرنامج أو التخصص الذي تم قبوله فيه وعليه الرد بالقبول أو الرفض قبل انتهاء الموعد المحدد لذلك، وإذا لم يتم بإخطار مركز القبول الموحد بالرد سوف يفقد حقه في الحصول على المقعد الدراسي، ولا يحق له المطالبة به بعد ذلك.

١٠- في حالة عدم تأكيده لقبول البرنامج أو التخصص المعروض عليه، سيسحب منه تلقائياً وسيتم عرضه على متقدم آخر تنطبق عليه شروط الالتحاق وبإليه في الترتيب بقائمة الانتظار لنفس البرنامج.

ترتيب الاستحقاق للمقاعد الدراسية : (مركز القبول الموحد، ٢٠٠٩، ١٧)

١- يقوم نظام القبول بترتيب طلبات المتقدمين في كل برنامج بناء على نتائج مواد التخصص والمواد الأخرى بدبلوم التعليم العام أو مايعادله، والحاصل على أعلى معدل تنافسي سيكون في أول القائمة ثم تنازلياً حتى المتقدم الحاصل على أدنى معدل تنافسي يمكن قبوله في البرنامج. وسوف يدرج المتقدمون ضمن قائمة تُعرف بقائمة "ترتيب الاستحقاق" أي قائمة الطلبة الذين تنطبق عليهم شروط الالتحاق بهذا البرنامج.

٢- المؤسسات التعليمية العالي تحديد شروط إضافية على المتقدمين لإعطاء طلبة من منطقة ما أولوية الاستحقاق لشغل مقاعد دراسية في برنامج ما طالما أنهم يحققون المتطلبات الدنيا للبرنامج. وكذلك الأمر بالنسبة لتخصصات الفنون التشكيلية والرياضة المدرسية قد يتطلب استحقاق المقاعد الدراسية اختبارات إضافية تضعها تلك المؤسسة وعلى ضوء نتيجة تلك الاختبارات يتم تقرير الاستحقاق لهذه المقاعد.



قبول العرض : (مركز القبول الموحد، ٢٠٠٩، ١٩)

يمكن للطالب قبول العرض بإتباع إحدى الطريقتين الآتيتين:

- ١ - الدخول على الموقع الإلكتروني للمركز www.heac.gov.om ثم على نظام مركز القبول الموحد لتأكيد قبوله له. وسوف يستلم بعد ذلك رسالة نصية تؤكد تلقي القبول الذي أرسله بشكل صحيح.
- ٢ - إرسال رسالة نصية (SMS) من هاتفه النقال إلى رقم (٩٠١٩٠) بكتابة الحرف (A) وبجواره رقم تسجيله بمركز القبول الموحد. وسوف يستلم بعد ذلك رسالة نصية أخرى تؤكد تلقي القبول الذي أرسله بشكل صحيح وتنص على: " لقد قمت باعتماد العرض بنجاح". وإذا لم تتلق رسالة لتأكيد العرض من المركز خلال نصف ساعة فعليك الدخول إلى النظام الإلكتروني للمركز والتأكد من وجود العرض.

ثالثاً : التجربة المصرية لتنسيق القبول الإلكتروني:

مزايا خدمة التقدم عن طريق شبكة الإنترنت :

- ١ - التيسير علي الطلاب وأولياء الأمور بدلا من الانتقال من محافظة لأخرى لتقديم الأوراق، كما توفر عليهم عناء الزحام والطوابير.
- ٢ - يقوم الطالب بتسجيل رغباته بنفسه ويمكنه مراجعتها وطباعتها مما يمنع أخطاء إدخال البيانات.
- ٣ - تتيح للطالب إمكانية تعديل الرغبات خلال فترة التنسيق الخاصة بمرحلته.
- ٤ - تسهل للطالب تحديد وتسجيل الرغبات بطريقة بسيطة ومريحة مما يمنع حدوث أي أخطاء حيث يوجه الحاسب الطالب خلال عملية تسجيل الرغبات بطريقة سهلة وبسيطة.





- ٥ - تضمن تحقيق العدالة والحيادية للطلاب ، وتوزيع أمثل للقرب من محل السكن حيث تحقق ترشيح الطالب للكلية الأقرب التي يرغب في الالتحاق بها والأقرب لمحل سكنه مما يجنب الطالب التحويل بين الكليات أو الإقامة بعيدا عن أسرته.
- ٦ - تمكن الطالب فور إعلان نتائج المراحل المختلفة من الحصول علي نتيجة التنسيق من موقع التنسيق علي الإنترنت أو برسائل علي المحمول والبريد الإلكتروني.
- الخطوات التي يجب أن يتبعها الطالب للتسجيل من خلال موقع الحكومة الإلكترونية :
الدخول إلى موقع الحكومة الإلكترونية المحدد www.tansik.egypt.gov.eg أو www.egypt.gov.eg

الخطوة الأولى: قم بإدخال رقم جلوسك والرقم السري الخاص بك طبقا لمرحلتك وفي اليوم المحدد لمجموع درجاتك إذا كان الدخول عن طريق معامل الحاسبات بالجامعات.

الخطوة الثانية: شاشة مراجعة الرغبات السابقة ، وتظهر لك إحدى الشاشتين الآتيتين.

١ - إذا كنت قد تقدمت برغباتك قبل ذلك تظهر لك شاشة تعرض الرغبات المسجلة سابقا.

- ٢ - أما إذا كنت تتقدم للمرة الأولى برغباتك تظهر لك شاشة البيانات الأساسية.
- الخطوة الثالثة: شاشة البيانات الشخصية الأساسية اللازمة في عملية التنسيق ، تحقق من بياناتك الأساسية ثم اضغط الخطوة التالية وفي حالة وجود خطأ غير قابل للتعديل اتصل فورا بمكتب التنسيق أو فروعه بالجامعات المصرية أو رقم ١٩٤٦٨ .
- الخطوة الرابعة: شاشة تسجيل وتعديل الرغبات ، تظهر لك شاشة اختيار وتعديل الرغبات (تحتوي علي ٤٨ خانة للاختيارات بواسطة مفاتيح الإضافة والتعدي ، (قم بإدخال رغباتك بالترتيب الذي تراه مع ضرورة مراعاة القواعد الآتية.
- ١ - يحدد الطالب أسلوب الاختيار إما بقطاعات التخصصات والمعاهد المسموحة لشعبته أو بالجامعات.





- ٢- يختار الطالب الكلية أو المعهد الذي يرغب في الالتحاق به عن طريق قوائم التوزيع الجغرافي حسب ماهو معلن.
 - ٣- يختار الطالب قطاع التخصص الذي يرغب في الالتحاق بكلية من كلياته فتظهر له قائمة بالكليات المسموح له بها مرتبة في مجموعات.
 - ٤- تنقسم قائمة الكليات المسموح للطالب بالالتحاق بها إلى ٣ مجموعات طبقاً للإدارة التعليمية التابعة لها مدرسته.
 - ٥- يجب علي الطالب اختيار كل الكليات في النطاق الجغرافي الأول قبل الاختيار في النطاق التالي له، ويمكن للطالب الانتقال بين تخصص وآخر شريطة استيفاء الشروط أعلاه.
 - ٦- يجب على الطالب مراجعة الأقسام والشعب، التي تعتبر كل منها رغبة مستقلة عند الترشيح لها، وذلك طبقاً للقوائم المعلنة.
 - ٧- وفقاً لقاعدة التوزيع الإقليمي فإن القبول في بعض الكليات والمعاهد مثل كليات التربية وشعبها، التربية النوعية وشعبها، المعاهد الفنية الصحية، مقصوراً علي الحاصلين علي شهادة الثانوية العامة من هذا الإقليم، ويجب على الطالب مراجعة الشروط الإضافية المعلنة.
- الخطوة الخامسة: شاشة مراجعة وتسجيل الرغبات ، بعد أني ينتهي من إدخال رغباتك يمكنك مراجعتها، ومن ثم إرسالها إلي حاسب التنسيق المركزي بكتابة رقمك السري، ثم الضغط علي مفتاح تسجيل، وهذه الخطوة أساسية لإتمام إجراء التسجيل. وستظهر لك استمارة الرغبات، اطبع الرغبات التي قمت بإدخالها، ويعطيك البرنامج إيصالاً برقم محدد، ومؤرخاً بتاريخ وساعة تقدمك، ويمكنك أيضاً حفظ نسخة من رغباتك علي حاسبك الشخصي حتى يمكنك الرجوع إليها وقت الحاجة.





طرق التعرف على نتيجة الترشيح :

سيتم إبلاغك بنتيجة ترشيحك فور إعلانها رسميا وذلك بإحدى الطرق الآتية :

- ١ - عن طريق الدخول على الموقع وإدخال رقم جلوسك فيظهر لك على الموقع الكلية / المعهد الذي رشحت له.
- ٢ - عن طريق البريد الإلكتروني .
- ٣ - عن طريق خدمة رسائل sms علي تليفونك الشخصي.
- ٤ - النتائج ستكون متاحة علي نفس الموقع الذي قمت بتقديم رغباتك عليه.
- ٥ - سيتم إرسال بطاقة الترشيح بالبريد على عنوانك ، كما يمكن للطالب طباعة بطاقة ترشيحه من الموقع.

الخطوات التي يتبعها الطالب للتقدم إلى الكلية المرشح لها :

بعد إعلان نتيجة الترشيح في كل مرحلة من مراحل التنسيق ووصول بطاقة الترشيح إلى الطالب على عنوانه ، يمكنه التوجه إلى الكلية التي تم ترشيحه إليها مباشرة لتقديم أوراقه وإتمام إجراءات قيده على أن يقوم الطالب باصطحاب مستنداته الأصلية.

الخطوات التي يتبعها الطالب للتحويل :

- بعد إعلان نتيجة الترشيح سيتم تحديد يومين للتحويل بعد النتيجة مباشرة وسيكون ذلك عن طريق الانترنت أيضا طبقا لما يلي :
- يسمح للطلاب بالتحويل في النطاق الأول فقط للتوزيع الجغرافي.
 - يحدد المجلس الأعلى للجامعات نسبة الطلاب الممكن قبولهم للتحويل في كل كلية.
 - يتم إعلان نتيجة التحويل وتكون نهائية ويحق للطالب التظلم وينظر في مدى أحقيته من خلال مكتب التنسيق.





الدروس المستفادة من تجارب القبول الالكتروني :

- ١ - أتمتة إجراءات القبول خيار استراتيجي لمؤسسات التعليم العالي ، فالتطور التقني ساعد في تحويل العديد من الممارسات التقليدية الى ممارسات الكترونية ضمنت الجودة في تقديم الخدمة وسهولة التعامل معها.
- ٢ - التطور التقني لم يسهم فقط في تحويل الخدمة إلى نمط الكتروني ، إنما اتاح بدائل كثيرة للتواصل والتفاعل بين المؤسسة التعليمية والمستفيدين من خدماتها.
- ٣ - الخدمات الالكترونية المقدمة ليست مجرد خدمة تم تحويلها من نمط تقليدي إلى الكتروني ، إنما تجاوز ذلك إلى تحويل الإجراءات بشكل الكتروني يضمن تقديمها بطريقة أفضل ، لتحسين جودتها ، ووضوح الإجراءات وسهولتها ، وتلبية حاجات المستفيدين منها.
- ٤ - التباين في تقديم خدمة القبول الالكتروني بين مؤسسات التعليم العالي ، فمن خدمة تقتصر على مجرد التقديم الذي يساعد الطلبة في التنبؤ بالفرص المتاحة لهم ، إلى أتمتة كاملة لإجراءات القبول.
- ٥ - تراعي تجارب القبول الالكتروني الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية والثقافية للفئات التي تخدمها.
- ٦ - الاتجاه للقبول الالكتروني المركزي في بعض التجارب يتطلب تعكسه المتغيرات المتصلة بزيادة الطلب على التعليم وتحقيق تكافؤ الفرص والمساواة بين الطلبة.





