
Scholarship Information Management System (Safir) an evaluation study from the University of Baha Scholarship

Dr. Abdullah Ali Al-Qahtani^a

Ismail Fayez Alshehri^b

^aDepartment of Information Science - Faculty of Arts and Humanities - King Abdul Aziz University

^bDepartment of Missions and External Relations - Al Baha University

Abstract

The study aimed to identify the evaluating Safire's electronic program in terms of content, services, design and easy of use, speed in responding to inquiries, aids and communication tools to determine its efficiency and the extent to which it satisfies the wishes of the beneficiaries. Furthermore, the study aimed to identify the strengths and weaknesses in the program (Safir), to fulfill these objectives, the descriptive analytical method is used in this study, where the researcher used the questionnaire to collect primary data. the study population consists of the scholarship of Al Baha university within the teaching staff and staff members who are studying abroad. The study' sample was selected randomly to represent a sample of teaching staff and staff members reach a number of (148) individual. The study concluded that the it is important to note that Safire's program is very responsive to the wishes of the students. It provides all information to all users without exception, and that the success of the (Safir) program in providing tracking and commenting on all transactions, while the study showed that the level of provision of services on behalf of all government services for students is below than the required level, the Safire website is also secured so that third parties cannot access the personal information, details and inquiries of students and answer them. the main recommendations of the study include the need to do more to support the content of Safire's program so to be more modern, researcher recommends that all employees in the Safire's program sections abroad from the employees of the ministry of higher education or Saudi employees of the custodian of the two holy mosques program for external scholarship.

Keywords: Information Management, Safir Program, Baha Scholarship.

نظام إدارة معلومات الابتعاث سفير دراسة تقييمية من وجهة نظر مبتعثين جامعة الباحة

إعداد

د. عبدالله علي القحطاني^أ أ. إسماعيل فايز الشهري^ب

^أ قسم علم المعلومات - كلية الاداب والعلوم الإنسانية - جامعة الملك عبد العزيز

^ب إدارة البعثات والعلاقات الخارجية - جامعة الباحة

المستخلص

هدفت الدراسة إلى تقييم برنامج (سفير) الإلكتروني من حيث المحتوى، الخدمات، التصميم وسهولة الاستخدام، السرعة في الرد على الاستفسارات، أدوات المساعدة والتواصل لمعرفة كفاءته ومدى تلبيته لرغبات المستفيدين، إضافة للتعرف على نقاط القوة والضعف في برنامج (سفير)، ولتحقيق هذه الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم الباحثان الاستبانة لجمع المعلومات الأولية، وقد تكون مجتمع الدراسة من مبتعثي جامعة الباحة ضمن أعضاء هيئة التدريس والموظفين المبتعثين بالخارج، أما عينة الدراسة فقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من المجتمع بلغ عددهم (148) فرداً، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أبرزها أن من أهم ما يشير إليه برنامج سفير الإلكتروني انه يلبي رغبات الطلبة المستفيدين بدرجة كبيرة وأنه يتيح كافة المعلومات لجميع المستفيدين دون استثناء، كذلك نجاح برنامج سفير في تقديم خدمة التتبع والتعقيب على كافة التعاملات، في حين بينت الدراسة أن مستوى تقديم الخدمات بالإجابة لجميع الخدمات الحكومية للطلاب دون المستوى المطلوب، كما أن موقع (سفير) الإلكتروني مؤمن بحيث لا يمكن للغير الاطلاع على المعلومات الشخصية وخصوصيات واستفسارات الطلاب والاجابة عليها، ومن أهم توصيات الدراسة أن هناك حاجة لبذل المزيد لدعم المحتوى الخاص ببرنامج سفير بحيث يكون أكثر حداثة، وضرورة ان تعمل الجهات المختصة وذات العلاقة على تدعيم وزيادة مستوى أمن المعلومات الخاص ببيانات الطلبة الدارسين في الخارج ومرافقيهم.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعلومات ، برنامج سفير ، مبتعثي جامعة الباحة.

أولاً: الإطار العام للدراسة

المقدمة:

أصبحت السرعة في أداء الخدمات هي السمة المميزة لقطاعات الأعمال العامة الحكومية والخاصة، وذهبت الكثير من الدول بعيداً وذلك بتطبيقها الخدمات الحكومية الإلكترونية عبر مواقع تتشأها خصيصاً لخدمة مواطنيها، وفي المملكة العربية السعودية بدأت الدولة شيئاً فشيئاً تحاول دخول نطاق الخدمات الإلكترونية والسعي لتعميمها على كافة خدماتها المقدمة للمواطنين والمقيمين حتى تستطيع ان تكمل عدة الحكومة الإلكترونية كما فعلت ذلك العديد من الدول، وفي ذلك فقد عرفت هذه الخدمات بخدمات الحكومة الإلكترونية ومفهوما بأنها "قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين وإنجاز المعاملات عبر شبكة الانترنت بسرعة ودقة متناهية وبتكاليف وجهود أقل" (الزهراني، 2009)، "ونظراً للتطور الهائل والمتسارع الذي يشهده قطاع تكنولوجيا الاتصالات وتقنية المعلومات والتي باتت تلعب دوراً حيوياً في شتى مناحي الحياة من خلال مختلف الاستخدامات لتطبيقاتها التي تشمل كذلك الجوانب الإدارية والخدمية وكل ما يتصل بشؤون الحياة فقد كان لزاماً على الدول التفكير في مواكبة التطور للاستفادة من كل هذه الإمكانيات المتاحة في تطوير أدائها" (المبيضين، 2011، ص13) وبناء على الأمر السامي الكريم رقم (133) وتاريخ 1424/05/21هـ القاضي بإيصال مهمة الإشراف على قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، ووضع الخطط التطويرية لهذا القطاع وتنفيذها، إلى وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، ومن ضمنها ما يتعلق بتطبيق المعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر، 2017).

وفي السياق فقد بادرت وزارة التعليم بإطلاق منصة الكترونية لخدمة المبتعثين بالخارج، ومن خلال هذه المنصة يستطيع المبتعثين التواصل مع الوزارة في المملكة العربية السعودية فيما يخص كافة شئونهم الدراسية، "لتسهيل إجراءات المتابعة والإشراف على الكوادر الوطنية لبناء مجتمع معرفي، أثمرت هذه الجهود بإطلاق منظومة سفير الإلكترونية بداية عام 2008م، وهو نظام إلكتروني الهدف من إنشائه في المقام الأول خدمة الطلاب المبتعثين في الخارج، من خلال تقديم الخدمات الإلكترونية للطلاب، وتسهيل الإجراءات عليهم وتوفير الوقت والجهد ليتفرغوا للتحصيل الدراسي" (سفير، 2017).

مشكلة الدراسة

من خلال المتابعة لشئون المبتعثين فقد تمت ملاحظة وجود بعض من علامات عدم الرضا عن خدمات برنامج (سفير) الإلكتروني من قبل المبتعثين، وبالتالي تتعطل مصالحهم أحياناً، حيث يعتبر برنامج (سفير) حلقة وصل بين المبتعث وجهة ابتعاثه ومن المفترض أن يقدم للمبتعثين الخدمات الإلكترونية ويسهل على المبتعثين الإجراءات المطلوبة مثل الطلبات المتعلقة في سير دراستهم والمتوجب إرسالها لمقر عملهم كالاتمرار في دراسة اللغة أو تمديد فترة الدراسة أو ترقية ابتعاثهم، وبالتالي فإن عدم كفاءة البرنامج أو وجود إشكاليات من شأنها تقليل

قيام البرنامج بالدور المأمول منه أمراً غير مقبول من قبل المبتعثين ويعطل مصالحهم، وعلى حد علم الباحثان لم تقم دراسة بتقييم أداء برنامج (سفير) بما يتيح دعم للإيجابيات وتلافي للسلبات ومن هنا برزت مشكلة الدراسة التي يمكن صياغتها في السؤال التالي:

- ما تقييم المبتعثين لبرنامج (سفير الطلبة) مع المعايير المقترحة من حيث المحتوى، الخدمات، التصميم، سهولة الاستخدام، السرعة في الرد على الاستفسارات أو المعاملات، أدوات المساعدة والتواصل؟.

أهمية الدراسة

تكتسب أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله وهو ابراز دور واهمية نظم المعلومات في عصر المعلوماتية والمعرفة , لذلك تكمن اهمية هذه الدراسة في الجوانب التالية:

- البرنامج يقدم خدمات للمبتعثين تختصر عليهم عاملين مهمين لدى المبتعث وهم عامل الوقت، وعامل النطاق الجغرافي.
- الدراسة تتجسد في كونها تقييم واقع برنامج سفير الطلبة وتعمل على كشف نقاط الضعف وتعزيزها بنقاط القوة ومدى تلبية للأهداف التي أنشئ من أجلها، وبالتالي تقديم تصورات لما يجب أن يكون عليه.
- الأهمية العلمية وتتمثل في تقديم فائدة علمية أكاديمية بما يتوقع أن تضيفه نتائجها لمزيد من الاهتمام بإدارة المعلومات، وزيادة في أدبيات البحث العلمي.
- تسهم هذه الدراسة في سد الفجوة في المواضيع المشابهة، لما قد تشكله نتائج هذه الدراسة من حافز قوي للباحثين للقيام بدراسات أخرى مكمله لهذه الدراسة.
- الأهمية العملية: حيث أنه من المتوقع أن تساعد نتائج هذه الدراسة المهتمين والمعنيين بالأمر للتردد ببعض النتائج والتوصيات التي قد تثرى رؤاهم مما يساعدهم لاتخاذ القرارات المناسبة.

أهداف الدراسة

- تقييم برنامج (سفير/الطلبة) الالكتروني من حيث (المحتوى) لمعرفة كفاءته ومدى تلبية لرغبات المستفيدين.
- تقييم برنامج (سفير/الطلبة) الالكتروني من حيث (الخدمات) لمعرفة كفاءته ومدى تلبية لرغبات المستفيدين.
- تقييم برنامج (سفير/الطلبة) الالكتروني من حيث (التصميم وسهولة الاستخدام) لمعرفة كفاءته ومدى تلبية لرغبات المستفيدين.
- تقييم برنامج (سفير/الطلبة) الالكتروني من حيث (السرعة في الرد على الاستفسارات) لمعرفة كفاءته ومدى تلبية لرغبات المستفيدين.

- تقييم برنامج (سفير/الطلبة) الالكتروني من حيث (أدوات المساعدة والتواصل) لمعرفة كفاءته ومدى تلبية لرغبات المستفيدين.
- التعرف على نقاط القوة والضعف في برنامج (سفير/الطلبة).
- التعرف على آراء عينة الدراسة حول تقييمهم لنظام إدارة معلومات الابتعاث (سفير) وذلك وفقاً لمتغيرات (الجنس، المؤهل الدراسي، العمر).

أسئلة الدراسة

- ما مدى تقييم المبتعثين لبرنامج (سفير/الطلبة) الالكتروني من حيث (المحتوى) وما مدى تلبية لرغبات المستفيدين؟.
- ما مدى تقييم المبتعثين لبرنامج (سفير/الطلبة) الالكتروني من حيث (الخدمات) وما مدى تلبية لرغبات المستفيدين؟.
- ما مدى تقييم المبتعثين لبرنامج (سفير/الطلبة) الالكتروني من حيث (التصميم وسهولة الاستخدام) وما مدى تلبية لرغبات المستفيدين؟.
- ما مدى تقييم المبتعثين لبرنامج (سفير/الطلبة) الالكتروني من حيث (السرعة في الرد على الاستفسارات) وما مدى تلبية لرغبات المستفيدين؟.
- ما مدى تقييم المبتعثين لبرنامج (سفير/الطلبة) الالكتروني من حيث (أدوات المساعدة والتواصل) وما مدى تلبية لرغبات المستفيدين؟.
- ما هي نقاط القوة والضعف في برنامج (سفير/الطلبة) من وجهة نظر المبتعثين؟.
- ما آراء عينة الدراسة حول تقييمهم لنظام إدارة معلومات الابتعاث (سفير) وذلك وفقاً لمتغيرات (الجنس، المؤهل الدراسي، العمر)؟.

حدود الدراسة

حدود هذه الدراسة اشتملت على التالي:

- الحدود المكانية: مبتعثي جامعة الباحة ضمن أعضاء هيئة التدريس والموظفين المبتعثين بالخارج.
- الحدود الزمنية: يتم إجراء الدراسة خلال العام الدراسي: 1440هـ - 2019م.

مصطلحات الدراسة

إدارة المعلومات:

"هي التعامل مع كل ما يتصل بالمعلومات، إنتاجا وتسجيلا، ونشرا، وتجميعا، وتنظيما، واختزانها، واسترجاعا، واستثمارا، وذلك في سياق تخصصي أو مهني أو اجتماعي، أو ثقافي معين، ويضاف إلى ذلك العوامل البشرية، والاجتماعية، والثقافية، والاقتصادية، والقانونية، والتقنية" (قاسم، 2007، ص6).
الحكومة الالكترونية:

عرفت بانها "شكل من اشكال الاعمال الالكترونية الذي يشير الى العمليات والهيكل التي تتفق مع امداد الخدمات الالكترونية للمواطنين والمؤسسات على حد سواء" (The World Bank , 2014).

