مجلة البحوث الإعلامية

مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الأزهر

رئيس مجلس الإدارة:	أ د/ محمد المحرصاوي
رئيس التحرير:	أ د/ غـانم السـعيد
نواب رئيس التحرير:	أ د/ محمود الصاوي أ د/ عـرفـه عـامـر د/ عبد العظيم خضر
مدير التحرير:	د/ محمد عبد الحميد
سكرتير التحرير :	د/ رمضان إبراهيم

المراسلات: توجه المراسلات باسم سكرتير التحرير على العنوان الآتي:

القاهرة: مدينة نصر – كلية الإعلام– جامعة الأزهر

أو على الموقع الإلكتروني للمجلة: https://jsb.journals.ekb.eg

المراجعة والتدقيق اللغوي: م م/ مصطفى عبد الحي - م م/ سامح البدري

العدد الحادي والخمسون (الجزء الأول): جمادى الأولى ١٤٤٠ هـ - يناير ٢٠١٩م

رقم الإيداع بدار الكتب المصرية : ٦٥٥٥

الترقيم الدولي للنسخة الإلكترونية: ٩٢٩٧-١١١٠

الهيئة العلمية

- أد/ علي عجوة
- أد/ حمدي حسن
- أد/ محمد معوض
- أد/ محمود يوسف
- أد/ نجوى كامل
- أد/ مرعي مكور
- أد/ جمال النجار
- أد/ حسن على
- أد/ سامي الشريف
- أد/ شريف اللبان
- أد/ عبد الصبور فاضل
- أد/ خالد صلاح الدين
- أد/ عرفة عامر
- أد/ حنان جنيد
- أد/ سلوى العوادلي
- أد / عبد الرحيم درويش
- أد/ رزق سعد عبد المعطي
- أد/ محمود عبد العاطي

قواعد النشر

تقوم المجلة بنشر البحوث والدراسات ومراجعات الكتب والتقارير والترجمات وفق القواعد الآتية:

- تقبل البحوث للنشر باللغتين العربية والانجليزية.
- تنشر المجلة بحوث معاوني هيئة التدريس كمتطلب للحصول على درجتي الماجستير والدكتوراه.
- تنشر المجلة المقالات العلمية لأعضاء هيئة التدريس بدرجة أستاذ.
- يعتمد النشر على تحكيم اثنين من أساتذة الإعلام في التخصص الدقيق الذي يندرج تحته البحث لتحديد مدى صلاحية المادة للنشر.
- ألا يكون البحث قد سبق نشره في أي مكان آخر.
- لا يقل البحث عن خمسة آلاف كلمة ولا يزيد عن عشرة آلاف كلمة ... وفي حالة الزيادة يتحمل الباحث فروق تكلفة النشر.
- يزود الباحث المجلة بثلاث نسخ من البحث مطبوعة بالكمبيوتر .... ونسخة على C D، على أن يكتب اسم الباحث وعنوان بحثه على غلاف مستقل ويشار إلى المراجع والهوامش في المتن بأرقام وترد قائمتها في نهاية البحث لا في اسفل الصفحة.
- لا ترد الأبحاث المنشورة إلى أصحابها .... وتحتفظ المجلة بكافة حقوق النشر، ويلزم الحصول على موافقة كتابية قبل إعادة نشر مادة نشرت فيها.
- تنشر الأبحاث بأسبقية قبولها للنشر .
- ترد الأبحاث التي لا تقبل النشر لأصحابها.

جميع الآراء الواردة في المجلة تعبر عن رأي صاحبها ولا تعبر عن رأي المجلة

محتويات العدد

- الإعلام والإرهاب .. جدلية العلاقة وضوابط المعالجة — ٩
  أ د. محمود الصاوي د. محمد الحداد
- فاعلية بنية محتوى البوابات الإلكترونية في المؤسسات الأكاديمية ومدى تطبيقها لمعايير الجودة العالمية — ٣٣
  د. علي حمودة د. محمد حسنى
- أطر معالجة المواقع الإخبارية لأداء مجلس النواب المصري — ٧٧
  د. إبراهيم التوام
- انقرائية الانفوجرافيك في المواقع الصحفية المصرية لدى الشباب الجامعى — ١٢٩
  د. هاني البطل
- التفاعل الاجتماعي في الفضاء السيبراني وانعكاسه على القيم والعلاقات الأسرية — ١٦١
  د/ اسعيداني سلامي .. وآخرون
- واقع دراسات استخدامات الإعلام التربوي وتأثيراته في العملية التعليمية — ١٧٩
  د/ سماح الزمزمى
- بحوث تطبيقات الشبكات الاجتماعية في الصين .. دراسة نوعية لدراسات تطبيق wechat — ٢٢٥
  د. سعد بن عبدالله الراشد
- اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو تطبيق المنصات التعليمية الإلكترونية في التدريس (منصة إدمودو Edmodo نموذجا) — ٢٦١
  د/ شيرين البحيري

- الاتصال التفاعلي لممارسي العلاقات العامة عبر الإنترنت ٢٨٩

أ/ رضا فولى عثمان

- اتجاهات النخب السعودية نحو التغطية الإعلامية في قناة الإخبارية ٣٢٧

أ/ فيحان البقمي

- استخدامات الإعلام الجديد في توعية الطلاب بمخاطر التطرف الفكري ٣٥٩

أ سعيد القحطاني

فاعلية بنية محتوى البوابات الإلكترونية في المؤسسات الأكاديمية ومدى تطبيقها لمعايير الجودة العالمية

دراسة تحليلية على عينة من الجامعات المصرية (الحكومية والخاصة)

إعداد /

د.علي حمودة جمعة سليمان
المدرس في قسم الصحافة والنشر
كلية الإعلام – جامعة الأزهر

د. محمد حسنى حسين محروص
المدرس في قسم العلاقات العامة والإعلان
كلية الإعلام – جامعة الأزهر

ملخص البحث:

هدفت هذه الدراسة إلي التعرف على بنية محتوي البوابات الإلكترونية؛ والتعرف على آليات تصنيف بوابات الجامعات عالميًّا وذلك الكشف عن مواطن القوة والضعف فى البوابات الإلكترونية للجامعات (عينة الدراسة) ومدى مواكبتها لمعايير الجودة العالمية من خلال تصنيف (ويبوميتركس العالمي للجامعات)، والعمل علي تحسين جودة الخدمة بما يتماشى مع هذه المعايير، واعتمدت الدراسة على منهج المسح بشقيه الوصفي والتحليلي، واستخدمت الدراسة أداة تحليل المضمون، كما تمَّ تطبيق الدراسة على أربعة بوابات جامعية وهي: (بوابة جامعة الأزهر، بوابة جامعة القاهرة، بوابة الجامعة الأمريكية، وبوابة الجامعة البريطانية) وتوصلت الدراسة الى عدد من النتائج، منها: احتلت "بوابة جامعة القاهرة " الترتيب الأول واحتل الترتيب الثاني "بوابة جامعة الأزهر" واحتل الترتيب الثالث "بوابة الجامعة الأمريكية" وجاء بالترتيب الرابع "بوابة الجامعة البريطانية"، وذلك من خلال معايير تقييم ويبوميتركس للجودة والذي يشمل حجم الموقع (عدد الصفحات) والملفات الغنية (عدد الملفات) والأبحاث المحكمة والتقارير والرسائل والملخصات والصور والأفلام والخرائط والروابط والظهور وإن العملية التقويمية تؤسس على جملة من المعايير التى تحدد الظاهرة المدروسة ، للوصول إلى نموذج لما يجب أن تكون عليه هذه الظاهرة، كما توصلت الدراسة إلي مجموعة من التوصيات منها: أهمية اعتماد المعايير الخاصة بجودة تصميم البوابات والمواقع ومنها معايير الجودة (معايير تقييم ويبوميتركس)؛ مع مراعاة البناء الهيكلي وما يتعلق به من مجموعة الخصائص والوظائف والخدمات الأساسية التي ينبغي أن تنطوي عليها البوابة الأكاديمية، ومن الضروري النظر إلى البوابات الأكاديمية باعتبارها وسيلة فعالة للنشر العلمي في المؤسسات الأكاديمية.

الكلمات المفتاحية: البوابات الإلكترونية، بنية محتوي البوابة، معايير الجودة العالمية (تصنيف ويبوميتركس) .

The effectiveness of the structure of electronic portal content in academic institutions and the extent of its application to international quality standards; Comparative Study on Egyptian Universities (Governmental and Private(

Abstract**:**

The aim of this study was to identify the structure of the electronic portal content; to identify the mechanisms of classification of university gates globally, to identify the strengths and weaknesses of the universities' e-gates (the study sample) and their conformity with international quality standards through the classification of the global universities. The study was based on four different university gates: Al-Azhar University Gate, Cairo University Gate, American University Gate And the University of the British University). The study reached a number of results, including: "Cairo University Gate" occupied the first ranking and the second ranking was "Gate of Al-Azhar University" and ranked third, "Gate of the American University" (The number of pages), rich files (number of files), structured research, reports, messages, abstracts, pictures, films, maps, links and appearances. The evaluation process is based on a set of criteria that define the studied phenomenon, This study should be based on a number of recommendations, including the importance of adopting standards for the quality of portal design and sites, including quality standards (Webometrics evaluation criteria), taking into account the structural structure and related set of characteristics, functions and basic services that should involve The academic gateway, and it is necessary to consider academic portals as an effective means of scientific dissemination in academic institutions**.**

Keywords: Portal, Portal Content Architecture, International Quality Standards (WebMetrics Rating**.(**

مقدمة

أدت التطورات المتسارعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما تبعها من نمو متزايد لشبكة الإنترنت؛ إلى ظهور العديد من مصادر المعلومات الإلكترونية، وخاصة الدوريات والكتب الإلكترونية، والأطروحات العلمية الجامعية، وأعمال المؤتمرات، ونتائج البحوث، وغيرها من المصادر التي ازداد اعتماد الباحثين عليها فى الآونة الأخيرة، ونتيجة لتعدد أشكال وأنماط هذه المصادر وتحول الكثير منها إلى الشكل الإلكتروني؛ وجد الباحثون أنفسهم أمام واقع جديد لابد من التعامل معه، بل ولابد من اكتساب مجموعة من مهارات البحث والاسترجاع الآلية التي تمكنهم من الإبحار فى عالم الإنترنت، والاستفادة من هذه المصادر؛ ومن ثم ظهرت محركات البحث التي ساهمت بدور فعال فى ذلك، إلا أنها لم تكن كافية للقيام بهذا الدور؛ فقد كان لابد من ظهور تقنية جديدة تسمح لهؤلاء الباحثين بالوصول إلى محتويات هذه المصادر، وهذا ما قامت به الأدلة الموضوعية التي صنفت مصادر المعلومات الإلكترونية موضوعيا مما سهل على الباحثين الوصول إلى ما يريدون مباشرة دون البحث فى العديد من النتائج التي قد لا تكون مفيدة بالنسبة لهم(١).

إلا أن التنوع الشديد لمصادر المعلومات الإلكترونية كان دافعًا لأن تظهر تقنية أكثر تخصصًا تعمل على جمع وتنظيم وبث موضوعات محددة لفئة معينة من المستخدمين، وهذا ما ظهر جليًا فى " البوابات الإلكترونية" والتي أصبحت احدى أبرز قنوات مصادر المعلومات الإلكترونية المتاحة عبر شبكة الإنترنت؛ فقد أخذت مكانة متميزة بين ملايين المواقع الإلكترونية الأخرى، لما تقدمه من معلومات متخصصة دون التطرق إلى العديد من التفصيلات التي كانت سببًا رئيسًا فى ظهور هذا النوع من المواقع الإلكترونية والتي أخذت فى الانتشار على الشبكة العنكبوتية وفى العديد من المجالات. وتعتبر المجالات التعليمية وخاصة الجامعية منها خير مثال على ذلك، فقد سارعت العديد من الجامعات على مستوى العالم المتقدم فى إنشاء بوابات إلكترونية خاصة بها توضح أهدافها وما سوف تقدمه لطلابها من خدمات مثل: جامعات هارفارد، وطوكيو وغيرهما، وأما فى عالمنا العربي فقد اتسم إنشاء البوابات الإلكترونية الجامعية بالبطء الشديد، وعلى الرغم من ذلك ظهرت بعض البوابات الجامعية المصرية، والتي أصبحت تقوم منذ إنشائها بدور فعّال فى خدمة العملية التعليمية داخل الجامعة وخارجها، ومن أبرز هذه الخدمات على الإطلاق تحويل أنظمة العمل بهذه الجامعات من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني(٢).

وبناء على ذلك أصبح استخدام البوابات (Portals) أمرًا ملحًا في عالم الإنترنت، لاسيما الجامعية منها، لكثرة المعلومات وتنوع التفاعل المستمر بين المواقع الإلكترونية ومستخدمي الإنترنت، مما يتطلب أن يتعرف الموقع على المستخدم، وأن يزوده بالبيانات التي تهمه دون عناء البحث عنها، وهذا يجعل منها بؤرة فريدة في المعلومات ومتميزة في الخدمات التي تشجع الزائرين على جعلها نقطة البداية وأيضًا النهاية خلال استخدامهم للإنترنت .

ومن هذا المنطلق تتلخص أهمية البوابات في كونها أهم صفحة من صفحات الموقع؛ وهى الصفحة الأكثر استخدامًا من قبل الزائرين، كما تمثل واجهة واحدة لجميع المعلومات، وتوفر خدمة البحث عبر كامل البوابة أو في نطاق معين منها، تقوم بتزويد المستفيدين بالروابط التى تقودهم مباشرة إلى قلب الموقع، واستضافة المجموعات الحوارية، ومجموعات الدردشة، والمجموعات الإخبارية، وتعمل على تدقيق وتبويب وربط المعلومات التي يوفرها الويب بشكل ملائم لمستخدميها، كما يمكن من خلالها تخزين الوحدات الرقمية وتبادلها، وضمان مشاركة وتعاون كل من مطوري هذه الوحدات الرقمية، وتعمل على المساهمة في بناء المعرفة، وتستقي البوابات معلوماتها من مصادر كثيرة ومبعثرة فوق شبكة الإنترنت، كما تضع تحت أيدي زوارها مجموعة متطورة من الخدمات التي يندر أن تتوافر في موقع واحد على تلك الشبكة(٣).

وكشفت دراسات أخرى عن أن المستخدم الذي يبحث عن معلومات محددة يذهب إلى البوابة ويحصل على ما يريده ثم يغادر البوابة، وقد يقوم أثناء بحثه عن المعلومات التي يريدها بالعثور على معلومات أخرى، ولذلك يجب على البوابات أن تمكن المستخدم من العثور على ما يريد بأسرع الطرق حتى لا يغادرها إلى بوابة آخرى، وبالآتي فإن حشو البوابات بمعلومات غير ضرورية تزيد من تعقيدها وتضلل المستخدم الذي يفشل في العثور على ما يريده حتى لو كان أمامه بسبب ازدحام البوابة وهذا ما يطلق عليه: (عمى اللافتات)Banner blindness(٤). ما زالت قضية التصميم الفني للبوابات تعاني من الضعف؛ بسبب الإهمال في طريقة بناء وتأسيس البوابة، حيث أصبح الهم الرئيسي هو ظهور البوابة، أما كيفية ظهورها فهذه ليس مجال نظر، ونحن نعرف أن التصميم له دوره في جلب الزوار وترددهم إلى البوابة، وإننا في حاجة إلى التصميم الجيد للبوابات؛ وهذا يتطلب أن يكون عنوان البوابة أو الموقع جذابًا يلفت انتباه المتصفحين، وأن يكون سهل الاستخدام ويحقق مفهوم الصداقة مع المستخدم user friendly (٥) . ومن هذا المنطلق تكمن أهمية هذه الدراسة في تسليطها الضوء على أهمية فاعلية بنية محتوى البوابات الإلكترونية وتطبيقها لمعايير الجودة العالمية لتحقيق رضى المستخدمين لها، وتكشف عن نقاط قوتها وضعفها، وتقدم بناء على ذلك اقتراحات من شأنها أن تسهم في تحسين جودة خدمة الموقع الالكتروني للعينة محل الدراسة.

الدراسات السابقة:

قام الباحثان بالإطلاع على الدراسات السابقة المتاحة، وثيقة الصلة بموضوع الدراسة، وهي كالآتي:

خلصت دراسة Rubén Lara, Sung-Kook Han, Holger Lausen, Michael Stollberg, Ying Ding, Dieter Fensel (٢٠٠٧) بعنوان(٦): "An evaluation of semantic web portals" إلى إعتبار بوابات الإنترنت كمراكز رئيسة لإتاحة مصادر المعلومات في بيئة الإنترنت، واستخدامها من جانب المجتمعات الأكاديمية لتحقيق احتياجاتها، ومن ثم فإنها تحتاج إلى دعم فعال للإتصال والمشاركة في المعلومات. وتواجه التقنيات المتوفرة في الوقت الراهن والمستخدمة في بناء وتصميم هذه الفئة من البوابات قيودا وتحديات جدية فيما يتعلق بالبحث عن المعلومات والوصول إليها والاستخراج والتفسير والمعالجة، ومن الطبيعي أن

يكون لهذه القيود المتاحة في البوابات تأثير سلبي على فاعلية الاتصال والمشاركة في المعلومات بين أعضاء المجتمعات البحثية الأكاديمية. ومن ثم فإن تطبيق تقنيات الويب الدلالي في إطار البوابات الأكاديمية يمكن أن يمارس دور فعال في تخطي هذه القيود والتغلب عليها، وبالآتي يمكن استخدام هذه التقنيات في التطوير الحالي الذي تشهده بوابات الانترنت لتعزيز ورفع كفاءة بوابات المؤسسات الأكاديمية والمميزات التي يمكن تحقيقها من خلال استخدام هذه التقنيات، كما تصور الدراسة متطلبات التطور المستقبلي للويب الدلالي من خلال تطبيقه في بوابات الإنترنت. وتم اقتراح مخطط شامل يتضمن معايير لتقييم نماذج من بوابات الإنترنت الدلالية المتاحة.

وركزت دراسة TAMARA PIANOS (٢٠٠٨) بعنوان[٧]:

"**A COMPARISON OF ACADEMIC INFORMATION PORTALS**".

على المقارنة بين بوابات مؤسسات المعلومات الأكاديمية في دولة ألمانيا، وقد تناولت مقدمة منهجية تتعلق بمراحل تطور البوابات الأكاديمية الألمانية، ومناقشة الدور الفعال والمهام الرئيسية المنوط القيام بها، وعرض أهم الأساليب المتبعة لأداء المهام وتحقيق الأهداف، والتعرض إلى أبرز المعوقات والصعوبات التي يمكن أن تواجه بناء وتصميم بوابة أكاديمية فعالة، من خلال استعراض لنماذج مختارة وعرض مقومات ومعايير النجاح.