المحور الخامس : إجراءات الدراسة الميدانية

اختيار العينة وخصائصها:

واختار الباحث عينة الدراسة بالاعتماد على العينة العشوائية البسيطة لأن هذا النوع من العينات مفيد ومؤثر عندما يكون هناك تجانس وصفات مشتركة بين جميع أفراد المجتمع الأصلي المعني بالدراسة. (قنديلجي، ٢٠٠٩، ٢٦٤) ويمثل المجتمع الأصلي للدراسة جميع الطلاب المقبولين بالمستوى الأول بجامعة الملك سعود ممن قدم على بوابة القبول الإلكتروني ويبلغ عددهم (٦٠٠٠ طالب)، وتمثل عينة الدراسة المجتمع الأصلي من حيث صفاته وخصائصه، لذا اعتمد الباحث على تحديدها بطريقة العينة العشوائية البسيطة للتجانس وللصفات المشتركة بين أفراد المجتمع الأصلي المعني بالدراسة، واستخدم الباحث في ذلك جدول الأعداد العشوائية لاختيار عينة حجمها (٩٢٣) طالب.

وفي هذه الدراسة حاول الباحث الحصول على أكبر عدد ممكن من الطلاب، وتمكن من الحصول على عينة تمثل (١٥%) من مجتمع الدراسة على الرغم من التجانس والصفات المشتركة بين جميع أفراد المجتمع الأصلي.

أدوات الدراسة وإعدادها:

في إطار استخدام الدراسة للمنهج البحثي الوصفي بطريقتيه المسحية والتحليلية، فإنها تستخدم الأدوات الآتية:

- ١- الاستبانة: وهي عبارة عن عدد من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة المرتبطة بعضها ببعض لتحقيق الهدف الذي يسعى إليه الباحث، وبنيت الاستبانة بأسلوب الاستبيان المغلق - المفتوح بمعنى أن بعض أسئلته تحتاج إلى إجابات محددة والبعض الآخر إلى إجابات غير محددة. (قنديلجي، ٢٠٠٩، ٢٨٨، ٢٩٢)



وقام الباحث بتصميم وكتابة الاستبيان في ضوء ما يأتي: (أنظر الملحق رقم

(١)

أ) تحديد أهداف الدراسة.

ب) تحديد الهدف من الاستبيان وطبيعة البيانات والمعلومات المراد جمعها من عينة الدراسة.

ج) تحويل الهدف إلى مجموعة الأسئلة.

د) كتابة الأسئلة بشكل مبسط ومباشر وبصيغة لا لبس فيها تتجنب الازدواجية وتراعي كافة البدائل الممكنة للإجابة عليها.

٢- المقابلة: تعد من أدوات جمع البيانات في مجال البحث العلمي، والغرض منها التوصل إلى معلومات تعكس حقائق أو مواقف لا يستطيع ملاحظتها بطريقة مباشرة، وتمثل المقابلة بمجموعة من الأسئلة والاستفسارات التي يطلب الإجابة أو التعقيب عليها (عوض، ٢٠٠٨، ٢٣٠، ٢٢٩)

وتمت المقابلة بشكل شخصي وهي المقابلة وجها لوجه بين الباحث والشخص المعني بالدراسة، واستخدم الباحث الأسئلة شبه المقننة حيث حدد الباحث مجموعة من الأسئلة التي قد يغير فيها بالحذف أو الإضافة وفق مجريات المقابلة والمعلومات التي جمعها، وراعى الباحث في المقابلة ما يأتي:

أ) تحديد الهدف والغرض من المقابلة.

ب) الإعداد المسبق للمقابلة من حيث تحديد الشخص المعني بالدراسة والأسئلة والاستفسارات المطلوب طرحها.

ت) عرض الإجابات والملاحظات التي تمت كتابتها في شكلها النهائي على الشخص المعني بالدراسة للتأكد من دقتها.



الأسلوب الإحصائي المستخدم:

استخدم الباحث في عرض وتلخيص البيانات التي توفرت لديه ، وفي إجراء المقارنات بين البدائل المختلفة حول موضوعات الدراسة الأساليب الإحصائية الآتية :
أ) التكرار ، للتعرف على المعلومات والبيانات الأكثر أهمية وبالذات في الأسئلة المفتوحة.

ب) النسبة المئوية.

كما استخدم الباحث الجدول التكراري التي توضح التكرارات الواردة في كل بديل من البدائل المتاحة لكل سؤال.

خصائص العينة:

تمثل عينة الدراسة الطلاب المقبولين بجامعة الملك سعود في الكليات العلمية والأدبية وذلك على النحو الآتي :

الجدول (٣) . توزيع العينة حسب فرع الكلية.

الفرع	العدد	نسبتهم من المقبولين
الكليات العلمية	٣٠١	%٩
الكليات الأدبية	٦٢٢	%٨





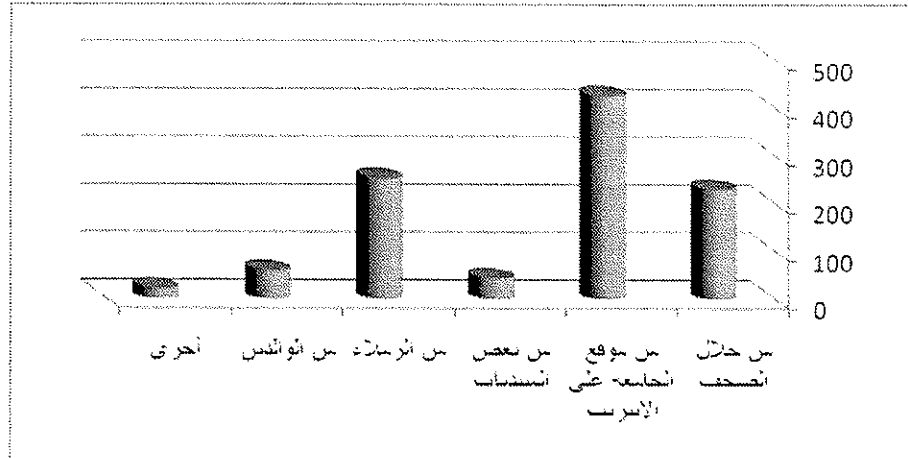
المحور السادس : تحليل نتائج الدراسة والتوصيات

استعراض الإجابة على أسئلة الدراسة : سيتم عرض النتائج من خلال الإجابة عن كل سؤال من خلال الأداة المستخدمة (الاستبانة – المقابلة) وما يستخلصه الباحث من الإجابة :

السؤال الأول : كيف علمت بموعد القبول الالكتروني بجامعة الملك سعود؟
طرح الباحث في هذا السؤال عددا من الخيارات أمام الطالب لتحديد خيار أو أكثر، وقد تباينت إجابات الطلبة حول الكيفية التي علموا خلالها بموعد القبول وذلك على النحو الآتي :

الجدول (٤) . مصدر المعلومة عن موعد القبول الالكتروني.

النسبة	العدد	الكيفية
٪٢٥	٢٣١	من خلال الصحف
٪٤٦.٣	٤٢٧	من موقع الجامعة على الانترنت
٪٤.٩	٤٥	من بعض المنتديات
٪٢٧.٥	٢٥٤	من الزملاء
٪٦.٦	٦١	من الوالدين
٪٢.٥	٢٣	أخرى



الشكل (١) . مصدر المعلومة عن موعد القبول الالكتروني.





ويتضح من قراءة الجدول رقم (٤) أن أبرز آليات التواصل بين الجامعة والطالب هي موقع الجامعة الإلكتروني حيث حصل على نسبة بلغت (٤٦.٣٪) من عينة الدراسة، وهذا يعطي دلالة على اعتماد الطلاب على استخدام الانترنت في الحصول على المعلومة من جهة وانتشار خدمة الانترنت من جهة أخرى، يلي ذلك أثر الزملاء في إيصال المعلومة بنسبة بلغت (٢٥.١٢٪) وربما يكون لوسائط التقنية دور في ذلك من خلال رسائل الجوال أو البريد الإلكتروني أو المحادثات الصوتية عبر الانترنت، وتأتي الصحف ثالثاً في أثرها في الاعتماد عليها للحصول على المعلومة بنسبة (٢٥٪).

ويستخلص الباحث من هذه النتيجة توفر خدمة الانترنت واتساع مساحة استخدامها بين الطلاب، الى جانب اعتمادهم على المصادر الإلكترونية للحصول على المعلومة، وهذه النتيجة تدل على توفر المعيار الرابع من معايير الجاهزية وهو الجاهزية الإلكترونية للمستخدمين المستهدفين، مما يعزز الاتجاه نحو المضي في تعميم الخدمات الإلكترونية ومنها خدمة القبول الإلكتروني.

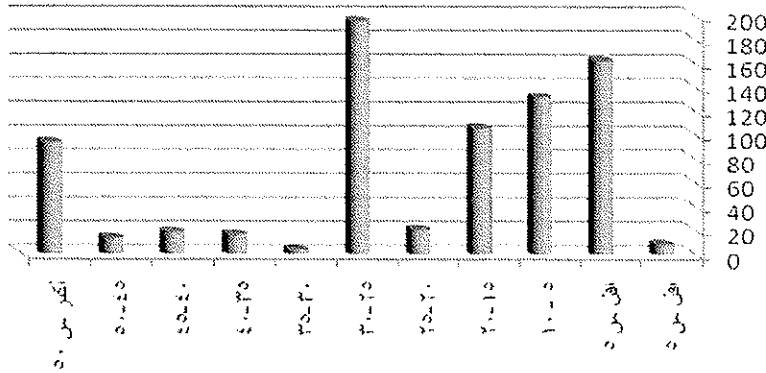
السؤال الثاني: كم الزمن الذي قضيته في التقديم عبر بوابة القبول الإلكتروني؟

الجدول (٥). الوقت المستغرق لإنهاء إجراءات التقديم على البوابة.

النسبة	العدد	المدة بالدقيقة
١٪	٩	أقل من ٥
٢١٪	١٦٣	٥-١٠
١٧٪	١٣٢	١٠-١٥
١٤٪	١٠٦	١٥-٢٠
٣٪	٢١	٢٠-٢٥
٢٥٪	١٩٦	٢٥-٣٠
١٪	٤	٣٠-٣٥
٢٪	١٧	٣٥-٤٠
٢٪	١٩	٤٠-٤٥
٢٪	١٤	٤٥-٥٠



أكثر من ٥٠	٩٤	%١٢
الكل	٧٧٥	%١٠٠
لم يحدد	١٤٨	
المجموع الكلي للعينة	٩٢٣	
المتوسط	٢٥.١٢	



الشكل (٢). الوقت المستغرق لإنهاء إجراءات التقديم على البوابة.
الجدول (٦). توزيع المتقدمين على البوابة حسب الأيام حسب إحصائية التقديم للعام ١٤٣٠/١٤٣١هـ.