ثانياً: الإطار النظري

ان المعلومات والحصول عليها وامتلاكها اصبحت الشغل الشاغل، حيث زاد الاهتمام بها والاعتماد عليها في الكثير من القطاعات الانتاجية والخدمية، ويتطور وسائل الاتصال والمعلوماتية ودخول شبكات الانترنت ضمن منظومة متكاملة اصبح الاعتماد على المعلومات، ووسائل الاتصالات، وشبكات الانترنت، لتكمل بعضها في منظومة هي اقل ما توصف بانها نموذج التقدم والتطور، وفي ذات السياق فقد أدت الزيادة الهائلة في كمية المعلومات المتوافرة الى خلق ضرورة ملحة لوضع نظم متكاملة لهذه المعلومات تستعمل فيها أساليب جديدة وحديثة قادرة على التعامل مع احدث الأجهزة التقنية الحديثة القادرة على معالجة البيانات وخزن واسترجاع حجم هائل من المعلومات (إدريس، 2005، ص17).

لقد تبنت معظم الحكومات ضمن استراتيجياتها وأهدافها مفهوم الحكومة الالكترونية كواحدة من أهم الوسائل والأدوات التي تسهم في تحقيق النجاح والفاعلية في أداءها لأعمالها وبذلت في سبيل ذلك جهودا عديدة وجبارة فضلا عن تحمل موازاناتها لكلف مادية عالية لتوفير البنية التحتية الملائمة، وظهرت في السنوات الأخيرة مفاهيم جديدة فرضت علينا نتيجة للتقدم والتطور التكنولوجي، كمفهوم البيانات والمعلومات، وهذه المفاهيم هي التي أضفت صبغة جديدة على مفهوم المعرفة ومفهوم المعرفة ليس بالأمر الجديد بالطبع فالمعرفة رافقت الإنسان منذ أن تفتح وعيه وارتقت معه من مستوياتها البدائية مرافقة لاتساع مداركه وتعمقها حتى وصلت إلى ذراها الحالية، وقد شغل هذا المفهوم الباحثان اذ يلاحظ العديد من البحوث التي تعالجه.

وقد ربط الباحثون بين المعرفة والإدارة والمعرفة والاقتصاد وبين إدارة المعرفة، وعلم المكتبات، أما ما دفع هؤلاء الباحثين لربط المعرفة بالإدارة هو الكم الهائل من المعلومات، حيث أصبح من الضروري وضع استراتيجية خاصة لكيفية إدارة المعلومات، ومن ثم ظهر ما يسمى بإدارة المعرفة.

مفهوم المعلومات

عرفت المعلومات بانها "إحدى المفردات المشتقة من المصدر (علم) ولهذه المشتقات العديد من المعاني منها ما يتصل بالعلم أي إدراك طبيعة الأمور، والمعرفة أي القدرة على التمييز والتعليم والتعلم والدراسة والإحاطة

واليقين والإتقان والإرشاد والتوعية، الإعلام والشهرة والتميز والتيسير" (علي، 2012، ص478). كما عرف مصطلح الاتصال بأنه "نظام يعتمد على الحاسب والذي يجعل المعلومات متاحة للمستخدمين الذين لهم احتياجات متشابهة وعادة يكون المستخدمون كينونة تنظيمية رسمية للمنظمة أو وحده فرعيه تابعه لها" (مكليود، 2009، ص530). والتعريف الإجرائي لمفهوم المعلومات في هذه الدراسة يقصد به المعلومات نظام يعتمد على الأجهزة والتقنيات الحديثة في تداوله وحفظه وتكون جاهزة للاستخدام عند الطلب من المستفيدين.

مراحل وأنشطة إدارة المعلومات

أوضح (حمود) المراحل التي تمر بها أنشطة وعمليات إدارة المعلومات فيما يلي (حمود، 2010، ص69).

- التحديد: ويعني تحديد الحاجة إلى كم ونوع المعلومات وكيفية الوصول إليها.
- الإيجاد: إيجاد المصادر المناسبة للوصول إلى المعلومات المطلوبة.
- التجميع: تجميع البيانات من مصادرها المختلفة بغاية الحصول على المعلومات المطلوبة.
- التصنيف: تصنيف المعلومات والبيانات في حقول منظمة وموحدة داخل الأنظمة الحاسوبية.
- التنظيم: تنظيم المعلومات وترتيبها تبعاً لمصادرها ومجالاتها باستخدام الأنظمة الحاسوبية.
- التخزين: تخزين المعلومات في الوسائل التقنية المادية والمعنوية ويشمل ذلك قواعد البيانات، والوثائق.
- التوزيع ونشر المعلومات: نشر المعلومات وتوزيعها على كافة الأجزاء التنظيمية باستخدام أنظمة إدارة المعلومات المتعددة.
- الوصول: أن تكون المعلومات سهلة الوصول من قبل كافة العاملين في المنظمة من خلال أنظمة الكمبيوتر والأنظمة المعلوماتية والشبكات الداخلية.
- الاستخدام: استخدام واستثمار جميع أنواع المعلومات في الأداء التنظيمي.

مفهوم الأعمال الإلكترونية

قد عرفت شركة (IBM) الأعمال الإلكترونية بأنها "مدخل متكامل ومرن لتوزيع قيمة الأعمال المميزة من خلال ربط النظم بالعمليات التي تنفذ من خلالها أنشطة الأعمال الجوهرية بطريقة مبسطة ومرنة وباستخدام تكنولوجيا الإنترنت" (ياسين، والعلاق، 2009، ص13). ومن هذا التعريف يتضح إن الأعمال الإلكترونية هي استخدام تقنيات العمل بالإنترنت والشبكات لتطوير أنشطة الأعمال الحالية أو لخلق أنشطة أعمال افتراضية جديدة، أما التجارة الإلكترونية فهي "استخدام وسائل إلكترونية لتمكين عمليات التبادل بما في ذلك بيع وشراء المنتجات

والخدمات التي تتطلب النقل بصورة (رقمية أو مادية) من مكان إلى آخر" (ياسين، والعلاق، 2009، ص14).
والأعمال الإلكترونية هنالك شروط لتطبيقها وتنفيذها تم توضيح هذه الشروط بحسب (حجازي)، كما يلي:

- رعاية غرف التجارة والصناعة والزراعة العربية في الدول لهذه المشروعات وذلك كجهة تمثل القطاع الخاص.
- التحفيز على تأسيس مجموعات التجارة والاستثمار غير التقليدية، ومن ثم نشوء بيئة سهلة ومجهزة لتأسيس السوق الإلكترونية المشتركة.
- الدعوة لإنشاء مجموعة أكبر، تضم كل الدول العربية في مجالات متخصصة. (حجازي، 2004، ص14).

وضمن هذا السياق فإن التجارة الإلكترونية هي مجرد بعد أو وجه رئيسي من أوجه الأعمال الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني والتسويق الإلكتروني والمصارف الإلكترونية والهندسة الإلكترونية والتجهيز الإلكتروني وإلى غير ذلك من أنشطة الأعمال الإلكترونية.

ويمكن للباحثان توصيف الأعمال الإلكترونية بأنها توليفة شبكية إلكترونية من البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات، والتطبيقات البرمجية، وتكنولوجيا الإنترنت، وتقنيات الويب، وغيرها بما يتيح تبادل المعلومات وتنفيذ الأنشطة والعمليات، وصنع وتطبيق استراتيجيات الأعمال بكفاءة وفعالية.

الحكومة الإلكترونية

تعد الحكومة الإلكترونية من أبرز التطبيقات الإدارية الحديثة التي ظهرت خلال السنوات القليلة الماضية، وتشكل حيزاً كبيراً في مستقبل الإدارة خلال السنوات القادمة، ولذلك أصبح هذا الموضوع حيويًا ويحظى بأهمية بالغة في مختلف دول العالم، ولقد أصبح استخدام الإنترنت عاملاً محفزاً في جميع مجالات العمل بالإضافة إلى أن التطورات التكنولوجية قد مكنت المؤسسات من التفكير بشكل مختلف تماماً في الطريقة التي يسير بها العمل بداخلها على المستويات كافة. وهذه المؤسسات أدركت تماماً الفوائد العائدة من استخدام الإنترنت، والتي أصبحت تحققها بالفعل، وعلى الرغم من ذلك، فإن أغلبها قد تأخر في فهم وإدراك جميع ما تتضمنه فكرة الانتقال والتحول إلى عالم إلكتروني، "وتعد الندوة العالمية الثالثة لإعادة هيكلة الحكومة والتي عقدت بنابولي في إيطاليا في الفترة من 15-17 مارس 2001م بعنوان: رعاية الديمقراطية والتنمية من خلال الحكومة الإلكترونية هي الميلاد الرسمي والسياسي لمفهوم الحكومة الإلكترونية" (عطا، 2011، ص316).

وفي ذات السياق "لقد كانت المملكة المتحدة من أوائل الحكومات التي احتضنت الثورة الإلكترونية، وتعهدت بأن تكون واحدة من قادة المجال، وذلك من خلال التقرير الخاص بتحديث الحكومة وقد أصدر المحللون بمعهد فورستر تقريراً عن الحكومة الإلكترونية تحت عنوان فشل الحكومة في تحقيق مبادئ الحكومة الإلكترونية،

وقد كان تحذير قاس بأن العمل لم يكن يسير على نحو جيد" (إيفانز، 2005، ص7). اذن من الضروري تسمية العصر الحالي باسم عصر المعلومات، ونحن نعيش في زمن تقدم تكنولوجي غير قدرات جمع وتخزين ومعالجة البيانات وتوصيل المعلومات إلى طرق جديدة ومبتكرة ومن الواضح أن نظم الشبكات وتكنولوجيات الإنترنت قد بدأت في إعادة تحديد وتعريف قضايانا الاجتماعية والتجارية، والحكومة الإلكترونية تعتبر أحد أهداف ثورة تقنية المعلومات في عصرنا الحديث والتي تحققت بفضل الله سبحانه وتعالى ثم نجاح تقنية الانترنت في تشكيل أرضية مشتركة تم من خلالها توحيد الجهود على جميع المستويات.

ومن هذا المنطلق نشأت فكرة الحكومة الإلكترونية وأخذت بها أغلب دول العالم ووصلت في تنفيذها مستويات متقدمة، ومن ثم يمكن القول أن الحكومة الإلكترونية مفهوم جديد يعتمد على استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات للحصول إلى الاستخدام الأمثل للموارد الحكومية وكذلك لضمان توفير خدمة حكومية مميزة للموظفين والشركات.

ماهية الحكومة الإلكترونية

عرفت الحكومة الإلكترونية بأنها "هي قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير وتنفيذ الخدمات الحكومية للمواطنين من خلال موقع واحد على شبكة الإنترنت بسرعة وفي دقة، وبتأليف أقل وبمجهود أقل" (بسيوني، 2008، ص43).

وقد اعتمد هذا التغيير الكبير كأحد الجوانب التطبيقية لثورة المعلومات على اتجاه تغيير مفهوم أسلوب تقديم وكيفية الحصول على الخدمات البلدية المختلفة، وبالتالي كيفية التواصل بين الناس وبعضها وبين الناس وأجهزة الحكم المحلية، وهو ما أصبح يعرف باسم "الحكومة الإلكترونية". وتنشأ الحكومة الإلكترونية من خلال أربعة مراحل "بدأ بتوفير المعلومات على موقع إلكتروني، ثم تيسير الاتصالات المتبادلة بين الجهات، ثم الاتصال المباشر بالعملاء، ثم تطبيق النظم المتكاملة للخدمة والتبادل"، وطبيعة عمل الحكومة بشكل عام يتمثل في الموظف والمواطن والخدمة الدائرة بينهما (القودة، 2010، ص15).

يشير مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى انتقال تقديم الخدمات الحكومية من الصيغة الورقية إلى الصيغة الإلكترونية، وذلك باستخدام أجهزة الكمبيوتر وشبكات الاتصال والبرمجيات اللازمة لذلك، وتشير الحكومة الإلكترونية إلى "العمليات والهياكل وثيقة الصلة بالتقديم الإلكتروني لخدمات الحكومة المقدمة للجمهور، وتعتمد الحكومة الإلكترونية وظيفياً على أن فروع الحكومة تتألف من الوظائف الإدارية، والسياسية، والخدمة المدنية، والبرلمان، والسلطة القضائية، كما أن الحكومة هي مستويات مركزية أو محلية (ولاية أو إمارة أو مقاطعة أو محافظة)، مستويات الإدارات الحكومية المختلفة" (بسيوني، 2008، ص42).

كما عرف مفهوم الحكومة الإلكترونية بأنه "يعني استخدام نظم الاتصالات والمعلومات لتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وقطاع الأعمال والأجهزة الحكومية الأخرى" (الزهراني، 2009، ص5).

وتهدف مشاريع الحكومة الإلكترونية لتقديم الخدمة للمواطن على وجه مرضي، مع الأخذ بعين الاعتبار توفير الوقت والجهد والتكلفة العناصر الثلاث الأساسية لنجاح الحكومة الإلكترونية في أي مجتمع.

نبذة عن برنامج (سفير) الإلكتروني

مع الازدياد الملحوظ لأعداد الدارسين في الخارج أصبحت الحاجة ملحة لبناء منظومة متكاملة بهدف احتواء هذا الكم الهائل من البيانات بغرض التحول نحو التعاملات الإلكترونية والتي من شأنها تبسيط إجراءات الأعمال للمستفيدين من المنظومة والتي تسهم بشكل فعال بالرقى في الجودة والدقة لبيانات الدارسين في الخارج. ولتسهيل إجراءات المتابعة والإشراف على الكوادر الوطنية لبناء مجتمع معرفي، أثمرت هذه الجهود بإطلاق منظومة سفير الإلكترونية بداية عام 2008م. وما زال العمل والتطوير مستمر على منتجات المنظومة المختلفة والخدمات الإلكترونية التي تقدمها هذه المنظومة (موقع وزارة التعليم، 2017).