وهدفت دراسة خالد زعموم (٢٠٠٨م)، وموضوعها: تقييم بوابة حكومة دبي الإلكترونيَّة(٨) إلى التعريف بتجربة الحكومة الإلكترونيَّة لإمارة دبي، بوصفها من أنجح التجارب على المستوى العربي والدول الناميَّة، وذلك من خلال دراسة ميدانيَّة على مستخدمي البوابة، وقد تم تطبيق هذه الدراسة على ٤٥٠ مستخدمًا؛ لرصد آرائهم في تصميم البوابة الإلكترونيَّة لحكومة دبي، وتحديد مستوى الخدمة وأهم الخدمات المفضلة، وتبرز إشكالية الدراسة في البحث عن طبيعة المجتمع الافتراضي من خلال الممارسات اليوميَّة للجمهور، وذلك من خلال: دراسة سمات حكومة دبي الإلكترونيَّة، واعتمدت الدراسة على منهجين أساسيين: المنهج الوصفي التحليلي؛ لدراسة مفهوم المجتمع الافتراضي وحكومة دبي الإلكترونيَّة، والمنهج المسحي وذلك من خلال التطبيق على عينة من مستخدمي موقع حكومة دبي الإلكترونيَّة .

كما استهدفت دراسة أحمد فرج أحمد (٢٠١١) بعنوان" نحو تصميم بوابة إلكترونية عربية للمحتوى الرقمي الأكاديمي[٩]، وضع أسس عامة يمكن من خلالها تقديم مقترح لخطة منهجية تتعلق ببناء وتصميم بوابة عربية لإدارة المحتوى الرقمي الأكاديمي، وتقع في بؤرة اهتمام مجتمع المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس والطلاب والهيئة العاملة في المؤسسات الأكاديمية، ويمكن من خلالها تنظيم المحتوى الرقمي بطريقة منهجية مقننة، والمساهمة في تقديم خدمات إلكترونية مستحدثة تعمل على تقليل الجهد والوقت المستغرق في البحث ومن ثم الوصول إلى المعلومات التي تلبي احتياجات المستفيدين، واعتمدت الدراسة على منهج الوصف التحليلي، **وخرج الباحث بمجموعة من النتائج منها:**

١) الأهمية الاستراتيجية لبوابات الإنترنت بصفة عامة، وبوابات المؤسسات الأكاديمية بصفة خاصة لما تتمتع به من دور محوري في العمل على جمع ومعالجة وتخزين؛ وبالآتي إدارة المحتوى الرقمي المتاح وما يتعلق به من خدمات؛ وبالآتي يمكن اعتبارها بمثابة تطبيق يعمل على تخطى العديد من المشكلات المتعلقة بإدارة المحتوى الرقمي.

٢) أثبتت الدراسة مدى ما تحتاجه مؤسساتنا الأكاديمية العربية من ضرورة العمل الفوري على تبني رؤى لتصميم البوابات وفق منهج علمي يعتمد على التخطيط الاستراتيجي السليم حتى يمكن تحقيق الأهداف المرجوة والمنشودة.

وقدمت دراسة Chun Q. Yin وآخرين(٢٠١١م)، وموضوعها: البوابات الإلكترونيَّة للحكومات الرقميَّة [١٠]؛ مقترحات لتطوير البوابات الإلكترونيَّة الحكوميَّة والتحديات المرتبطة بتطويرها، كذلك وصف أدوات البحث الموجودة بالبوابات، وتوضيح المزايا التى تتمتع بها البوابات عند مقارنتها بمحركات البحث العاديَّة، **كما ناقشت أيضًا ورقة بحثية لشركة(IBM) بعنوان "تطوير عملية الدخول للبوابات الإلكترونيَّة"**[١١]: أهمية يسر استخدام البوابات ومعايير ذلك اليسر، كما تقدم مقترحات؛ لتحديد درجة يسر الاستخدام، كذلك مقترحات لتطوير وزيادة يسر استخدام البوابات الإلكترونيَّة، منها:

الصفحة الرئيسة لبوابة الإنترنت تعتمد في الأساس على لغة HTML التي يتم إنشاؤها من قبل صفحة البوابة على مستوى عالٍ، ولكل مدخل تُوضع على تلك الصفحة التى يتم إنشاء تخطيط الصفحة أعلى مستوى من قبل الملقم بوابة، كما تتضمن إمكانية الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة في المدخل ولا يلزم أن تكون من الصعب أو مكلفة مع مساعدة من IBM ويمكن أن تخلق المداخل الوصول إليها أسهل وأسرع .

وسعت دراسة نيفين محمد المهدي(٢٠١١م) بعنوان: بوابات المعلومات الحكوميَّة على شبكة الإنترنت[١٢] إلى تحديد طبيعة بوابات المعلومات الحكوميَّة وخصائصها المميزة لها، وتقديم مقترحات لتطوير بوابة معلومات مصر" Egypt In formation Portal "، واعتمدت الباحثة على منهج المسح الميداني الوصفي والتحليلي وأسلوب المقارنة في إجراء الدراسة التي تم تطبيقها على ٢١ بوابة معلوماتيَّة حكوميَّة " عربيَّة وأجنبيَّة "، مَّا العينة فقد تم تحديد حجمها بأسلوب العينة العمديَّة؛ بحيث تم تحديد الدول الأجنبيَّة التي تحتل صدارة العشرة مراكز الأولى في تقرير التنمية البشريَّة للأمم المتحدة لعام ٢٠٠٩م، **وتوصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج منها:**

وجود علاقة تكامل بين البوابات الحكوميَّة والحكومة الإلكترونيَّة، حيث تعتبر الحكومة الإلكترونيَّة النواة الأولى لبوابات المعلومات الحكوميَّة على الإنترنت، كما تبين من تصميم البوابات الأجنبيَّة استخدام مصمميها الخلفيات الفاتحة والألوان الداكنة في كتابة النصوص بنسبة ١٠٠%، وحصلت بوابة معلومات حكومة النرويج على أعلى نسبة ٩٧%، فبوابة أيسلندا الحكوميَّة بنسبة٩٠%، ثم بوابات أستراليا والسويد وفرنسا بنسبة ٨٦% .

وتصدرت بوابات حكومات أيرلندا والسويد واليابان بنسبة ١٠٠%، من حيث الاستجابة لجميع المعايير، وجاءت بوابات حكومات كل من الإمارات والأردن وتونس في المركز الأول بنسبة ٩٢%، بينما بوابة معلومات مصر حققت في تطبيق معايير المعلومات الأساسيَّة عن البوابة بنسبة٧٢% .

ووضعت دراسة إيمان شكري (٢٠١٣) بعنوان: دور تصميم مواقع المؤسسات المصرية على شبكة الإنترنت في دعم الوظيفة الاتصالية لهذه المؤسسات، دراسة تحليلية وميدانية[١٣]؛ تصور علمي للدور الذي يمكن أن يؤديه تصميم المواقع الإلكترونية للمؤسسات محل الدراسة في

دعم الوظيفة الاتصالية لهذه المؤسسات؛ وكذلك معرفة العوامل التي تؤثر فى تصميم المواقع الإلكترونية للمؤسسات، وتم تطبيق الدراسة على بعض مواقع المؤسسات المصرية (حكومية أو خاصة، ومنها: بوابة أخبار اليوم- بوابة الشروق- موقع البنك الأهلى – موقع بنك الأهلى سوستيه- موقع جامعة المنصورة- موقع جامعة ٦أكتوبر.، وذلك باستخدام أداتي التحليل (الشكلي) للمواقع، والاستبيان الخاص بمستخدمي المواقع عينة الدراسة، **وتوصلت الدراسة إلى:**

١) الاهتمام بتوفير الروابط الداخلية بمواقع الدراسة لتسهيل عملية تجول المستخدمين بين صفحات، والاهتمام بالروابط الخارجية بالمواقع.

٢) ملائمة عنوان مواقع للمحتوى وبالآتي ملائمة عنوان الموقع لنشاط المؤسسات لأن محتوى الموقع متعلق بنشاط المؤسسات.

وتناولت دراسة نهي جعفر سر الختم (٢٠١٤) بعنوان: " أسس ومعايير تقييم جودة الصحافة الإلكترونية "[١٤] موضوع قياس وتقييم جودة الصحافة الإلكترونية واستهدفت تصميم أداة تصلح كمقياس لقياس مستوى جودة الأداء في مواقع الصحف الإلكترونية، وبالآتي تقييم هذه المواقع والمساهمة في تقويمها بمعايير علمية منهجية، مما يؤدي إلى رفع مستوى جودة الأداء بها، وزيادة القدرة التنافسية لها على الفضاء المعلوماتي لمواجهة تحديات عصر العولمة . واستخدمت الدراسة منهج المسح بشقيه الوصفي والتحليلي كما استخدمت أدوات تحليل المحتوى والاستبيان والملاحظة العلمية. **وتوصلت الدراسة:** إلى تصميم مقياس علمي ومنهجي لتقييم جودة الأداء في مواقع الصحف الإلكترونية يتكون من قائمة فحص تحتوي على عدد من المعايير ومؤشراتها الدالة عليها وأوزانها؛ ومن أهمها: معايير متعلقة بجودة المضمون مثل: الدقة، الموضوعية، الفورية، التحديث المستمر، العمق والشمول، تنوع المعلومات وأشكالها الصحفية والانفراد إضافة لمعايير متعلقة بجودة التصميم، جودة التنظيم، التفاعلية، توظيف الوسائط المتعددة، سرعة الوصول، الحرية الصحفية، وسهولة الاستخدام. **وتوصي الدراسة** القائميين على أمر مواقع الصحف الإلكترونية بالاستفادة من هذا المقياس في تقييم جودة الأداء بها، كما توصي الباحثين بالاهتمام بمجال المعايرة والقياس والتقييم في وسائل الاتصال.

واستهدفت دراسة على حمودة جمعة (٢٠١٥م)، وموضوعها: تصميم البوابات الإلكترونيَّة الإسلاميَّة وعلاقته بيسر الاستخدام[١٥]، التعرف على تصميم الصفحات الرئيسة للبوابات الإسلاميَّة الإلكترونيَّة، والأساليب الحديثة والمبتكرة في تصميمها ومدى تحقيق تصميم واجهات تلك البوابات ليسر الاستخدام لتلك البوابات، واعتمدت الدراسة على منهج المسح بمستويين: الأول: المسح الوصفي: لرصد السمات والخصائص التي تخص كل متغير على حدة في حالة السكون، مثل: مسح الوسيلة (تصميم صفحات الويب)، ومسح الجمهور، الثاني: المسح الاستدلالي: لدراسة هذه المتغيرات السابقة في حالة الحركة أي علاقاتها المتبادلة بعضا ببعض، واستخدمت الدراسة أداتي استمارة تحليل الشكل وصحيفة الاستقصاء، كما تمَّ تطبيق الدراسة على خمس بوابات إسلاميَّة وهي: (بوابة الإسلام اليوم السعوديَّة، بوابة إسلام ويب قطريَّة، Muslim Youth Canada الكنديَّة، U.K Islamic Mission البريطانيَّة، American Islamic Congress الأمريكيَّة)، وتم إجراء الدراسة الميدانيَّة على عينة من الذكور والإناث قوامها(١٠٠) مفردة من المصريين والأجانب، **وتوصلت الدراسة الى عدد من النتائج، منها:** رصدت الدراسة

تصدر عدم استخدام تأثيرات مصاحبة للنص بنسبة ٦٣,١%، واحتلت الصفحة الثابتة الترتيب الأول بالنسبة لنوع الموضوعات في الصفحة، كما تصدر استخدام صيغة JPG بالنسبة لأنواع الصور بنسبة ٩٧,٥%، كما حلَّت خدمة " RSS " في الترتيب الأول من حيث العناصر التفاعليَّة التي تعتمد عليها البوابات عينة الدراسة، كما أكَّدت الدراسة صحة الفرض جزئيًا الذي يقول بوجود علاقة ذات دلالة إحصائيَّة بين استجابة وفاعليَّة البوابات الإسلامية وبين تصميمها .

وقدمت دراسة عماد أبو الرب وليلى رشيد حسن بعنوان: "إطار نموذج لتقويم جودة المواقع الإلكترونية"[١٦] إطار نموذج لتقويم جودة المواقع الإلكترونية على شبكة الإنترنت دون النظر إلى طبيعة الخدمة التي تقدمها تلك المواقع. وقد تم اعتماد منهجية بحث واستقصاء متكاملة من حيث تحليل شريحة واسعة من الأبحاث والدارسات، وتحليل المواقع الأكثر نجاحًا على الإنترنت، ودارسة الإحصائيات والتقارير التي تجري مقارنات بين مواقع الإنترنت لترتبها حسب الأفضل، **وقد خلص البحث** إلى وضع إطار نموذج متكامل وشامل يحوي جميع عناصر التقويم التي تم الإجماع عليها وتمثلت في: جودة المحتوى، جودة التصميم، جودة التنظيم وجودة سهولة التعامل.

وبحثت دراسة هولجر لويسين وآخرون Holger Lausen (د.ت) بعنوان: " تطور تقنيات البوابات[١٧]، في تقنيات البوابات، وكيفية تحقيق سهولة الاستخدام، وحالات تطبيق تكنولوجيا الويب في البوابات الإلكترونية، وتحقيق مناهج أفضل لتحديد التغير المحتمل الذى أحرزنه تكنولوجيا الويب المشابهة، ويقترح بوضع خطة تقييم في مختلف بوابات الويب التي تستخدم تقنيات الويب من أجل تحديد نقاط القوة والضعف فيها، ويتكون ذلك من ثلاث مراحل: الوصول إلى المعلومات، معالجة المعلومات، زيادة التكنولوجيا، وتم اختيار اثنين من البوابات الأكاديمية واثنان من البوابات التجارية، وهذا الاختيار يعتمد على تعريف بوابة الويب الدلالي، وتم إجراء تقييم مفصل على أساس الخطة المقترحة على هذه البوابات الأربعة المختارة، **وتوصلت الدراسة إلى:** أن تقنيات الويب يمكن أن تزيد بالتأكيد من اتساق المعلومات، وجودة معالجة المعلومات باستخدام تجميعات لنموذج هيكل البوابة، وخدمات الويب تقدم دور التكنولوجيا الرئيسة لرفع مستوي البوابات الحالية إلى مستوي أفضل.

وحددت دراسة شاهيناز حسن وفنج لي Shahizan Hassan and Feng Li معايير يسر استخدام مواقع الإنترنت: نموذج: Scanmicوقد حددت هذه الدراسة معايير يسر استخدام مواقع الإنترنت في[١٨]:

١) شاشة التصميم وتشمل :توفير المساحة، اختيار الألوان، يسر القراءة.
٢) المحتوى وبشمل: المجال، الدقة، المسئولية، الحداثة، الربط .
٣) الإبحار.
٤) استخدام الوسائط المتعددة.
٥) التفاعل.
٦) الاتساق.

وبحثت دراسة صليحة رقاد وآخرون (٢٠١٨) بعنوان: " مدى توافر معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني للجامعة ودورها في تحقيق رضا الطالب: دراسة حالة للموقع الإلكتروني

لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سطيف[١٩] "، **في** معرفة مدى توافر معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني للجامعة ودورها في تحقيق رضا الطالب: دراسة حالة للموقع الإلكتروني لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سطيف في الجزائر، ولتحقيق هدف الدراسة تم تطبيق الاستبانة كأداة قياس، ووزعت على عينة من الطلبة بلغ عددهم (٢٥٧) طالبا، وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج، **كان من أهمها ما يلي:**

١) وجود انطباع ايجابي لدى عينة الدراسة على كل من معيار محتوى الموقع والتنظيم وسهولة التعامل، كما وجد انطباع متوسط – ان لم سلبيا– لمعيار التصميم.

٢) جاء مستوي الرضا عن معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني لدى أفراد عينة الدراسة متوسطًا.

٣) إجمالا وجد تأثير ذات دلالة إحصائية لمعايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني من وجهة نظر الطلاب عينة الدراسة.

علاقة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة:

من العرض السابق لدراسة "البوابات الإلكترونية"، يمكن استخلاص عددًا من المؤشرات الآتية، وهي:

- لاحظ الباحثان اهتمام عددًا لا بأس به من الدراسات تناول مصطلح "البوابات الإلكترونية" من ناحية المفاهيم، والتعرف على الأهمية النسبية لها، والكشف عن العوامل التي تجعل المستخدم يُقبل عليها، أما الدراسة الحالية فقد تعرضت لفاعلية بنية محتواها في المؤسسات الأكاديمية، ومدى تطبيقيها لمعايير الجودة العالمية؛ وهو ما لم تركز عليه أي دراسة من قبل، ومن ثم تميزت عن غيرها .
- جميع الدراسات التي تناولت (البوابات الإلكترونية) تطرقت إلى دراستها من ناحية تطويرها مثل: دراسة (**هولجر لويسين وآخرونHolger Lausen د.ت)، ودراسة نيفين محمد المهدي(٢٠١١م)** إلى غير ذلك من الدراسات، بينما تناولت دراسة الباحثان فاعلية بنية البوابات الإلكترونية للجامعات المصرية من ناحية تصميمها وتطبيقها لمعايير الجودة العالمية (ويبوميتركس العالمي).
- تعددت المناهج والأدوات البحثية التي وظفتها الدراسات السابقة لخدمة أهدافها البحثية، إلاّ أن المنهج الأكثر استخدامًا هو المنهج المسحي، إضافة إلى استخدام منهج دراسة الحالة، كما تعددت وتنوعت أدوات جمع البيانات ما بين أدوات كمية، وذلك باستخدام استمارة الاستقصاء (ميداني، عن طريق المقابلة، البريد الإلكتروني....)، وأدوات كيفية، وذلك باستخدام (المقابلة المتعمقة، ومناقشة المجموعات المركزة .....)، كما تعددت وتنوعت العينات – عينات احتمالية أو غير احتمالية – التي تم استخدامها لإجراء هذه البحوث من عينات عشوائية بسيطة وعمدية (غرضية) ومتاحة.
- قلةعدد الدراسات العربية التي تعرضت لبنية البوابات الإلكترونية ومدى تطبيقها لمعايير الجودة العالمية باستثناء دراسة صليحة رقاد وآخرون (٢٠١٨)، والتي تناولت " مدى توافر معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني للجامعة ودورها في تحقيق رضا الطالب " ودراسة نهي

جعفر سر الختم (٢٠١٤) بعنوان: " أسس ومعايير تقييم جودة الصحافة الإلكترونية " ودراسة عماد أبو الرب وليلى رشيد حسن بعنوان: "إطار نموذج لتقويم جودة المواقع الإلكترونية وبحثوا في جودة المواقع وليس البوابات.