النسبة لعدد المتقدمين	عدد المتقدمين	التاريخ
%١٥	٧٣٧٠	١٤٣٠/٧/٢٦هـ
%٢٦	١٣٢٧١	١٤٣٠/٧/٢٧هـ
%١٧	٨٥٥٣	١٤٣٠/٧/٢٨هـ
%١٠	٥١٢٣	١٤٣٠/٧/٢٩هـ
%٧	٣٧٣١	١٤٣٠/٧/٣٠هـ
%٤	٢٠٩٤	١٤٣٠/٨/١هـ
%٣	١٦٦١	١٤٣٠/٨/٢هـ
%٤	١٩٢٢	١٤٣٠/٨/٣هـ
%٤	١٧٩٢	١٤٣٠/٨/٤هـ
%٣	١٤٢٦	١٤٣٠/٨/٥هـ
%٢	١٠٧٣	١٤٣٠/٨/٦هـ
%٢	٩١٨	١٤٣٠/٨/٧هـ



١٪	٦٨٤	١٤٣٠/٨/٨ هـ
١٪	٥٣٤	١٤٣٠/٨/٩ هـ
٠٪	١٥	١٤٣٠/٨/١٠ هـ
١٠٠٪	٥٠١٦٦	إجمالي المتقدمين

يشير الجدول رقم (٥) إلى الزمن الذي احتاجه الطالب لينهي إجراءات تقديمه على البوابة وإلى نسبة من أنهى إجراءات التقديم في ضوء المدة، وحول متوسط المدة لعينة الدراسة فقد بلغت (٢٧.٩٦ دقيقة)، لكن الملاحظ في الجدول أن أكثر من (٥٢٪) منهم أنهى إجراءات تقديمه في (أقل من ٢٠) دقيقة، وأنهى أكثر من (٨٠٪) من العينة إجراءات تقديمهم في (٣٠) دقيقة فأقل، وفي قراءة للجدول رقم (٤) نجد أن (٦٨٪) من مجموع المتقدمين أنهوا إجراءات تقديمهم في الأربعة أيام الأولى من فترة تمتد إلى خمسة عشر يوماً.

ويستخلص الباحث مما سبق أن متوسط المدة التي يقضيها الطالب لإنهاء إجراءات تقديمه طويلة جداً مقارنة بحجم البيانات التي يطلبها النظام من الطالب ومتطلبات إنهاء إجراءات التقديم، ويستبعد الباحث أن يكون طول مدة التقديم يعود إلى أسباب إدارية أو فنية متعلقة بإجراءات نظام القبول الإلكتروني أو بنيته التحتية بدليل أن أكثر من (٨٠٪) من العينة أنهت متطلبات التقديم في (٣٠ دقيقة فأقل) أي في حدود المتوسط تقريبا، إلى جانب أن ما يصل إلى (٦٨٪) من مجموع المتقدمين أنهوا إجراءات تقديمهم في الأيام الأولى، وهذا يعطي دلالة على أن تأخر الطالب في إنهاء إجراءات تقديمه يعزى إلى أسباب أخرى يعزى إليها الباحث، إلى أمور منها:

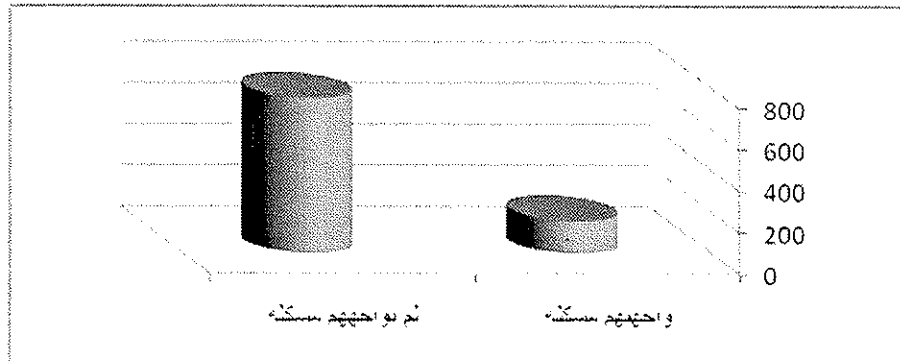
- ١- تأثر متوسط مدة التقديم بالمدد المتطرفة التي أشار إليها أفراد العينة.
- ٢- تعدد الخيارات أمام الطالب وكثرتها مع ترده في حسم خياراته وتحديد أولوية رغباته يؤدي إلى زيادة مدة التقديم.
- ٣- مشاكل فنية تتصل بمواصفات الأجهزة التي يتعامل معها الطالب، وسرعة الانترنت المتاحة.



السؤال الثالث : هل واجهت مشكلة أثناء التقديم عبر بوابة القبول الالكتروني؟

الجدول (٧) . العدد ونسب الإجابة للسؤال الثالث.

هل واجهت مشكلة أثناء التقديم عبر بوابة القبول الالكتروني؟	العدد	النسبة
نعم	١٥٨	١٧.١
لا	٧٥٤	٨١.٧
لم يحدد	١١	١.٢



الشكل (٣) . توزيع العينة لمن واجهتهم مشكلة أثناء التقديم على بوابة القبول الالكتروني.

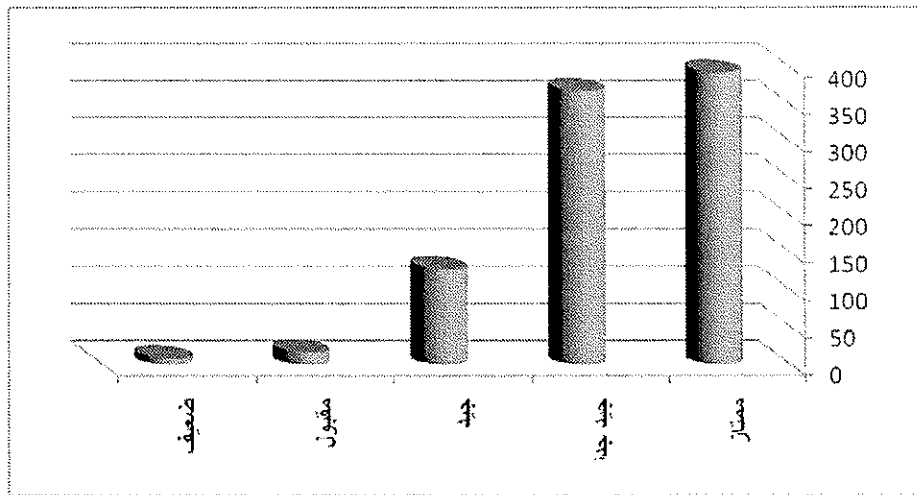
يتضح من الجدول رقم (٧) أن غالبية المتقدمين الذين يمثلون (٨١.٧٪) من عينة الدراسة لم يواجهوا أي مشكلة أثناء التقديم ، وهذا يعزز النتيجة السابقة حول الوقت المستغرق في التقديم ، و حول الشريحة التي واجهت مشكلات في التقديم والتي تمثل (١٧.١٪) تشير العينة إلى أن أبرز ما واجهته من مشكلات يتركز في الضغط على الموقع ، وإلزامية تحديد عدد من الرغبات.

السؤال الرابع : ما مدى تقييمك لسهولة ويسر إجراءات التقديم عبر بوابة القبول الالكتروني؟



الجدول (٨) . العدد ونسب الإجابة للسؤال الرابع.

النسبة	العدد	ما مدى تقييمك لسهولة ويسر إجراءات التقديم عبر بوابة القبول الإلكتروني؟
٤٢.٦	٣٩٣	ممتاز
٣٩.٩	٣٦٨	جيد جدا
١٤	١٢٩	جيد
١.٨	١٧	مقبول
١	٩	ضعيف
٠.٨	٧	لم يحدد



الشكل (٤) . توزيع العينة حسب تقييمهم لسهولة ويسر إجراءات التقديم عبر بوابة القبول الإلكتروني.

ينص التساؤل الرابع على مدى تحقيق البوابة لهدف مهم من أهداف تقديم خدمة القبول بشكل الكتروني ألا وهو اليسر والسهولة في الحصول على الخدمة والتعامل معها، حيث يشير تقييم المستفيدين من الخدمة إلى رضاهم عن مستوى اليسر والسهولة في بوابة القبول الإلكتروني فقد أكد ذلك (٨٢.٥٪) من عينة الدراسة،





وأشار (١٤٪) أن مستوى الرضا يصل إلى جيد ، بمعنى أن (٩٦.٥٪) يؤكدون سهولة ويسر إجراءات القبول عبر بوابة القبول الالكتروني ، بينما لا يرى ذلك مانسبته (٢.٨٪) من عينة الدراسة.

السؤال الخامس : ما مدى تقييمك لسهولة ويسر إجراءات صفحة البيانات الأساسية ببوابة القبول الالكتروني ؟

الجدول (٩). العدد ونسب الإجابة للسؤال الخامس.

النسبة	العدد	ما مدى تقييمك لسهولة ويسر إجراءات صفحة البيانات الأساسية ببوابة القبول الالكتروني؟
٤٦.٦	٤٣٠	ممتاز
٣٦	٣٣٢	جيد جدا
١٣.٨	١٢٧	جيد
١.٥	١٤	مقبول
٠.٧	٦	ضعيف
١.٤	١٣	لم يحدد

يوضح الجدول رقم (٩) تقييم عينة الدراسة لسهولة ويسر إجراءات صفحة البيانات الأساسية ، ويرى غالبية أفراد العينة (٩٦.٤٪) سهولة ويسر إجراءاتها ، بينما يرى عكس ذلك ما نسبته (٢.٢٪) من عينة الدراسة ، وتتسق هذه النتيجة مع رؤية عينة الدراسة في إجاباتهم على السؤال السابق حول تقييمهم لسهولة ويسر إجراءات التقديم عبر بوابة القبول الالكتروني بصفة عامة.

السؤال السادس : ما مدى تقييمك لسهولة ويسر الانتقال بين صفحات بوابة القبول الالكتروني ؟





الجدول (١٠). العدد ونسب الإجابة للسؤال السادس.

النسبة	العدد	ما مدى تقييمك لسهولة ويسر الانتقال بين صفحات بوابة القبول الإلكتروني؟
٤٨	٤٤٣	ممتاز
٣٥.٢	٣٢٥	جيد جدا
١٢.٨	١١٨	جيد
١.٢	١١	مقبول
١	٩	ضعيف
١.٧	١٦	لم يحدد

يوضح الجدول رقم (١٠) تقييم عينة الدراسة لسهولة ويسر الانتقال بين صفحات بوابة القبول الإلكتروني، ويرى غالبية أفراد العينة (٩٦.٠٪) سهولة ويسر الانتقال بين صفحاتها، بينما يرى عكس ذلك ما نسبته (٢.٢٪) من عينة الدراسة، وتتفق هذه النتيجة مع رؤية عينة الدراسة في إجاباتهم على الأسئلة المتعلقة بتقييم عينة الدراسة لسهولة ويسر إجراءات البوابة السؤال السابق حول تقييمهم لسهولة ويسر إجراءات التقديم عبر بوابة القبول الإلكتروني بصفة عامة.