رؤية منظومة سفير

تقديم خدمات الكترونية ومعارف متكاملة لدعم الدارسين في الخارج تتميز بمستويات عالية من السرعة والسهولة والنفاذ والحوكمة، وذلك لتحقيق سرعة الانجاز والضبط والشفافية ودعم اتخاذ القرار.

أهداف منظومة سفير

لبرنامج سفير الإلكتروني عدة اهداف من أهمها ما يلي:

- أتمتة إجراءات العمل الخاصة بالدارسين في الخارج والملحقيات الثقافية والوزارة وجهات الابتعاث.
- سرعة تنفيذ المعاملات وذلك بتوفير المعلومات التي يحتاجها صاحب القرار بشكل إلكتروني.
- ربط أصحاب العلاقة إلكترونياً على اختلاف أماكنهم.
- متابعة معاملات الدارسين في الخارج من قبل المسؤولين بسرعة وكفاءة عالية.
- توفير مقاييس ومؤشرات أداء لحظية ومباشرة تخدم المسؤولين ومتخذي القرار.
- مرجع للقرارات الخاصة بالابتعاث ومتابعة المبتعثين (موقع وزارة التعليم، 2017).

المستفيدين من خدمات سفير

الدارسون في الخارج- الملحقيات الثقافية- جهات الابتعاث- قطاع وزارة التعليم - وكالات السفر.

منظومه سفير

تشمل منظومة سفير ما يلي:

- سفير التقديم: حيث تم توفير الخدمات الإلكترونية اللازمة لتيسير إجراءات الابتعاث الخارجي من خلال برنامج خادم الحرمين الشريفين وذلك بهدف الوصول إلى خدمة متميزة للراغبين في الابتعاث.

- سفير الطلبة: هي بوابة إلكترونية للدارسين في الخارج الهدف من إنشائها خدمة الطلبة من خلال تقديم الخدمات الإلكترونية وإتاحة متابعة حالة طلباتهم المقدمة.
- سفير العمل: هو نظام إلكتروني يتعامل مع جميع متطلبات الطلبة واتخاذ الإجراءات المناسبة فور وصولها. وهذا النظام يُمكن المستفيدين من خدمة الطالب، ويتم من خلاله متابعة الطالب أكاديمياً وإدارياً ومالياً.
- سفير الدراسي: يعتبر نظام سفير الدراسي هو المخزن الرئيسي لبيانات منظومة سفير التي تختص بالدارسين في الخارج، حيث يتمكن المستفيدون من الاطلاع على بيانات الطلبة التفصيلية مما يساعدهم في اتخاذ القرارات من خلال نظام سفير العمل.
- سفير المالي: هو نظام يختص بجميع الإجراءات المالية والإدارية في الملحقيات الثقافية للموظفين والطلبة، كما يهتم بجميع الأمور المالية وشؤون الموظفين والمشتريات والمستودعات في وزارة التعليم.
- سفير الوثائق: يهدف نظام سفير الوثائق إلى تأسيس بنية تحتية تقنية مركزية للوثائق بما يخدم توجه الحكومة الإلكترونية في الحد من استخدام الورق مما يحسن عمل الوثائق والمحفوظات في قطاعات الوزارة كافة وذلك بشكل إلكتروني.
- سفير التقارير: تم انشاء نظام سفير التقارير للاستفادة من البيانات الكبيرة والمتنوعة عن طريق استخراجها وتصنيفها ومعالجتها وتجهيزها للعرض لجهات مستفيدة. بشكل مباشر ولحظي وعالية الدقة والجودة.
- سفير الجامعات (الجامعات الموصى بها): هو نظام يختص بحصر جميع الجامعات حول العالم بتخصصاتها ودرجاتها العلمية المعتمدة من قبل وزارة التعليم - التعليم الجامعي، لكي يتمكن الراغبون في الدراسة بالخارج من اختيار جامعة وتخصص موصى به.
- سفير الخريجين: يهدف نظام سفير الخريجين إلى عرض بيانات خريجي برامج الابتعاث الخارجي لجهات إحصائية وتوظيفية محددة. (موقع وزارة التعليم، 2017).

برنامج (سفير) الطلبة

تطبيق سفير الطلبة للأجهزة الذكية هو امتداد للمنتجات والخدمات الإلكترونية التي تقدمها منظومة سفير للدارسين في الخارج، ويهدف هذا التطبيق إلى تقديم الخدمات التي يحتاجها الدارسون في الخارج بشكل أسهل وأسرع، التطبيق يقدم الخدمات الأهم والأكثر استخداماً، ويقدم البرنامج خدمة متابعة حالة الطلبات المقدمة على البوابة الإلكترونية وخدمة استلام تنبيهات لحظية بآخر التحديثات على الطلبات المقدمة. ويتم منح مبتعثي برنامج خادم الحرمين الشريفين للصالحات للدخول على بوابة الطلبة المبتعثين بعد الانتهاء مرحلة التقديم، ومرحلة تدقيق الوثائق والمعلومات، ومرحلة الترشيح، ومرحلة ملتقى المبتعثين، ومرحلة إنهاء إجراءات الابتعاث، ومرحلة السفر والوصول إلى بلد الابتعاث، وبعد الوصول إلى بلد الابتعاث يتم التسجيل في بوابة الطلبة المبتعثين عبر الدخول على رابط بوابة الطلبة المبتعثين <http://student.mohe.gov.sa>، أو من خلال موقع وزارة التعليم مباشرة.

الدراسات السابقة

راجع الباحثان الدراسات السابقة بهدف التعرف على الأدبيات المساعدة لفهم وتصميم دراسة علمية مميزة حيث تبين ان هناك دراسات تناولت موضوعات تتعلق بإدارة المعلومات بصفة عامة، ودراسات أخرى تتعلق بتقنية المعلومات، وذلك حسب التالي:

الدراسات العربية

دراسة (عريف، 2016م)، هدفت الى التعرف على خصائص وإمكانات نظام إدارة المحتوى "مارز" (MARZ)، استخدمت الباحثة منهج دراسة الحالة، وبلغ مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس (3634) عضواً هيئة تدريس. وقد تم اختيار عينة طبقية عشوائية تكونت من (350) عضو هيئة تدريس، ومن نتائج الدراسة أن أقل الخصائص المتواجدة في نظام "مارز" (MARZ) هو النشر ويليه التوافقية ويليه دعم النظام لدورة حياة المحتوى والقوالب، يليه دعم النظام لتحرير المحتوى أما باقي الخصائص وهي دعم النظام للمعايير المفتوحة والمرونة ودعم النظام للمستخدمين والمجموعات والأدوار ومدى توافر الأمن في النظام فقد تواجد بنسبة 100%، وقد أوضحت أيضاً أن من أهم أسباب عدم استخدام نظام "مارز" هو عدم المعرفة الكافية باستخدام النظام وعدم كفاية الدورات التدريبية حول استخدام النظام، وقد أوصت الدراسة بضرورة تشجيع أعضاء هيئة التدريس على استخدام النظام كما أوصت بعمل دورات تدريبية لهم، وأن يقوم قسم تقنية المعلومات بتطوير وتجديد النظام بشكل مستمر.

دراسة (المالكي، 2015م) هدفت الى التعرف على أهمية وعي وإدراك الإدارة في استخدام نظام نور، ودراسة مدى كفاءة الأجهزة المستخدمة في نظام نور، استخدم الباحث الاستبانة لجمع المعلومات من عينة مكونة من (108) من مديري ومديرات المدارس التابعة لإدارة التربية والتعليم بمحافظة جدة، وقام باستخدام المنهج الوصفي المسحي ومن أهم النتائج وجود دور فاعل لنظام نور في اتخاذ القرار بدرجة عالية، ووجود وعي وإدراك لدى الإدارة الوسطى بالنسبة لاستخدام نظام نور، وانخفاض مستوى كفاءة لأجهزة المستخدمة في نظام نور، أهم التوصيات: العمل على تحديث الأجهزة المستخدمة في نظام نور وصيانتها بشكل مستمر، والعمل على توفير شبكات الانترنت بسرعات عالية ومناسبة، والاهتمام بتحديث البيانات في نظام نور بشكل دوري ومستمر.

دراسة (القحطاني، 2015م) تهدف لمعرفة هل ساهمت الخدمات الالكترونية بتحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بمكتب العمل بجدة. استخدم الباحث المنهج المسحي ويتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين بمكتب العمل بجدة التابع لوزارة العمل وعددهم (200) موظف تم اختيار عينة الدراسة (50) موظف وهم القائمين على الخدمات الالكترونية، أي نسبة (25%) من مجتمع الدراسة ومن أهم النتائج أن غالبية الموظفين يشعرون بالرضا تجاه عمل الخدمات الالكترونية، ومن أبرز إيجابيات تقديم الخدمات الكترونياً في وزارة العمل أنها تؤدي إلى تبسيط إجراءات العمل، وقد بينت نتائج الدراسة بأن غالبية الموظفين موافقين بشدة على أن الخدمات الالكترونية دور في إنجاز أكبر قدر ممكن من المعاملات. واوصت الدراسة بأنه لا بد من المساهمة في رفع

الخدمات المقدمة وجودتها ومحاولة تبسيط إجراءاتها/ كما يجب إعداد الكوادر الفنية المتخصصة في مجالات البرمجة والحماية.

دراسة (غتمي، 1436هـ) هدفت الدراسة إلى التعرف على الواقع الحالي لخدمات المعلومات الالكترونية في القطاعات الحكومية، وخاصة في قطاع الأحوال المدنية التابع لوزارة الداخلية، ولقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وتكونت عينة الدراسة من (67) استبانة من أصل (80) استبانة تم توزيعها، ولقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها أن من أبرز إيجابيات تقديم الخدمات الإلكترونية في الأحوال المدنية أنها تؤدي إلى تبسيط إجراءات وطرق العمل، كما تؤدي إلى إنجاز أعمال أكثر، وتسهم الخدمات الالكترونية في استثمار القوى البشرية المتاحة بشكل أفضل وتتمثل أهم معوقات الخدمات الالكترونية في نقص الكوادر البشرية المتخصصة في الخدمات الالكترونية وضعف دعم الإدارة العليا للخدمات. ومن أهم توصياتها تحديد أهداف واضحة لتطوير الخدمات الالكترونية ونشر ثقافة التعاملات الالكترونية بين الموظفين ودعم مبادراتهم للمشاركة في تطوير الخدمات الالكترونية.

دراسة (المري، 1430هـ) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التقنيات الحديثة المتوفرة في الإدارة العامة للخدمات الطبية بالقوات المسلحة، وأي من هذه التقنيات أكثر استخداماً في إنجاز مهام العاملين بتلك الإدارة، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد أسفرت الدراسة عن عدة نتائج أهمها انه تتوفر التقنيات الحديثة في الإدارة العامة للخدمات الطبية بالقوات المسلحة بدرجة متوسطة، وإن التقنيات الحديثة التي يستخدمها العاملون في الإدارة العامة للخدمات الطبية بالقوات المسلحة في إنجاز مهام أعمالهم تمثلت في استخدام الحاسب الآلي في إنهاء المعاملات وتسجيلها، واستخدام الطابعات العادية والملونة في نسخ المعاملات الورقية المهمة، وإن المعوقات المهمة التي تحول دون استخدام الإدارة العامة للخدمات الطبية بالقوات المسلحة للتقنية الحديثة بدرجة عالية هي قلة الدورات التدريبية في مجال استخدام التقنيات الحديثة.

التعليق على الدراسات العربية

1. تتشابه هذه الدراسة مع دراسة (المالكي، 2015) (عريف، 2016) في أنها تمثل أحد الاتجاهات أو النماذج المعاصرة في إدارة المعلومات الالكترونية والتي يمكن توظيفها في الميدان توظيفاً فاعلاً سعيًا للتحسين المتواصل للمواقع الخدمية الالكترونية. وقد تناولت تلك الدراسات انظمه نور الالكتروني، E-Morsalat بينما تتناول الدراسة الحالية برنامج (سفير) الالكتروني.
2. تتفق هذه الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة في استخدامها للمنهج الوصفي باعتباره المنهج المناسب للدراسات الإنسانية.
3. كما تتفق الدراسات الحالية مع الدراسات السابقة في المعالجات الإحصائية المستخدمة وهي المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبارات الفروق بين المتوسطات، ومعاملات الارتباط سبيرمان.

4. تشابهت أيضا مع دراسات عديدة في تناولها أحد عناصر الحكومة الالكترونية ممثلا في موقع سفير الحكومي الالكتروني، فيما تناولت دراسات (القحطاني، 2015) عناصر تتعلق بالحكومة الالكترونية واوصت تلك الدراسات بضرورة الاهتمام بالخدمات الالكترونية الحكومية وزيادة جودتها لرفع معدلات ادائها، وهو ما تحاول الدراسة الحالية الوصول اليه في موقع (سفير) الالكتروني لخدمه المبتعثين بالخارج. 5. تتناول الدراسة الحالية موضوع ادارة المعلومات من خلال عدة محاور مثل إدارة المحتوى وتقنية المعلومات ودورها في تحسين مستوى الاداء والعلاقة بين تقنية المعلومات والاتصالات، ومحاولة التعرف على بعض المعوقات، وبرزت ان هنالك نقص في الامكانيات الفنية ونقص في الحوافز التشجيعية للعمل وعدم توافر التقنيات الحديثة، وهو ما تستند إليه الدراسة الحالية.

الدراسات الأجنبية

أجري جورمان (Gorman, 2011) دراسة في الولايات المتحدة الامريكية هدفت للتعرف على دور قادة التعليم العالي في تبني واستخدام الاتصالات الالكترونية والانترنت في اداراتهم وفاعلية استخدامها، تكونت عينة الدراسة من (113) عضو هيئة تدريس، وقد أظهرت نتائج الدراسة ان قادة التعليم العالي لهم دور كبير في عملية التغيير في اداراتهم، كما بينت النتائج وجود تبني فعلي لاستخدام الانترنت والاتصالات الالكترونية في ادارة التعليم العالي.