- وتجدر الإشارة إلى تشابه دراستنا الحالية مع الدراسات المثيلة التي تم التطرق إليها في التوجه نحو دراسة البوابات الأكاديمية وقد ركزت هذه الدراسات على البوابات الإلكترونية من ناحية المفاهيم وتقييم ودراسة أثر التقنيات الحديثة في دعم البوابات الأكاديمية، بينما تتميز الدراسة الحالية بالتركيز على بنية محتوى البوابة من ناحية الشكل والتصميم وتقديم الخدمات في ضوء معايير الجودة العالمية كما في معايير ويبوميتركس العالمي لتصنيف الجامعات .
- استفادت الدراسة الحالية من الجوانب المنهجية للدراسات السابقة؛ كما ساعدت الباحثان في اختيارهما للمدخل النظري الملائم، للدراسة، والإفادة من نتائج هذه الدراسات وربطها بنتائج الدراسة الحالية، مما ساعد على تفسير النتائج وتقديم المقترحات اللازمة.

مشكلة الدراسة:

إن سعي الجامعات إلى أن تلحق بركب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا يتطلب منها فقط تصميم مواقع إلكترونية لها على شبكة الإنترنت لتكون قريبة من أصحاب المصلحة الرئيسة بشكل يومي وعلى مدار ٢٤ ساعة، وإنما يتطلب الأمر منها أيضا الاهتمام بجودة خدمة بواباتها الالكترونية من خلال الحرص على تطبيق معايير الجودة، والمتمثلة في: المحتوى، والتنظيم، والتصميم، وسهولة التعامل؛ ونظرًا لأهمية الدور الذي يقوم به التصميم في خلق انطباع جيد عن البوابات الإلكترونية؛ وهذا الأمر دفعنا إلى ضرورة معالجة التساؤل الرئيس الآتي: هل تتأثر بنية محتوى البوابات الإلكترونية في المؤسسات الأكاديمية(عينة الدراسة) لمعايير الجودة العالمية ؟

وبناءً على ذلك تتحدد مشكلة الدراسة في رصد وتحليل وتفسير فاعلية بنية محتوى البوابات الإلكترونية للجامعات المصرية (حكومي وخاص) عينة الدراسة، ومدى تطبيقها لمعايير الجودة العالمية .

أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية البوابات الإلكترونية نفسها بعد أن أصبحت رافدًا أساسيًا من روافد مصادر المعلومات الإلكترونية على شبكة الإنترنت؛ **لذا تكمن أهمية الدراسة في الآتي:**

١) تعد البوابات الإلكترونية للجامعات من القضايا الأساسية التي تتطلب أن تُعطى لها أهمية كبيرة من قبل المسؤولين، ومع تزايد المؤسسات الأكاديمية وكبر حجمها وازدياد أرباحها، فقد فُرضت معايير دولية على هذه المؤسسات إذا ما أرادت مواكبة التغييرات العالمية الحديثة، والأخذ بمعايير الجودة العالمية.

٢) لم يحظ موضوع تقييم جودة البوابات الإلكترونية، بدراسات علمية كافية، بالرغم من أهمية التقييم في تحسين مستوى الأداء .

٣) إضافة إلى كون هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تناولت البوابات الإلكترونية بشكل عام، وبنية محتواها في ظل تطبيق معايير الجودة العالمية بشكل خاص، كما تعد

هذه الدراسة مؤشرًا للقائمين على البوابات الإلكترونية في المؤسسات الأكاديمية (عينة الدراسة) لتحديد بنيتها ومحتواها في ظل معايير الجودة العالمية (ويبوميتركس العالمي) وبناء عليه يتم تصنيف الجامعات.

٤) تقديم توصيات تسهم في توعية المسؤولين في الجامعات عن البوابات الإلكترونية بالأخذ بمعايير الجودة العالمية لتحسين أداء الخدمات المقدمة للمستفيدين.

أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في التعرف على بنية محتوى البوابات الإلكترونية؛ وينبثق عن هذا الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية، وهي كما يلي:

- التعرف على آليات تصنيف بوابات الجامعات عالميًّا.
- الكشف عن مواطن القوة والضعف في البوابات الإلكترونية للجامعات (عينة الدراسة) ومدى مواكبتها لمعايير الجودة العالمية (تقييم ويبوميتركس)، والعمل على تحسين جودة الخدمة بما يتماشى مع هذه المعايير.
- التعرف على المعايير المختلفة لتقييم البوابات.
- الكشف عن العوامل التي تؤثر في تصميم البوابات الإلكترونية الجامعية عينة الدراسة.
- التعرف على كيفية تصميم البوابة الإلكترونية للجامعات (عينة الدراسة)، فضلًا عن الخدمات التي تقدمها، إضافة إلى وصف وتحليل البنية العامة لصفحة البداية الخاصة بالبوابة، وكذلك محاولة تقييمها باستخدام معيار ويبوميتركس العالمي، وبالآتي توضيح جوانب القوة والضعف بها.

تساؤلات الدراسة:

تسعي الدراسة للإجابة على التساؤلات الآتية:

١) ما مدى توافر معيار جودة التصميم في البوابات الالكترونية (عينة الدراسة)؟
٢) ما مستوى الجودة في كل بوابة من البوابات عينة الدراسة؟
٣) ما توافر معيار جودة سهولة التعامل في البوابات الالكترونية للجامعات عينة الدراسة؟
٤) ما العناصر البنائية في البوابات الإلكترونية؟
٥) ما مدى العلاقة بين البوابة الإلكترونية ومعايير الجودة العالمية؟
٦) هل تختلف معايير جودة خدمة البوابات الالكترونية للجامعات محل الدراسة؟

فروض الدراسة:

انطلاقًا من مشكلة الدراسة السابق بيانها، وبناءً على أهدافها، وفي ضوء مراجعة الدراسات السابقة المتصلة بالموضوع في مجال "بنية البوابات الإلكترونية"، قام الباحثان بصياغة بعض الفروض سعت هذه الدراسة إلى التحقق منها، وذلك بما يحقق الأهداف المرْجوّه منها، **ومن ثم تقوم الدراسة الحالية على اختبار الفروض الآتية:**

الفرض الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إشكالية البنية تبعًا لنوعية البوابة .

الفرض الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تفاعلية البوابات عينة الدراسة تبعا لنوعها (حكومي/خاص) .

نوع الدراسة ومنهجها:

تنتمي الدراسة إلى البحوث الوصفية Descriptive Research التي تستهدف تقرير خصائص ظاهرة معينة أو موقف يغلب عليه صفة التحديد، وتعتمد على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالتها، وتصل عن طريق ذلك إلى إصدار تعميمات بشأن الموقف أو الظاهرة التي يقوم الباحث بدراستها[٢٠] .

وبناءً على ذلك فإن هذه الدراسة تسعي إلى وصف وتحليل الواقع الفعلي لبنية البوابات الإلكترونية للجامعات (عينة الدراسة)، ومدى تطبيقها لمعايير الجودة العالمية، وفقًا لتصنيف ويبوميتركس العالمي للجامعات.

أما من ناحية المنهج المستخدم ففي سبيل تحقيق أهداف الدراسة؛ اعتمد الباحثان على منهج المسح Survey Method بشقيه الوصفي Descriptive والتحليلي Analytical، والذي يعد نموذجًا معياريًا لخطوات جمع البيانات من المفردات البشرية، ويعد منهج المسح من أنسب المناهج العلمية ملائمة للدراسات الوصفية التي تنتمي إليها هذه الدراسة[٢١]، كما يساعد منهج المسح على إمكانية استخدام الأرقام للتوصل إلى نتائج جديدة ليس فقط فيما يتعلق بوجود متغير ما أو عدم وجوده، وإنما في درجة تأثيره على المتغيرات الأخري، وكذلك إمكانية خضوع البيانات للتحليل الإحصائي؛ **وفي إطار منهج المسح استخدم الباحثان:**

-مسح التراث العلمي المرتبط بمفهوم البوابات الإلكترونية، والذي يُعد التعبير الأكثر حداثة ومعاصرة(في الوقت الراهن) في مدى تفاعل المؤسسات مع المجتمع الداخلي والبيئة .

-مسح البوابات الإلكترونية للمؤسسات الأكاديمية (عينة الدراسة)، وذلك في سبيل معرفة مدى تبني هذه المؤسسات لمعاييرالجودة العالمية وفقًا لتصنيف ويبوميتركس العالمي للجامعات.

مجتمع وعينة الدراسة:

ففي إطار المنهج المستخدم حدد الباحثان، مجتمع دراستهما في المؤسسات الأكاديمية؛ ويتمثل في البوابات الإلكترونية للجامعات (الجامعات المصرية -حكومى، وخاص-) وتمثلت في بوابة... **(جامعة الأزهر، جامعة القاهرة، الجامعة الأمريكية، الجامعة البريطانية) .**

أما عن **عينة الدراسة** فاعتمد الباحثان على عينة عمدية (قصدية)؛ وهي التي تتم عن طريق الاختيار العمدي المقصود لعدد من وحدات المعاينة يرى الباحثان أنها تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا .

لذا تم اختيار بوابات هذه الجامعات (بوابة جامعة الأزهر، بوابة جامعة القاهرة، بوابة الجامعة الأمريكية، بوابة الجامعة البريطانية) بشكل عمدي؛ وذلك وفقًا لتصنيف ويبوميتركس العالمي للجامعات؛ واستغرقت عملية جمع البيانات ثلاثة شهور متتالية (يناير/فبراير/مارس٢٠١٨م)، وبعدها قام الباحثان بمختلف عمليات التحليل والتفسير، والمعاملات الإحصائية بإستخدام الحاسب الآلي، وذلك باستخدام برنامج Spss ٢٣ لملائمته لطبيعة الدراسة، وإمكانية عرضه لجداول

تكرارية بسيطة أو علاقات ارتباطية تحتاجها الدراسة، **وجاءت خصائص العينة المرتبطة بمتغيرات الدراسة، كما هو موضح بالجدول الآتي:**

جدول (١) يوضح خصائص عينة الدراسة

الجامعة	اسم البوابة	رابط البوابة	عدد الموضوعات(التحليلية)
١) جامعة الأزهر.	بوابة جامعة الأزهر.	http://www.azhar.edu.eg	٩٠٠
٢) الجامعة الأمريكية .	بوابة الجامعة الأمريكية.	https://www.aucegypt.edu/ar	٧٢٠
٣) جامعة القاهرة .	بوابة جامعة القاهرة .	https://cu.edu.eg/ar/Home	١٥٣٠
٤) الجامعة البريطانية	بوابة الجامعة البريطانية.	http://www.bue.edu.eg/index	٢٧٠٠

مبررات اختيار بوابات الجامعات (عينة الدراسة):

كان السبب الرئيس في اختيار هذه البوابات ما يلي:

١) التعرف على بنية محتوى البوابات (عينة الدراسة) من هيكلة وتصميم وخصائص وتقديم خدمات تعليمية وغيرها من الخدمات لكي تمثل حلقة وصل بين الزوار المختلفين، وتوفر رسائل مختلفة لتمكّن الزوار والمستخدمين من التخاطب فيما بينهم سواء لمناقشة موضوع معين، أو تقديم نصح، أو استشارت حول أمر له علاقة بتخصص البوابة، ومدى ملاءمتها لمعايير الجودة العالمية.

٢) معايير تقييم ويبوميتركس العالمي لتقييم الجامعات وبناء عليه تم اختيار عينة البوابات الإلكترونية للجامعات الأربع (بوابة جامعة الأزهر، بوابة جامعة القاهرة، بوابة الجامعة الأمريكية، وبوابة الجامعة البريطانية) حيث احتلت هذه البوابات التصنيف الأعلى في التقييم.

٣) معايير جودة الخدمة بصفة عامة والاستفادة منه في تصميم الاستمارة ونتائج الدراسة.

٤) وفقًا لتصنيف ويبوميتركس العالمي للجامعات كانت بوابات هذه الجامعات في الترتيب الأول من بين الجامعات المصرية، وذلك وفقا لأحدث تصنيف يوليو ٢٠١٧م.

أداة جمع البيانات:

استعان الباحثان في جمع البيانات بصحيفة تحليل المضمون كأسلوب لجمع البيانات، وذلك من خلال تصميم استمارة تحليل مضمون تصميم البوابات الإلكترونية للجامعات (عينة الدراسة) والعناصر المستخدمة في تصميم الصفحة الرئيسة للبوابات الإلكترونية، وذلك لجمع البيانات المتعلقة بالتحليل؛ والتي تشتمل على مجموعة من الفئات التي تخدم موضوع البحث، وتفيد في الإجابة على تساؤلاته، وتفسير بعض نتائجه، كما تم استخدام بعض الوحدات في عملية إجراء التحليل؛ ولتحديد فئات صحيفة التحليل قام الباحثان بإجراء دراسة استطلاعية قبل فترة التحليل، وذلك من خلال تصفح البوابات الإلكترونية للجامعات(عينة الدراسة) .

وحدة التحليل: ويُقصد بها جوانب الاتصال التي سيتم إخضاعها للتحليل، وسوف يتم عليها القياس أو العد مباشرة، **وفي هذه الدراسة اعتمد الباحثان على ما يلي:**

وحدة الصفحة: ويقصد بها الصفحة الواحدة، Web page في بوابة كل جامعة من عينة الدراسة، بداية من الصفحة الإفتتاحية Home Page وحتي جميع الصفحات الداخلية ذات الخصائص أو المضمون التفاعلي، والتي يكون لها روابط موجودة على الصفحة الإفتتاحية .

وحدة الفكرة: ويقصد بها الفكرة الواحدة التي يتم عرضها خلال كل صفحة من صفحات بوابة الجامعة على شبكة الإنترنت، وقد يتم عرض أكثر من فكرة في الصفحة الواحدة .

إجراءات الصدق والثبات:

أولًا: إجراءات الصدق:

وفي هذه الخطوة قام الباحث بعرض استمارة تحليل المضمون على مجموعة من السادة المتخصصين والخبراء أصحاب الإختصاص [٢٢] في الدراسات الإعلامية، ومناهج البحث العلمي، لفحصه والحكم على مدى صلاحيته، ومعرفة صحة ومنطقية أسلوب القياس ومدى ملاءمة المقياس لجمع البيانات المراد جمعها، ووفقًا لآراء المحكمين قام الباحث بعمل التعديلات الضرورية على صحيفة الدراسة من خلال إضافة بعض الفئات وحذف بعضها الآخر، لتصبح استمارة تحليل المضمون" جاهزة للتطبيق، وفي الصورة النهائية لها، وذلك بما يتفق مع أهداف الدراسة ومتطلباتها.

ثانيًا: إجراءات ثبات التحليل:

تم التأكد من ثبات تحليل المضمونReliability بعد التحديد الدقيق لفئات تحليل المضمون ووحداته باستخدام أسلوب إعادة الاختبار" Test – Retest "، والذي يتفق خبراء تحليل المضمون على أنه أنسب طريقة لقياس ثبات التحليل، وذلك بالتعاون مع اثنين من المحللين[٢٣]، تم شرح فئات ووحدات التحليل لهما، وبناءً على التحليل تم تعديل تعريف بعض فئات التحليل، لتصبح أكثر وضوحًا . ويعد المقياس أو الأداة ثابتة ما إذا كان اختلاف النتائج بسيطًا أو ارتفع معامل الارتباط بين نتائج الاختبارين، فطرق تقدير قيمة الثبات في النهاية هي ترجمة إحصائية للارتباط البسيط بين متغيرين، وكانت نسبة الإتفاق بين التطبيقين (٩٠%)، وهي نسبة قريبة من الواحد الصحيح تؤكد على الإستقرار فيما يتم جمعه من إجابات .

المدخل النظري للدراسة:

تعتمد هذه الدراسة فى إطارها النظرى على مداخل جودة الخدمة، وهي كما يلي:

نموذج جوده الخدمة Servqual، الذى قدمه Parasuraman وزملائه عام ١٩٨٨، **ونموذج الآداء الفعلى للخدمة** Servperf ، كما قدمه Cronin وآخرون عام ١٩٩٢، **ونموذج أداء التعليم العالى** Hedperf، كما طورته Firdaus, Abdullah عام ٢٠٠٦، **ونموذج ويبوميتركس العالمي للجامعات** (Web metrics Ranking of World Universities) حيث تشير نتائج البحوث والدراسات التى تمت فى إطار البحث عن جودة الخدمة فى ميادين مختلفة، إلى أن هناك مدخلين رئيسيين لقياس جودة الخدمات، وهما: مدخل الجودة المدركة الذى يعتمد على أساس تقييم المستفيدين للأداء الفعلى للخدمة، ومدخل الفجوة الذى يعتمد على أساس الفرق

بين الجودة التى يتوقعها المستفيد بشأن الخدمة وبين الأداء الفعلى الذى يدركه، **وذلك على النحو الآتي**[٢٤]:

١) نموذج جودة الخدمة:Servqual

قدم هذا النموذج كل من Parasurman, Zeithaml, Berry[٢٥]، من خلال خمسة أبعاد لجودة الخدمة، هى: المظاهر المادية الملموسة Tangible ، والتى تقيس مدى توافر حداثة الشكل والمظهر المادى للخدمة التى تقدمها المؤسسة، والاعتمادية Reliability، وتقيس الدقة وتحرى الموضوعية والصحة فى تقديم الخدمات، والاستجابة Restiveness، والتى تقيس سرعة استجابة المؤسسة لتقديم الخدمة فى الوقت المناسب، بما يلى احتياجات المستفيدين، والسلامة والأمان Assurance، وتقيس مدى إلمام العاملين بمهام وظائفهم بما يمّكنهم من تقديم خدمة خالية من أى نوع من المخاطر، والتعاطف الاجتماعى Empathy، والذى يقيس مدى اظهار الموظفين أو العاملين علاقات مع المستفيدين من الخدمة، قائمة على الاحترام والود والصداقة والرضا، وقد تم التعبير عن هذا النموذج من خلال المعادلة الأتية: جودة الخدمة = التوقعات – الآداء الفعلى، ويقوم نموذج جودة الخدمة على عدد من الافتراضات[٢٦]، **تتمثل فيما يلى:**

١) إن المستفيدين من الخدمة قادرون على التعبير عن توقعاتهم للخصائص العامة المميزة لجودة الخدمة.

٢) إن المستفيدين من الخدمة قادرون على التمييز بين التوقعات والإدراك الحقيقى لمستوى الخدمة الذى حصلوا عليه.

٣) إن المجالات التى يتضمنها المقياس أو العناصر التى تشتمل عليها تعد خصائص عامة للخدمة قادرة للتفريق بين توقعات وإداركات المستفيد من الخدمة.

٤) إن الدور الذى يؤديه المقياس فى تحديد جودة الخدمة يقوم على محورين أساسين هما، الجوانب الفنية والتنظيمية المكونة لجودة الخدمة، والجوانب السلوكية المكملة لجودة الخدمة.