السؤال السابع : ما مدى وضوح مراحل القبول الإلكتروني (صحي وباقي الكليات أو باقي الكليات) لك أثناء التقديم؟

الجدول (١١). العدد ونسب الإجابة للسؤال السابع.

النسبة	العدد	ما مدى وضوح مراحل القبول الإلكتروني (صحي وباقي الكليات أو باقي الكليات) لك أثناء التقديم؟
٣٣.٧	٣١١	ممتاز
٣٥.١	٣٢٤	جيد جدا





جيد	١٩٨	٢١.٥
مقبول	٣٤	٣.٧
ضعيف	٣٢	٣.٥
لم يحدد	٢٢	٢.٤

يحدد التساؤل السابق مدى وضوح مراحل القبول الالكتروني والتي صممت على نوعين من القبول (المرحلة الأولى القبول للكليات الصحية والمرحلة الثانية القبول لبقية الكليات) ولكل مرحلة آلياتها وإجراءاتها المختلفة، وتقديم الطالب على المرحلة الأولى يمنحه الأولوية في القبول بهذه الكليات ومتى ما تحقق له ذلك يستبعد من المنافسة على الكليات المتاحة بالمرحلة الثانية، ولذا يعد وضوح مراحل القبول منعطفًا مهما في نظام القبول الالكتروني.

ويشير الجدول (١١) إلى أن غالبية عينة الدراسة ترى وضوح مراحل القبول الالكتروني بنسبة (٩٠.٣٪)، بينما ترى عكس ذلك مانسبة (٧.٢٪) من العينة. ويستخلص الباحث من نتائج الأسئلة الأربعة السابقة أن بوابة القبول الالكتروني حققت هدفًا مهمًا من أهداف تقديم الخدمات الالكترونية بوجه خاص وأهداف الحكومة الالكترونية بوجه عام، ويتمثل في مراعاة سهولة ويسر ووضوح إجراءات الخدمة المقدمة عبر الوسائل التكنولوجية وبالتالي كيفت الجهة المقدمة للخدمة بين ضبط الإجراءات للحصول على نتائج تتسم بالجودة وبين إتاحتها للتعامل الالكتروني.

وتتفق هذه النتيجة مع الهدف الثاني من أهداف إستراتيجية لتطبيق التعاملات الالكترونية في المملكة والذي ينص على توفير خدمات بشكل متكامل وبمسط للمستخدمين وعلى مستوى عال من الأمان (برنامج التعاملات الالكترونية، ١٤٢٦، ٦)، كما يدعم ذلك ما تهدف إليه مبادرة برنامج التعاملات الإلكترونية





الحكومية للمملكة العربية السعودية لتقديم خدمات حكومية أفضل للمستفيدين . وتحكم إستراتيجية المبادرة ثلاثة معتقدات رئيسية ، منها أن يكون دافع التعاملات الإلكترونية الحكومية تحقيق متطلبات المستخدم ، وليس تقليل التكلفة وحسب ، بمعنى أن الفائدة الحقيقية من التعاملات الإلكترونية الحكومية في توفير الوقت وتأمين الخدمة في الأوقات الملائمة للمستخدم ، أكثر من خفض التكلفة. (برنامج التعاملات الإلكترونية ، ٩، ١٤٢٨) كما تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت له العديد من الدراسات السابقة ومنها دراسة (المضلع ٢٠٠٤) ودراسة (مركز استطلاع الرأي ٢٠٠٧) ودراسة (مرغلاني ٢٠٠٨) ودراسة هيئة الحكومة الإلكترونية (٢٠٠٩).

السؤال الثامن : اتخذت قراري في تحديد رغباتي عبر بوابة القبول الإلكتروني من خلال؟

الجدول (١٢). العدد ونسب الإجابة للسؤال الثامن.

النسبة	العدد	اتخذت قراري في تحديد رغباتي عبر بوابة القبول الإلكتروني من خلال؟
٣١.٥	٢٩١	التعرف على الكليات والتخصصات المتاحة
١٢.٨	٢٠١	التعرف على حاجة سوق العمل
٣.٣	٣٠	التعرف على موقف القبول للعام الماضي لتحديد احتمالية قبولي في الكليات والتخصصات المتاحة
٢٣.٧	٢١٩	الاستشارة من الوالدين وغيرهم
٢٧.٤	٢٥٣	الموازنة بين قدراتي وأوليات طموحي
١.٣	١٢	تقليد الأصدقاء
٢.٦	٢٤	أخرى





الشكل (٥) : توزيع العينة حسب مصادر تحديد أولويات رغباتهم

يعد تحديد الرغبات وترتيب أولوياتها من أهم القرارات التي يتخذها الطالب (المستفيد من الخدمة) ولذا لا بد أن يخضع القرار إلى بعض العوامل المؤثرة والتي تم تحديد أبرزها في السؤال إجراءات القبول الالكتروني العاشر، والملاحظ أن اتخاذ قرار تحديد الرغبات تأثر بأربعة عوامل حسب وجهة نظر الطلاب وهي على التوالي، التعرف على الكليات والتخصصات المتاحة بنسبة (٣١.٥٪)، ثم الموازنة بين القدرات وأولويات الطموحات بنسبة (٢٧.٤٪)، ثم استشارة الوالدين بنسبة (٢٣.٧٪)، وأخيراً التعرف على حاجة سوق العمل بنسبة (٢١.٨٪)، وهذه النتيجة تشير إلى أن العوامل الذاتية تأخذ الأولوية في تحديد الرغبات قبل استشارة الوالدين.

ولكن العامل الذي يتطلب الوقوف عنده رغم أهميته من وجهة نظر الباحث هو التعرف على موقف القبول للعام الفائت لتحديد احتمالية القبول في الكليات أو التخصصات المتاحة الذي لم يحصل إلا على نسبة لم تتجاوز (٣.٣٪) من عينة الدراسة، ويبرز أثر هذا العامل إذا علمنا أن القبول الالكتروني يتوقف على حجم المنافسة بين المتقدمين في ضوء معايير القبول والطاقة الاستيعابية المتاحة، مما يعني أنه

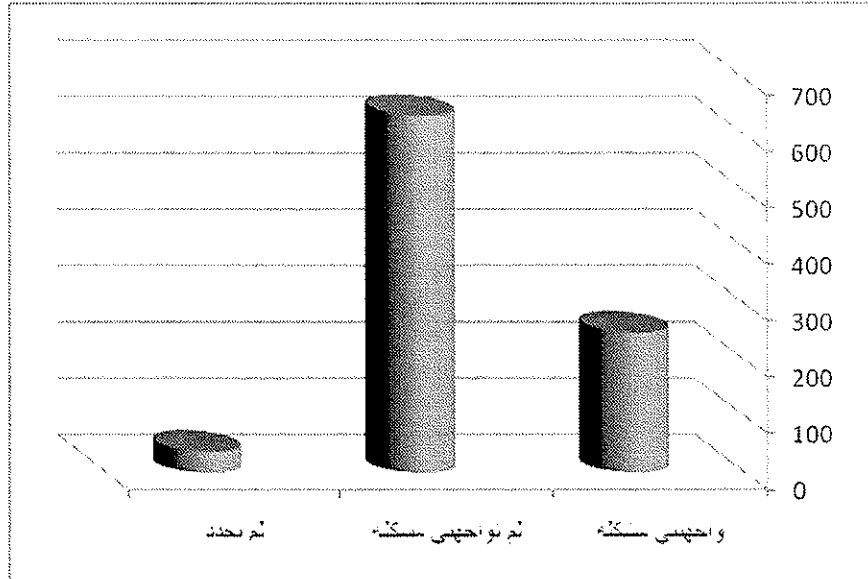


يتوقف على معطيات يصعب التنبؤ بها دون الحصول على معلومات سابقة وهذا ما يوفره هذا العامل، إذ يتيح للطالب فرصة إجراء محاكاة للقبول تمنحه فرصة التنبؤ بما يمكن أن يتحقق له من فرص في ضوء مؤشرات تحصيله بعيدا عن المبالغة في الآمال والطموح.

ويعزي الباحث ضعف دور هذا العامل لأمر منها، عدم إبراز أثره عبر البوابة بشكل يحقق الهدف من وجوده، وإلى جانب حداثة تجربة القبول الإلكتروني مما يعني ضعف الثقة لدى البعض فيما يطرح من بيانات وأرقام.

السؤال التاسع : هل واجهتك مشكلة في تحديد رغباتك وترتيبها؟
الجدول (١٣). العدد ونسب الإجابة للسؤال التاسع.

النسبة	العدد	هل واجهتك مشكلة في تحديد رغباتك وترتيبها؟
٢٧.١	٢٥٠	نعم
٦٨.٨	٦٣٥	لا
٤.١	٣٨	لم يحدد



الشكل (٦). يبين من واجهتهم مشكلة في تحديد رغباتهم وترتيبها.





تعد شاشة تحديد الرغبات من أهم الشاشات التي روعيت فيها العديد من المتغيرات لأنها الشاشة المفصلية في نظام القبول الالكتروني بالنسبة للطلاب ولإدارة المشروع، ولذا يمكن استعراض بعض سمات هذه الشاشة، ومنها:

١- تتيح هذه الشاشة للطلاب فرصة اختيار الكلية أو التخصص من المقرر الرئيس للجامعة وثلاثة فروع متصلة بها.

٢- التوزيع الجغرافي الواسع لمناطق الفروع المتصلة بالجامعة.

٣- تنوع الدرجات العلمية التي يتقدم لها الطالب (بكالوريوس، انتقالي، دبلوم)

٤- التعدد الواسع للخيارات حيث يتاح لبعض الطلاب اختيار رغباته من بين ما يزيد على (١٨٠) رغبة.

٥- يلزم الطالب بترتيب جميع الرغبات المتاحة له، على أن يحدد عدد لا يقل عن ثلاثين رغبة ويتاح له بعد ذلك استكمال الترتيب او يقوم النظام بترتيب ما تبقى بشكل آلي بعد تحديد أوليات المقار الدراسية.

ولشعور إدارة مشروع القبول الالكتروني بحجم القلق الذي سيعانيه الطالب المتقدم على البوابة في التعامل مع هذه المتغيرات أنفة الذكر، فقد صممت شاشة الرغبات بشكل يتيح للطلاب التعامل مع هذه المغيرات مجتمعة أو على حده بحسب اتجاه الطالب وميوله، كما أن إلزام الطالب باختيار كافة الخيارات المتاحة له تمثل قلقاً من نوع آخر.

ويعزي الباحث ما تحقق من نتيجة حول ما يراه (٢٧.١%) من عينة الدراسة من أنهم يواجهون مشكلة في تحديد رغباتهم وترتيبها إلى الأسباب السابقة، وعلى الرغم من أن (٦٨.٨%) من عينة الدراسة يرون عدم مواجهتهم نفس المشكلة، إلا أن تلكم النسبة تمثل وزناً يستحق إعادة النظر في سياسة وآلية شاشة الرغبات، إذ تتركز اغلب التكرارات حول مشكلتين الأولى كثرة الرغبات وترتيبها، والثانية الإلزامية بتحديد عدد من الرغبات.