دراسة فيلك (Felek, 2010) اجريت في الولايات المتحدة الامريكية وهدفت إلى الكشف عن مدى استخدام الإدارة الالكترونية والبرامج الملحقة بها في إدارة الأقسام الإدارية في الجامعات، تكونت عينة الدراسة من (36) رئيس قسم يعملون في الأقسام الإدارية المختلفة، وتم تطبيق استبانة، موزعة على المعرفة الحاسوبية، واستخدام البرامج الملحقة، والرغبة في التطبيق، أظهرت نتائج الدراسة أن ما نسبته 67% من رؤساء الأقسام يمتلكون معرفة مناسبة بالحاسوب، ويرغبون بتطبيقه في عملهم الإداري، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة طردية بين المعرفة بالحاسوب، وبين مستوى استخدامه في الإدارة الالكترونية، كما بينت نتائج الدراسة أن الإدارة الالكترونية تخفف من عبء العمل على رؤساء الأقسام، وتسرع من وتيرة العمل، وتقلل الأخطاء.

أجرى ميليفل (Mellivel, 2007) دراسة في هونج كونج هدفت إلى الكشف عن درجة تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الغربية الموجودة في هونج كونج، والتي تتبع النمط الغربي في أداء أعمالها، ومدى فاعلية توظيف الإدارة الالكترونية في تجويد ورفع مستوى العمل الإداري، تكونت عينة الدراسة من (136) عضو هيئة تدريس وموظفا وطالباً، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام أسلوب المقابلة المباشرة للتعبير عن تصوراتهم حول درجة تطبيق الإدارة الالكترونية وفاعلية توظيفها.

أظهرت نتائج الدراسة أن الجامعات الغربية في هونج كونج تطبق الإدارة الالكترونية بدرجة متوسطة في جميع العمليات، ما عدا تحسين الإجراءات الداخلية الخاصة بتسجيل الطلبة، وبنظام الرواتب والترقيات لأعضاء

هيئة التدريس والموظفين، فقد جاءت بدرجة متوسطة، وبينت النتائج أن فاعلية توظيف الإدارة الالكترونية في تجويد العمل الإداري جاء بدرجة متوسطة وذلك نتيجة لعدم التوظيف الكامل للإدارة الالكترونية في مجالات العمل الإداري الجامعي، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود ضعف في النشرات والمحاضرات الخاصة بتوعية المستفيدين، والتعريف بأهمية استخدام البرمجيات الالكترونية التي تنتجها الجامعة في مجال التدريس، ومجال العمل الإداري.

دراسة (Kanlan,Teo,2003) هدفت الدراسة إلى تطوير نموذج متكامل للفاعلية الأمنية لنظام المعلومات، وفحص هذا النموذج بشكل علمي، وذلك من خلال تصميم إستبيان تم توزيعه على مديري أنظمة المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى أن المشروعات الصغيرة ومتوسطة الحجم تمارس نشاطات رادعة أقل من المنظمات الكبيرة، وأن المنظمات المالية تقوم بجهود رادعة ومتشددة على أمن المعلومات أكثر من المنظمات الأخرى.

التعليق على الدراسات الأجنبية

1. أظهرت دراسة (Gorman, 2011) وجود استخدام للإنترنت والاتصالات الالكترونية في ادارة التعليم العالي، وبذلك فان هذه الدراسة تتفق مع الدراسة الحالية التي تتناول برنامج (سفير) الإلكتروني كواحد من البرامج الالكترونية المستخدمة في التعليم العالي للطلبة المبتعثين.
2. ابرزت دراسة (Felek, 2010) وجود علاقة بين المعرفة بالحاسوب، وبين مستوى استخدامه في الإدارة الالكترونية، وهي اشارة للبرامج الالكترونية الخدمية ومنها برنامج (سفير) وبالتالي هي تتفق مع الدراسة الحالية في هذا المحور. اما دراسة (Mellivel,2007) فقد هدفت الى التعرف على درجة تطبيق الإدارة الالكترونية، وهو أصل موضوع الدراسة الحالية ممثلة في برنامج (سفير) الإلكتروني.
3. الاستفادة من الدراسات السابقة من حيث المناهج، والأدوات، وتحديد واختيار العينة، وإجراءات وكيفية التطبيق، واختيار الأساليب الإحصائية المناسبة، وما ورد من النتائج والتوصيات.
4. وعليه يمكن القول أن الدراسات السابقة لها دور مهم في تعزيز الدراسة الحالية وإنضاج مساراتها، رغم وجود بعض الاختلافات في الأهداف أو الأدوات أو الأساليب، وإن لتتبع الدراسات السابقة وتناولها جوانب كثيرة من العمليات الإدارية قد أكسب الباحثان سعة في الاطلاع بكل جوانب الادارة الالكترونية.

ثالثاً: إجراءات الدراسة

يتناول الباحثان في هذا الجزء الإجراءات المنهجية الدراسة التي تم إتباعها لتنفيذ الجانب الميداني للدراسة حيث تشمل هذه الإجراءات، المنهج المستخدم، مجتمع وعينة الدراسة، أداة الدراسة (الاستبانة) من حيث إجراءات صدقها وثباتها، بالإضافة إلى تناول المعالجات والأساليب الإحصائية التي استخدمت لتحليل وتفسير بيانات الدراسة الميدانية، وذلك من أجل الإجابة عن التساؤلات البحثية للدراسة، وفيما يلي هذه الإجراءات المنهجية بالتفصيل:

منهجية الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على منهج تحليل المحتوى الذي يعد من أكثر الأساليب البحثية ملائمة لدراسة المواقع الإلكترونية، وقد عرف تحليل المحتوى بأنه "طريقة للتحليل والملاحظة إلا أنه بدلا من ملاحظة سلوك الناس مباشرة أو دعوتهم للاستجابة لبعض ادوات القياس أو اجراء مقابلات معهم وتم تحليل الأفكار والآراء التي انتجها المبحوثين من خلال طرح الأسئلة بهذه المادة حيث ان تحليل المحتوى طريقه لدراسة وتحليل مواد الاتصال بطريقة منظمة" (طعيمة، 2004م: 69).

مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة يشمل مبعثي جامعة الباحة ضمن أعضاء هيئة التدريس والموظفين والبالغ عددهم (257) حتى العام 1438هـ، أما عينة الدراسة فتم اختيار عينة عشوائية بلغ حجمها (154) مبعث بنسبه 60% من حجم المجتمع الكلي للدراسة بالتقريب. وبعد توزيع الاستبانة الإلكترونية على العينة استطاع الباحثان الحصول على استجابات بلغت (148) من أفراد العينة وبنسبة (96.0%) من إجمالي العينة المستهدفة بالدراسة.

أداة الدراسة

تمت مراجعة أدبيات الموضوع ذات الصلة بالإضافة إلى التعرف على طبيعة عمل البرنامج (سفير/الطلبة) ومكوناته ومنتجه عبر الاستقصاء والمقابلة للطلاب المبتعثين والاستفادة من آرائهم حول البرنامج. تم تصميم استبانة تحليل محتوى على العينة من مجتمع الدراسة، وتم التصميم استناداً على أهداف وأسئلة الدراسة. حيث يعتبر الاستبيان من أهم أدوات جمع البيانات التي أخذت في الانتشار في مجال البحوث ولا تزال تمثل موقعاً بارزاً في الوقت الحالي بين وسائل جمع البيانات.

ولقد اشتملت أداة الدراسة على ستة محاور رئيسية، بالإضافة إلى متغيرات ديمغرافية لخصائص العينة شملت (النوع، والمؤهل الأكاديمي)، أما محاور أداة الدراسة فقد اشتملت على ستة أبعاد هي كما يلي:

1. مدى تقييم المبتعثين لبرنامج (سفير/الطلبة) الإلكتروني من حيث المحتوى ومدى تلبيته لرغبات المستفيدين، حيث احتوى هذا المحور على ست عبارات.
2. مدى تقييم المبتعثين لبرنامج (سفير/الطلبة) الإلكتروني من حيث الخدمات ومدى تلبيته لرغبات المستفيدين، حيث ضم هذا المحور ست عبارات.
3. مدى تقييم المبتعثين لبرنامج (سفير/الطلبة) الإلكتروني من حيث التصميم وسهولة الاستخدام ومدى تلبيته لرغبات المستفيدين، حيث احتوى هذا المحور الثالث على ست عبارات.

4. مدى تقييم المبتعثين لبرنامج (سفير/الطلبة) الإلكتروني من حيث السرعة في الرد على الاستفسارات ومدى تلبية لرغبات المستفيدين، ولقد اشتمل هذا المحور على خمس عبارات
5. مدى تقييم المبتعثين لبرنامج (سفير/الطلبة) الإلكتروني من حيث أدوات المساعدة والتواصل ومدى تلبية لرغبات المستفيدين، حيث ضم هذا المحور خمس عبارات لتقييم موقع سفير الإلكتروني من حيث أدوات المساعدة والتواصل التي تعزز تلبية رغبات المستفيدين.
6. نقاط القوة والضعف في برنامج (سفير/الطلبة) من وجهة نظر المبتعثين، حيث احتوى هذا المحور السادس والأخير على خمس عبارات وذلك للتعرف على نقاط القوة والضعف في برنامج سفير الإلكتروني للطلبة المبعثين للخارج.
- وبالتالي فإن أداة الدراسة في مجموعها الكلي تحتوي على ثلاث وثلاثون عبارة والتي تهدف للتعرف على تقييم الطلاب المبتعثين لبرنامج سفير الإلكتروني في ضوء معايير التقييم المقترحة.

إجراءات الصدق والثبات لأداة الدراسة

صدق الاتساق الداخلي

تم التحقق من صدق أداة الدراسة من خلال قياس الاتساق الداخلي، حيث يقصد به قياس درجة ارتباط كل عبارة من فقرات الاستبيان مع الدرجة الكلية للبعد أو المحور الذي تنتمي إليه، كما هو مبين بالجدول (1) أدناه، حيث بينت نتائجه أن كل فقرة من فقرات أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الصدق مع الدرجة الكلية للبعد أو المحور الذي تنتمي إليه، حيث تراوحت من (0.539 - 0.830)، كما يتبين أن جميع قيم معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية (0.01). وبالتالي نستنتج مما سبق أن جميع فقرات أداة الدراسة تحقق أهداف القياس المرجوة منها.

جدول (1) يوضح معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه

المحور الأول :		المحور الثاني :		البعد الثالث :	
رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
1	0.641**	7	0.720**	13	0.678**
2	0.671**	8	0.539**	14	0.724**
3	0.783**	9	0.741**	15	0.789**
4	0.781**	10	0.711**	16	0.774**
5	0.764**	11	0.779**	17	0.798**
6	0.738**	12	0.767**	18	0.757**
المحور الرابع :		المحور الخامس :		المحور السادس :	
19	0.678**	24	0.754**	29	0.763**
20	0.798**	25	0.641**	30	0.813**

0.763**	31	0.717**	26	0.805**	21
0.789**	32	0.830**	27	0.752**	22
0.719**	33	0.784**	28	0.819**	23

** تشير إلى أن معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)

كما قام الباحثان أيضاً بالتحقق من صدق مؤشرات أداة الدراسة عن طريق حساب معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور مع الدرجة الكلية لأداة الدراسة، وجاءت النتائج كما هو مبين بالجدول (2):

جدول (2) معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور مع الدرجة الكلية لأداة الدراسة

قيمة معامل الارتباط	عدد العبارات	محاور الدراسة
0.917**	6	المحور الأول: محتوى موقع سفير الإلكتروني
0.901**	6	المحور الثاني: مستوى الخدمات في موقع سفير الإلكتروني
0.813**	6	المحور الثالث: تصميم موقع سفير الإلكتروني وسهولة الاستخدام
0.911**	5	المحور الرابع: تقييم موقع سفير الإلكتروني من حيث سرد الرد على الاستفسارات
0.909**	5	المحور الخامس: تقييم موقع سفير الإلكتروني من حيث الأدوات المساعدة والتواصل
0.863**	5	المحور السادس: نقاط القوة والضعف في برنامج سفير من وجهة نظر المبعثين

** تعني أن معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية

يتضح من نتائج قيم معاملات الارتباط بالجدول (2) أن جميع محاور الاستبانة ترتبط بدرجة عالية معنوية مع الدرجة الكلية للاستبانة، مما يبين أن جميع المحاور تحقق أهداف القياس المرجوة لتقييم الموقع الإلكتروني لبرنامج سفير من وجهة نظر الطلاب المبتعثين. كما يتبين أن قيم معاملات الارتباط للمحاور تراوحت ما بين (0.813-0.917)، كما أن جميع قيم معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية (0.01).

ثبات أداة الدراسة

تم قياس درجة ثبات أداة الدراسة عن طريق التجزئة النصفية باستخدام معامل الارتباط بيرسون وذلك من خلال قياس درجة الارتباط بين الدرجة الكلية للبنود الفردية والدرجة الكلية للبنود الزوجية ومن ثم تصحيحه بواسطة معامل التصحيح سبيرمان براون، كما تم التحقق من الثبات الكلي لأداة الدراسة عن طريق معامل ألفا كرونباخ.