٢) نموذج الآداء الفعلى Servperf:

قدم هذا النموذج الباحثان Cronin, Taylor عام ١٩٩٢[٢٧]، ويعتمد هذا النموذج فى قياس جودة الخدمة على الأداء الفعلى للخدمة المقدمة، ويتم التعبير عنه من خلال المعادلة الآتية، جودة الخدمة = الآداء الفعلى، وهو يختلف عن نموذج جوده الخدمة، فى أنه يستبعد فكرة الفجوة بين الأداء الفعلى والتوقعات المدركة لدى المستفيدين من الخدمة، ويركز فقط على الأداء لقياس جودة الخدمة مع استخدامه نفس الأبعاد الخمسة التى تضمنها نموذج جودة الخدمة، وأشار الباحثان إلى أن نموذج الأداء الفعلى يعد طريقة أكثر بساطة فى قياس جودة الخدمات باستخدامات اتجاهات المستفيدين نحو الأداء الفعلى للخدمة المقدمة، كما يتميز بالسهولة فى التطبيق، والبساطة فى القياس ، وأن أداء الخدمة تعتمد على قياس الجودة من منطلق إدراك المستفيدين للأداء الفعلى للخدمات المقدمة لهم وبالتالى استبعاد عمليات الطرح بين توقعات المستفيد وإدراكاته لمستوى الخدمة.

كما أكد العديد من الباحثين[٢٨]، على أن نموذج الأداء الفعلى Servperf ، يعد الأقدر على القياس، إذا يتفوق على النموذج السابق فى كل من المصداقية والمعيارية، والمصداقية

والمفاهيمية، والقدرة التفسيرية، كما أن هذا النموذج يستطيع تقدير درجة مجمعة لجودة الخدمات الكلية محكمة من خلال مجموعات وفئات مختلفة من المستفيدين ولأكثر من فترة زمنية، وبالآتي يعد أداة مفيدة فى قياس اتجاهات الجودة الكلية للمؤسسات التعليمية.

وقد أظهرت العديد من البحوث والدراسات التى تناولت الخدمة فى مجال التعليم العالى أفضلية منهجية لنموذج الأداء الفعلى Servperf فى قياس جودة الخدمات بالجامعات مقارنة بمنهجية جودة الخدمة Servqual، وأشارت إلى أن نموذج الأداء الفعلى هو الأقدر على القياس.

٣) نموذج أداء التعليم العالى Hedpere:

قدمت هذا النموذج Firdaus, Abdullah عام٢٠٠٦[٢٩]، من خلال تطويرها لنموذج الأداء الفعلى Servperf فى دراستها لمؤسسات التعليم العالى بماليزيا، ونموذج أداء التعليم العالىHigher Education performance ، مبنى على الأداء فى مجال الخدمات التى تقدمها مؤسسات التعليم العالى، والذى يحدد الأبعاد الحقيقية لجودة الخدمات داخل هذا القطاع، ويعتمد هذا النموذج على أربعة أبعاد رئيسية، وهى: الجوانب الأكاديمية، الشهرة أو الصيت، الجوانب غير الأكاديمية، تسهيلات الوصول فى التنبؤ بجودة الخدمة فى مؤسسات التعليم العالى.

٤) تقييم ويبوميتركس العالمي للجامعات:

تقييم Webometrics العالمي للجامعات هو أكبر نظام لتقييم الجامعات العالمية حيث يغطي أكثر من جامعة. يصدر في إسبانيا عن المجلس العالي للبحث العلمي، لتقييم الجامعات والمعاهد (Webometrics CSIC) ويقوم على إعداد هذا التصنيف معمل(Cyber metrics Lab, CCHS) هو وحدة في المركز الوطني للبحوث (National Research Council, CSIC)بمدريد في إسبانيا ويُعرف بتصنيف الويبومتركس

(Web metrics Ranking of World Universities) ، بدأ هذا التصنيف سنة ٢٠٠٤ بتصنيف ١٦٠٠٠ جامعة، يهدف هذا التصنيف بالدرجة الأولى إلى حثِّ الجهات الأكاديمية في العالم لتقديم ما لديها من أنشطة علميَّة تعكس مستواها العلمي المتميز على الإنترنت وليس ترتيبًا أو تصنيفًا للجامعات؛ بل ترتيبًا لموقع الجامعة (Ranking Web)وهو تقييم نصف سنوي حيث يتمُّ عمل هذا التصنيف في نهاية شهري يناير ويوليو من كل سنة، ويعتمد على قياس أداء الجامعات من خلال مواقعها الإلكترونيَّة ضمن المعايير الآتية (الحجم ــ الملفات ــ الإشارة إلى الأبحاث ــ الأثر العام) .

وهدف التقييم هو تحسين وجود مؤسسات التعليم العالي، والبحث العلمي على الإنترنت، وتشجيع نشر المقالات العلمية المحكمة بطريقة الولوج المفتوح (بالإنجليزية: Open access)؛ ومن الأسباب التي تدفع المسئولين عن بوابات الجامعات إلى التقييم ما يلى[٣٠]:

١. للتأكد من أن البوابة تعكس أهداف الجامعة، وتعطي صورة جيدة ودقيقة عن خِدْماتها والعاملين بها.

٢. للتأكد من جودة المعلومات التي تقدمها البوابة؛ من حيث دقتها وحداثتها ومصداقيتها.

٣. للتأكد من مدى القدرة على استخدام البوابة، ومدى ملاءمتها لاحتياجات وإمكانيات المستفيدين.

معايير تقييم ويبوميتركس:

١) **حجم الموقع:** ويقصد به حجم مجموعة من الصفحات المرتبطة آليًا في موقع واحد ونسبة المعيار ٢٠%.

٢) **الملفات الغنية:** أي الملفات الخاصة بالوثائق والمعلومات النصية، حيث يتم حساب عدد الملفات بأنواعها المختلفة والتي تكون في محرك البحث وتنتمي لموقع الجامعة. ونسبة هذا المعيار ١٥%.

٣) **علماء جوجل:** ويقصد به البحث عن المادة العلمية في جوجل سكولار؛ ويشمل ذلك الأبحاث المحكمة والتقارير والرسائل والملخصات في مختلف المواضيع العلمية، إضافةً إلى الصور والأفلام والخرائط وغيرها المنشورة إلكترونيًا تحت نطاق موقع الجامعة، وتبلغ نسبة المعيار أيضًا ١٥% .

٤) **الروابط والظهور :** ويقصد بها الروابط التشعبية التي تقود الزائر إلى الموقع على الإنترنت، وذلك عن طريق محركات البحث وظهور موقع الجامعة بهذه المحركات، وتبلغ نسبة المعيار ٥٠%.

وقد استفاد الباحثان من نماذج جودة الخدمة فى تصميم الاستمارة، والتعرف على مدى توافر هذه الأبعاد فى المؤسسات الأكاديمية المصرية (الحكومية، والخاصة)، كما طبق الباحثان معايير ويبوميتركس العالمي لتقييم الجامعات والمعاهد (Webometrics CSIC) ، والمعمول بها لقياس أداء الجامعات ومدى تطبيقها لمعايير الجودة العالمية . والجدول الآتي يوضح تصنيف الجامعات خلال سبع سنوات مضت من عام ٢٠١١ حتي ٢٠١٧م .

جدول (٢) يوضح تصنيف ويبوميتركس للجامعات من عام ٢٠١١ حتي يوليو ٢٠١٧

العام	تقييم شهر يناير				تقييم شهر يوليو			
	عالميا	افريقيا	عربيا	مصر	عالميا	افريقيا	عربيا	مصر
٢٠١٧	١٧٨٣	٢٤	١٨	٦	١٨٥٧	٢٢	٢١	٧
٢٠١٦	١٢٣٨	١٤	١١	٤	١٣١٦	١٧	١٤	٥
٢٠١٥	١٤١٩	١٦	١٢	٤	١٤١٣٩	٣٨٧	٣٧٥	٣٨
٢٠١٤	١٥٩٠	١٦	١٣	٦	١٤٩٣	١٧	١٣	٥
٢٠١٣	٢٥٧٣	٣٥	٣٠	٦	٤١١٧	٧٩	٧٠	١٤
٢٠١٢	٦١٢٠	٩٤	Not ranked	١٩	٣٢٨٠	٤٦	٤٥	
٢٠١١	١٠٢٥٠	Not ranked	Not ranked		١٠٢٥٠	Not ranked	Not ranked	

شكل (١) يوضح أحدث إصدار لتقييم ويبوميتركس العالمي للجامعات.

نشأة البوابات الإلكترونية:

تؤدي البوابات الإلكترونية أو البوابات العنكبوتية دورها منذ فترة بعيدة ولكن من خلال مسميات أخرى، ولعل أبرز الأمثلة على ذلك وجود مواقع المكتبات الإلكترونية التي تتيح مصادر المعلومات لمن يريدها أو لمن يبحث عنها في الوقت المحدد دون عناء البحث في شبكة الويب بشكل عام، هذا إضافة إلى توفير خدمات التسويق، ثم ظهرت بعد ذلك روابط للعديد من المواقع الإلكترونية مرتبة موضوعيًا، وكان الغرض الأساسي من إنشاء هذه المواقع هو أن مصادر المعلومات يتم اختيارها لنوعيتها وأهميتها لجمهور محدد من المستفيدين، ثم ظهرت البوابات العنكبوتية التي أضفت العديد من المميزات الأخرى مثل عناوين الأخبار، والبريد الإلكتروني، وأسعار الأسهم، وغيرها، وذلك للعمل على إيجاد سوق متكامل على شبكة الإنترنت(٣١).

يرجِع معظم المتخصصين والمهنيين ظهور البوابات الإلكترونية إلى ظهور محركات البحث على الإنترنت، مثل: Yahoo، Lycos، Excite، حيث تُعد هذه المحركات هي الجيل الأول من البوابات، الذي تطور من مجرد تقديم خدمات البحث إلى تقديم خدمات إضافية مثل البريد الإلكتروني، والأخبار، وخدمات التسويق، وغيرها.

ومع تعقد حاجات المستخدمين وتنوعها وتعدد أشكالها، ومع عدم كفاية محركات البحث – نسبيًا – في الإجابة على بعض الاستفسارات، وتلبية حاجات المستفيدين للمعلومات؛ ظهرت الأدلة الموضوعية Subject Directories كوسائل لتنظيم وإتاحة المعلومات على شبكة الإنترنت، ومن ثم بدأت البوابات الإلكترونية في الظهور والانتشار على شبكة الإنترنت(٣٢).

كما تباينت وتعددت وجهات النظر حول تحديد البداية الحقيقة لظهور البوابات الإلكترونية إلى حيز الوجود، وعلى الرغم من هذا التباين إلا أن هناك شبه إجماع على أن حقبة التسعينات من القرن المنصرم شهدت بزوغ هذا النوع من المواقع الإلكترونية التي أصبحت الآن مطلبًا ملحًا

لصانعي القرار على مستوى العالم في مختلف المؤسسات والكيانات السياسية والاقتصادية والتعليمية. **أما عن وجهات النظر الخاصة بنشأة البوابات الإلكترونية فيمكن توضيحها على النحو الآتي:**

يرى أحد الباحثين[٣٣] أن نشأة بوابات الويب ظهرت بظهور موقع ياهوو! Yahoo! فهو أول نموذج مبدئي من حيث التصميم يمكن أن نطلق عليه مصطلح بوابة، وكان ذلك في عام ١٩٩٤، على يد كل من ديفيد فيلو David Filo وجيري يانج Jerry Yang، وابتداء من عام ١٩٩٥ ظهرت بوابات الويب العامة، فظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية "American AOL Online"، وفي فرنسا ظهرت بوابة وانادو Wanado في عام ١٩٩٦ التي كانت تابعة للشركة الفرنسية للاتصالات، وبعد ذلك ظهر العديد من بوابات المؤسسات والهيئات.

ثم تطورت منظومة "بوابات الإنترنت" بشكل ملحوظ منذ سبتمبر ١٩٩٨، حيث أصبح مصطلح "بوابات" في ذلك الوقت يغطي كافة المجالات، والمهن، والمجتمعات البحثية، إضافة إلى العديد من الخدمات المستحدثة. ويمكن التأكيد على أن مجتمع المعلومات لم يصل بعد إلى نهاية تطوير بوابات الإنترنت؛ وذلك بسبب تنامي الاحتياجات المستمرة للمستفيدين على اختلاف فئاتهم، **لذا يمكن تقسيم ظهور بوابات الويب إلى ثلاثة أجيال على النحو الآتي[٣٤]:**

- **الجيل الأول:** وكان ذلك في عامي ١٩٩٨-١٩٩٩ حيث أُتيحت مصادر المعلومات عبر البحث من خلال بوابات إلكترونية تتطابق والسمات الشخصية لمجتمع المستفيدين على اختلاف فئاتهم.
- **الجيل الثاني:** وتمثل البنية التحتية الخاصة بالتطبيقات التي ظهرت إلى حيز الوجود في نهاية عام٢٠٠٠ بداية هذا الجيل، وتضم تلك البنية العديد من العناصر التي تسمح باستخدام مختلف التطبيقات والأدوات التي من الممكن معالجتها في إطار بوابات المكتبات، ويأتي على رأس تلك التطبيقات أدوات العمل التعاوني.
- **الجيل الثالث:** وبرز في عامي ٢٠٠٢-٢٠٠٣ وفيه تم تطوير بوابات الويب بحيث أصبحت تتضمن منظومة متكاملة من التطبيقات التي يمكن أن يُطلق عليها Plates-formats ومن أمثلة هذا الجيل البوابات الموضوعية أو الرأسية؛ كما **يرى البعض أن هناك ثلاثة مراحل رئيسة مرت بها البوابات الإلكترونية وهي كالآتي[٣٥]:**

- **البداية المبكرة:** وفي هذه المرحلة كان البحث عن أفضل المواقع الإلكترونية هو الفيصل عند البحث عن أية معلومة من خلال شبكة الإنترنت، فهذه المواقع تتشابه فيما تقدمه من معلومات، ولن يستطيع الشخص الوصول إلى ما يريد من معلومات إلا من خلال خلق مواقع ويب بسيطة تعمل على جذب مجموعة من الأشخاص لاستخدامها، ومن ثم فإن الهدف الرئيس الذي أدى إلى ظهور البوابات هو حاجة المستفيد للوصول إلى معلومات ثابتة ومحددة.

- **مرحلة النمو:** وفي هذه المرحلة حدثت زيادة هائلة في عدد الصفحات الموجودة على شبكة الإنترنت، مما أدى إلى عرضها بطريقة غير منظمة، ومن ثم فقد أصبحت هناك صعوبة في التصفح، ومن ثم ظهر مفهوم محرك البحث Search engine ليعمل على

تسهيل الحصول على المعلومات وسط هذا الكم الهائل من المواقع الإلكترونية، وقد أضافت هذه المحركات مفهومًا آخر في تطوير مفهوم البوابات الإلكترونية على اعتبار أنها – أي محركات بحث – تساعد الباحث على الوصول إلى أحدث المعلومات، وهذا ما سعت إليه البوابات الإلكترونية حيث إنها أصبحت تقدم للمستفيدين أحدث ما يحتاجونه من معلومات.

- **مرحلة التوسع:** وفيها ازداد حجم وعُمق عدد الخدمات المُقدمة إلى المستفيدين من خلال البوابات الإلكترونية، ولازالت البوابات تمر بهذه المرحلة حتى الآن، حيث جعل التقدم التكنولوجي الإنترنت أكثر قوة وانتشارًا، ونال الوصول إلى المعلومات عن طريق الانترنت شعبية جارفة.

يتضح مما سبق أن البوابات الإلكترونية لم تظهر فجأة بل ظهرت كنتيجة حتمية لتعقد حاجات المستفيدين للمعلومات وذلك على اختلاف فئاتهم، فتعدد المراحل التي مرت بها نشأة البوابة، إنما يؤكد في الأساس على أصالتها في جمع وتقديم المعلومات المتنوعة، والثابتة، والمحددة، والحديثة، والمتجددة لمجتمع المستفيدين.

ويتفق الباحث –إلى حد ما– مع الرأي القائل بأن البوابات الإلكترونية ظهرت مع ظهور نظم المعلومات التي تعمل من خلال شبكات الاتصال التي ساهمت في نقل وتبادل المعلومات في المؤسسات المختلفة، ولكي تستطيع هذه المؤسسات تشغيل هذه النظم المختلفة، ومن ثَمَّ الاستفادة من إمكاناتها التكنولوجية الهائلة كان لابد أن يتم ذلك من خلال مكان مركزي أو مدخل ثابت أو بوابة يمكن من خلالها متابعة جميع الأنظمة والوقوف على العمليات المختلفة التي تتم بها؛ أما عن تأكيد معظم وجهات النظر السابقة الذكر على أن بداية البوابات الإلكترونية الحقيقية كانت مع العقد الأخير من القرن العشرين، فهذا أمر طبيعي نظرًا للطفرة التكنولوجية الهائلة التي غطت جميع مناحي الحياة، وكذلك لظهور العديد من المؤسسات الاقتصادية التي رأت أن استخدام التكنولوجيا في مباشرة أعمالها خاصةً من خلال نظم المعلومات الإلكترونية المتطورة؛ سيعود بالنفع على هذه المؤسسات، ولم يكن هناك بديلٌ عن استخدام المواقع الإلكترونية لشبكة المعلومات الدولية Internet Websites في تنفيذ هذه المهمة، وهنا برز دور مصممي هذه المواقع، الذين عمدوا إلى النهوض بها لمحاولة تطويرها مما أفرز إلينا البوابات الإلكترونية التي بدأت في الانتشار في السنوات القليلة الماضية ليس فقط في المؤسسات الخاصة ولكن أيضا في العديد من المؤسسات العامة في بلدان العالم المختلفة ولاسيما في العالم المتقدم، ويرى غالبية مصممي ومطوري بوابات الإنترنت أن تصميم وإنشاء البوابات يدور حول ستة محاور أساسية تتمثل في[٣٦]:

- إتاحة المعلومات وفقا لسمات واهتمامات مجتمع المستفيدين.
- الأدوات البحثية مثل محركات البحث والأدلة.
- الأحداث الجارية.
- قطاع خاص بالمعلومات ويقصد هنا المحتوى الموضوعي للبوابة.
- قطاع خاص بالاتصال وتبادل الخبرات.

- قطاع خاص بالمعاملات التجارية، وترتبط وتتكامل تلك العناصر مع بعضها البعض وتتشارك في محيط بيئة واحدة تكون موجهة في الأساس إلى فئة محددة من المستفيدين.