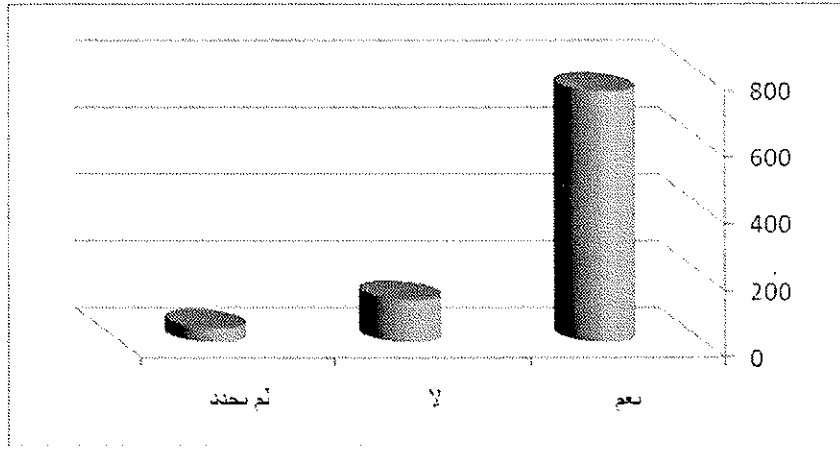




السؤال العاشر : هل شاشة تحديد الرغبات واضحة وسهلة التعامل؟

الجدول (١٤). العدد ونسب الإجابة للسؤال العاشر.

النسبة	العدد	هل شاشة تحديد الرغبات واضحة وسهلة التعامل؟
٨١.٥	٧٥٢	نعم
١٣.٩	١٢٨	لا
٤.٦	٤٢	لم يحدد



الشكل (٧). يبين موافقتهم على وضوح وسهولة التعامل مع شاشة الرغبات.

يتضح من النتيجة السابقة أن (٨١.٥٪) من عينة الدراسة ترى وضوح وسهولة التعامل مع شاشة الرغبات، بينما يرى عكس ذلك (١٣.٩٪) وهي نسبة منطقية إن تجد هذه النسبة صعوبة في التعامل مع شاشة الرغبات في ظل المتغيرات الكثيرة (التي أشير لها في السؤال السابق) والتي تشملها الشاشة، ويزيد ذلك الضوابط التي تفرض على الطالب داخل الشاشة. وهذا ما تؤكد هذه الشريحة إذ ترى كثرة الرغبات وترتيبها والإلزامية بعدد من الرغبات سببا في عدم وضوح الشاشة.





ويرى الباحث أن هذه النتيجة تشير إلى نجاح نظام القبول الالكتروني في تقديم الخطوة المفصلية في النظام (شاشة الرغبات) بشكل يحقق رضا الطالب (المستفيد من هذه الخدمة) على الرغم من تعدد متغيراتها وآلية ضوابطها. كما تشير قراءة بعض بيانات القبول الالكتروني المتوفرة فيما يتعلق بتحديد الرغبات الى أن ما نسبته (٥٧.٢٧٪) من الطلاب المقبولين بالجامعة تم تحقيق إحدى رغباتهم العشر الأولى، ومن تحققت رغبته الأولى (٣٠.٠٢٪) من جملة المقبولين، وهذا مؤشر جيد قياساً على حجم التنافس على المقاعد المتاحة، إذ تشير البيانات السابقة إلى أن عدد المتقدمين على البوابة يتجاوز (٥٠) ألف طالب. وفيما يلي ترتيب الرغبة ونسبة من تحققت له: (المصدر: إدارة مشروع القبول الالكتروني بجامعة الملك سعود)

الجدول (١٥). نسب المقبولين حسب ترتيب رغباتهم.

النسبة	الرغبة
٣٠.٠٢٢٪	١
٥.٩٦٥٪	٢
٤.٠٦٠٪	٣
٣.٥٢٦٪	٤
٣.٢٦٧٪	٥
٢.٧٢٠٪	٦
٢.٥٢٠٪	٧
٢.٠٢٠٪	٨
١.٦٧٢٪	٩
١.٥٠٢٪	١٠
٥٧.٢٧٤٪	النسبة الكلية

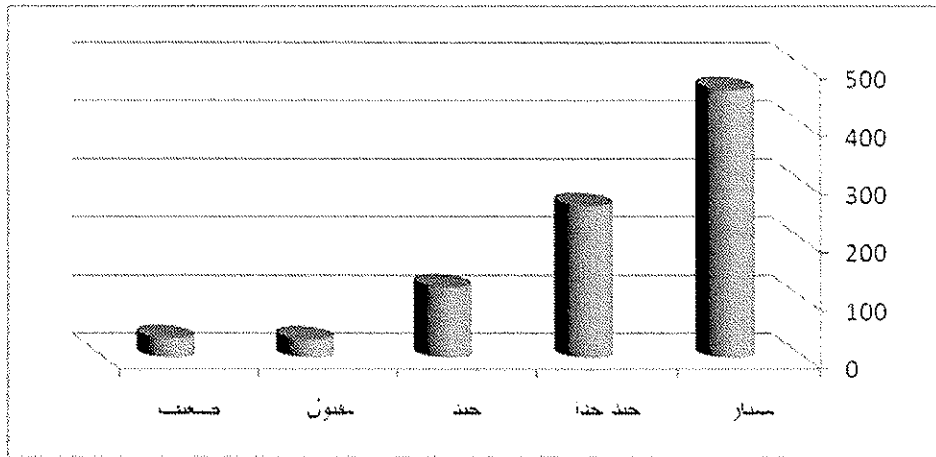
السؤال الحادي عشر : ما مدى تقييمك لتواصل بوابة القبول الالكتروني معك عبر رسائل sms؟





الجدول (١٦). العدد ونسب الإجابة للسؤال الحادي عشر.

النسبة	العدد	ما مدى تقييمك لتواصل بوابة القبول الالكتروني معك عبر رسائل sms؟
٥٠.١	٤٦٢	ممتاز
٢٨.٤	٢٦٢	جيد جدا
١٣.٢	١٢٢	جيد
٣.٥	٣٢	مقبول
٣.٧	٣٤	ضعيف
١.٢	١١	لم يحدد



الشكل (٨). تقييم عينة الدراسة لتواصل بوابة القبول الالكتروني معك عبر رسائل sms.

يبين الجدول السابق تقييم عينة الدراسة لمستوى التواصل بين المستفيد وبوابة القبول الالكتروني عبر رسائل الجوال (sms) التي تميل إلى الرضا التام عن مستوى التواصل لدى أكثر من (٥٠٪) من العينة، يعبر في نفس الاتجاه (٢٨.٤٪) من العينة عن رضاهم ولكن بمستوى أقل، ويرى (١٣.٢٪) منهم ان مستوى التواصل جيد بينهم وبين البوابة، بمعنى أن (٩١.٧٪) من العينة تشير الى مستوى تواصل البوابة



الالكترونية ايجابي معهم ، بينما يرى ما نسبته (٧.٢٪) من العينة أن مستوى التواصل لم يرتق الى المستوى المطلوب.

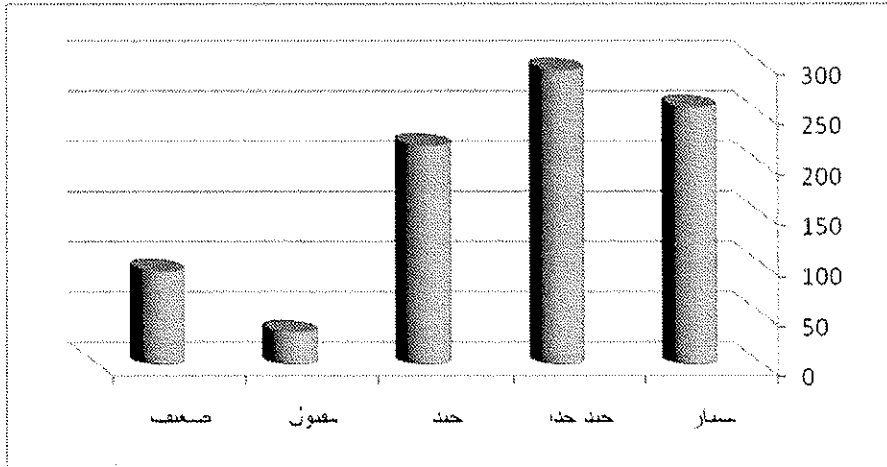
ويعزي المشرف على مشروع القبول الالكتروني بجامعة الملك سعود د. محمد النمي ضعف مستوى التواصل إلى أسباب خارج حدود إدارة نظام القبول الالكتروني وتكمن في وجود بعض العوائق الفنية المتصلة بمزود خدمة إرسال الرسائل ، وتم في حينها الشعور ببعض هذه العقبات مما ساعد على التعامل معها وتحديد البدائل المناسبة لعلاجها بحمد الله.

ويستخلص الباحث مدى رضا المستفيد من تواصل بوابة القبول الالكتروني معه عبر رسائل الجوال (sms) ، وإن ظهرت بعض الحالات التي ترى أن التواصل لم يرتق للمستوى المأمول إلا أن لذلك ما يبرره ويتوقع أن يصل الرضا إلى مستوى أعلى في المراحل القادمة دون أن تغفل أثر المشاكل الفنية الطارئة التي لا يمكن توقعها وهذه من سلبيات استخدامات التقنية.

السؤال الثاني عشر: ما مدى تقييمك لتواصل بوابة القبول الالكتروني معك عبر بريدك الالكتروني؟

الجدول (١٧). العدد ونسب الإجابة للسؤال الثاني عشر.

النسبة	العدد	ما مدى تقييمك لتواصل بوابة القبول الالكتروني معك عبر بريدك الالكتروني؟
٢٧.٨	٢٥٧	ممتاز
٣١.٩	٢٩٤	جيد جدا
٢٣.٧	٢١٩	جيد
٣.٦	٣٣	مقبول
١٠.٢	٩٤	ضعيف
٢.٧	٢٥	لم يحدد



الشكل (٩). تقييم عينة الدراسة لتواصل بوابة القبول الالكتروني معك عبر رسائل البريد الالكتروني .
 يبين الجدول السابق تقييم عينة الدراسة لمستوى التواصل بين المستخدمين وبوابة القبول الالكتروني عبر البريد الالكتروني والذي يشير إلى رضا المستخدمين عن مستوى التواصل، إذا يرى ذلك (٨٣.٤٪) من العينة، بينما يعبر (١٣.٨٪) من العينة عن عدم رضاهم عن مستوى التواصل.

ويبين المشرف على مشروع القبول الالكتروني بجامعة الملك سعود أن التواصل مع المستخدمين من خدمة القبول الالكتروني عبر رسائل الجوال (sms) والبريد الالكتروني هي خدمة مسانده فقط، أما الأصل في التواصل والحصول على المعلومة هو دخول المستخدم على حسابه عبر البوابة، حرصاً من إدارة المشروع على تحقيق منافسة عادلة بين المستخدمين من خدمة القبول الالكتروني، وتلافياً للمشكلات الفنية التي قد تعيق التواصل عبر الوسائط الأخرى.

ويستخلص الباحث أن هناك تبايناً بسيطاً بين التيجتين في مستوى التواصل بين بوابة القبول الالكتروني والمستخدمين من الخدمة عبر رسائل الجوال (sms) والبريد الالكتروني، مع وجود الرضا لدى أغلبية العينة، وقد يعزى التباين الذي يميل لصالح التواصل عبر رسائل الجوال (sms) إلى أن الإحساس بالتواصل عبر رسائل الجوال



يشعر به المستفيد أكبر من شعوره بالتواصل عبر البريد الإلكتروني، ويتوقع الباحث أن يرتقي مستوى التواصل مستقبلاً بين الطرفين إلى مستوى عال جداً.

