

إدارة المحتوى الرقمي في مؤسسات التعليم العالي بدولة الإمارات العربية المتحدة: جامعة الشارقة أنموذجاً

د. أحمد عادل زيدان

جامعة الشارقة

aazidan83@gmail.com

المستخلص

فرضت الزيادة المطردة في حجم البيانات، والتي أصبحت تشكل حجر عثرة في سبيل تنفيذ الخطط والاستراتيجيات، على المؤسسات وخاصة مؤسسات التعليم العالي، ضرورة الاتجاه نحو نظم إدارة المحتوى المؤسسي (ECMS) باعتبارها أداة تمكين فعالة لا سيما في إطار عمليات التغيير والتحول الرقمي المؤسسي، تتيح لها التحكم في المحتوى، وزيادة الإنتاجية، وتعزيز التعاون، وتلبية متطلبات الالتزام، وتعزيز العمليات التي تتمحور حول المحتوى بشكل أفضل. من هذا المنطلق، تأتي هذه الدراسة لإلقاء الضوء على ممارسات إدارة المحتوى بمؤسسات التعليم العالي بدولة الإمارات العربية المتحدة للوقوف على أبعاده وخصائصه وأدواره التي يلعبها في تدعيم خريطة التواجد الرقمي للمؤسسات التعليمية، وما هو مطلوب وموصى به من حيث الدراسات والسياسات والخطط والبرامج والمشاريع، وذلك من خلال تناول جامعة الشارقة كنموذج عملي استرشادي قابل للتطبيق.

الكلمات المفتاحية: إدارة المحتوى الرقمي - نظم إدارة المحتوى - إدارة محتوى المؤسسة - جامعة الشارقة.

الإطار المنهجي

1/ تمهيد

ظلت إدارة المعلومات لعقود طويلة محور اهتمام الباحثين في مجال نظم المعلومات، لكنها اليوم أصبحت أكثر أهمية من أي وقت مضى، في عالم رقمي أضحى فيه المحتوى كما يشاع بأنه الملك "Content is the King"، وأصبح نجاح المؤسسات رهناً لقدرتها على بناء ونشر وإدارة محتواها الرقمي، في إطار سعيها للالتحاق بركب مجتمع المعرفة؛ فقد أشار مؤشر مؤسسة البيانات الدولية (IDC) لنمو المعلومات على مستوى العالم إلى أن كمية المعلومات الرقمية التي تم إنشاؤها في عام 2021 تجاوزت 64 زيتا بايت مع توقعات بوصولها إلى 175 زيتا بايت في عام 2025 و سيكون 49% منها مخزن في البيئات السحابية العامة. كما أشارت إلى أن المؤسسات مسؤولة عن 80% من هذه البيانات، وهو ما يلقي بأعباء ومسؤوليات ضخمة على المؤسسات وخاصة التعليمية، في سبيل إدارة هذا الكم الضخم من المعلومات الرقمية.

لذا، اتجهت المؤسسات ولا سيما التعليمية، للبحث عن حلول أكثر ديناميكية لإدارة هذا الكم المتنامي و المتنوع من المحتوى، فلجأت إلى نظم إدارة المحتوى المؤسسي (ECMS) لما توفره من نهج متكامل لإدارة المعلومات، وإمكانات مبتكرة لإدارة التحديات التي تفرضها متطلبات العمل في العصر الراهن بكفاءة وفعالية، وقدرتها على تحويل المعلومات والبيانات المهيكلية وغير المهيكلية إلى المعرفة التنظيمية، بالإضافة إلى ما تمنحه للمؤسسات من مزايا التكامل وقابلية التشغيل البيئي، والوفاء بالامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية، مرتكزة في ذلك على مجموعة واسعة من الأدوات والتقنيات الذكية والمبتكرة.

تأتي هذه الدراسة من أجل الحصول على فهم أعمق لأبعاد تطبيق نظم إدارة المحتوى في مؤسسات التعليم العالي من خلال استكشاف العوامل المهمة لنجاح تنفيذ هذه النظم داخل المؤسسات التعليمية في سياق الاستراتيجيات والعمليات والتقنيات، وتناولت الدراسة جامعة الشارقة كنموذج عملي استرشادي قابل للتطبيق.

1/1 أهمية الدراسة ومبرراتها

على الرغم من أن مفهوم إدارة المحتوى المؤسسي (ECM) حظي باهتمام كبير في أوساط المهنيين والباحثين، إلا أن الدراسات والبحوث في هذا المجال لازالت دون المأمول. من هنا، تنبع أهمية الدراسة كونها من الدراسات القليلة -حسب علم الباحث- التي تسلط الضوء على واقع

إدارة المحتوى الرقمي المؤسسي وخاصة في مجال التعليم العالي، ودورها في ربط هذه المؤسسات بمجتمع المعرفة واستدامة محتواها الرقمي، بالإضافة إلى الكشف عن المعوقات والصعوبات التي تعترض عملية إدارة المحتوى الرقمي وتحديد مواطن القوة والضعف والعمل على إيجاد آليات لعلاجها، ومن المتوقع أن توجد الدراسة مؤشرات جادة للمساعدة في تطوير استراتيجية إدارة المحتوى بالمؤسسة محل الدراسة.