مفهوم البوابات الإلكترونية:

لقد أصبح استخدام البوابات (Portals) أمرًا ملحًا في عالم الإنترنت؛ لكثرة المعلومات وتنوع التفاعل المستمر بين المواقع الإلكترونية ومستخدمي الإنترنت، مما يتطلب أن يتعرف الموقع على المستخدم وأن يزوده بالبيانات التي تهمه دون عناء البحث عنها. كما تستقي البوابات معلوماتها الفنية من مصادر كثيرة ومبعثرة على شبكة الإنترنت، كما تضع تحت أيدي زوارها مجموعة متطورة من الخدمات التي يندر أن تتوافر في موقع واحد على

تلك الشبكة[٣٧]. كما أنها هي احدى الظواهر التقنية الحديثة نسبيًا التي أخذت مكانها بشكل قوي في المؤسسات عامة، وفي الجامعات خاصة، فهي أنظمة أو قنوات توفر إتاحة ووصول المعلومات، وهي نظم لاسترجاع البيانات والمعلومات، كما تحقق البوابات سهولة عالية للمستخدم وإمكانات تفصيل/ تصميم Customization شكل البوابة ومحتواها بما يتلاءم مع الحاجات والخصائص الأساسية للمستفيد[٣٨] .

ويمكن الإفادة من تقنيات البوابات في الحصول على المعلومات والمعرفة وتقييمها وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها وإتاحتها للمستفيد النهائي على أن يتم تبنيها وتوظيفها بالطريقة الصحيحة؛ ولضمان ذلك يجب مراعاة ما يلي[٣٩]:

١) يجب أن ترتبط سياسة بوابة المؤسسة واستراتيجيتها بالسياسة العامة والرؤية الاستراتيجية للمؤسسة؛ حيث إن للبوابة دور كبير في تحقيق أهداف المؤسسة.

٢) الدعم الإداري من العليا، حيث يفضل أن يكون هذا الدعم من المسؤول الأول في المنظمة وتوفير الدعم المادي والمعنوي للقائمين على مشروع البوابة.

٣) وجود بنية تقنية تحتية مناسبة قبل وأثناء وتقديم البوابة في المؤسسة.

٤) يجب الأخذ بعين الاعتبار متطلبات وحاجات المستخدم النهائي والمستفيد من البوابة؛ وذلك بعمل المسوح الميدانية وتجميع البيانات من خلال استبيانات ومقابلات.

٥) التعاون والتنسيق بين إدارة البوابة والقائمين عليها مع الإدارات والأقسام الأخرى داخل المنظمة. **لذلك فإن خدمات البوابات كثيرة ومتنوعة ومن أهمها:**

١. **علاقات متطورة** :تتحول البوابة إلى المصدر الرئيسي للمعلومات حول زوارها، والقناة الأساسية لتوطيد العلاقات بينهم.

٢. **معلومات غنية مبوبة:** تضع البوابة أمام زوارها ثروة ضخمة من المعلومات المبوبة التي توفر على أولئك الزوار مشقة اقتناء تلك المعلومات من مصادر مبعثرة على الشبكة.

٣. **أدوات قياسية:** تقدم البوابة مجموعة متكاملة وسهلة الاستعمال من الأدوات التي يحتاجها الزائر لتحقيق الفائدة القصوى من المعلومات وخدمات الإنترنت.

٤. **سهولة الاستخدام:** كل ما يتطلبه الأمر معرفة أولية بأوجه استخدام برنامج التصفح.

ويتضح لنا مما سبق استخلاص مجموعة من الحقائق التي تدعم محاولة فهم موضوعي للبوابات، **وهي أن البوابة:**

– تمثل الصفحة الرئيسة للموقع وهي الباب أو المدخل لكل مصادره ومعلوماته.

– أداة لتجميع مداخل إلى جميع الصفحات الأخرى في الموقع، أو المواقع الأخرى للوصول إلى مصادر وخدمات المعلومات.

– تُمكن البوابة المستفيدين من تحديد سمات صفحتهم كما يريدون ووفق رغباتهم.

– تأخذ صفحة البوابة سمة الصفحات الديناميكية كنتاج طبيعى للتقنيات والبرامج المستخدمه فى تصميمها .

ولفظ بوابة PORTAL هي اختصار لـ Presenting natiOnal Resources To Audiences Locally أي تقديم الموارد والمصادر الداخلية إلى المستفيدين المحليين، أو هي تقديم الخدمات والمصادر الأساسية إلى جمهور محدد من المستفيدين الذين ينتمون لمكان أو جهة معينة(٤٠).

أنواع البوابات:

توجد ثلاثة أنواع من البوابات، بيانها كالآتي:

١) **البوابات العمودية:** توفر الوصول إلى مجموعة متنوعة من المعلومات والخدمات حول مجال معين من مجالات الاهتمام، على سبيل المثال Wine.comهي بوابة عمودية. هذه البوابات تقدم المعلومات والخدمات المخصصة للجمهور المتخصص) مثل: الطلاب الجامعيين وأعضاء هيئة التدريس والخريجين

٢) **البوابات الأفقية:** والتي يشار إليها غالبًا باسم ."mega portals" تستهدف هذه البوابات مجتمع الإنترنت بأكمله مواقع مثل Yahoo.com و Lycos.com و Netscape.com mega portals.هذه المواقع دائما تحتوي على محركات البحث وتوفير القدرة لمستخدم لتخصيص الصفحة من خلال تقديم قنوات مختلفة على سبيل المثال: الوصول إلى آخر المعلومات، مثل: الطقس الإقليمي، أسعار الأسهم، أو الأخبار التحديثات).

٣) **بوابات الجامعة أو المؤسسة:** والتي يمكن أن تكون إما رأسية التركيز على تطبيق معين، مثل: الموارد البشرية، المحاسبة، أو معلومات المساعدة المالية، أو العرض الأفقي الوصول إلى جميع المعلومات تقريبا للقيام بوظائفها. المصادقة ويستند الوصول على دور أو أدوار الفرد يلعب في المنظمة(٤١) .

وأما التعريف الإجرائي للبوابة: تلك البوابة التي تهتم بتقديم وتجميع المعلومات التعليمية من أماكن ومصادر عديدة كذلك تقديم الخدمات التي تهم المستخدمين للبوابة، إضافة إلى الروابط نحو البوابة نفسها أو مواقع أخرى، كما أنها تلك البوابة المتخصصة "بوابة مؤسسات تعليمية " والموجهة إلى جمهور عام "المستخدمين" على شبكة الإنترنت.

المعايير العالمية لتصميم مواقع الإنترنت:

هناك العديد من المنظمات التي قامت بصياغة بعض المعايير لتصميم صفحات الإنترنت وقد أصبحت هذه المعايير متعارف عليها، وهي تتناول تصميم صفحات الإنترنت من حيث مدى صلاحية الأكواد المستخدمة، ومن حيث سهولة استخدام الموقع، ومدى فاعليته واستجابته لاحتياجات زواره، ومن هذه المعايير:

المعيار الأول: جودة الأكواد المستخدمة في تصميم الموقع(٤٢):

ينقسم معيار جودة الرموز (الأكواد) المستخدمة إلى مجموعة من المعايير الفرعية وهي:

١) توضيح الإصدار المستخدم من لغة HTML ومن لغة، XTHML وذلك في رأس المستند الخاص بكتابة الأكواد.

٢) احتواء المستند المكتوب فيه الأكواد الخاصة بالموقع على الخواص المتعلقة بمحتويات الموقع.

٣) يجب أن توضح الأكواد الخاصة بالموقع ما إذا كان الموقع يستخدم إصدارات حديثة من لغةHTML أو لغة XHTML فالإصدارات الحديثة من هذه اللغات تعمل بكفاءة أكثر وسرعة أكبر في التصفح.

٤) في حالة استخدام أكواد Css الجاهزة يجب أن يوضح الموقع ذلك .

٥) يجب ألا توجد الأكواد غير الضرورية بالمستندات الخاصة بالأكواد.

٦) تقسيم الأكواد التي كتب بها الموقع بطريقة منظمة يسهل الرجوع إليها .

٧) يجب ألا توجد روابط لا تعمل.

٨) يجب ألا تستخدم صفحات بأحجام كبيرة، بحيث يصعب فتح هذه الصفحات على الشبكة.

٩) يجب ألا توجد أخطاء في أكواد جافا اسكربت المستخدمة في الموقع .

المعيار الثاني: درجة الفصل بين محتويات الموقع وبين قوائم CSS المستخدمة في تنسيق الموقع.

المعيار الثالث: سهولة الاستخدام:

ينقسم هذا المعيار إلى مجموعة من الخواص الواجب توافرها في الموقع حتى يصبح سهل الاستخدام، وتتمثل هذه الخواص في:

١. استخدام نصوص بديلة يقوم المتصفح بعرضها إذا فشل في فتح الصور الموجودة في الموقع.

٢. يجب أن يستخدم الموقع أحجام نسبية من الخطوط المكتوب بها النصوص بدلا من استخدام أحجام خطوط ثابتة، وذلك حتى يستطيع زائر الموقع تغييرها متى ما أراد ذلك ولاسيما ذوي الاحتياجات الخاصة.

٣. تجميع كل المحتويات المتشابهة في صفحة الإنترنت في مكان واحد مثل الأيقونات والروابط حتى يسهل على الزائر الوصول إليها بسهولة.

٤. الفصل بين حقول النماذج المستخدمة لجمع المعلومات من الزوار بحيث تكون على قدر كبير من الوضوح.
٥. كتابة العناوين بشكل واضح .
٦. وجود درجة عالية من التباين في كتابة النصوص بحيث يسهل عملية القراءة خصوصا لذوي الاحتياجات الخاصة.
٧. يجب ألا تتعدد الألوان في الموقع، كما يجب استخدام لون واحد لعرض نوع واحد من المعلومات.
٨. يجب وضع عبارات توضيحية بجوار الروابط تحدد الأماكن التي توصل إليها تلك الروابط.
٩. يجب أن تتعرف الأنواع القديمة من المتصفحات على محتويات الموقع .
١٠. يجب وضع النصوص في الموقع بما يسهل من طباعتها .
١١. يجب أن يظهر الموقع بصورة مناسبة في أجهزة الكمبيوتر المحمول .
١٢. يجب أن تكون الطريقة التي تم تنظيم المعلومات بها في الموقع واضحة، حتى يسهل على الزائر الحصول على المعلومات التي يريدها من الموقع.
١٣. يجب أن يفرق الموقع بين مستويات العناوين المختلفة سواء كانت رئيسية أو فرعية .
١٤. يجب أن يكون شريط التصفح في صفحات الموقع سهل الفهم، وكذلك طريقة تنظيم الروابط في هذا الشريط.
١٥. يجب أن يكون شريط التصفح ثابتًا في كل الصفحات .
١٦. يجب أن تكتب النصوص بلغة سهلة حتى يستطيع فهمها الأجانب المبتدئين في اللغة من زوار الموقع.
١٧. يجب أن توجد خريطة لكل الروابط الموجودة في الموقع أو فهرس لكل محتوياته في مكان واضح من الموقع وسهل الوصول إليه.
١٨. يجب أن تحتوي المواقع كبيرة الحجم على محرك بحث متطور يمكن الاعتماد عليه .
١٩. يجب أن يكون هناك ربط للصفحة الرئيسية بكل صفحات الموقع .
٢٠. يجب الالتزام بالتنسيق المتعارف عليه في تنسيق النصوص المستخدمة كروابط حتى يسهل تمييز هذه الروابط على زوار الموقع.
٢١. يجب أن يكون هناك تمييز بين الروابط النشطة وغيرالنشطة والتي تمت زيارته .

المعيار الرابع: معيار إدارة الموقع

ويتعلق هذا المعيار ببعض الجوانب الخاصة بإدارة الموقع وهي:

- ظهور رسالة الخطأ ٤٠٤ إذا فشل المتصفح في فتح أي صفحة .
- يجب وجود روابط بالموقع تربطه بالمواقع ذات الصلة بالشبكة .

- يجب أن يكون هناك إمكانية للوصول إلى صفحات الموقع بدون كتابة www قبل اسم هذه الصفحات(٤٣) .

تقييم Webometrics العالمي للجامعات هو أكبر نظام لتقييم الجامعات العالمية حيث يغطي أكثر من جامعة. يصدر في إسبانيا عن المجلس العالي للبحث العلمي. هدف التقييم هو تحسين وجود مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي على الإنترنت وتشجيع نشر المقالات العلمية المحكمة بطريقة الوصول المفتوح .وهو تقييم نصف سنوي حيث يصدر في شهري يناير ويوليو من كل عام، ويعتمد على قياس أداء الجامعات من خلال مواقعها الإلكترونية ضمن المعايير الآتية (الحجم – الإشارة إلى الأبحاث – الأثر العام)

أولاً: مناقشة نتائج البحث:

من خلال تجميع وتحليل وتفسير البيانات الأولية الخاصة باستمارة "تحليل المضمون" لبوابات الجامعات عينة الدراسة، تم التوصل إلى النتائج الآتية:

جدول (٣) يوضح معايير الجودة(معايير تقييم ويبوميتركس)

معايير الجودة(معايير تقييم ويبوميتركس)	جامعه القاهرة		جامعه الأزهر		الجامعه الأمريكية		الجامعه البريطانية		الإجمالي	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
حجم الموقع (عدد الصفحات).	٨٣	٣٥	٨٧	٥١	٣٩	٢٩	٥٩	٤٨	٣٦٨	٤٠
الملفات الغنية(عدد الملفات).	٣١	٣١	٢٠	١٢	٣٣	٢٥	١٣	١٠	٩٧	١٥
الابحاث المحكمه والتقارير والرسائل والملخصات والصور والأفلام والخرائط.	٣٤	١٤	١٩	١١	١١	٨	٢٣	١٩	٨٧	١٣
الروابط والظهور.	٩١	٣٨	٤٣	٢٥	٥٠	٣٨	٢٩	٢٣	٢١٣	٣٢
الإجمالي	٢٣٩	١٠٠	١٦٩	١٠٠	١٣٣	١٠٠	١٢٤	١٠٠	٦٦٥	١٠٠
إجمالي النسبه	٣٥,٩		٢٥,٤		٢٠,١		١٨,٦		١٠٠	

يتضح لنا من الجدول (٣) أنه من خلال تطبيق معايير الجودة(معايير تقييم ويبوميتركس) لتصميم المواقع والبوابات الإلكترونية على عينة الدراسة يلاحظ احتلال "بوابة جامعة القاهرة " الترتيب الأول بنسبة بلغت ٣٥,٩% واحتل الترتيب الثاني بوابة جامعة الأزهر بنسبة بلغت ٢٥,٤ %واحتل الترتيب الثالث بوابة الجامعة الأمريكية بنسبة بلغت ٢٠,١ % وجاء بالترتيب الرابع بوابة الجامعة البريطانية بنسبة بلغت ١٨,٦ % ، وبذلك يتضح أن موقع جامعة القاهرة تعتبر الأولى ثم جامعة الأزهر ثم الجامعة الأمريكية ثم الجامعة البريطانية من حيث معايير الجودة وذلك من خلال معايير تقييم ويبوميتركس حجم الموقع (عدد الصفحات) والملفات الغنية(عدد الملفات) والأبحاث المحكمة والتقارير والرسائل والملخصات والصور والأفلام والخرائط والروابط والظهور .

وإن العملية التقويمية تؤسس على جملة من المعايير التى تحدد الظاهرة المدروسة، للوصول إلى نموذج لما يجب أن تكون عليه هذه الظاهرة، ومقارنة ذلك بما يتجسد فى الواقع، والحكم على قيمة الشئ يكون حسب درجة التوافق بين صورتى الواقع والنموذج، تحرص المنظمات على إظهار مواقعها على الإنترنت بأفضل وأبهي صورة بحيث تجذب الزبائن وإعادة زيارتها بعد استخدامها

أول مرة اعتمادا على مبدأ إعطاء انطباع ممتاز منذ الزيارة الأولي للموقع لتكرار زيارته لاحقا، ويهتم عنصر جودة التصميم بالصفات المرئية فى تصميم الموقع لجذب المستخدمين لزيارة الموقع ابتداء ومن ثم المكوث أطول فترة ممكنة داخل الموقع، وأخيرا تكرار زيارته مرات أخري مستقبلا وتحرص المؤسسات المختلفة على إظهار مواقعها الالكترونية بأفضل صورة باستخدام أساليب وطرق إبداعية مبتكرة لجذب انتباه المستخدمين لها وترغيبهم بالتجوال خلال صفحاتهم، حيث إن سوء التصميم قد يؤدي إلى ملل المستخدم وعدم الرغبة في تصفح الموقع رغم احتوائه على معلومات غنية ومغرية

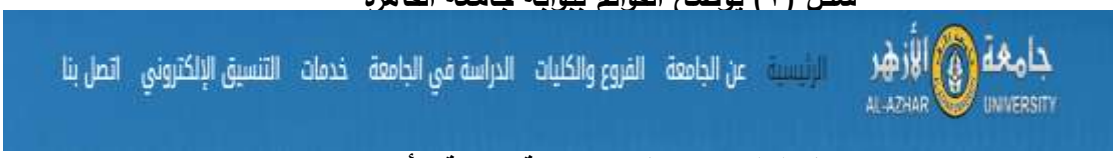
وتصورنا أنه لكى تحقق أي بوابة من هذه البوابات تقدم من حيث جودة بواباتها أن تحاول أن تلتزم بتطبيق معايير تقييم ويبوميتركس من خلال زيادة عدد الصفحات والملفات والروابط والأبحاث المحكمة والتقارير والرسائل والملخصات والصور والأفلام والخرائط.

جدول (٤) يوضح القوائم الموجودة بالبوابات

القوائم	جامعة القاهرة		جامعة الأزهر		الجامعة البريطانية		الجامعة الأمريكية		الإجمالي	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
١) قوائم للشئون الاكاديمية .	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٧٢٠	١٢,٣	٢٧٠٠	٤٦,٢	٥٨٥٠	١٠٠
٢) قوائم للبحث العلمي .	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٧٢٠	١٢,٣	٢٧٠٠	٤٦,٢	٥٨٥٠	١٠٠
٣) قوائم لخدمة المجتمع .	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٧٢٠	١٢,٣	٢٧٠٠	٤٦,٢	٥٨٥٠	١٠٠
٤) قوائم للطلاب	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٧٢٠	١٢,٣	٢٧٠٠	٤٦,٢	٥٨٥٠	١٠٠
٥) قوائم لاعضاء هيئة التدريس.	١٥٣٠	٢٦,٢	٠	٠٪	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٤٩٥٠	١٠٠
٦) قوائم لخدمات الزائرين.	١٥٣٠	٢٦,٢	٠	٠,٠٪	٧٢٠	١٢,٣	٠	٠,٠	٢٢٥٠	٣٨,٥
٧) قوائم للجامعة فى مصر.	١٥٣٠	٢٦,٢	٠	٠	٧٢٠	١٢,٣	٠	٠	٢٢٥٠	٣٨,٥

يتضح لنا من الجدول (٤) أن احتل الترتيب الأول من القوائم الموجودة بالبوابات "قوائم للشئون الاكاديمية، قوائم للبحث العلمي، قوائم لخدمة المجتمع، قوائم للطلاب، قوائم لأعضاء هيئة التدريس، قوائم لخدمات الزائرين، قوائم للجامعة فى مصر " بنسبة بلغت ١٠٠%، نظرًا لما تمتع به من العرض للمحتوى من خلال، ثم يلي ذلك بالترتيب الثاني" قوائم لخدمات الزائرين، قوائم للجامعة فى مصر" بنسبة بلغت ٣٨,٥%، حيث القائمة المنسدلة بدأت فى الاختفاء بسبب استخدام الشاشات باللمس (طاتش اسكرين) ويتم نقل المستخدم لصفحة جديدة، وتكون من إنسدالها الموضوعات لأسفل وترتب حسب الأهمية ومن أكثر أساليب القوائم شيوعًا أسلوب القوائم المسدلة لأسفل ويرجع ذلك إلى اعتياد المستخدم لهذه القوائم في برامج نظام النوافذ WINDOWS .