وتتفق هذه النتيجة مع الهدفين الرابع والسادس من أهداف إستراتيجية لتطبيق التعاملات الإلكترونية في المملكة والذين ينص الرابع منها على تحقيق مستوى استخدام للخدمات الإلكترونية بنسبة (٧٥٪) من المستخدمين، أما السادس فينص على استخدام الوسائل الإلكترونية في جميع المراسلات الرسمية الممكنة بين الجهات الحكومية (برنامج التعاملات الإلكترونية، ١٤٢٦، ٦) وبالتالي فإن ما تحققه خدمة القبول الإلكتروني يصب في تعزيز استخدام الوسائل الإلكترونية من انترنت و بريد الكتروني وجوال مع تحديد هذه الوسائط كرابط للتواصل والمراسلة بين المستفيد وإدارة الخدمة، مما يعني مساهمة هذه الخدمة في تحقيق جزء من هذه الإستراتيجية. كما لا يمكن أن نغفل توفر التغذية الراجعة من ثمرات التواصل مع المستخدمين من الخدمة من خلال الاستفادة مما يطرحونه عبر منتدى القبول الإلكتروني.

السؤال الثالث عشر: هل معايير القبول الإلكتروني في الكليات والتخصصات المتاحة واضحة لك؟

الجدول (١٨). العدد ونسب الإجابة للسؤال الثالث عشر.

العدد	النسبة	هل معايير القبول الإلكتروني في الكليات والتخصصات المتاحة واضحة لك؟
٧٧٤	٨٣.٩	نعم
١١١	١٢.٠	لا
٣٨	٤.١	لم يحدد

لايتوقف نظام القبول الإلكتروني على التعامل مع الطالب ابتداءً بالمعالجة الإلكترونية لبياناته وانتهاءً بإعلان نتائج القبول والإجراءات اللاحقة له، إنما يقدم المعلومة التي يحتاجها الطالب في اتخاذ قراره وتحديد اتجاهه في مرحلته الجامعية، فالمعلومات

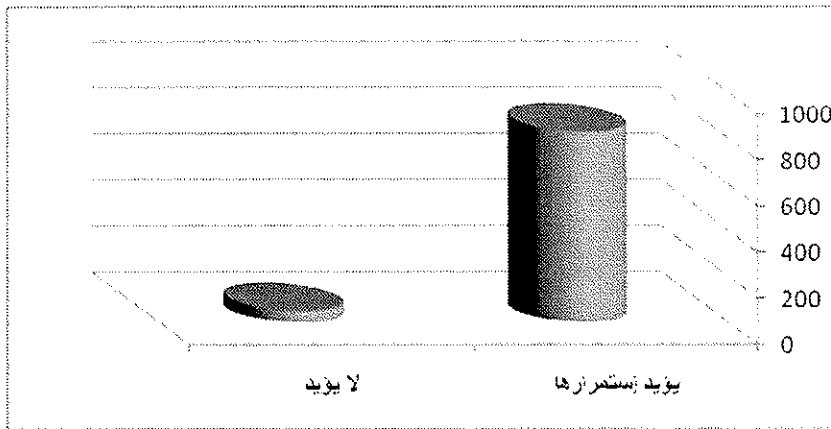


والبيانات حول موقف القبول متاحة كما سبقت الإشارة لذلك في سؤال سابق، إلى جانب شروط ومتطلبات كل كلية وتخصص، ويختلف عرض البيانات حسب المعلومة ومكان توفرها، فهناك بعض المعلومات التي وضعت كروابط على صفحة بوابة القبول الالكتروني الرئيسة وهناك معلومات صممت لها صفحات ضمن البوابة، مما يعني أن المعلومة متوفرة بين يدي الطالب دون حاجة للبحث عنها.

وعلى الرغم من ذلك يشير (٨٣.٩٪) فقط من عينة الدراسة إلى وضوح معايير القبول الالكتروني في كليات الجامعة وتخصصاتها، بينما يرى (١٢.٠٪) عدم وضوحها، ويرى الباحث أن تفسير هذه النسبة ربما يعود إلى عدم حرص بعض الطلاب على معرفة المعايير كون القبول يتم بشكل الكتروني، إلى جانب عدم اكتراث البعض الآخر بأهمية مثل هذه المعلومات.

السؤال الرابع عشر : هل تؤيد استمرار الجامعة في تطبيق نظام القبول الالكتروني؟
الجدول (١٩). العدد ونسب الإجابة للسؤال الرابع عشر.

النسبة	العدد	هل تؤيد استمرار الجامعة في تطبيق نظام القبول الالكتروني؟
٨٩.٧	٨٢٨	نعم
٥.٤	٥٠	لا
٤.٩	٤٥	لم يحدد



الشكل (١٠). رؤية عينة الدراسة حول استمرار الجامعة في تطبيق نظام القبول الالكتروني.





يحدد السؤال الرابع عشر الاتجاه العام حول رضا الطلاب نحو خدمة القبول الالكتروني بجامعة الملك سعود، وتشير النتائج إلى أن غالبية عينة الدراسة بما نسبته (٨٩.٧٪) منهم يرون الاستمرار في تقديم الخدمة، ويخالفهم الرأي (٥.٤٪) منهم.

ويستخلص الباحث أن تجربة تقديم خدمة القبول الالكتروني ضمن مشروعات الحكومة الالكترونية تحقق هدفا مهما استراتيجيا يتمثل في رضا المستفيد من الخدمة المقدمة، ولم يتوقف مستوى الرضا عند الحدود المرضية فقط بل تجاوزت التوقعات لتصل إلى نسبة تقرب من (٩٠٪).

وتتفق هذه النتيجة مع الهدف الخامس من أهداف إستراتيجية لتطبيق التعاملات الالكترونية في المملكة والذين ينص على تحقيق نسبة (٨٠٪) لرضا المستخدمين عن الخدمات الالكترونية. (برنامج التعاملات الالكترونية، ١٤٢٦، ٦) كما تتفق كذلك هذه النتيجة مع ما توصلت له العديد من الدراسات السابقة ومنها دراسة (العوامل ٢٠٠٣) ودراسة (CARTER 2004) ودراسة (مركز استطلاع الرأي ٢٠٠٧) ودراسة (مرغلاني ٢٠٠٨) ودراسة هيئة الحكومة الالكترونية (٢٠٠٩).

السؤال الخامس عشر : ما أبرز إيجابيات القبول الالكتروني ؟

وفي هذا السؤال ترك الباحث للطالب حرية التعبير عن رأيه حول أبرز الايجابيات التي يراها في نظام القبول الالكتروني دون تقييده بخيارات معينة، ولذا تباين الطرح بين أفراد العينة، ويبين الجدول الآتي أبرز الايجابيات.

الجدول (٢٠). العدد ونسب الإجابة للسؤال الخامس عشر.

النسبة	العدد	الايجابية
٥٥.٤١٪	٥١٢	اختصار الوقت والجهد وقلّة التكلفة
٥٤.٥٥٪	٥٠٤	سهولة التقديم وإجراءاته





السؤال السادس عشر : ما أبرز سلبيةا قبول الالكتروني ؟

وفي هذا السؤال ترك الباحث للطلاب حرية التعبير عن رأيه حول أبرز السلبيةا التي يراها في نظام قبول الالكتروني دون تقييده بخيارات معينة، ولذا تباين الطرح بين أفراد العينة، ويبين الجدول الآتي أبرز الالجابياا.

الجدول (٢١). العدد ونسب الالجابة للسؤال الخامس عشر.

النسبة	العدد	السلبية
٪٧.٠٤	٦٥	المشاكل الفنية الطارئة
٪٢.١٧	٢٠	عدم قبول الطالب في الرغبات المحددة
٪٣.٤٧	٣٢	كثرة الخيارات المتاحة للطلاب
٪٢.١٧	٢٠	الطالب الذي نسبه عالية يمسك أكثر من كرسي في جميع الجامعات

يبين الجدولين (٢٠ ، ٢١) تكرارات ونسب الالجابياا والسلبيةا الأكثر طرحا لدى عينة الدراسة، ومنها يستنتج الباحث أن أفراد العينة يرون أن إجابياا خدمة القبول الالكتروني تفوق سلبيةاها التي لم تتجاوز أكثرها تكرارا (٪٧.٠٤) من عينة الدراسة، بينما يشير أكثر نصف العينة أن خدمة القبول الالكتروني تميزت باختصار الوقت والجهد وقلة التكلفة بالإضافة إلى سهولة التقديم وإجراءاته. وهذه النتيجة تؤيدها الكثير من النتائج في هذه الدراسة، ومن أبرزها ما يراه (٪٨٩.٧) من عينة الدراسة من رغبتهم في استمرار الجامعة في تقديم خدمة القبول إلكترونياً.

آلية التعامل مع نسب الهدر المتوقعة في نظام قبول الالكتروني :

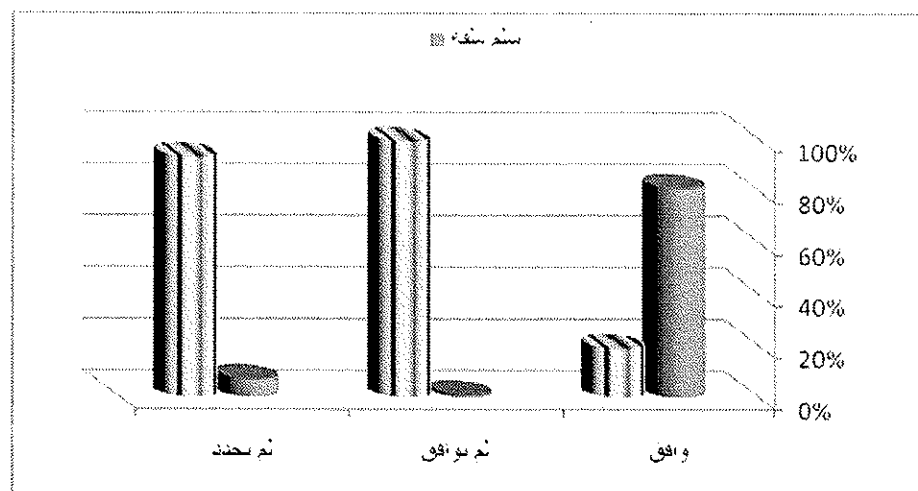
من السلبيةا المتوقعة لنظام قبول الالكتروني الهدر في المتاح من المقاعد بسبب حصول الطلاب على مقاعد بالجامعة وعدم جديتهم في ذلك - خصوصا الطلاب المتميزين الذين تتاح لهم فرصا كثيرة للقبول بالعديد من الجامعات - ولذا



أقرت الجامعة آلية جديدة مبنية على تنفيذ القبول الالكتروني على مرحلتين تتيح المرحلة الأولى إعلان نتيجة القبول لمن تحققت رغبتهم الأولى فقط ومن ثم عليهم الدخول إلى حسابهم وتأكيد رغبتهم بالمقعد من عدمه ، ثم تعلن لاحقا نتيجة المرحلة الثانية من القبول الالكتروني مع زيادة المقاعد المتاحة بنسبة تغطي الهدر المتوقع بناء على البيانات السابقة ، وتشير نتائج المرحلة الأولى إلى ما يأتي : (المصدر: المشرف على مشروع القبول الالكتروني بجامعة الملك سعود).