جدول (3) يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة عن طريق التجزئة النصفية

قيمة معامل الارتباط	المعامل
0.890**	معامل بيرسون للارتباط
0.942**	معامل سبيرمان براون

** تعني أن معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية (0.01)

يتضح من الجدول (3) أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين البنود الفردية والبنود الزوجية بلغت (0.890)، كما بلغت قيمة معامل سبيرمان براون للتصحيح (0.942). ويتبين من المؤشرات بالجدول أن جميع قيم معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية (0.01)، وبالتالي نستنتج من ذلك أن أداة الدراسة تحقق درجة عالية من الثبات، مما يطمئن الباحثان إلى سلامة بناء أداة الدراسة وملائمتها لجمع البيانات المطلوبة لتحقيق أهداف الدراسة.

كما قام الباحثان بالتحقق من الثبات الكلي لأداة الدراسة ومحاورها باستخدام معامل ألفا كرونباخ، كما هو مبين بالجدول (4) التالي، حيث بينت نتائجه أن أداة الدراسة حققت درجة عالية من الثبات الكلي بلغت (0.959)، مما يشير إلى مدى صلاحية استخدام أداة الدراسة لجمع البيانات المطلوبة، كما يعزز ذلك من مصداقية أداة الدراسة والوثوق في النتائج التي تتوصل إليها. كما يتضح من النتائج بالجدول أن قيم ثبات المحاور قد تراوحت ما بين (0.803-0.828).

جدول (4) يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة عن معاملات ألفا كرونباخ

معاملات ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	محاور أداة الدراسة
0.824	6	المحور الأول: محتوى موقع سفير الإلكتروني
0.804	6	المحور الثاني: مستوى الخدمات في موقع سفير الإلكتروني
0.848	6	المحور الثالث: تصميم موقع سفير الإلكتروني وسهولة الاستخدام
0.827	5	المحور الرابع: تقييم موقع سفير الإلكتروني من حيث سرد الرد على الاستفسارات
0.803	5	المحور الخامس: تقييم موقع سفير الإلكتروني من حيث الأدوات المساعدة والتواصل
0.828	5	المحور السادس: نقاط القوة والضعف في برنامج سفير من وجهة نظر المبعثين
0.959	33	الثبات الكلي لأداة الدراسة

الأساليب الإحصائية المستخدمة

لتحليل بيانات الدراسة تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية، حيث شملت الأساليب الإحصائية الوصفية، التكرارات، النسب المئوية، وذلك لتوصيف عينة الدراسة تبعاً للخصائص الديموغرافية، كما تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وذلك لقياس درجة استجابة أفراد العينة نحو فقرات محاور أداة الدراسة، أما الأساليب الإحصائية الاستدلالية، فقد شملت مجموعة من الاختبارات

الإحصائية مثل اختبار "ت" وذلك لقياس دلالة الفروق باختلاف النوع، بالإضافة إلى ذلك فقد استخدم الباحثان تحليل التباين أحادي الاتجاه وذلك لقياس دلالة الفروق باختلاف المتغيرات المؤهل الأكاديمي لأفراد العينة.

كما تم استخدام معامل الارتباط بيرسون وذلك للتحقق من مؤشرات الصدق لأداة الدراسة وذلك بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، أما في مجال ثبات الدراسة فقد استخدم الباحثان التجزئة النصفية وذلك لقياس ثبات الدراسة باستخدام معامل الارتباط بيرسون ومعامل سبيرمان براون للتصحيح، أضيف إلى ذلك فقد تم حساب ثبات أداة الدراسة عن طريق معامل ألفا كرونباخ وذلك لقياس الثبات الكلي لأداة الدراسة ومحاورها.

تم إعطاء الدرجات التالية لإجابات العينة حول فقرات أبعاد أداة الدراسة:

تحليل بيانات الدراسة وتفسيرها

إن الهدف من تحليل بيانات الدراسة هو التعرف على تقييم الطلاب المبتعثين لبرنامج سفير الإلكتروني، وذلك من خلال تقييم البرنامج من خلال المعايير التالية: (محتوى موقع سفير الإلكتروني، مستوى الخدمات المقدمة على الموقع، تصميم موقع سفير الإلكتروني وسهولة الاستخدام، تقييم موقع سفير الإلكتروني من حيث سرعة الرد على الاستفسارات، تقييم الموقع من حيث الأدوات المساعدة والتواصل، وأخيراً نقاط القوة والضعف في برنامج سفير الإلكتروني من وجهة نظر الطلاب المبتعثين عينة الدراسة) وفق التصور التالي:

أولاً / توصيف عينة الدراسة بحسب المتغيرات الديموغرافية:

جدول (5) توصيف العينة بحسب المتغيرات الديموغرافية

النوع	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	110	74.3
أنثى	38	25.7
المؤهل العلمي		
بكالوريوس	62	41.9
ماجستير	66	44.6
دكتوراه	20	13.5

تم توصيف عينة الدراسة من الطلاب المبتعثين والمشاركين في دراستنا الحالية بحسب المتغيرات الديموغرافية (النوع، والمؤهل الأكاديمي)، كما هو مبين بالجدول (5)، وتفاصيل تحليل توصيف العينة كما يلي:

فيما يتعلق بتوصيف عينة المبتعثين بحسب النوع، فقد أظهرت النتائج بالجدول (5) أن غالبية أفراد العينة من المبتعثين من الذكور، حيث يشكلون نسبة 74.3%، بينما بلغت نسبة المبتعثات المشاركات في

الدراسة (25.7%). وقد يعزى انخفاض مشاركة المبتعثات في الدراسة إلى شروط الابتعاث التي تشترط مرافق من محارم المبتعثة.

توصيف العينة بحسب المؤهل الأكاديمي

فيما يتعلق بتوصيف العينة بحسب المؤهل الأكاديمي، فقد بينت المؤشرات بالجدول (5)، أن غالبية أفراد العينة وبنسبة 44.6% مؤهلهم الأكاديمي ماجستير، بينما حاز المبتعثين في درجة البكالوريوس 41.9%، في حين بلغت نسبة حملة الدكتوراه أقل نسبة بلغت 13.5%.

الإجابة عن الأسئلة البحثية

في هذا الجزء من تحليل بيانات الدراسة تناول الباحثان آراء العينة وذلك من أجل الإجابة عن الأسئلة البحثية للدراسة والتي هدفت إلى التعرف على آراء أفراد العينة حول تقييم موقع سفير الإلكتروني من خلال المعايير المقترحة للتقييم من أجل التعرف على دوره في تلبية رغبات وتطلعات طلاب الابتعاث في التواصل مع الجهات المسؤولة كما سيرد فيما يلي:

السؤال الأول: ما مدى تقييم المبتعثين لبرنامج (سفير/الطلبة) الإلكتروني من حيث (المحتوى) وما مدى تلبية رغبات المستفيدين؟.

وللإجابة عن هذا السؤال تناول الباحثان استجابات أفراد العينة حول محتوى الموقع الإلكتروني لبرنامج سفير ومدى تلبية لرغبات المستفيدين، كما سيرد في الجدول (6) التالي:

جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول تقييم محتوى الموقع الإلكتروني لبرنامج سفير للطلاب المبتعثين ومدى تلبية لرغبات المستفيدين منه

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم	الترتيب
1	2.36	0.68	كبيرة	1
2	1.94	0.76	متوسطة	4

3	يقدم موقع (سفير) الإلكتروني الاخبار التي تهتم الطلاب المبتعثين بالخارج.	1.90	0.81	متوسطة	6
4	يقوم موقع (سفير) الإلكتروني بإتاحة الانظمة والقوانين الخاصة بنظام الابتعاث الخارجي وتوضيح الحقوق والواجبات للطلاب المبتعثين بالخارج.	2.01	0.87	متوسطة	3
5	هنالك تحديث وازافة مزايا بصورة دورية تتم على موقع (سفير) الإلكتروني وذلك لمواكبة كافة المتطلبات.	1.91	0.80	متوسطة	5
6	من حيث المحتوى العام للموقع فان (سفير) الإلكتروني يلبي رغبات الطلاب المبتعثين تماماً.	2.11	0.64	متوسطة	2
المتوسط الحسابي المرجح العام		2.04	0.56	متوسطة	

المصدر بيانات الدراسة الميدانية

بينت النتائج بالجدول (6) استجابات أفراد العينة حول مستوى تقييم المبتعثين لمحتوى موقع سفير الإلكتروني ومدى تلبيته لرغبات المستفيدين منه، حيث يتضح أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح العام لإجابات العينة بلغت (2.04) وانحراف معياري قدره (0.56). وبالتالي نستنتج من ذلك أن آراء العينة تشير بشكل عام أن محتوى الموقع الإلكتروني يلبي رغبات المستفيدين بدرجة متوسطة. وفيما يلي نتناول بالتفصيل والتفسير أهم وأبرز آراء العينة المتعلقة بمحتوى موقع سفير الإلكتروني للطلاب المبتعثين:

أظهرت النتائج بالجدول (6) السابق أن العبارة رقم (1) حيث نصت على "في موقع (سفير) الإلكتروني كافة المعلومات متاحة لجميع المستفيدين من المبتعثين بالخارج" قد جاءت في المرتبة الأولى من بين العبارات التي تبين محتوى موقع سفير الإلكتروني، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (2.36) وانحراف معياري (0.68)، وبالتالي نستنتج مما سبق أن موقع سفير الإلكتروني يتيح كافة المعلومات لجميع المستفيدين من المبتعثين للخارج وبدرجة كبيرة.

كما بينت النتائج بالجدول (6) السابق أن العبارة رقم (6) حيث نصت على "من حيث المحتوى العام للموقع فان (سفير) الإلكتروني يلبي رغبات المبتعثين تماماً" قد حازت على المرتبة الثانية من بين العبارات المتعلقة بتقييم محتوى موقع سفير الإلكتروني، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (2.11) وانحراف معياري (0.64). وبالتالي نستنتج مما سبق أنه من حيث المحتوى العام للموقع فإن سفير الإلكتروني يلبي رغبات المبتعثين تماماً بدرجة متوسطة، مما يبين أن هناك أهمية لإعادة تصميم الموقع حتى يكون محتواه أكثر جاذبية لتلبية رغبات المبتعثين.

كما أشارت النتائج بالجدول (6) السابق أن العبارة رقم (5) حيث نصت على "هنالك تحديث وازافة مزايا بصورة دورية تتم على موقع (سفير) الإلكتروني وذلك لمواكبة كافة المتطلبات" قد حازت على المرتبة قبل الأخيرة من بين العبارات المتعلقة بتقييم محتوى موقع سفير الإلكتروني للمبتعثين للدراسة خارج المملكة، ويدعم ذلك قيمة

المتوسط الحسابي المرجح (1.91) وانحراف معياري (0.80)، وبالتالي نستنتج مما سبق أن هناك تحديث وإضافة مزايا بصورة دورية لموقع سفير الإلكتروني ولكن بدرجة متوسطة، وهذا يعني أن رغبات المبتعثين من خلال المحتوى تتحقق بدرجة متوسطة وهذا أقل من التوقعات.

كما أظهرت المؤشرات بالجدول (6) السابق أن العبارة رقم (3) حيث نصت على "يقدم موقع (سفير) الإلكتروني الأخبار التي تهم المبتعثين بالخارج" قد نالت المرتبة الأخيرة من بين العبارات المتعلقة بتقييم محتوى سفير الإلكتروني وأثره على تلبية رغبات المستفيدين، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (1.90) وانحراف معياري (0.81). وبالتالي يتضح من المؤشرات أن موقع سفير الإلكتروني يقدم الأخبار التي تهم المبتعثين للخارج بدرجة متوسطة، مما يشير إلى أهمية أن يكون الموقع سباقاً في نقل الأخبار لدى المبتعثين في الوقت المناسب وبدرجة عالية.

وبالتالي يستخلص الباحثان من خلال تحليل وتفسير آراء العينة المتعلقة بتقييم محتوى سفير الإلكتروني أن برنامج سفير الإلكتروني يلبي رغبات المبتعثين بدرجة كبيرة وأنه يتيح كافة المعلومات لجميع المبتعثين دون استثناء. وعلى الرغم من ذلك، يتضح أن هناك حاجة لبذل المزيد لدعم المحتوى الخاص ببرنامج سفير بحيث يكون أكثر حداثة وجاذبية لدى المبتعثين ومن أهم تلك الجوانب المتعلقة بالمحتوى والتي تتطلب إعادة مراجعة، تحديث وإضافة المزيد من المزايا بصورة دورية على برنامج سفير، وتوفير وسائل التواصل الإلكتروني لدى المبتعثين مع الجهات المسؤولة بالمملكة والتي تهم المبتعثين بالخارج، بالإضافة إلى ذلك هناك حاجة لتقديم الأخبار التي تهم المبتعثين في الوقت المناسب.

السؤال الثاني: ما مدى تقييم المبتعثين لبرنامج (سفير/الطلبة) الإلكتروني من حيث (الخدمات) وما مدى تلبية رغبات المستفيدين؟.

للإجابة عن هذا السؤال والخاص بتقييم المبتعثين لبرنامج سفير الإلكتروني من حيث الخدمات المقدمة ومدى تلبية رغبات المستفيدين، يتناول الباحثان في الجدول (7) استجابات أفراد العينة من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية:

جدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة والمتعلقة بتقييم المبتعثين لبرنامج سفير من حيث الخدمات المقدمة ومدى تلبية ذلك لرغباتهم

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم	الترتيب
7	2.05	0.79	متوسطة	3
يهتم موقع (سفير) الإلكتروني للطلاب المبتعثين بالخدمات التي يقدمها ويهتم بالاستفسار عن تلك الخدمات ورضى المستفيدين منها.				