شكل (٢) يوضح القوائم ببوابة جامعة القاهرة



شكل (٣) يوضح القوائم ببوابة جامعة الأزهر

شكل (٤) يوضح القوائم ببوابة الجامعة الأمريكية

شكل (٥) يوضح القوائم ببوابة الجامعة البريطانية

جدول (٥)
يوضح بنية عناصر تطبيق الجودة

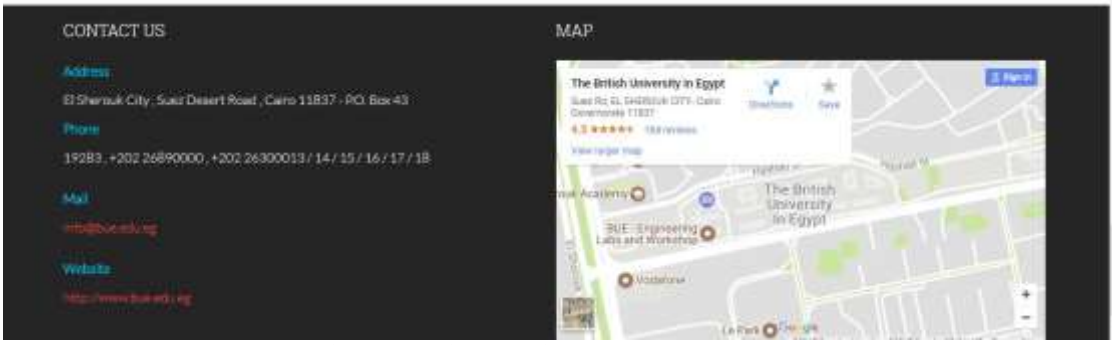
البنية	جامعة القاهرة		جامعة الأزهر		الجامعة البريطانية		الجامعة الأمريكية		الإجمالي	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
١) الربط بروابط للخدمات	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦.٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٨٥٠	١٠٠
٢) الإعلان عن تحسين مخرجات .	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٨٥٠	١٠٠
٣) عرض للمهارات من خلال الوسائط المتعددة	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٨٥٠	١٠٠
٤) طرح مقترحات لاضافة التحسينات .	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٨٥٠	١٠٠
٥) الربط بروابط عالمية	١٥٣٠	٢٦,٢	٠	٠,٠	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٤٩٥٠	٨٤,٦
٦) الفروع والكليات .	٠	٠,٠	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٤٣٢٠	٧٣,٨
٧) قوائم مصممة .	١٥٣٠	٢٦,٢	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٧٢٠	١٢,٣	٢٢٥٠	٣٨,٥

يتضح لنا من الجدول (٥) أنه احتل الترتيب الأول من بنية عناصر تطبيق الجودة "الربط بروابط للخدمات، الإعلان عن تحسين مخرجات، عرض للمهارات من خلال الوسائط المتعددة، طرح مقترحات لاضافة التحسينات " بنسبة بلغت ١٠٠%، ووفقا لمعايير التحكيم

الآلية(الإلكترونية) لجائزة الملك عبدالعزيز بوزارة الاتصالات وتقنية المعلومات السعودية فنسبة الصفحات التي لا يتم الوصول إليها بثلاث نقرات أو أقل، فيجب ألا تزيد النقرات عن ثلاث(٤٤).، ثم يلي ذلك بالترتيب الثاني"الربط بروابط عالمية " بنسبة بلغت ٨٤,٦%، حيث ثم احتل المرتبة الثالثة " الفروع والكليات "بنسبة بلغت ٧٣,٨%، ثم جاء بالترتيب الرابع " قوائم مصممة "بنسبة بلغت ٣٨,٥%، ولابد من تجميع كل المحتويات المتشابهة في صفحة الإنترنت في مكان وا حد مثلا لأيقونات والروابط حتى يسهل على الزائر الوصول إليها بسهولة ويتغير لون الرابط بمجرد مرور الفأرة على هذا الرابط فيتغير لونه أو يظهر تحته خط إذا لم يكن تحته خط أو يتغير مؤشر الفارة، فاللون الأزرق يدل على أن هذا النص يرتبط بصفحة أخرى .

شكل (٦) يوضح تحسين المخرجات ببوابة جامعة القاهرة

شكل (٧) يوضح عرض للمهارات من خلال الوسائط المتعددة ببوابة الجامعة الأمريكية



شكل (٨) يوضح الخدمات ببوابة الجامعة البريطانية

جدول (٦) يوضح مجالات الجودة بالمؤسسات

المجالات	جامعة القاهرة		جامعة الأزهر		الجامعة البريطانية		الجامعة الأمريكية		الإجمالي	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
١. الوسائط المتعددة	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٨٥٠	١٠٠
٢. قوائم ثابتة	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٨٥٠	١٠٠
٣. دعم البرامج	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٨٥٠	١٠٠
٤. عروض الفيديوهات	١٤٣٣	٢٤,٥	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٧٥٣	٩٨,٣
٥. ملفات تفاعلية	١٥٣٠	٢٦,٢	٠	٠,٠	٢٧٠٠	٤٦,٢	٠	٠,٠	٤٢٣٠	٧٢,٣
٦. استطلاع حول المشاركة	١٥٣٠	٢٦,٢	٠	٠,٠	٢٧٠٠	٤٦,٢	٠	٠,٠	٤٢٣٠	٧٢,٣
٧. عرض هيكل تنظيمى لكفاية الموارد	١٤٣٣	٢٤,٥	٩٠٠	١٥,٤	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٢٣٣٣	٣٩,٩

يتضح لنا من الجدول (٦) أنه احتل الترتيب الأول من مجالات الجودة بالمؤسسات "الوسائط المتعددة، قوائم ثابتة، دعم البرامج " بنسبة بلغت ١٠٠%، نظرًا لما تمتع به من ، ثم يلي ذلك بالترتيب الثاني"عروض الفيديوهات " بنسبة بلغت ٩٨,٣%، حيث ثم احتل المرتبة الثالثة " ملفات تفاعلية، استطلاع حول المشاركة " بنسبة بلغت ٧٢,٣%، ثم جاء بالترتيب الرابع "عرض هيكل تنظيمى لكفاية الموارد "بنسبة بلغت ٣٩,٩% ولابد من حسن توظيف الوسائط المتعددة في عرض المحتوى بجاذبية وبشكل يتناسب مع الجمهور المستهدف

شكل (٩) يوضح الوسائط المتعددة ببوابة الجامعة البريطانية

جدول رقم (٧) يوضح معيار البنية والجاذبية للأنشطة

معيار البنية والجاذبية للأنشطة		جامعة القاهرة		جامعة الأزهر		الجامعة البريطانية		الجامعة الأمريكية		الإجمالي	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
الجاذبية	العلاقات الثقافية	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٨٥٠	١٠٠
	المجلات العلميه المحكمه الخاصة بكلياتها	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٨٥٠	١٠٠
	الجوائز العلمية	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٨٥٠	١٠٠
	قوائم النشر	١٥٣٠	٢٦,٢	٠	٠,٠	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٤٩٥٠	٨٤,٦
البنية	التباين	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٨٥٠	١٠٠
	الوحدة	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٨٥٠	١٠٠
	التوازن	١٤٣٣	٢٤,٥	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٠	٠,٠	٥٠٣٣	٨٦.
	الحركة	٠	٠,٠	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٠	٠,٠	٣٦٠٠	٦١,٥

يتضح لنا من الجدول (٧) أن احتل الترتيب الأول من معيار الجاذبية "العلاقات الثقافية، المجلات العلمية المحكمة الخاصة بكلياتها، الجوائز العلمية، التباين، الوحدة" بنسبة بلغت ١٠٠%، نظرًا لما تمتع به من ، ثم يلي ذلك بالترتيب الثاني"التوازن " بنسبة بلغت ٨٦,٠%، حيث ثم احتل المرتبة الثالثة " قوائم النشر" بنسبة بلغت ٨٤,٦%، ومدى صلة المادة المنشورة بالجهة من حيث المحتوى والشمولية والتفصيل في المعلومات ثم جاء بالترتيب الرابع "الحركة" بنسبة بلغت ٦١,٥%.

شكل (١٠) يوضح العلاقات الثقافية ببوابة الجامعة البريطانية

جدول (٨) يوضح إشكاليات للبنية لتطبيق إدارة الجودة

إشكاليات للبنية	جامعة القاهرة		جامعة الأزهر		الجامعة البريطانية		الجامعة الأمريكية		الإجمالي	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
١) قصور الخرائط	١٥٣٠	٢٦,٢	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٧٢٠	١٢,٣	٢٢٥٠	٣٨,٥
٢) قصور تواجد تأثيرات صوتية	١٥٣٠	٢٦,٢	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٧٢٠	١٢,٣	٢٢٥٠	٣٨,٥
٤) قصور برامج الحركة	١٥٣٠	٢٦,٢	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٧٢٠	١٢,٣	٢٢٥٠	٣٨,٥
٥) قصور استخدام الوسائط المتعددة	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٧٢٠	١٢,٣	٧٢٠	١٢,٣
٥) قصورالتحديث	٤٧٠	٨,٠	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٤٧٠	٨,٠
٦) قصوراعلانات	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٠	٠,٠
٧) قصور الروابط	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٠	٠,٠

يتضح لنا من الجدول (٨) أن احتل الترتيب الأول من إشكاليات للبنية لتطبيق إدارة الجودة "العلاقات الثقافية، قصور الخرائط، قصور تواجد تأثيرات صوتية، قصور برامج الحركة، الوحدة

"بنسبة بلغت ٣٨,٥%، ثم يلي ذلك بالترتيب الثاني"قصور استخدام الوسائط المتعددة " بنسبة بلغت ١٢,٣%، حيث ثم احتل المرتبة الثالثة" قصور التحديث " بنسبة بلغت ٨,٠%، ولم يكن هناك قصور فى الإعلانات والروابط .

جدول رقم (٩) يوضح معيار الجاذبية للشكل

الجاذبية للشكل	جامعة القاهرة		جامعة الأزهر		الجامعة البريطانية		الجامعة الأمريكية		الإجمالي	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
الصورة (الثابتة والمتحركة)	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٨٥٠	١٠٠
العناوين جذابة	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٨٥٠	١٠٠
توظيف اللون	١٥٣٠	٢٦,٢	٠	٠,٠	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٤٩٥٠	٨٤,٦
حداثة وتميز	١٥٣٠	٢٦,٢	٠	٠,٠	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٤٩٥٠	٨٤,٦
استخدام الحركة	٩٧	١,٧	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٠	٠,٠	٣٦٩٧	٦٣,٢

يتضح لنا من الجدول (٩) أن احتل الترتيب الأول من الجاذبية للشكل"الصورة، العناوين جذابة، " بنسبة بلغت ١٠٠%، نظرًا لما تمتع به من، ثم يلي ذلك بالترتيب الثاني"توظيف اللون، حداثة وتميز" بنسبة بلغت ٨٤,٦%، حيث ثم احتل المرتبة الثالثة "، استخدام الحركة " بنسبة بلغت ٦٣,٢%، فالصور يكون المحتوى فى الصور على حسب، فقد يكون عن شخصية ولو أن المحتوى يتكلم عن خبرتهم يتم وضع أهم عنصر يجذب الناس ويتم وضع صورة للشخصيات الأكثر أهمية ولم يكن هناك قصور فى الإعلانات والروابط، ويجب ألا تتعدد الألوان في الموقع، كما يجب استخدام لون واحد لعرض نوع واحد من المعلومات ولعل اهتمام البوابات بالألوان المختلفة لإبراز عنوان ذى أهمية إضافة إلى تغير اللون عند وضع السهم لمعرفة تحديد ما يريده المستخدم واستخدام البوابات للألوان يسهم فى زيادة فعالية العملية الاتصالية ونقل معان كثيرة ويخلق حالة مزاجية لدى المستخدم تجعله أكثر استعدادًا لتقبل الرسالة الإعلامية،واستخدمت نقطة التأثير البصري في الحركة من خلال استخدامها برامج خاصة بتحريك الصور والنصوص بحركة فعلية متناوبة لإبراز أهم الأخبار في منطقة المجال المرئي للصفحة، ولعل ذلك يكون فى الفلاش بسبب اهتمام المواقع بإبراز الأخبار والأحداث بشكل مخالف.

شكل رقم (١١) يوضح الصور ببوابة جامعة الأزهر

جدول (١٠) يوضح أنواع الوصلات

أنواع الوصلات	جامعة القاهرة		جامعة الأزهر		الجامعة البريطانية		الجامعة الأمريكية		الإجمالي	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
١) الصورة .	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٨٥٠	١٠٠
٢)المادة المكتوبة	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٨٥٠	١٠٠
٣) فلاش .	١٤٣٣	٢٤,٥	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٠	٠,٠	٥٠٣٣	٨٦,٠
٤) الأيقونة .	١٥٣٠	٢٦,٢	٠	٠,٠	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٤٩٥٠	٨٤,٦
٥) الرمز .	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٧٢٠	١٢,٣	٧٢٠	١٢,٣

يتضح لنا من الجدول (١٠) أن احتل الترتيب الأول من أنواع الوصلات "الصورة، المادة المكتوبة" بنسبة بلغت ١٠٠%، نظرًا لما تمتع به من، ثم يلي ذلك بالترتيب الثاني" الفلاش " بنسبة بلغت ٨٤,٦%، حيث ثم احتل المرتبة الثالثة " الايقونة " بنسبة بلغت ٨٤,٦%، وجاء بالترتيب الرابع الرموز بنسبة بلغت ١٢,٣% وتتميز الأيقونات عن الروابط النصية بأن الأيقونات أكثر سهولة في إدراكها بالنسبة للمستخدم من الكلمات وحتي لو كانت الأيقونات صعبة الفهم إلا أنه يستطيع المستخدم تذكر معناها بمرور الوقت ولكن لايمكن أن تكون الأيقونات بديلة للتجول بدون الحاجة إلى قراءة أي شيء عنها.

شكل (١٢) يوضح الأيقونة ببوابة الجامعة البريطانية

جدول (١١) يوضح التأثيرات المصاحبة للعناوين

التأثيرات المصاحبة للعناوين	جامعة القاهرة		جامعة الأزهر		الجامعة البريطانية		الجامعة الأمريكية		الإجمالي	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
١) اللون	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٨٥٠	١٠٠
٢) الحركة	١٤٣٣	٢٤,٥	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٧٥٣	٩٨,٣
٣) الارضية	١٤٣٣	٢٤,٥	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٧٥٣	٩٨,٣
٤) تداخل العنوان مع الصورة	١٤٣٣	٢٤,٥	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٧٥٣	٩٨,٣
٥) لايوجد تاثيرات	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٠	٠,٠
٦) الوميض	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٠	٠,٠

يتضح لنا من الجدول (١١) أن احتل الترتيب الأول من التأثيرات المصاحبة للعناوين "اللون " بنسبة بلغت ١٠٠%، نظرًا لما تمتع به من، ثم يلي ذلك بالترتيب الثاني"الحركة، الأرضية، تداخل العنوان مع الصورة " بنسبة بلغت ٩٨,٣%، بينما لم يستخدم الوميض بالبوابات، ويجب مراعاة

استخدام الألوان في الموقع من ناحية تضادها وخفة بريقها وقلتها، وجودة الصور والمقاطع المرئية والصوتية وتكتسب الأشكال في تصميم البوابات العربية جاذبيتها الحركية من خلال الاتجاهات التي تتخذها حيث يخلق الاتجاه للمستخدم قوة جذب حركية لمتابعة حركة الصور والنصوص في برنامج الميديا فلاش ويمكن أن تكون الحركة في أي اتجاه من اليمين إلى اليسار أو من أعلى إلى أسفل أو بشكل دائري جهة اليمين أو جهة اليسار .

شكل (١٣) يوضح الأرضية ببوابة جامعة الأزهر

جدول (١٢) يوضح التفاعلية في البوابات عينة الدراسة

التفاعلية	جامعة القاهرة		جامعة الأزهر		الجامعة البريطانية		الجامعة الأمريكية		الإجمالي	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
البريدالالكتروني	١٤٣٣	٢٤,٥	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٧٥٣	٩٨,٣
٢) الدردشة	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٣٤٢٠	٥٨,٥
٣) استطلاع راى	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٣٤٢٠	٥٨,٥
٤) التعليقات	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٣٤٢٠	٥٨,٥

يتضح لنا من الجدول (١٢) أن احتل الترتيب الأول من التفاعلية "البريدالالكتروني " بنسبة بلغت ٩٨,٣%، ثم يلي ذلك بالترتيب الثاني"الدردشة، استطلاع الرأي، التعليقات " بنسبة بلغت ٥٨,٥%، بينما لم تستخدم (المنتديات) و(المدونات) و(خدمة rss) و(تفاعل الموقع) بإعطاء ردود فورية عن بعض الأسئلة.