الجدول (٢٢). مؤشر التفاعل والمصادقية في الموافقة على الرغبة المتاحة.

القرار	نسبة التفاعل مع البوابة	نسبة من سلم ملفه للجامعة	نسبة من لم سلم ملفه للجامعة
وافق	٧٤٪	٨١٪	١٩٪
لم يوافق	٣٪	١٪	٩٩٪
لم يحدد	٢٣٪	٧٪	٩٣٪



الشكل (١١). مؤشر التفاعل والمصادقية في الموافقة على الرغبة المتاحة .



ومن الجدول السابق يتضح أن آلية القبول بالمرحلة الأولى تشير إلى التفاعل الإيجابي مع نظام القبول الإلكتروني من قبل المستفيدين من الخدمة ، حيث بلغت نسبة من تفاعل مع بوابة القبول بالموافقة (٧٤٪) ممن أتيحت لهم فرصة القبول برغبتهم الأولى، ومن هذه النسبة نجد أن (٨١٪) منهم أرسل مستنداته الأصلية للجامعة، أما من لم يوافق فبلغت نسبتهم (٣٪) من مجموع المرشحين للدرجة الأولى، ومع ذلك أرسل (١٪) منهم مستنداته للجامعة بمعنى أن (٩٩٪) لم يرسلوا مستنداتهم الأصلية، أما الفئة التي لم تحسم خياراتها بالقبول أو الرفض فقد بلغت (٢٣٪) ويبدو أن مؤشر التردد تفسره نسب تسليم أصول المستندات للجامعة حيث بلغت (٧٪) منهم بينما لم يسلم (٩٣٪) أصول مستنداته.

وهذه الأرقام تعطي مؤشرا إيجابيا لتفاعل المستفيدين من البوابة رغم حداثة التجربة ، كما أعطت نسبة مصداقية جيدة للبيانات مما يعني إمكانية الاعتماد عليها مستقبلا في اتخاذ قرارات تحسن من نتائج القبول الإلكتروني وتقلل سلبياته. أبرز نتائج الدراسة :

- ١- رضا طلاب جامعة الملك سعود عن آلية تطبيق القبول الإلكتروني ويرون الاستمرار في تطبيق التجربة.
- ٢- السلبيات التي يراها الطلاب في تطبيق التجربة مزيج بين ضوابط القبول من جهة والمشكلات الفنية لاستخدامات التقنية من جهة أخرى.
- ٣- في ضوء رؤية طلاب الجامعة فإن مشروع القبول الإلكتروني كجزء من منظومة مشروعات الحكومة الإلكترونية، حقق العديد من الأهداف الإستراتيجية والعامة التي نصت عليها الخطط الوطنية بوزارتي التعليم العالي والاتصالات وتقنية المعلومات، ومنها :
أ) تقديم خدمة تتسم بالسهولة واليسر والوضوح في إجراءاتها عبر الوسائل التكنولوجية.





ب) لم يتوقف تقديم الخدمة على جعلها متاحة بشكل الكتروني (أتمتها فقط) إنما تمت أتمتها في ضوء متطلبات تضمن الموازنة بين ضبط الإجراءات للحصول على نتائج تتسم بالجودة وبين إتاحتها للتعامل الالكتروني.

ج) التواصل عبر الوسائط الالكترونية بين إدارة الخدمة والمستفيدين منها من خلال الانترنت والبريد الالكتروني وخدمات الجوال، مع توفر التغذية الراجعة من خلال الاستفادة من مما يطرحه المستفيدين من الخدمة عبر منتدى القبول الالكتروني.

د) تقديم خدمات أفضل للمستخدمين بمعنى أن خدمة القبول الالكتروني لا تهدف إلى تقليل التكلفة فحسب دون مراعاة لاحتياج المستخدم، بل تسعى إلى توفير الوقت والجهد والمال للمستخدم.

هـ) تحقيق رضا المستخدم من الخدمة المقدمة، والذي لم يتوقف عند مستوى الحدود المرضية فقط بل تجاوز التوقعات ليصل إلى نسبة تقرب من (٩٠٪)، على الرغم من أن الهدف الخامس من أهداف إستراتيجية لتطبيق التعاملات الالكترونية في المملكة ينص على تحقيق نسبة (٨٠٪) لرضا المستخدمين عن الخدمات الالكترونية.

٤ - المؤشرات العامة للدراسة تؤكد مواكبة جامعة الملك سعود للتطور التقني والمعلوماتي وانعكاس ذلك على كافة أنشطتها وبرامجها، ومنها القبول بالجامعة الذي شهد تطوراً نوعياً على مدى يزيد عن خمسين عاماً ابتداءً من عام ١٣٧٧هـ.

٥ - الدور التفاعلي التبادلي بين وزارات الدولة ومؤسساتها لدعم المبادرات الوطنية، لتكون جامعة الملك سعود ركن رئيس في قيادة التغيير بالمجتمع من خلال تسخير كافة إمكانياتها المادية والبشرية، بدعم لا محدود من وزارت التعليم العالي والمالية والاتصالات وتقنية المعلومات.



٦- مشروع القبول الالكتروني بجامعة الملك سعود من المشروعات الرائدة التي تقدم خدمة القبول الالكتروني بدعم من وزارة التعليم العالي ووزارة المالية ووزارة الاتصالات والمعلومات.

٧- التفاعل الايجابي من قبل المستخدمين من الخدمة في التعامل مع وسائط التواصل الالكتروني من إنترنت وبريد إلكتروني وجوال.

٨- توفر خدمات الاتصالات من انترنت وجوال ، وتمكن الأفراد من الحصول عليها ، وقدرتهم في التعامل والتفاعل معها يعزز الاتجاه والرغبة نحو تعميمها.
توصيات الدراسة:

١- الاستمرار في تقديم خدمة القبول الالكتروني .
٢- إعادة النظر في ضوابط تحديد عدد الرغبات الإلزامية للطلبة بما يحقق المصلحة لهم.

٣- تعزيز مستوى التواصل الالكتروني بين المستفيد وإدارة مشروع تقديم الخدمة بما يضمن وصول المعلومة المطلوبة في الوقت المناسب.

٤- تعميم تقديم خدمة القبول الالكتروني على مستوى أوسع للطلاب والطالبات وعلى مستوى مؤسسات التعليم العالي الحكومية والأهلية

٥- إبراز أثر البيانات السابقة التي توفرها بوابة القبول والتي تساعد الطالب على اتخاذ قرار تحديد أولويات رغباته ، بما يحقق التوافق بين طموح الطالب وتطلعاته من جهة وحجم التنافس بين المتقدمين من جهة أخرى

بحوث ودراسات مقترحة:

يقترح الباحث بعض الدراسات المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية ويرى أهميتها لاستكمال هذا الموضوع ، ومنها:

- ١- تقييم تجربة القبول الالكتروني الموحد للطالبات بالجامعات الحكومية بمنطقة الرياض.
- ٢- دور القبول الالكتروني الموحد في الاستغلال الأمثل للطاقة الاستيعابية بمؤسسات التعليم العالي.



Study Abstract:

Electronic Admission Test at King Saud University as perceived by students (1430)

Researcher: Dr.. Mohammed Bin Abdullah Al Zamil

The study aims to assess the experience of electronic admission to identify the pros and cons and the proposed solutions to some problems, and the extent of student satisfaction (beneficiary of the service) that provide the mechanism through which this service is provided.

The study apply descriptive methodology (screening method): to identify the development of the admission of King Saud University, and to review the most prominent regional and global experiences in the field of electronic admission, (analytical method): to analyze the most experience and procedures governing the electronic admission, and to analyze the sample response, in order to end up with a proposal that may help overcome some of the weaknesses in the electronic admission at King Saud University.

The study was applied on a sample of (923) students of first-level university, based on questionnaire and personal interview as tools for the study. The study reviewed in the theoretical framework, the development of admission at King Saud University and the stages it went through, in addition to many local and regional related experiences and international studies. The major findings of the study are:

1. Common satisfaction among King Saud University students on the mechanism for the application of electronic admission and agree on the continued application of the experiment.
2. The negative aspects that students see the experience in the application of a combination of controls on the acceptance and the technical problems of the uses of technology on the other.





3. In light of the vision of the university students the electronic admission as part of the electronic system of electronic government projects, has achieved many strategic goals and stated by national plans set out by Ministry of Higher Education, and Ministry of Communications and Information Technology, including:
- a) Providing services that are simple, convenience and clarity in the procedures through technological means.
 - b) Service was not available in electronic form (automated only) but has been automated in the light of the requirements to ensure a balance between control over the proceedings to obtain the results of quality and availability of electronic dealing.
 - c) Communication through electronic media between the service provider and the beneficiaries of the service through the Internet, e-mail and mobile phone services, while providing feedback through the use of which posed the beneficiaries of the service at electronic admission forum.
 - d) Provide better services to beneficiaries in the sense that electronic service admission is not intended to reduce the cost without taking into account the need of the beneficiary, but aim to save time, effort and money to the beneficiary.
 - e) The beneficiaries satisfaction exceeded expectations to reach the ratio of approximately (90%), although the fifth goal of the strategic objectives for the application of electronic trading in the Kingdom stated to achieve (80%) satisfaction of users of electronic services.
4. General indicators of the study confirm that King Saud University goes along with technical and information development and its impact on all activities and programs, including university admission, which has seen remarkable development over more than fifty years, beginning in 1377 AH.





5. The proactive interaction between the Kingdom ministries and institutions to support national initiatives, to make King Saud University leading change society by harnessing all of its material and human resources, unlimited support from the Ministry of Higher Education, Finance, Communications and Information Technology
6. Electronic admission project at King Saud University one of pilot projects supported by the Ministry of Higher Education and the Ministry of Finance and the Ministry of Communications and Information Technology.
7. Positive interaction by the beneficiaries of the service in dealing with the media and electronic communication from the Internet, email and mobile.
8. Communication services provider of Internet and mobile, and enable individuals to obtain, and their ability to deal and interact with them and the desire to reinforce the trend towards circulation.