1	كبيرة	0.68	2.55	يقدم موقع (سفير) الإلكتروني خدمة التتبع والتعقيب على كافة التعاملات للطلاب المبتعثين	8
6	متوسطة	0.74	1.60	يقدم موقع (سفير) الإلكتروني خدمة التسجيل للتوظيف في القطاع العام والخاص للطلاب المبتعثين.	9
2	متوسطة	0.71	2.11	يقدم موقع (سفير) خدمات بدرجة عالية من الدقة والمصداقية للطلاب المبتعثين.	10
5	متوسطة	0.81	1.70	يقدم موقع (سفير) الإلكتروني بالإجابة جميع الخدمات الحكومية للطلاب المبتعثين.	11
4	متوسطة	0.70	1.96	من حيث جودة الخدمات للموقع فإن (سفير) الإلكتروني يلبي رغبات الطلاب المبتعثين تماماً	12
متوسطة		0.53	1.99	المتوسط الحسابي المرجح العام	

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية

أظهرت النتائج بالجدول (7) اعلاه آراء العينة حول مستوى الخدمات المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني لبرنامج سفير للمبتعثين من وجهة نظر عينة من المبتعثين المشاركين في الدراسة الحالية، حيث يتضح أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح العام لإجابات العينة بلغت (1.99) وانحراف معياري قدره (0.53)، وهذا يشير إلى أن الخدمات المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني لبرنامج سفير تلبي رغبات المبتعثين بدرجة متوسطة.

وفيما يلي نتناول بالتحليل والتفسير أهم وأبرز آراء العينة المتعلقة بمستوى الخدمات المقدمة بموقع سفير الإلكتروني للمبتعثين من وجهة نظرهم:

بينت النتائج بالجدول (7) السابق أن العبارة رقم (8) حيث نصت على "يقدم موقع (سفير) الإلكتروني خدمة التتبع والتعقيب على كافة التعاملات للمبتعثين بالخارج" قد جاءت في المرتبة الأولى من بين العبارات التي تفسر مستوى الخدمات المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني لبرنامج سفير للمبتعثين، ويعزز ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (2.55) وانحراف معياري (0.68)، وبالتالي نستنتج تميز الموقع في تقديم خدمة التتبع والتعقيب على كافة المعاملات التي تهم المبتعثين.

كما بينت النتائج بالجدول (7) السابق أن العبارة رقم (10) حيث نصت على "يقدم موقع (سفير) خدمات بدرجة عالية من الدقة والمصداقية للمبتعثين" قد نالت المرتبة الثانية من بين العبارات التي تفسر مستوى الخدمات المقدمة على الموقع الإلكتروني لبرنامج سفير للمبتعثين ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (2.11) وانحراف معياري (0.71). وبالتالي يتبين مما سبق أن موقع سفير يقدم خدمات بدرجة متوسطة من الدقة والمصداقية للمبتعثين، مما يبين مدى أهمية إجراء المزيد من الإجراءات في مجال الدقة والمصداقية للخدمات المقدمة للمبتعثين، وذلك من أجل تلبية رغباتهم.

كما أظهرت النتائج بالجدول (7) السابق أن العبارة رقم (11) حيث نصت على "يقدم موقع (سفير) الإلكتروني بالإنابة جميع الخدمات الحكومية للمبتعثين" قد جاءت في المرتبة قبل الأخيرة من بين العبارات المتعلقة بالخدمات المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني لبرنامج سفير للمبتعثين، ويعزز ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (1.70) وانحراف معياري (0.81). وبالتالي يتبين أن هناك أهمية بأن يلتزم موقع سفير الإلكتروني بتقديم جميع الخدمات الحكومية للمبتعثين بالإنابة عن هذه الجهات وبدرجة عالية من المصداقية حتى يريح المبتعثين من عناء البحث عن هذه الجهات الحكومية.

كما بينت النتائج بالجدول (7) أعلاه أن العبارة رقم (9) حيث نصت على "يقدم موقع (سفير) الإلكتروني خدمه التسجيل للتوظيف في القطاع العام والخاص للمبتعثين" قد حازت على المرتبة الأخيرة من بين العبارات التي تبين مستوى الخدمات المقدمة من خلال موقع سفير الإلكتروني للمبتعثين، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (1.60) وانحراف معياري (0.74).

وبالتالي نستنتج أن برنامج سفير الإلكتروني يقدم خدمة التسجيل للتوظيف في القطاع العام أو الخاص للمبتعثين بدرجة ضعيفة، مما يشير إلى أنه لا يلبي رغبات المبتعثين، مما يضيع عليهم الفرص المتاحة في هذه القطاعات.

يستخلص الباحثان من خلال تحليل آراء العينة المتعلقة بالخدمات المقدمة عبر الموقع الإلكتروني لبرنامج سفير، فقد بينت الدراسة أنه على الرغم من نجاح برنامج سفير في تقديم خدمة التتبع والتعقيب على كافة التعاملات للمبتعثين للخارج، إلا أن مستوى تقديم الخدمات في الكثير من الجوانب التي تهم للمبتعثين دون المستوى المطلوب.

السؤال الثالث: ما مدى تقييم المبتعثين لبرنامج (سفير/الطلبة) الإلكتروني من حيث (التصميم وسهولة الاستخدام) وما مدى تلبيته لرغبات المستفيدين؟.

للإجابة عن هذا السؤال، تناول الباحثان في الجدول (8) استجابات أفراد العينة من المبتعثين المشاركين في الدراسة حول مستوى تقييمهم لبرنامج سفير الإلكتروني من حيث التصميم وسهولة الاستخدام:

جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة من الطلاب المبتعثين حول مستوى تقييمهم لموقع سفير الإلكتروني من حيث التصميم وسهولة الاستخدام

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم	الترتيب
13	2.58	0.62	كبيرة	1
14	2.51	0.67	كبيرة	3
15	2.41	0.70	كبيرة	4
16	2.57	0.65	كبيرة	2
17	2.36	0.72	كبيرة	5
18	2.19	0.66	متوسطة	6
المتوسط الحسابي المرجح العام		2.44	0.51	

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية

بينت النتائج بالجدول (8) آراء العينة لمستوى تقييم الطلبة المبتعثين لموقع سفير الإلكتروني من حيث التصميم وسهولة الاستخدام من وجهة نظرهم، حيث يتضح أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح العام لإجابات العينة حول تصميم موقع سفير الإلكتروني للمبتعثين وسهولة الاستخدام بشكل عام بلغت (2.44) وانحراف معياري قدره (0.51). وهذا يشير إلى أن غالبية أفراد العينة من المبتعثين المشاركين في الدراسة الحالية يؤكدون أن موقع سفير الإلكتروني يتميز بجودة التصميم وسهولة الاستخدام بدرجة كبيرة، وفيما يلي نتناول بالتفصيل والتفسير أهم وأبرز آراء العينة المتعلقة بمستوى تقييمهم لموقع سفير الإلكتروني للمبتعثين من حيث التصميم وسهولة الاستخدام:

بينت النتائج بالجدول (8) السابق أن العبارة رقم (13) والتي نصت على " تصميم الصفحة الرئيسية لموقع (سفير) يعتبر مدخلاً لجميع الخدمات المقدمة من الموقع للمبتعثين قد نالت المرتبة الأولى من بين العبارات التي تفسر جودة تصميم موقع سفير الإلكتروني وسهولة استخدامه، ويعزز ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (2.58) وانحراف معياري قدره (0.62). وبالتالي نستنتج أن غالبية أفراد العينة يعتقدون أن تصميم الصفحة الرئيسية لموقع سفير يعتبر مدخلاً لجميع الخدمات المقدمة من الموقع للمبتعثين وبدرجة كبيرة.

كما أظهرت النتائج بالجدول (8) السابق أن العبارة رقم (16) والتي نصت على "الدخول للموقع يتميز بالسهولة في الاستخدام لكافة الخدمات التي يقدمها موقع (سفير) الإلكتروني" قد جاءت في المرتبة الثانية من بين العبارات التي تبين جودة التصميم وسهولة الاستخدام لموقع سفير الإلكتروني، ويعزز ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (2.57) وانحراف معياري (0.65)، وبالتالي نستنتج أن غالبية أفراد العينة من المبتعثين المشاركين في الدراسة الحالية يعتقدون وبدرجة كبيرة أن الدخول للموقع يتميز بالسهولة في الاستخدام لكافة الخدمات التي يقدمها موقع سفير الإلكتروني.

كما تشير النتائج بالجدول (8) السابق أن العبارة رقم (17) حيث نصت على "كل محتويات موقع (سفير) الإلكتروني واضحة للمبتعثين عند تصفحهم الموقع" قد جاءت في المرتبة قبل الأخيرة من بين العبارات التي تفسر جودة تصميم الموقع وسهولة استخدامه، ويشير ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (2.36) وانحراف معياري (0.72)، وبالتالي يتبين أن غالبية المبتعثين المشاركين في الدراسة الحالية يؤكدون أن كل محتويات موقع سفير الإلكتروني واضحة للمبتعثين عند تصفحهم الموقع.

كما أشارت النتائج بالجدول (8) السابق أن العبارة رقم (18) حيث نصت على "يلبي موقع (سفير) الإلكتروني من حيث تصميمه وسهولة استخدامه رغبات وتطلعات الطلاب المبتعثين تماما" قد جاءت في المرتبة الأخيرة من بين الفقرات التي تبين تصميم الموقع وسهولة الاستخدام، ويعزز ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (2.19) وانحراف معياري (0.66). وبالتالي يستنتج الباحثان من المؤشرات السابقة أن غالبية أفراد العينة من المبتعثين يرون أن موقع سفير الإلكتروني من حيث تصميمه وسهولة استخدامه يلبي رغبات وتطلعات المبتعثين بدرجة متوسطة.

السؤال الرابع: ما مدى تقييم المبتعثين لبرنامج (سفير/الطلبة) الإلكتروني من حيث (السرعة في الرد على الاستفسارات) وما مدى تلبية لرغبات المستفيدين؟

للإجابة عن هذا السؤال قام الباحثان بتحليل وتفسير استجابات العينة حول فقرات المحور الرابع والمتعلقة بتقييم أفراد العينة لبرنامج سفير الإلكتروني من حيث السرعة في الرد على الاستفسارات ومدى تلبية ذلك لرغبات المستفيدين، كما هو مبين بالجدول (9) التالي:

جدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول تقييم الطلبة المبتعثين لبرنامج سفير الإلكتروني من حيث السرعة في الرد على الاستفسارات

رقم العبارة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم	الترتيب
19	هنالك اعتماد شبه كامل من الطلاب المبتعثين بالخارج على موقع (سفير) الالكتروني في الحصول على اجوبة لاستفساراتهم واسئلتهم.	2.34	0.72	كبيرة	1
20	يجد الطلاب المبتعثين ضالتهم في موقع (سفير) الالكتروني مما يجعلهم يعتمدون عليه في استفساراتهم وطلباتهم المختلفة.	2.08	0.75	متوسطة	2
21	هنالك استجابة كبيرة يتيحها موقع (سفير) الإلكتروني لكافة تساؤلات واستفسارات الطلاب لمختلف الجهات بالمملكة.	1.86	0.81	متوسطة	3
22	يحدد موقع (سفير) الالكتروني وقت انجاز الخدمة المقدمة للطلاب المبتعثين مما يلبي رغباتهم.	1.86	0.87	متوسطة	4
23	تستجيب إدارة موقع (سفير) الالكتروني لشكاوى الطلاب المبتعثين واستفساراتهم بصورة سريعة وفي وقت قياسي.	1.83	0.74	متوسطة	5
المتوسط الحسابي المرجح العام		1.99	0.60	متوسطة	

يتضح من النتائج بالجدول (9) السابق، والمتعلقة بتقييم الطلبة المبتعثين المشاركين في الدراسة الحالية، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح العام لإجابات العينة حول مدى تقييمهم للسرعة في الرد على الاستفسارات من المبتعثين بشكل عام بلغت (1.99) وانحراف معياري قدره (0.60). وبالتالي نستنتج أن غالبية أفراد العينة من المبتعثين يرون أن سرعة الرد على الاستفسارات من خلال موقع سفير الإلكتروني تعتبر متوسطة.

وفيما يلي نتناول بالتحليل والتفسير أهم وأبرز آراء العينة المتعلقة بتقييم الطلبة لبرنامج سفير الإلكتروني من حيث سرعة الرد على الاستفسارات:

كشفت النتائج بالجدول (9) أن العبارة رقم (19) والتي نصت على "هناك اعتماد شبه كامل من المبتعثين بالخارج على موقع (سفير) الإلكتروني في الحصول على اجوبة لاستفساراتهم واسئلتهم" قد جاءت في المرتبة الأولى من بين العبارات التي تبين تقييم المبتعثين لبرنامج سفير الإلكتروني من حيث سرعة الرد على الاستفسارات ويعزز ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (2.34) وانحراف معياري (0.72).

وعليه نستنتج أن غالبية المبتعثين المشاركين في الدراسة الحالية يعتقدون وبدرجة كبيرة أن هناك اعتماد شبه كامل من المبتعثين بالخارج على موقع سفير الإلكتروني في الحصول على أجوبة لاستفساراتهم وأسئلتهم.

وهذا يبين أن موقع سفير الإلكتروني هو المصدر الوحيد للمبتعثين للحصول على أجوبة لاستفساراتهم، حيث يتم الرد بسرعة كبيرة.