شكل (١٤) يوضح البريد الإلكتروني ببوابة الجامعة الأمريكية

جدول (١٣)
يوضح عناصر الوسائط المتعددة

عناصر الوسائط المتعددة	جامعة القاهرة		جامعة الأزهر		الجامعة البريطانية		الجامعة الأمريكية		الإجمالي	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
١) نص مع صورمتحركة	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٨٥٠	١٠٠
٢) عنوان ثابت	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٨٥٠	١٠٠
٣) نص مع فيديو	١٤٣٣	٢٤,٥	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٧٥٣	٩٨,٣
٤) مضمون مع مادة تفاعلية	٠	٠,٠	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٤٣٢٠	٧٣,٨
٥) نص مع تسجيل صوتي	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٢٧٠٠	٤٦,٢	٠	٠,٠	٢٧٠٠	٤٦,٢

يتضح لنا من الجدول (١٣) أن احتل الترتيب الأول من عناصر الوسائط المتعددة"نص مع صور متحركة، عنوان ثابت" بنسبة بلغت ١٠٠%، ثم يلي ذلك بالترتيب الثاني"نص مع فيديو" بنسبة بلغت ٩٨,٣%، ثم جاء بالترتيب الثالث " مضمون مع مادة تفاعلية "بنسبة بلغت ٧٣,٨%، وجاء بالترتيب الرابع " نص مع تسجيل صوتي "بنسبة بلغت ٤٦,٢%، بينما لم يستخدم "نص وصور ثابتة" وأما عرض العنوان مع وصلة فإن الصفحة لا تأخذ وقتًا طويلًا في فتحها أي لا يتأخر التحميل Download بسبب الوسائط المتعددة كالصوت أو الصورة؛ وبالآتي فإن مصمم الموقع يراعي توازنًا في تصميم الصفحة الرئيسة وإضافة إلى أنه يراعي استغلال الصفحة الرئيسة في عرض أكبر عدد من الموضوعات وبالآتي فإن العنوان مع الوصلة يكون من أفضل أشكال العرض حيث قد يتم إدراج الصور والصوت في الوصلات الآتية للصفحة الرئيسة حيث تسهم الصور والألوان فى تقليل الجهود التي يتعين أن يبذلها القراء لتلقي الرسائل المتضمنة فى هذا النمط من الاتصال، على العكس مما يتطلبه التعرض للنصوص المكتوبة من الحاجة إلى التخيل وشكل أجواء النص، كما تسهم الأصوات التي تستخدم فى عرض مضامين المواقع فى دعم هذه المضامين من خلال إضافة بعض الأبعاد التأثيرية الجديدة، ولذلك لابد من مراعاة العادات النفسية والادراكية للقراء عند استخدام هذه الوسائط في تصميم صفحات البوابات

شكل (١٥) يوضح نص مع صور متحركة جامعة الأزهر

جدول (١٤)

يوضح الوصلات من خلال النوع والوسيلة

الوصلات من خلال النوع والوسيلة		جامعة القاهرة		جامعة الأزهر		الجامعة البريطانية		الجامعة الأمريكية		الإجمالي	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
الوصلات من خلال النوع	الخارجية	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٨٥٠	١٠٠
	الداخلية	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٨٥٠	١٠٠
	المحلية	٩٧	١,٧	٠	٠,٠	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٣٥١٧	٦٠,١
الوصلات من خلال الوسيلة	من خلال النص	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٨٥٠	١٠٠
	من خلال الصور	١٤٣٣	٢٤,٥	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦.٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٧٥٣	٩٨,٣
	\بالبريدالالكتروني	١٤٣٣	٢٤,٥	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٧٥٣	٩٨,٣

يتضح لنا من بيانات الجدول (١٤) ما يلي:

من خلال الوصلات (النوع) احتلت عبارة " الوصلات الخارجية والداخلية " الترتيب الأول بنسبة بلغت ١٠٠%، ويرجع ذلك إلى أن الوصلات الداخلية لها أهمية ووظيفة كبيرة للمؤسسات، منها[٤٥]:

١) تصميم وتطوير البوابة الداخلية للمؤسسة لتكون بمثابة محطة واحدة للوصول للمعلومات والخدمات والتطبيقات من أي مكان.

٢) بناء وتطبيق هيكلية للمحتوى والبحث على مستوى المؤسسة لتيسير الوصول إلى المعلومات والخدمات من مصادر البيانات والتطبيقات المتعددة وتعزيز وعي الموظفين بما تقدمه المؤسسة من خدمات متنوعة.

٣) تطبيق آليات التعاون والمهام المختلفة لتكون البوابة الداخلية بمثابة قناة جديدة للتواصل بين الموظفين.

٤) الربط مع برامج العمل اليومي للموظفين والخدمات المتاحة لهم وتعزيز آلية الخدمة الذاتية، **أما الوصلات الخارجية فترجع أهميتها إلى**[٤٦]:

- تصميم وتطوير البوابة الخارجية للجهة أو المؤسسة لتكون بمثابة نافذة للتواصل بين المستفيدين والجهة.
- تعزيز وعي المستفيدين بما تقدمه الجهة أو المؤسسة من خدمات متنوعة والدور الحيوي الذي تقوم به لخدمة المواطن.
- عرض أخبار الجهة والمعلومات الجديدة بشكل يومي مما يتيح للمستفيد الوقوف على كل ما هو جديد بما يخص الجهة.
- تطبيق سياسية الشفافية عن طريق تيسير الوصول للمعلومة من أي مكان وتوفير أدوات البحث المختلفة.
- إتاحة الوصول للخدمات التي توفرها الجهة عن طريق البوابة الإلكترونية بدون حاجة المستفيد لزيارة الجهة.

ثم يأتي بعد ذلك التكامل مع الانظمة الداخلية والخارجية:

- التكامل مع خدمات الويب الخارجية.
- التكامل مع أنظمة إدارة الموارد.
- التكامل مع انظمة إدارة عمليات الأعمال ودورة العمل.
- التكامل مع أنظمة الاتصالات الإدارية.
- التكامل مع أنظمة إدارة المحتوى والأرشفة(**ECM**).
- التكامل مع أنظمة الإشعارات والرسائل **SMS, Email, etc**.
- التكامل مع أنظمة إدارة الهوية المختلفة. ثم يلي ذلك بالترتيب الثاني "الوصلات المحلية" بنسبة بلغت ٦٠,١%، وأما الوصلات من خلال (الوسيلة) فقد احتلت الترتيب الأول " من خلال النص" بنسبة بلغت ١٠٠%، وجاء بالترتيب الثاني " من خلال الصور، بالبريد الإلكتروني"بنسبة بلغت ٩٨,٣%، ولابد من وضع عبارات توضيحية بجوار الروابط تحدد الأماكن التي توصل إليها تلك الروابط، وأن يكون هنا تمييز بين الروابط النشطة وغير النشطة والتي تمت زيارتها، والإلتزام بالتنسيق المتعارف عليه في تنسيق النصوص المستخدمة كروابط حتى تسهل تمييز هذه الروابط على زوار الموقع والارتباط من خلال الصور ويكون بتكبير الصورة أو تفاصيل عن صاحب الصورة وإذا كانت الإنترنت بمجملها هي شبكة العنكبوت فإن هذه الوصلات هي الخيوط التي تشكل هذه الشبكة وتؤلف حلقات الوصل بين الملايين من مواقعها وتنقر على وصلة ما فتنقلك إلى صفحة أخرى في نفس الموقع وتنقر على وصلة أخرى لتنقلك كليًا إلى أحد المواقع في الجانب الآخر من العالم ووصلة تجعلك تحمّل ملفًا وأخرى تجعلك تشغّل مقطعا موسيقيًا وثالثة تعرض لك صورة.

شكل (١٦) يوضح الوصلات من خلال النص والصور ببوابة جامعة القاهرة

جدول (١٥)
يوضح نوعية الخدمات المصاحبة للموضوع

نوعية الخدمات المصاحبة للموضوع	جامعة القاهرة		جامعة الأزهر		الجامعة البريطانية		الجامعة الأمريكية		الإجمالي	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
١) ربط موقع الجامعة بمواقع التواصل	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٨٥٠	١٠٠
٢) توفيرخدمة الاخبار السريعة	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٨٥٠	١٠٠
٣) خدمة البحث	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٨٥٠	١٠٠
٤) التقويم الاكاديمي	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٨٥٠	١٠٠
٥) عدد الزوار	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٨٥٠	١٠٠
٦) الربط بوصلات خاصة	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٨٥٠	١٠٠
٧) شكاوي واستفسارات	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٨٥٠	١٠٠
٨) تنمية المجتمع	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٨٥٠	١٠٠
٩) رعاية صحية	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٨٥٠	١٠٠
١٠) رساله بالبريد الالكتروني	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٠	٠,٠	٥١٣٠	٨٧,٧
١١) التواصل مع أعضاءهيئة التدريس	١٥٣٠	٢٦,٢	٠	٠,٠	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٤٩٥٠	٨٤,٦
١٢) رسائل الاخبار	١٥٣٠	٢٦,٢	٠	٠,٠	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٤٩٥٠	٨٤,٦
١٣) ربط موقع الجامعة بمحركات البحث	١٥٣٠	٢٦,٢	٠	٠,٠	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٤٩٥٠	٨٤,٦
١٤) منح دراسية	١٥٣٠	٢٦,٢	٠	٠,٠	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٤٩٥٠	٨٤,٦
١٥) التعليم الالكتروني	٠	٠,٠	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٤٣٢٠	٧٣,٨
١٦) اخبار وفعاليات	٩٧	١,٧	٠	٠,٠	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٣٥١٧	٦٠,١
١٧) توفير المحتوي بأكثر من لغة	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٣٤٢٠	٥٨,٥
١٨) خريطة الموقع	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٣٤٢٠	٥٨,٥
١٩) طباعة الموضوع	١٥٣٠	٢٦,٢	٩٠٠	١٥,٤	٠	٠,٠	٠	٠.٠	٢٤٣٠	٤١,٥
٢٠) درجة الحرارة	٠	٠,٠	٩٠٠	١٥,٤	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٩٠٠	١٥,٤
٢١) المدونات	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٠	٠,٠

يتضح لنا من بيانات الجدول (١٥) ما يلي:

احتلت عبارات " ربط موقع الجامعة بمواقع التواصل، توفير خدمة الاخبار السريعة، خدمة البحث، التقويم الاكاديمي، عددالزوار، الربط بوصلات خاصة، شكاوي واستفسارات، تنمية المجتمع، رعاية صحية" الترتيب الأول بنسبة بلغت ١٠٠%، حيث وزعت عبارة (ربط موقع الجامعة بمواقع التواصل) فاحتلت فيها الجامعة البريطانية بنسبة بلغت ٤٦,٢%، ثم جاء بالترتيب الثاني جامعة القاهرة بنسبة بلغت ٢٦,٢% ثم جاء بالترتيب الثالث جامعة الأزهر بنسبة بلغت ١٥,٤ % ثم احتل الترتيب الرابع والأخير الجامعة الأمريكية بنسببة بلغت ١٢,٣% وهكذا باقى الفئات، ثم يلي ذلك بالترتيب الثاني"ارساله بالبريدالالكترونى" بنسبة بلغت ٨٧,٧%، وجاء بالترتيب الثالث " التواصل مع اعضاءهيئة التدريس، رسائل الاخبار، ربط موقع الجامعة بمحركات البحث، منح دراسية" بنسبة بلغت ٨٤,٦%، وجاء بالترتيب الرابع "التعليم الالكتروني"بنسبة بلغت ٧٣,٨%، ثم جاء بالترتيب الخامس" اخبار وفعاليات " بنسبة بلغت ٦٠,١%، واحتل الترتيب السادس " توفير المحتوى باكثر من لغة، خريطة الموقع" نسبة بلغت٥٨,٥%، ثم جاء بالترتيب السابع "طباعة

الموضوع" بنسبة بلغت ٤١,٥%، وجاء الترتيب الثامن " درجة الحرارة " بنسبة بلغت ١٥,٤%، بينما لم تستخدم المدونات فى نوعية الخدمات المتاحة بالبوابات، فالخدمات التي تتعلق بالأفعال التي تجيب على طلبات المستفيدين، وحاولت العديد من الدراسات وضع معايير عامة تصلح لتقييم أي موقع على شبكة الإنترنت بغض النظر عن طبيعة الموقع وطبيعة المحتوى الذي يتضمنه، وبغض النظر كذلك عن طبيعة الخدمة التي يقدمها الموقع، ومن بين الدراسات المنشورة التي يمكن الاسترشاد بها:التي قدمها لنيل درجة الدكتوراه من جامعة صني والتي Hungyune Chaoدراسة اهتمت بتقييم مواقع المكتبات الجامعية وقد وضعت شاو معايير عامة لتقيم المواقع ومنها: الخدمات التي تتعلقب الأفعال التي تجيب على طلبات المستفيدين.(٤٧).وأما البحث فيرجع إلى دوافع مستخدمى المواقع الإسلامية والتي تكون غالبًا البحث عن المعلومات الدينية وفقًا لاحتياجاتهم ويعتبر البحث من أهم سمات شبكة الإنترنت بصفة عامة وأما التعليقات فيرجع ذلك إلى اهتمام القائمين على المواقع برجع الصدى وما يطلبه المستخدم واقتراحاته للتطوير حيث تعتبر من سمات التفاعلية غير المباشرة التي تتميز بها الشبكة وترجع سهولة التجول إلى توفير عدة ملامح مثل توفير كل من تبويب يقود المستخدم إلى الأقسام والصفحات المختلفة بالموقع كما أن روابط الموقع يتم تحديثها بانتظام وإمداد الخبر بروابط للأخبار ذات الصلة أو معلومات خلفية عن الحدث وثبات أماكن الروابط أو شرائط التجول خلال البوابة كما يمكن رؤية خيارات التجول بوضوح دون تحريك الشاشة كما يستطيع المستخدم تمييز النص القابل للضغط عن سائر النصوص وتستخدم الروابط لغة سهلة واضحة مما يساعد المستخدم على توقع وجهة الرابط التي يقود إليها إضافة إلى توفير تسهيلات للبحث بالموقع تمكن المستخدم من البحث عن الموضوعات بالموقع.

شكل (١٧) يوضح خدمة ربط موقع الجامعة بمواقع التواصل ببوابة جامعة القاهرة

شكل (١٨) يوضح خدمة البحث ببوابة جامعة القاهرة

ثانيًا: فروض الدراسة:

الفرض الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إشكالية البنية تبعًا لنوعية البوابة .

جدول (١٦) يوضح دلالة الفروق بين إشكاليات البنية تبعًا لنوع البوابة

إشكاليات للبنية	جامعة القاهرة		جامعة الأزهر		الجامعة البريطانية		الجامعة الأمريكية		الإجمالي		كا٢	df	sig
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
١) قصورالخرائط	١٥٣٠	٢٦,٢	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٧٢٠	١٢,٣	٢٢٥٠	٣٨,٥	٥٨٥٠,٠٠٠	٣	.٠٠٠
٢) قصور تواجد تأثيرات صوتية	١٥٣٠	٢٦,٢	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٧٢٠	١٢,٣	٢٢٥٠	٣٨,٥	٥٨٥٠,٠٠٠	٣	.٠٠٠
٣) قصور برامج الحركة	١٥٣٠	٢٦,٢	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٧٢٠	١٢,٣	٢٢٥٠	٣٨,٥	٥٨٥٠,٠٠٠	٣	.٠٠٠
٤) قصور استخدام الوسائط المتعددة	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٧٢٠	١٢,٣	٧٢٠	١٢,٣	٥٨٥٠,٠٠٠	٣	.٠٠٠
٥) قصورالتحديث	٤٧٠	٨,٠	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٤٧٠	٨,٠	١٤٤٢,٩٩١	٣	.٠٠٠

دلالة إشكاليات للبنية كا٢= ٥٨٥٠,٠٠٠ درجات الحرية=٣ مستوى الدلالة =٠٠٠. دالة

– تشير بيانات الجدول (١٦) إلى ما يلي:

– وبإجراء اختبار كا٢ وجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إشكاليات البنية تبعًا لنوع البوابة حيث بلغت قيمة كا٢= ٥٨٥٠,٠٠٠ ودرجة الحرية٣ وهى دالة عند مستوى معنوية ٠٠٠.

• وبالآتي تثبت صحة الفرض الذي يقول بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إشكاليات البنية تبعًا لنوع البوابة.

الفرض الثانى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تفاعلية البوابات عينة الدراسة تبعا للنوع

جدول (١٧) يوضح دلالة الفروق بين التفاعلية تبعًا لنوع البوابة

التفاعلية	جامعة القاهرة		جامعة الأزهر		الجامعة البريطانية		الجامعة الأمريكية		الإجمالي		كا٢	df	sig
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
البريد الإلكتروني	١٤٣٣	٢٤,٥	٩٠٠	١٥,٤	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٥٧٥٣	٩٨,٣	٢٧٨,٥٠٠	٣	.٠٠٠
الدردشة	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٣٤٢٠	٥٨,٥	٥٨٥٠,٠٠٠	٣	.٠٠٠
استطلاع راى	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٣٤٢٠	٥٨,٥	٥٨٥٠,٠٠٠	٣	.٠٠٠
التعليقات	٠	٠,٠	٠	٠,٠	٢٧٠٠	٤٦,٢	٧٢٠	١٢,٣	٣٤٢٠	٥٨,٥	٥٨٥٠,٠٠٠	٣	.٠٠٠

دلالة التفاعلية كا٢= ٥٨٥٠,٠٠٠ درجات الحرية=٣ مستوى الدلالة =٠٠٠. دالة

تشير بيانات الجدول (١٧) إلى ما يلي:

– بإجراء اختبار كا٢ وجد فروق ذات دلالة إحصائية بين **التفاعلية** تبعًا لنوع البوابة حيث بلغت قيمة كا٢= ٥٨٥٠,٠٠٠ ودرجة الحرية٣ وهى دالة عند مستوى معنوية ٠٠٠.

• وبالآتي تثبت صحة الفرض الذي يقول بوجود فروف ذات دلالة إحصائية بين **التفاعلية** تبعًا لنوع البوابة.

النتائج العامة للدراسة:

تُناقش هذه السطور خلاصة النتائج التي توصلت إليها الدراسة التحليلية، إضافة إلى نتائج اختبارات الفروض، وأهم التوصيات التي يقترحها الباحثان، **وبناءً** على ذلك تهدف الدراسة إلى التعرف على بنية محتوى البوابات الإلكترونية في الجامعات المصرية (الحكومية والخاصة) ومدى تطبيقها لمعايير الجودة العالمية وفقًا لتصنيف ويبوميتركس العالمي للجامعات، كما اتجهت الدراسة إلى رصد وتحليل فئات الشكل الخاصة بالبوابات الإلكترونية الجامعية الحكومية والخاصة وذلك من خلال تحليل مضمون عينة من بوابات الجامعات المصرية "بوابة جامعة الأزهر – بوابة جامعة القاهرة – بوابة الجامعة الأمريكية – بوابة الجامعة البريطانية" محل الدراسة في الفترة الزمنية (يناير – فبراير – مارس ٢٠١٨م) **وفيما يلي أبرز نتائج الدراسة:**

١) وقد توصلت الدراسة إلى احتلال "بوابة جامعة القاهرة " الترتيب الأول واحتل الترتيب الثاني بوابة جامعة الأزهر واحتل الترتيب الثالث بوابة الجامعة الأمريكية وجاء بالترتيب الرابع بوابة الجامعة البريطانية ، وذلك من خلال معايير تقييم ويبوميتركس للجودة والذي يشمل حجم الموقع (عدد الصفحات) والملفات الغنية(عدد الملفات) والأبحاث المحكمة والتقارير والرسائل والملخصات والصور والأفلام والخرائط والروابط والظهور وإن العملية التقويمية تؤسس على جملة من المعايير التي تحدد الظاهرة المدروسة، للوصول إلى نموذج لما يجب أن تكون عليه هذه الظاهرة، ومقارنة ذلك بما يتجسد في الواقع، والحكم على قيمة الشيء يكون حسب درجة التوافق بين صورتي الواقع والنموذج، تحرص المنظمات على إظهار مواقعها على الإنترنت بأفضل وأبهي صورة بحيث تجذب الزبائن وإعادة زيارتها بعد استخدامها أول مرة اعتمادا على مبدأ إعطاء انطباع ممتاز منذ الزيارة الأولي للموقع لتكرار زيارته لاحقا، ويهتم عنصر جودة التصميم بالصفات المرئية فى تصميم الموقع لجذب المستخدمين لزيارة الموقع ابتداء ومن ثم المكوث أطول فترة ممكنة داخل الموقع، وأخيرا تكرار زيارته مرات أخري مستقبلا وتحرص المؤسسات المختلفة على إظهار مواقعها الالكترونية بأفضل صورة باستخدام أساليب وطرق إبداعية مبتكرة لجذب انتباه المستخدمين لها وترغيبهم بالتجوال خلال صفحاتهم، حيث أن سوء التصميم قد يؤدي إلى ملل المستخدم وعدم الرغبة في تصفح الموقع رغم احتوائه على معلومات غنية ومغرية .