Study Recommendations:

1. Continue to provide electronic admission service.
2. Review of the controls that determine the number of mandatory desires for students in the best interests for them.
3. Enhance the level of electronic communication between the beneficiary and project management service to ensure the arrival of information in a timely manner.
4. Broaden the electronic admission service into a broader level for students and the level of higher government and private educational institutions
5. Highlighting the impact of the previous data provided by the Admission Gate, which helps the student to take the decision to determine the priorities of his wishes, in order to achieve compatibility between the student's ambition and aspirations on the one hand and the size of the competition between applicants on the other hand





المراجع:

- ١- برنامج التعاملات الإلكترونية "يسر"، دليل استرشادي لتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية، ١٤٢٨.
- ٢- برنامج التعاملات الإلكترونية، مشروع الخطة التنفيذية للتعاملات الإلكترونية الحكومية، وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، ٢٠٠٧.
- ٣- جامعة الملك سعود، الكتاب الوثائقي بمناسبة مرور خمسين عاماً على تأسيس جامعة الملك سعود، جامعة الملك سعود، الرياض، ١٤٢٧هـ..
- ٤- الجراح، محمود محمد، أصول البحث العلمي، الراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٨.
- ٥- دلبيو، تشارلز، جولي أفيرست، بوو دايان م موين، التميز في الجودة النوعية والأداء في التعليم العالي، ترجمة سمة عبدربه، وزارة التعليم العالي - العبيكان، الرياض، ٢٠٠٦.
- ٦- الربيعي، سعيد بن حمد، التعليم العالي في عصر المعرفة - التغيرات والتحديات وآفاق المستقبل، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٨.
- ٧- شحاته، حسن، زينب النجار، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ٢٠٠٣.
- ٨- عمادة القبول والتسجيل، مرشد الطالب بجامعة الملك عبدالعزيز، جامعة الملك عبدالعزيز ١٤٣٠.
- ٩- عمادة القبول والتسجيل، دليل القبول، جامعة الملك عبدالعزيز ١٤٣٠.
- ١٠- عمادة شؤون القبول والتسجيل، عمادة شؤون القبول والتسجيل بجامعة الملك سعود النشأة والتطور ١٣٧٧-١٤٢٧هـ، جامعة الملك سعود ١٤٢٧هـ.
- ١١- العوامله، نائل عبد الحافظ، نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي: دراسة استطلاعية، (مجلة جامعة الملك سعود)، م١٥، العلوم الإدارية (٢)، ص ص ٢٤٩-٢٩٤، الرياض (١٤٢٣هـ/٢٠٠٣م).





- ١٢- عوض، عدنان، مناهج البحث العلمي، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، ٢٠٠٨.
- ١٣- فلية، فاروق عبده، احمد عبدالفتاح الزكي، معجم المصطلحات لفظا واصطلاحا، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، ٢٠٠٤.
- ١٤- قنديلجي، عامر، إيمان السامرائي، البحث العلمي الكمي والنوعي، دار الياوزي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٩.
- ١٥- محمد أمين بن عبد الصمد مرغلاني.(اتجاهات موظفي المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمدينة جدة : نحو تطبيق نظام التعاملات الإلكترونية)، (cybrarians journal)، العدد ١٦ يونيو 2008 . متاح على :
<http://journal.cybrarians.info/no16/egov.htm> . (accessed in 7-2-2010)
- ١٦- مركز إحصاءات التعليم العالي، إحصاءات التعليم العالي من عام ١٤١٦ إلى ١٤٣٠ هـ - إحصاءات التعليم العالي للعام ١٤٢٩ - ١٤٣٠ هـ، وزارة التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية. متاح على :
<http://www.mohe.gov.sa/ar/Pages/default.aspx> . (accessed in 11-2-2010)
- ١٧- مركز استطلاع الرأي العام ، استطلاع رأي المواطنين حول خدمات الحكومة الالكترونية - تقرير مقارنة، مركز استطلاع الرأي العام، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، مجلس الوزراء، جمهورية مصر العربية، مارس ٢٠٠٧.
- ١٨- مركز القبول الموحد ، دليل الطالب : شروط ومتطلبات الالتحاق بمؤسسات التعليم العالي للطلبة الحاصلين على مؤهلات دولية للعام الجامعي ٢٠٠٩/٢٠١٠م، مؤسسة عمان للصحافة والنشر والإعلان، سلطنة عمان، ٢٠٠٩.
- ١٩- المضلع، احمد ناجي، نظام إدخال الدرجات إلكترونياً. تجربة جامعة الإمارات العربية المتحدة، المؤتمر الخامس والعشرين للمنظمة العربية للمسؤولين عن القبول والتسجيل في الجامعات العربية، المنامة، البحرين، ابريل ٢٠٠٤.





- ٢٠- مقابلة الدكتور محمد بن صالح النمي، المشرف على مشروع القبول الإلكتروني بجامعة الملك سعود، الرياض، ١٤٣١/١/٥هـ.
- ٢١- النعيمي، محمد عبدالعال، عبدالجبار توفيق البياتي، غازي جمال خليفة، طرق ومناهج البحث العلمي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٩.
- ٢٢- هيئة الحكومة الإلكترونية، مؤشرات الرضا عن برنامج الحكومة الإلكترونية لمملكة البحرين، يونيو ٢٠٠٩. www.ega.gov.bh/downloads/news/270509-3.pdf (accessed in 7-2-2010)
- ٢٣- وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، مشروع الخطة الوطنية للاتصالات وتقنية المعلومات- الرؤية لبناء مجتمع المعلومات، ذو القعدة ١٤٢٦.
- ٢٤- وزارة الاقتصاد والتخطيط، خطة التنمية الثامنة ١٤٢٥ - ١٤٣٠هـ، ١٤٢٥.
- ٢٥- وزارة التربية والتعليم، التقرير الوطني حول تطور التعليم في المملكة العربية السعودية، تقرير مقدم بالدورة (٤٨) للمؤتمر الدولي للتربية، جنيف ٢٥ - ٢٨ نوفمبر ٢٠٠٨.
- ٢٦- وزارة التربية والتعليم، الإدارة العامة لتقنية المعلومات، إدارة المعلومات، تقارير عام ١٤٢٩/١٤٣٠هـ، الرياض. (accessed in 25-2-2010) <http://www.moe.gov.sa/stat>
- ٢٧- وزارة التعليم العالي، دليل القبول الإلكتروني الموحد، جامعة الملك سعود ١٤٣٠هـ.
- ٢٨- اليونسكو، الموجز التعليمي العالمي ٢٠٠٦ - مقارنة احصاءات التعليم عبر العالم، معهد اليونسكو للإحصاء، كندا، ٢٠٠٦.





1. http://www.heac.gov.om/heac_ar/about.asp
2. <http://www.tansik.egypt.gov.eg> (accessed in 4-1-2010)
3. <http://www.ksu.edu.sa/sites/KSUArabic/Deanships/dar/adm/Pages/urladmhist.aspx> (accessed in 30-12-2009)
4. <http://yesser.gov.sa> (accessed in 25-12-2009)
5. Chee-Wee, Tan and Izak Benbasat and Ronald T. Cenfetelli, Building Citizen Trust towards e-Government Services: Do High Quality Websites Matter?, Proceedings of the 41st Hawaii International Conference on System Sciences – 2008.
6. Lemuria Carter and France Belanger, (Citizen Adoption of Electronic Government Initiatives), Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences – 2004
7. <http://www.ksu.edu.sa/sites/KSUArabic/Deanships/dar/HomeNews/Pages/p222.aspx>
8. UNESCO, Global Education Digest 2007, Comparing Education Statistics Across the World, UNESCO Institute for Statistics, Canada, 2007.
9. UNESCO, Global Education Digest 2008, Comparing Education Statistics Across the World, UNESCO Institute for Statistics, Canada, 2008.





الملحق رقم (١) : استبانة الدراسة

أخي الطالب /
تهدف هذه الدراسة إلى تقييم تجربة القبول الالكتروني ومدى رضا الطلاب
عن الآلية التي تقدم بها للتعرف على ايجابياته وسلبياته والحلول المقترحة لبعض
مشكلاته.

ورأيك واقتراحاتك أخي الطالب محل اهتمام الباحث وتقديره ، لذا يأمل
الباحث منك أن تمنح الورقة جزء من وقتك ولك عظيم امتنانا).

الرقم الجامعي (اختيار)	٤٣٠
------------------------	-----

الرجاء ضع علامة (√) في المكان المناسب :

١- كيف علمت بموعد القبول الالكتروني بجامعة الملك سعود :

() من خلال الصحف.

() من موقع الجامعة عبر الانترنت .

() من بعض المنتديات عبر الانترنت .

() من الزملاء.

() من الوالدين .

() آخري ، حدد

٢- كم الزمن الذي قضيته في التقديم عبر بوابة القبول الالكتروني دقيقة .

٣- هل واجهت مشكلة أثناء التقديم عبر بوابة القبول الالكتروني :

() نعم

() لا

إذا كانت الإجابة بنعم ، هل بالإمكان تحديد طبيعة المشكلة :





٤ - مامدى تقييمك لسهولة ويسر إجراءات التقديم عبر بوابة القبول الالكتروني :

() ممتاز

() جيد جدا

() جيد

() مقبول

() ضعيف

إذا كان تقييمك أقل من جيد ، هل بالإمكان اقتراح إجراء أفضل :

٥ - مامدى تقييمك لسهولة ويسر إجراءات صفحة البيانات الأساسية ببوابة القبول الالكتروني :

() ممتاز

() جيد جدا

() جيد

() مقبول

() ضعيف

إذا كان تقييمك أقل من جيد ، هل بالإمكان اقتراح إجراء أفضل :

٦ - مامدى تقييمك لسهولة ويسر الانتقال بين صفحات بوابة القبول الالكتروني :

() ممتاز

() جيد جدا

() جيد

() مقبول

() ضعيف





إذا كان تقييمك أقل من جيد ، هل بالإمكان اقتراح إجراء أفضل :

٧- مامدى وضوح مراحل القبول الالكتروني (صحي وباقي الكليات أو باقي الكليات) لك أثناء التقديم :

() ممتاز

() جيد جدا

() جيد

() مقبول

() ضعيف

إذا كان تقييمك أقل من جيد ، هل بالإمكان اقتراح إجراء أفضل :

٨- اتخذت قراري في تحديد رغباتي عبر بوابة القبول الالكتروني من خلال :

() التعرف المسبق على الكليات والتخصصات المتاحة .

() التعرف على حاجة سوق العمل.

() التعرف على موقف القبول للعام الماضي لتحديد احتمالية قبولي في

الكليات والتخصصات المتاحة.

() الاستشارة من الوالدين وغيرهم .

() الموازنة بين قدراتي وأوليات طموحي .

() تقليد الأصدقاء .

() أخرى وهي :

٩- هل واجهتك مشكلة في تحديد رغباتك وترتيبها ؟

() نعم

() لا





إذا كانت الإجابة بنعم ، هل بالإمكان اقتراح إجراء أفضل :

١٠ - هل شاشة تحديد الرغبات واضحة وسهلة التعامل ؟

() نعم

() لا

إذا كانت الإجابة بـ(لا) ، هل بالإمكان اقتراح أي تعديل عليها ؟

١١ - مامدى تقييمك لتواصل بوابة القبول الالكتروني معك عبر رسائل sms :

() ممتاز

() جيد جدا

() جيد

() مقبول

() ضعيف

إذا كان تقييمك أقل من جيد ، هل بالإمكان اقتراح إجراء أفضل :

١٢ - مامدى تقييمك لتواصل بوابة القبول الالكتروني معك عبر بريدك الالكتروني :

() ممتاز

() جيد جدا

() جيد

() مقبول

() ضعيف

إذا كان تقييمك أقل من جيد ، هل بالإمكان اقتراح إجراء أفضل :





١٣ - هل معايير القبول الالكتروني في الكليات والتخصصات المتاحة واضحة لك ؟

() نعم

() لا

إذا كانت الإجابة بـ (لا) ، ما السبب في ذلك :

.....

١٤ - هل تؤيد استمرار الجامعة في تطبيق نظام القبول الالكتروني ؟

() نعم

() لا

إذا كانت الإجابة بـ (لا) ، ما السبب في ذلك :

.....

١٥ - ما أبرز إيجابيات القبول الالكتروني :

.....❖

١٦ - ما أبرز سلبيات القبول الالكتروني :

.....❖

شاكرا ومقدرا لكم تعاونكم.





www.usk.ude.as