كما بينت النتائج بالجدول (9) أن العبارة رقم (20) والتي نصت على "يجد المبتعثين ضالتهم في موقع (سفير) الإلكتروني مما يجعلهم يعتمدون عليه في استفساراتهم وطلباتهم المختلفة" قد نالت المرتبة الثانية من بين العبارات التي توضح تقييم المبتعثين لسرعة الرد على استفساراتهم من خلال موقع سفير، ويعزز ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (2.08) وانحراف معياري (0.75). ويتبين مما سبق أن غالبية أفراد العينة يرون أنهم يجدون ضالتهم في موقع سفير بدرجة متوسطة، وهذا يتطلب تحديث العمليات الخاصة بسرعة الرد في الوقت المناسب.

كما أشارت النتائج بالجدول (9) السابق أن العبارة رقم (22) والتي نصت على "يحدد موقع (سفير) الإلكتروني وقت انجاز الخدمة المقدمة للمبتعثين مما يلبي رغباتهم" قد جاءت في المرتبة قبل الأخيرة من بين العبارات المتعلقة بتقييم المبتعثين لبرنامج سفير الإلكتروني من حيث السرعة في الرد على الاستفسارات، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (1.86) وانحراف معياري (0.87)، وبالتالي يتضح من المؤشرات السابقة أن غالبية المبتعثين يرون أن موقع سفير الإلكتروني يحدد وقت إنجاز الخدمة المقدمة للمبتعثين بدرجة متوسطة، مما لا يساهم في تلبية رغباتهم في الرد على استفساراتهم بشكل فوري.

كما بينت النتائج بالجدول (9) السابق أن العبارة رقم (23) والتي نصت على "تستجيب إدارة موقع (سفير) الإلكتروني لشكاوى المبتعثين واستفساراتهم بصورة سريعة وفي وقت قياسي" حازت على المرتبة الأخيرة من بين العبارات المتعلقة بتقييم المبتعثين لموقع سفير الإلكتروني من حيث سرعة الرد على استفساراتهم، ويشير إلى ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (1.83) وانحراف معياري (0.74)، وبالتالي نستنتج من المؤشرات السابقة أن غالبية المبتعثين المشاركين في الدراسة الحالية يعتقدون أن إدارة الموقع تستجيب لشكاوى المبتعثين واستفساراتهم بدرجة متوسطة.

السؤال الخامس: ما مدى تقييم المبتعثين لبرنامج (سفير/الطلبة) الإلكتروني من حيث (أدوات المساعدة والتواصل) وما مدى تلبية لرغبات المستفيدين؟.

وللإجابة على هذا السؤال تم تناول استجابات أفراد العينة من المبتعثين المشاركين في الدراسة كما سيرد في الجدول التالي:

جدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة المتعلقة بتقييم الطلبة المستفيدين لبرنامج سفير الإلكتروني من حيث أدوات المساعدة والتواصل

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم	الترتيب
24	2.28	0.80	متوسطة	2
25	2.62	0.65	كبيرة	1
26	1.38	0.73	ضعيفة	5
27	1.78	0.85	متوسطة	4
28	2.10	0.77	متوسطة	3
المتوسط الحسابي المرجح العام		2.03	0.57	

تبين المؤشرات بالجدول (10) أعلاه آراء العينة المتعلقة بتقييم المبتعثين حول موقع سفير الإلكتروني من حيث أدوات المساعدة والتواصل مع إدارة الموقع، حيث يتضح أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح بشكل عام بلغت (2.03) بانحراف معياري قدره (0.57). من ذلك نستنتج أن أدوات المساعدة والتواصل تتوفر بدرجة متوسطة لدى المبتعثين من خلال الموقع الإلكتروني.

ومن أهم وأبرز مؤشرات تقييم المبتعثين لأدوات المساعدة والتواصل ما يلي:

أظهرت النتائج بالجدول (10) أن العبارة رقم (24) والتي نصت على "موقع (سفير) الإلكتروني مؤمن بحيث لا يمكن للغير الاطلاع على معلوماتك الشخصية وخصوصياتك واستفساراتك والاجابة عليها " قد جاءت في المرتبة الأولى من بين العبارات تفسر أدوات المساعدة والتواصل من خلال موقع سفير الإلكتروني، ويعزز ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (2.62) بانحراف معياري (0.65).

كما كشفت النتائج بالجدول (10) أن العبارة رقم (24) والتي نصت على "يوفر موقع (سفير) الإلكتروني خدمة الاسئلة والاستفسارات الشائعة تسهيلا للمبتعثين" قد حازت على المرتبة الثانية من بين العبارات التي تفسر

أدوات المساعدة والتواصل مع الموقع، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (2.28) بانحراف معياري (0.80).

كما بينت النتائج بالجدول (10) أن العبارة رقم (27) والتي نصت على "يوفر موقع (سفير) الإلكتروني خاصية التواصل مع المستفيدين في حالة انتهاك الخصوصية لغرض حل المشكلة بأسرع ما يكون" قد جاءت في المرتبة قبل الأخيرة من بين العبارات التي تفسر أدوات المساعدة والتواصل من خلال الموقع الإلكتروني (سفير) لدى المبتعثين، ويعزز ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (1.78) بانحراف معياري (0.85).

وبالتالي نستنتج من المؤشرات السابقة أن غالبية المبتعثين يرون أن موقع سفير الإلكتروني يوفر خدمة التواصل مع المستفيدين في حالة انتهاك الخصوصية لغرض حل المشكلة بأسرع ما يكون بدرجة متوسطة. وهذا يبين مدى أهمية دعم وتعزيز مثل هذه الخدمات.

كما أشارت النتائج بالجدول (10) السابق أن العبارة رقم (26) والتي نصت على "موقع (سفير) الإلكتروني يوفر غرف للدردشة والتواصل بين المبتعثين للتداول حول همومهم وأفكارهم" قد حازت على المرتبة الأخيرة من بين العبارات التي تبين مدى توفر أدوات المساعدة والتواصل على موقع سفير الإلكتروني، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (1.38) بانحراف معياري (0.73). وبالتالي نستنتج من المؤشرات السابقة أن غالبية المبتعثين المشاركين في الدراسة يعتقدون أن موقع سفير الإلكتروني يوفر غرف للدردشة والتواصل بين المبتعثين بدرجة ضعيفة للتداول حول همومهم وأفكارهم.

وهذا يبين مدى أهمية توفير مثل هذه الخدمة لأنها تسهم في استفادة المبتعثين من بعضهم البعض في حل مشكلاتهم عبر موقع سفير الإلكتروني وتبادل المعلومات المفيدة لهم.

وبالتالي نستخلص من خلال تحليل آراء العينة حول موقع سفير الإلكتروني من حيث مدى توفر أدوات المساعدة والتواصل عبر موقع سفير، يتضح من أن من بين المؤشرات الإيجابية والتي تعزز توفر أدوات المساعدة والتواصل أن موقع (سفير) الإلكتروني مؤمن بحيث لا يمكن للغير الاطلاع على المعلومات الشخصية وخصوصيات واستفسارات المبتعثين والاجابة عليها، إلا ان هناك مؤشرات تبين أن هناك خدمات تتعلق بأدوات المساعدة والتواصل تحتاج إلى تفعيل بصورة جيدة حتى يستطيع المبتعث التواصل من خلال الموقع ومن أهمها ضرورة توفير موقع سفير الإلكتروني لخاصية التواصل مع المستفيدين في حالة انتهاك الخصوصية، بالإضافة إلى ذلك أن هناك أهمية لتوفير غرف للدردشة والتواصل بين المبتعثين للتداول بشأن همومهم وأفكارهم والاستفادة من بعضهم البعض.

السؤال السادس: ما نقاط القوة والضعف في برنامج (سفير/الطلبة) من وجهة نظر المبتعثين ؟.
للإجابة عن هذا السؤال يتناول الباحثان في الجدول (11) أبرز نقاط القوة والضعف في برنامج سفير الإلكتروني من وجهة نظر المبتعثين:

جدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة المتعلقة بأبرز نقاط القوة والضعف لبرنامج سفير الإلكتروني للمبتعثين

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم	الترتيب
29	2.49	0.71	كبيرة	1
30	1.91	0.83	متوسطة	5
31	2.22	0.75	متوسطة	4
32	2.39	0.77	كبيرة	2
33	2.31	0.75	متوسطة	3
المتوسط الحسابي المرجح العام		2.26	0.59	متوسطة

تبين المؤشرات بالجدول (11) آراء العينة المتعلقة بأبرز نقاط القوة والضعف لموقع سفير الإلكتروني من وجهة نظر المبتعثين، حيث يتضح أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح بشكل عام بلغت (2.26) بانحراف معياري قدره (0.59). وبالتالي نستنتج مما أن موقع سفير الإلكتروني يتمتع بوجود نقاط القوة والضعف بدرجة متوسطة. وفيما يلي يتناول الباحثان بالتفصيل أهم وأبرز المؤشرات التي تبين نقاط القوة والضعف المتعلقة بموقع سفير الإلكتروني للمبتعثين:

أظهرت النتائج بالجدول (11) أن العبارة رقم (29) والتي نصت على "من نقاط القوة في برنامج (سفير) الإلكتروني رفع مستوى أمن المعلومات الخاص ببيانات المبتعثين للدارسة في الخارج ومرافقيهم" قد جاءت في

المرتبة الأولى من بين العبارات تفسر نقاط القوة والضعف لموقع سفير الإلكتروني، ويعزز ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (2.49) وانحراف معياري (0.71). ونستنتج من ذلك أن غالبية المبتعثين من عينة الدراسة الحالية يعتقدون وبدرجة كبيرة أن من نقاط القوة في برنامج سفير الإلكتروني رفع مستوى أمن المعلومات الخاص ببيانات المبتعثين للدراسة في الخارج ومرافقيهم.

وهذا ما تم تأكيده في المحور السابق، حيث أشارت النتائج إلى أن غالبية المبتعثين من عينة الدراسة الحالية يعتقدون وبدرجة كبيرة أن موقع سفير الإلكتروني مؤمن بحيث لا يمكن للغير الاطلاع على المعلومات الشخصية وخصوصيات واستفسارات المبتعث والإجابة عليها.

كما بينت النتائج بالجدول (11) أن العبارة رقم (32) والتي نصت على "من نقاط القوة في برنامج (سفير) الإلكتروني أن غالبية المبتعثين بالخارج يعتمدون عليه دون غيره من البرامج الأخرى" قد حازت على المرتبة الثانية من بين العبارات التي تفسر نقاط القوة والضعف لموقع سفير الإلكتروني، ويعزز ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (2.39) وانحراف معياري (0.77).

وعليه نستنتج أن غالبية أفراد العينة من المبتعثين المشاركين في الدراسة يعتقدون وبدرجة كبيرة أن من نقاط القوة في برنامج سفير الإلكتروني أن غالبية المبتعثين بالخارج يعتمدون عليه دون غيره من البرامج الأخرى. وبالتالي فإن توفر هذه الاعتمادية على البرنامج يجعل منه الملاذ الأول للمبتعثين للحصول على المعلومات والرد على استفساراتهم.

كما تشير النتائج بالجدول (11) أن العبارة رقم (31) والتي نصت على "من نقاط القوة في برنامج (سفير) الإلكتروني لا يمكن اختراقه من أي جهة إلكترونية أخرى" قد حازت على المرتبة قبل الأخيرة من بين العبارات المفسرة لنقاط القوة والضعف لموقع سفير الإلكتروني، ويعزز ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (2.22) وانحراف معياري (0.75). وعليه نستنتج أن غالبية المبتعثين المشاركين في الدراسة يرون أن برنامج سفير الإلكتروني يتميز بحماية متوسطة ضد الاختراق من أي جهة إلكترونية أخرى.

كما كشفت النتائج بالجدول (11) أن العبارة رقم (30) والتي نصت على "من نقاط القوة في برنامج (سفير) الإلكتروني تميزه بإصدار مقاييس ومؤشرات أداء لحظية ومباشرة تخدم المسؤولين ومتخذي القرار بالمملكة" قد جاءت في المرتبة الأخيرة من بين العبارات المفسرة لنقاط القوة والضعف لموقع سفير الإلكتروني، ويعزز ذلك قيمة المتوسط الحسابي المرجح (1.91) وانحراف معياري (0.83). وعليه نستنتج أن غالبية المبتعثين المشاركين في الدراسة يرون أن برنامج سفير الإلكتروني يتميز بإصدار مقاييس ومؤشرات أداء لحظية ومباشرة تخدم المسؤولين ومتخذي القرار في المملكة بدرجة متوسطة.