٢) احتل الترتيب الأول من القوائم الموجودة بالبوابات "قوائم للشئون الاكاديمية، قوائم للبحث العلمي، قوائم لخدمة المجتمع، قوائم للطلاب، قوائم لأعضاء هيئة التدريس، قوائم لخدمات الزائرين، قوائم للجامعة في مصر "، نظرًا لما تمتع به من العرض للمحتوى من خلال، ثم يلي ذلك بالترتيب الثاني "قوائم لخدمات الزائرين، قوائم للجامعة فى مصر " .

٣) احتل الترتيب الأول من بنية عناصر تطبيق الجودة "الربط بروابط للخدمات، الإعلان عن تحسين مخرجات، عرض للمهارات من خلال الوسائط المتعددة، طرح مقترحات لإضافة التحسينات "، ووفقا لمعايير التحكيم الآلية(الإلكترونية) لجائزة الملك عبدالعزيز بوزارة الاتصالات وتقنية المعلومات السعودية فنسبة الصفحات التي لا يتم الوصول إليها بثلاث نقرات أو أقل، فيجب ألا تزيد النقرات عن ثلاث، ثم يلي ذلك بالترتيب الثاني "الربط بروابط عالمية "، حيث ثم احتل المرتبة الثالثة " الفروع والكليات "، ثم جاء بالترتيب الرابع " قوائم مصممة " .

٤) ثبوت صحة الفرض القائل بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إشكاليات البنية تبعًا لنوع البوابة.

٥) ثبوت صحة الفرض القائل بوجود فروف ذات دلالة إحصائية بين **التفاعلية** تبعًا لنوع البوابة.

توصيات الدراسة:

١. إمكانية تقييم البوابات الالكترونية الجامعية من قبل الجهات المتخصصة وبخاصة وزارات التعليم العالي وتتولى مهمة الرقابة وتضع شروط لإنشاء وتقييمها ومتابعتها وتطويرها لضمان جودتها .

٢. أهمية اعتماد معايير الخاصة بجودة تصميم البوابات والمواقع ومنها معايير الجودة(معايير تقييم ويبوميتركس).

٣. الاستفادة من تجارب وخبرة مواقع الجامعات الأجنبية فى طريقة وأسلوب التصميم المستخدم واستخدام العناصر الجرافيكية والتيبوغرافية بشكل ملائم وجذاب.

٤. يجب أن تكون صفحات الموقع متجانسة، فيتعرف عليها المستخدم كصفحة من صفحات الموقع حتى لو كانت الصفحات الداخلية بها اختلافات كبيرة عن الصفحة الرئيسية فيجب أن يجمع صفحات الموقع ككل شكل أساسي يمكن أن يميزه المستخدم.

٥. أهمية أن يمتاز تصميم الموقع بسهولة التحميل، فعادة متصفح الإنترنت ليس له الصبر الكافي لينتظر تحميل موقع ما فترة طويلة، وإذا وجده يأخذ وقت أكثر من المعتاد ينصرف عنه، فيجب العمل على جعل الموقع يفتح بصورة سريعة.

٦. تدريب الموظفين والعاملين والمستفيدين في المؤسسات، أي يجب على المؤسسات تنظيم الدورات والبرامج التدريبية وورش العمل لتقديم البوابة للمستخدمين والمستفيدين، وطباعة الأدلة الإرشادية وبعض المواد التدريبية .

٧. مراعاة البناء الهيكلي وما يتعلق به من مجموعة الخصائص والوظائف والخدمات الأساسية التي ينبغي أن تنطوي عليها البوابة الأكاديمية .

٨. من الضروري النظر إلى البوابات الأكاديمية باعتبارها وسيلة فعالة للنشر العلمي في المؤسسات الأكاديمية.

٩. ضرورة وجود إدارات ووحدات داخل الجامعات تكون مسئولة عن إدارة البوابات وتقديم الاستشارات المستمرة للمستفيدين منها من أعضاء هيئة تدريس وطلاب وهيئة عاملة.

المراجع

(١) حامد معروف الزيات، البوابات الإلكترونية الجامعية: دراسة تطبيقية علي بوابة جامعة المنصورة، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في الآداب " تخصص المكتبات والمعلومات" (جامعة المنصورة: كلية الآداب، قسم المكتبات والمعلومات، ٢٠١١) .

(٢) المرجع السابق، ص ص٢- ٥ .

(٣) على حمودة جمعة سليمان، تصميم البوابات الإلكترونية الإسلامية وعلاقته بيسر استخدام المصريين والأجانب لها وتفاعلهم معها، دراسة تطبيقية، رسالة دكتوراه غير منشورة (جامعة الأزهر، كلية الإعلام، ٢٠١٥)، ص٢.

(٤) حسنى محمد نصر، الإنترنت والإعلام الصحافة الإلكترونية، ط١، (الكويت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع ٢٠٠٣م)، ص٨ .

(٥) جان- فرانسوا ماييرر، الإنترنت والدين، سويسرا: المرصد الديني، ط١،٢٠٠٨، ص١٨٧.

Available online at: /http//www: Aljazeera net / knowledge cite, retrieved at: ٢٢-٥-٢٠١١.

(٦)RUBEN Lara (etal) (٢٠٠٧). An evolution of semantic Web portals . نقلا عن أحمد فرج مرجع سابق

(٧)PIANOS Tamara. (٢٠٠٨) A comparison of academic information portals. Information Services & Use ١٢٣- ١٢٥.٤ نقلا عن أحمد فرج مرجع سابق ص

(٨) خالد زعموم: تقييم موقع حكومة دبي الإلكتروني: دراسة ميدانيَّة على مستخدمي الموقع، بحث منشور، (جامعة الشارقة: كلية الاتصال، دورية إعلام الشرق الأوسط، العدد ١، ٢٠٠٨) ص ص ٤١-٦٩ .

(٩) أحمد فرج أحمد، نحو تصميم بوابة الكترونية عربية للمحتوى الرقمي الاكاديمي أعمال المؤتمر العشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) بعنوان "نحو جيل جديد من نظم المعلومات والمتخصصين: رؤية مستقبلية".وعقد في الدار البيضاء- المملكة المغربية .

(١٠) Chun Q. Yin, L. Dwayne Nickels, Charles Zhi-kai Chen, T. Gavin Ng, Hsinchun Chen, DG Portal: A Web Portal for Digital Government, The University of Arizona, available at: http://ai.arizona.edu/intranet/papers/chen_dgport.pdf. retrieved at: ٣٠/٩/٢٠١٥.

(١١) International Business Machines (IBM), Developing accessible portals and portlets with IBM Web Sphere Portal, ٢٠١١, available at: http://.software.ibm.com/.../٠٦٠٢-accessible-WSPortal_accessibility.pdf, retrieved at: ٢٢-٩-٢٠١٥.

(١٢) نيفين محمد المهدي، بوابات المعلومات الحكوميَّة على شبكة الإنترنت، رسالة ماجستير، غير منشورة،(جامعة القاهرة: كلية الآداب، قسم المكتبات والوثائق والمعلومات،٢٠١١م).

(١٣) إيمان شكري عبد الحميد حجازي، دور تصميم مواقع المؤسسات المصرية على شبكة الإنترنت في دعم الوظيفة الاتصالية لهذه المؤسسات، دراسة تحليلية وميدانية، رسالة دكتوراة غير منشورة (القاهرة: جامعة المنصورة، كلية الآداب، قسم الإعلام، ٢٠١٣).

(١٤) نهي جعفر سرالختم، أسس ومعايير تقييم جودة الصحافة الإلكترونية، رسالة دكتوراه غير منشورة (السودان: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، كلية علوم الإتصال – قسم الصحافة والنشر، ٢٠١٤) .

(١٥)علي حمودة جمعة سليمان: تصميم البوابات الإلكترونيَّة الإسلاميَّة وعلاقته بيسر استخدام المصريين والأجانب لها وتفاعلهم معها- دراسة تطبيقيَّة، رسالة دكتوراه، غير منشورة،(جامعة الأزهر: كلية الإعلام، ٢٠١٥م)

(١٦)عماد أبو الرب، ليلى رشيد حسن، إطار نموذج لتقويم جودة المواقع الإلكترونية: متاح اون لاين: http://www.alarabiclub.org/index.php?p_id=٢١٣&id=

(١٧) Holger Lausen, Michael Stollberg, Rubén Lara Hernández,Ying Ding, Sung-Kook Han,
Dieter Fensel, Semantic Web Portals – State of the Art Survey, Journal of Knowledge Management , Vol ٩ issue ٥ pp.٤٠ - ٤٩.

(١٨).Shahizan Hassan and Feng Li / Identifying Web Usability Criteria: The Scanmic Model . Available at: www.mansci.strath.ac.uk/papers.html.

(١٩) صليحة رقاد وآخرون، مدي توافر معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني للجامعة ودورها في تحقيق رضا الطالب: دراسة حالة للموقع الإلكتروني لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سطيف (الجزائر: جامعة سطيف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير)، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الحادي عشر، العدد (٣٣) ٢٠١٨م .

(٢٠) إبراهيم عبد الله المسلمي، مناهج البحث في الدراسات الإعلامية، (القاهرة: دار الفكر العربي، ٢٠٠٨م) ص١٠٣ .

(٢١) سمير محمد حسين، تطبيقات في مناهج البحث العلمي، (القاهرة: عالم الكتب ١٩٩١) ص ٩٧ .

(٢٢) تم عرض استمارة التحليل علي السادة المحكمين التالي أسماؤهم، وهم كالآتي:

١- أ.د/ جمال عبد الحي النجار، أستاذ الصحافة والإعلام بجامعة الأزهر، وعميد كلية الإعلام جامعة النهضة سابقًا .

٢- أ.د/ رضا عبد الواجد أمين، أستاذ الصحافة والإعلام كلية الإعلام جامعة الأزهر، وعميد كلية الآداب جامعة المملكة بالبحرين سابقًا.

٣- أ.د/ عيسي عبد الباقي موسي أستاذ الصحافة والنشر المساعد، ووكيل كلية الإعلام جامعة بني سويف .

٤- أ.د/ فودة محمد علي أستاذ الإذاعة والتليفزيون المساعد بجامعتي الأزهر بالقاهرة، والملك فيصل بالمملكة العربية السعودية.

٥-أ.د/ حلمي محسب أستاذ الإعلام الإلكتروني المساعد، ورئيس قسم الإعلام الإلكتروني بجامعة جنوب الوادي .

٦- أ.د/عطية السيد عطية أستاذ المناهج وطرق التدريس باللغة الإنجليزية المساعد بجامعة الأزهر والعضو بالهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بالقاهرة .

٧- أ.د/ أحمد إبراهيم عزب، الأستاذ بكلية التربية الرياضية جامعة مدينة السادات، ومراجع ومدرب معتمد بالهيئة القومية لضمان جودة التعليم .

(٢٣) الباحثان هما: (١) أ. مصطفي محمد محمود باحث بمرحلة الدكتوراه جامعة الأزهر، (٢) أ. سامح البدري مدرس مساعد في كلية الإعلام جامعة الأزهر .

(٢٤) عيسي عبد الباقي موسي، فاعلية استخدام إدارة الجودة الشاملة فى تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية بكليات وأقسام الإعلام المصرية، دراسة فى إطار نموذج جودة الخدمة، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد السادس والخمسون(٥٦) يوليو/ سبتمبر ٢٠١٦م، ص ص ٣٨٧ – ٤٥٥ .

(٢٥)-A.Parasuraman,A.Zeithaml,A.Valerie and Berry(١٩٨٨) SSvqual: A multiple-item Scale for measuring consumer perceptions of service quality ,Journal of consumer perceptions of service quality, journal of retailing ,vol,٤٩.no, ٤, pp:١٢-٤٠.

(٢٦)-L.Lages, J.Fernandes (٢٠٠٥) the Servqual scale: A multi- item instrument for measuring service personal valus, Journal of business research, vo, ٥٨, no, ١١, pp: ١٥٦٢-٥٧٢.

(٢٧)-Joespph.Cronin,steven,taylor(١٩٩٢) Measuring service quality: Reexamination and extension ,journal of marketing,vol,٥٦,no,٣٣,pp:٢٢-٦٨.

(٢٨)-Hollis,etal(٢٠٠٩) Measuring is System service quality with servqual: users perceptions of relative importance of the five servperf dimensions, international journal of an emerging transdiscipline,vol,١٢,pp;١٧-٣٥.

(٢٩)-Firdaus.Abdullah(٢٠٠٦)The development of Hedperf: A New Measuring instrument of service quality for the higer education sector, international journal of consumer studies,vol,٣٠,no,٦,pp:٥٦٩-٥٨١.

(٣٠) وسام حسن الوكيل، البوابات الإلكترونيَّة للجامعات: دراسة تقييمية مقارنة لعيِّنة من الجامعات العربية والأجنبية لوضع مواصفات معيارية تحقق الإفادة من بوابة جامعة بني سويف، مجلة cybrarians journal العدد ٤٧ سبتمبر ٢٠١٧ .

(٣١) ناصر أبو زيد محجوب. البوابات الأكاديمية والبحثية على شبكة الإنترنت: دراسة مقارنة رسالة دكتوراه غير منشورة (حلوان: كلية الآداب، ٢٠٠٨) ص٢ .

(٣٢) محمد بن صالح الطيار. البوابات واستخدامها فى المنظمات والمؤسسات المعاصرة. مجلة المعلوماتية. تاريخ الزيارة: ٢٠١٠/١٢/١٢. متاح أولاين علي:

http://informatics.gov.sa/details.php?id=٢٦٢
(٣٣) أحمد فرج أحمد. مرجع سابق.- ص٢٧٦.
(٣٤) المرجع السابق نفسه،
(٣٥) Singh, Saranjeet Kaur A/P Daesin. Development of A networking Education Portal for Secondary Education Communities.- Kuala Lumpur: University of Malaya: Faculty of Computer Science And Information,٢٠٠٦.- p٥.(Master Degree).cited in: ١/٤/٢٠١٠.Avilable at:http://dspace.fsktm.um.edu.my/handle/١٨١٢/١٠٩
(٣٦) أحمد فرج، مرجع سابق، ص٧ .
(٣٧) علي حمودة جمعة، مرجع سابق، ص٥٦ .
(٣٨) كريمان محمد فريد، الاتصالات المؤسسية وتحديات التغيير(القاهرة: دار النهضة العربية، ٢٠١٢م) ص ص١٠٠ – ١٠٥ .
(٣٩) المرجع السابق نفسه، ص ص ١٠٣-١٠٤ .
(٤٠) حامد معروف الزيات، مرجع سابق، ص١٦ .
(٤٦) Daigle, Steven L., and, Patricia M. Cuocco.(٢٠٠٢) OP.Cit,PP١١٠-١١١ .
(٤٧) نهي جعفر سر الختم، أسس ومعايير تقييم جودة الصحافة الإلكترونية، رسالة دكتوراه غير منشورة (السودان: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، كلية علوم الإتصال – قسم الصحافة والنشر، ٢٠١٤) .
(٤٨) محمد كامل عبد الحافظ، المرجع نفسه، ص٢٧٧ -٢٧٩
(٤٩) فالح عبدالله الضرمان / قياس الجودة الشاملة لمواقع المكتبات الجامعية العربية على الإنترنت / الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات/ مج / ١٢ ع / ٢٣ .يناير ٢٠٠٥ م / ص٢٣-٢٥.
(٥٠) البوابات الإلكترونية، إدارة المحتوي الشامل، متاح أون لاين:
www.nesmatelecom.com/uploads
(٥١) المرجع السابق نفسه .
(٥٢) معاييرالتحكيم الآلية(الإلكترونية) لجائزةالملك عبدالعزيز بوزارةالاتصالات وتقنية المعلومات السعودية/متوفرأون لاين على
http://www.mcit.gov.sa/arabic/DigitalExcellenceAward/JudgingCriteria/JudgingCriteria_١-١.htm

Rules of Publishing

Our Journal Publishes Researches, Studies, Book Rev iews, Reports, and Translations according to these rules:

- Publication is subject to approval by two specialized referees.
- The Journal accepts only original work; it shouldn›t be previously published before in a refereed scientific journal or a scientific conference.
- The length of submitted papers shouldn›t be less than 5000 words and shouldn›t exceed 10000 words. In the case of excess the researcher should pay the cost of publishing.
- Research Title whether main or major, shouldn›t exceed 20 words.
- Submitted papers should be accompanied by two abstracts in Arabic and English. Abstract shouldn›t exceed 250 words.
- Authors should provide our journal with 3 copies of their papers together with the computer diskette. The Name of the author and the title of his paper should be written on a separate page. Footnotes and references should be numbered and included in the end of the text.
- Manuscripts which are accepted for publication are not returned to authors. It is a condition of publication in the journal the authors assign copyrights to the journal. It is prohibited to republish any material included in the journal without prior written permission from the editor.
- Papers are published according to the priority of their acceptance.
- Manuscripts which are not accepted for publication are returned to authors.

Mass Communication Research

A Scientific Journal Issued by Al-Azhar University

Chairman of Board of Directors	**Prof. Dr.Mohamed El mahrasawy**
Editor- in - chief	**Prof. Dr. Ghanem El Saeed**
Deputy Editor-in-Chief	Prof. Dr. Mahmoud El Sawey Prof. Dr. Arafa Amer Dr. Abd El Azeem Khedr
Managing Editors:	Dr. Mohamed Abd El Hameed
Editorial Secretary:	**Dr. Ramadan Ibraheem**

Correspondences

should be sent to the editorial secretary on the following address: Azhar University - Faculty of Mass Communication – Telephone Number 0225108256

Our Website : https://jsb.journals.ekb.eg

- Issue 51 January 2019
- **International Standard Book Number ISBN 6555**