42

0.18	1.345-	0.49	2.37	0.61	2.23	نقاط القوة والضعف في برنامج سفير من وجهة نظر المبعثين
------	--------	------	------	------	------	---

جدول (13) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي الاتجاه (ANOVA) لدلالة الفروق بين آراء أفراد العينة حول أبعاد جودة الخدمة باختلاف القسم

			متوسط	درجات	مجموع	مصدر التباين	
الدلالة الاحصائية		قيمة F	المربعات	الحرية	المربعات		
غير دال	0.25	1.391	0.430	2	0.859	بين المجموعات	محتوى موقع سفير الإلكتروني
			0.309	145	44.797	داخل المجموعات	
				147	45.657	المجموع	
غير دال	0.51	0.679	0.190	2	0.381	بين المجموعات	مستوى الخدمات في موقع سفير الإلكتروني
			0.280	145	40.642	داخل المجموعات	
				147	41.023	المجموع	
غير دال	0.83	0.187	0.048	2	0.097	بين المجموعات	تصميم موقع سفير الإلكتروني و سهولة الاستخدام
			0.260	145	37.641	داخل المجموعات	
				147	37.738	المجموع	
غير دال	0.61	0.505	0.183	2	0.365	بين المجموعات	تقييم موقع سفير الإلكتروني من حيث سرد الرد على الاستفسارات
			0.362	145	52.430	داخل المجموعات	
				147	52.796	المجموع	
غير دال	0.19	1.692	0.546	2	1.092	بين المجموعات	تقييم موقع سفير الإلكتروني من حيث الأدوات المساعدة والتواصل
			0.323	145	46.805	داخل المجموعات	
				147	47.897	المجموع	
غير دال	0.14	1.986	0.676	2	1.353	بين المجموعات	نقاط القوة والضعف في برنامج سفير من وجهة نظر المبعثين
			0.340	145	49.370	داخل المجموعات	
				147	50.723	المجموع	
تم احتساب قيمة F الجدولية عند مستوى الدلالة (0.05) ودرجات حرية (3 ، 116) حيث بلغت (2.60)							

تم احتساب قيمة F الجدولية عند مستوى الدلالة (0.05) ودرجات حرية (3 ، 116) حيث بلغت (2.60)

** دال إحصائياً عند مستوى المعنوية (0.01)

بينت نتائج تحليل التباين الأحادي الاتجاه لقياس دلالة الفروق بين آراء أفراد العينة حول نظام إدارة معلومات الابتعاث الإلكتروني (سفير) باختلاف المؤهل الأكاديمي، أنه ليست هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين آراء العينة حول نظام إدارة معلومات الابتعاث تعزى لاختلاف المؤهل الأكاديمي للمبتعثين المشاركين في

الدراسة، وهذا يعني أن المؤهل التعليمي لا يعتبر عاملاً من العوامل المستقلة التي تؤثر على اتجاهات المبتعثين حول نظام إدارة معلومات الابتعاث الإلكتروني (سفير).

رابعاً: النتائج والتوصيات

النتائج

في ضوء تحليل بيانات الدراسة والإجابة عن أسئلتها البحثية، فقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. فيما يتعلق بتقييم محتوى سفير الإلكتروني فقد بينت النتائج أن من أهم ما يشير إلى أن برنامج سفير الإلكتروني يلبي رغبات المبتعثين بدرجة كبيرة هو أنه يتيح كافة المعلومات لجميع المبتعثين دون استثناء.
2. بينت الدراسة نجاح برنامج سفير في تقديم خدمة التتبع والتعقيب على كافة التعاملات للمبتعثين للخارج.
3. بينت الدراسة أن مستوى تقديم الخدمات بالإجابة لجميع الخدمات الحكومية للمبتعثين دون المستوى المطلوب.
4. أن الموقع يقدم خدمات التسجيل للتوظيف في القطاعات الحكومية والقطاع الخاص بدرجة ضعيفة.
5. كشفت الدراسة أن من أبرز ما يدعم موقع سفير الإلكتروني تميزه بجودة التصميم وسهولة الاستخدام ويتمثل ذلك في أن تصميم الصفحة الرئيسية يعتبر مدخلاً لجميع الخدمات المقدمة عبر الموقع للمبتعثين.
6. كشفت الدراسة أن الدخول للموقع يتميز بالسهولة في الاستخدام لكافة الخدمات.
7. أن موقع سفير يتيح للمستفيدين من المبتعثين التصفح عبر الوسائط والأجهزة الإلكترونية المتاحة لهم بدرجة كبيرة.
8. بينت الدراسة أن هناك اعتماد شبه كامل بدرجة كبيرة من المبتعثين بالخارج على موقع (سفير) الإلكتروني في الحصول على اجوبة لاستفساراتهم واسئلتهم.
9. أن هناك مؤشرات تبين أن موقع سفير يحدد وقت إنجاز الخدمة المقدمة للمبتعثين بدرجة متوسطة، كما أن هناك استجابة بدرجة متوسطة لإدارة موقع سفير الإلكتروني لشكاوى المبتعثين واستفساراتهم.
10. أظهرت الدراسة أن من بين المؤشرات الإيجابية والتي تعزز توفر أدوات المساعدة والتواصل أن موقع (سفير) الإلكتروني مؤمن بحيث لا يمكن للغير الاطلاع على المعلومات الشخصية وخصوصيات واستفسارات المبتعثين والاجابة عليها.
11. بينت الدراسة ان هناك مؤشرات تبين أن هناك خدمات تتعلق بأدوات المساعدة والتواصل تحتاج إلى تفعيل بصورة جيدة حتى يستطيع الطلاب المبتعثين التواصل من خلال الموقع ومن أهمها ضرورة توفير موقع سفير الإلكتروني لخاصية التواصل مع المبتعثين في حالة انتهاك الخصوصية.
12. أظهرت الدراسة أن هناك أهمية لتوفير غرف للدردشة والتواصل بين المبتعثين للتداول بشأن همومهم وأفكارهم والاستفادة من بعضهم البعض.

13. كشفت الدراسة أن من أهم نقاط القوة التي يتميز بها برنامج سفير الإلكتروني تتمثل في ارتفاع مستوى أمن المعلومات الخاص ببيانات المبتعثين الدارسين في الخارج ومرافقيهم.
14. بينت الدراسة أن غالبية المبتعثين يعتمدون على برنامج (سفير) دون غيره من البرامج الأخرى.
15. بينت الدراسة، أنه ليست هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين آراء العينة حول نظام إدارة معلومات الابتعاث تعزى لاختلاف الجنس والمؤهل الأكاديمي للمبتعثين المشاركين في الدراسة.

التوصيات

في ضوء نتائج البحث السابق عرضها يمكن تقديم التوصيات التالية :

1. أن هناك حاجة لبذل المزيد لدعم المحتوى الخاص ببرنامج سفير بحيث يكون أكثر حداثة وجاذبية لدى المبتعثين.
2. العمل على تحديث وإضافة المزيد من المزايا بصورة دورية على برنامج سفير.
3. توفير ودعم وزيادة وسائل التواصل الإلكتروني لدى المبتعثين مع الجهات الحكومية والخاصة بالمملكة والتي تهم المبتعثين بالخارج.
4. ضرورة أن يحقق برنامج سفير رغبات المبتعثين في التواصل مع الجهات الحكومية المرتبطة بتقديم الخدمات للمبتعثين.
5. ضرورة أن يحقق برنامج سفير رغبات المبتعثين في تقديم خدمة التسجيل للتوظيف في القطاع الحكومي والخاص.
6. ضرورة الاستفادة من المعلومات الراجعة من برنامج (سفير) الطلبة في مجال اتخاذ القرار لدى المسؤولين.
7. العمل على توفير سرعة استجابة موقع (سفير) الإلكتروني لشكاوى المبتعثين واستفساراتهم.
8. ضرورة تفعيل الخدمات التي تتعلق بأدوات المساعدة والتواصل حتى يستطيع المبتعثين التواصل من خلال الموقع.
9. ضرورة ان تعمل الجهات المختصة وذات العلاقة على تدعيم وزيادة مستوى أمن المعلومات الخاص ببيانات المبتعثين الدارسين في الخارج ومرافقيهم.
10. يوصى الباحثان بان يكون جميع العاملين على برنامج (سفير) بالملحقيات السعودية بالخارج من منسوبي وزارة التعليم العالي من ذوي الخبرات والمؤهلات المناسبة.
11. ضرورة ان تشمل خدمات برنامج (سفير) المعاملات المالية للطلاب المبتعثين من خلال ايضاح حقوق ومستحقات المبتعثين.
12. ضرورة ان تكون هنالك أرشفة الكترونية للمعلومات الشخصية للمبتعث، بحيث يمكن الرجوع لها وقت الحاجة بكل سهولة.

مراجع الدراسة المراجع العربية

1. الزهراني، راشد بن سعيد. (2009م-1430هـ). التعاملات الإلكترونية الحكومية في المملكة العربية السعودية، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
2. المبيضين، صفوان. (2011م). الحكومة الإلكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
3. برنامج التعاملات الإلكترونية يسر متاح على
4. <https://www.yesser.gov.sa/AR/ProgramDefinition/Pages/Overview.aspx> (تاريخ الدخول 2019/5/23م).
5. منظومة سفير متاح على <https://www.moe.gov.sa/ar/Pages/SafeerProgram.aspx> (تاريخ الدخول 2019/6/20م).
6. طعيمة، رشدي. (2004م). تحليل المحتوى في العلوم الانسانية، مفهومه، اسسه، استخداماته، القاهرة: دار الفكر للطباعة والنشر.
7. حمود، خضير كاظم. (2010م). منظمة المعرفة، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
8. علي، أحمد. (2012م). مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة، مجلة جامعة دمشق-المجلد 28 - العدد (1).
9. ياسين، سعد غالب والعلاق، بشير عباس. (2009م). التجارة الإلكترونية، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
10. حجازي، عبد الفتاح بيومي. (2004م). مقدمة في التجارة الإلكترونية العربية، الكتاب الأول شرح قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي، الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.
11. مكلويد، رايموند وشيل، جورج. (2009م). نظم المعلومات الادارية، ترجمه على سرور على ابراهيم سرور، القاهرة: دار المريخ للنشر.
12. عريف، غادة محمد خضر. (2016م). تقييم نظام مارز (MARZ) من قبل أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز (دراسة حالة)، رسالة دكتوراه الفلسفة في علم المعلومات، كلية الآداب والعلوم الانسانية، جده: جامعه الملك عبد العزيز.
13. الحماد، محمد بن صالح عبد الله. (2011م). دور تقنية المعلومات في تحسين أداء منسوبي وكالة وزارة الداخلية للأحوال المدنية في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير في العلوم الادارية، كلية العلوم الإدارية الدراسات العليا، الرياض: جامعه نايف العربية للعلوم الامنية.
14. الدويش، عبدالعزيز ماجد. (١٤٣٠هـ). تقنية المعلومات والاتصالات وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي لدى ضباط مراكز الشرطة في مدينتي الرياض والدمام، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض: جامعه نايف العربية للعلوم الأمنية.
15. المري، ياسر سعيد. (١٤٣٠هـ). دور التقنيات الحديثة في رفع كفاءة أداء العاملين في الإدارة العامة للخدمات الطبية بالقوات المسلحة، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض: جامعه نايف العربية للعلوم الأمنية.
16. غتمي، باسم بن محمد أحمد. (1436هـ). خدمات المعلومات الإلكترونية في قطاع الأحوال المدنية بوزارة الداخلية، دراسة ماجستير في ادارة المعلومات، قسم علم المعلومات، كلية الآداب والعلوم الانسانية، جامعه الملك عبد العزيز، جده.

17. القحطاني، محمد بن عبيد. (2015م). فاعلية استخدام الخدمات الالكترونية في وزارة العمل من وجهة نظر موظفي فرع مكتب العمل بجدة، دراسة ماجستير في ادارة المعلومات، قسم علم المعلومات، كلية الآداب والعلوم الانسانية، جامعه الملك عبد العزيز، جده.
18. بكاوى، وديع محمد. (2016م). دور نظام (E-MORASALAT) بجامعة الطائف في إدارة المعلومات، دراسة ماجستير في ادارة المعلومات، قسم علم المعلومات، كلية الآداب والعلوم الانسانية، جامعه الملك عبد العزيز، جده.
19. المالكي، غازي حسين عبد الرحيم. (2015م). الدور الفاعل لنظام نور المعلوماتي في دعم اتخاذ القرار بالإدارة العامة للتربية والتعليم بمحافظة جدة، دراسة ماجستير في ادارة المعلومات، قسم علم المعلومات، كلية الآداب والعلوم الانسانية، جامعه الملك عبد العزيز، جده.
20. ايفانز، جلوريا. (2005م). الحكومة الالكترونية، القاهرة: دار الفاروق للنشر والتوزيع.
21. بسيوني، عبد الحميد. (2008م). الحكومة الالكترونية، القاهرة: دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع.
22. القدوة، محمود. (2010م). الحكومة الالكترونية والادارة المعاصرة، عمان: دار اسامة للنشر والتوزيع.
23. اسماعيل، محمد صادق. (2010م). الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية، القاهرة: دار الكتب المصرية.
24. سليمان، ابراهيم. (2010م). الحكومة الالكترونية، عمان: دار يافا للنشر والتوزيع.
25. قاسم، حشمت. (2007م). مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات، الطبعة الثانية، القاهرة: دار غريب.
26. The World Bank, (2014), Definition of e-government, available at <http://cutt.us/GpVfD>.
27. إدريس، ثابت عبد الرحمن، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٥م.
28. الزهراني، راشد بن سعيد. (2009م-1430هـ). التعاملات الالكترونية الحكومية في المملكة العربية السعودية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض.
29. عطا، هاني ابراهيم على. (2011م). الحكومة الالكترونية والنمو الاقتصادي، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، السنة الخامسة والعشرون، العدد (2).
30. الحوري، فالح عبد القادر والفواير، زياد محمود. (2010م). تجارب الحكومات الالكترونية المتميزة وامكانية الاستفادة منها في التجربة الاردنية، المجلة العربية للعلوم الاقتصادية والادارية، العدد (5).
31. ادارة البعثات والعلاقات الجامعية. (1438هـ). جامعة الباحة.

المراجع الاجنبية

- Felck, C. (2010). Using Computers in Croatia National University Divisions. Journal of Research in Higher Education, 2 (1).
- Gorman, P. (2011). The leaders role in the adoption and utilization of electronic communications and the Internet by off-campus college faculty. Ed.D. University of Minnesota.
- Mellivell, L. (2007). British University E- Management in Hong Kong Setting. Higher Education in Hong Kong, 6 (2).
- Kankan Halli, Atreyi & Teo, Hoek-Hai & Tan, An Integrative Study of Information Systems Security Effectiveness International Journal Of Information Management P139 Ryker, Randy & Nath, user Satisfaction Determinants 154.