وقد دفعت الباحث مجموعة من المبررات لبحث موضوع الدراسة من بينها: ما يشكله التعليم ومؤسساته من زخم في المشهد الرقمي المتنامي، بالإضافة إلى النمو المطرد لمحتوى مؤسسات التعليم العالي والتي أظهرت وجود حاجة ملحة إلى ضرورة إدارته بكفاءة وفاعلية، هذا بالإضافة إلى البنى التحتية الرقمية المتطورة في مؤسسات دولة الإمارات العربية المتحدة بشكل عام ومؤسسات التعليم العالي بشكل خاص.

2/1 مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

تتمثل مشكلة الدراسة في سعيها للإجابة عن السؤال التالي:

ما هو واقع إدارة المحتوى في جامعة الشارقة، وما سبل تطويره، وكيف يمكن لجامعة الشارقة تلبية احتياجات مستخدمي موقع الويب والبوابات من خلال نظام إدارة المحتوى؟

3/1 أهداف الدراسة

في إطار مجال الدراسة ومحاوَر اهتمامها، تهدف هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على واقع إدارة المحتوى الرقمي في مؤسسات التعليم العالي، وعلى وجه التحديد جامعة الشارقة، و محاولة الكشف عن ملامح تنظيم واسترجاع المحتوى الرقمي وسبل بثه وإتاحته.

4/1 منهج الدراسة وأدواتها

اعتمد الباحث في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للوقوف على واقع إدارة المحتوى الرقمي بمؤسسات التعليم العالي وبالتحديد في جامعة الشارقة. كما اعتمد الباحث على المقابلة الشخصية والاستبيان كأدوات لتجميع البيانات حول موضوع الدراسة.

5/1 مجتمع الدراسة

يتألف مجتمع الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية وطلاب جامعة الشارقة والقائمين على نظام إدارة المحتوى بالجامعة.

الإطار النظري

2/ إدارة المحتوى : الماهية والبنية والأهمية

1/2 مقدمة

مع النمو المتزايد للمواقع الإلكترونية وتطور تقنياتها تغيرت طريقة تفاعل وسلوك المستخدم مع الويب، فأصبح مستخدم الإنترنت يتوقع أن يحصل على المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب (S, Manning, Kostur, P., & Rockley, A., 2003).، وهو ما انعكس إيجاباً على المؤسسات، وخاصة التعليمية، في ظل النمو المطرد للمحتوى الغير المهيكل داخلها، مما دفعها للجوء إلى الحلول البرمجية الذكية المتكاملة والمترابطة مع نظم وتطبيقات الويب لإدارة محتواها بكفاءة وفاعلية لتلبية احتياجات ومتطلبات مجتمع المستفيدين.

بالإضافة إلى ذلك، فإن طبيعة المحتوى تنوع بشكل كبير داخل بيئة التعليم العالي. فتشمل على سبيل المثال البيانات المخزنة داخل السجلات والعمليات الإدارية الأخرى، ملفات السياسات، الإرشادات واللوائح، المواد المتاحة من نظم إدارة عملية التدريس (Blackboard)، والكتب السنوية، بالإضافة إلى المحتوى السمعي بصري مثل البودكاست والصور ومقاطع الفيديو، لذا، لجأت مؤسسات التعليم العالي إلى نظم إدارة المحتوى (ذات الوظائف المتعددة) لمواجهة هذه التحديات.

2/2 ما هو المحتوى؟

وفقاً لقاموس أوكسفورد الإنكليزي، يمكن تعريف المحتوى على أنه "جدول المحتويات"، أو هو ملخص للمسائل الواردة في كتاب (Oxford English Dictionary, 2011). كما يعرف المحتوى بأنه "المعلومات التي يتم إنتاجها من خلال عملية التحرير بهدف الاستفادة منها ومشاركتها عن طريق عملية النشر" (Barker, Deane). وفقاً لهذا التعريف، يُنظر إلى المحتوى على أنه "شيء ينضوي على شيء آخر". في هذا الإطار يمكن القول بأن المحتوى هو جوهر نظام إدارة المحتوى.

3/2 ماهية إدارة المحتوى

تعرف إدارة المحتوى بأنها "عملية تنظيم وتصنيف وهيكلية موارد المعلومات بحيث يمكن تخزينها واسترجاعها ونشرها وإعادة استخدامها بطرق متعددة" (Hackos, J.T., 2001, p. 9).

و يعرفها (White) بأنها الطريقة التي يتم بها التعامل مع المحتوى في دورة حياة إدارة المحتوى العامة من مرحلة التصميم حتى مرحلة النشر (White, M.S., 2005, p. 15). كما تعرف بأنها "عملية تنظيم و دمج أجزاء المحتوى (النصوص والرسومات ومقاطع الوسائط المتعددة) ومخططات الوسوم " tagging schemes " مثل (XML, HTML, إلخ)، بطريقة أكثر فعالية وتخزينها في مستودع يعرف باسم نظام إدارة المحتوى (Vasont). اتفقت التعريفات السابقة أن إدارة المحتوى هي مجموعة من العمليات والتقنيات التي تدعم جمع المعلومات وإدارتها ونشرها بأي شكل أو وسيط، كما يتضح من التعريفات المذكورة أعلاه أن إدارة المحتوى تمثل مشكلة إدارية معقدة للمؤسسات، و من الواضح أن إدارة المحتوى لا تستلزم فقط التقنيات المرتبطة بنظم إدارة المحتوى، ولكن أيضاً تستلزم تحديد وإبراز العلاقة بين إدارة المحتوى وأهداف المؤسسة من جهة، وكذلك العلاقة مع الأطراف المعنية والمستخدمين والعمليات من جهة أخرى.

4/2 نظم إدارة المحتوى

نظام إدارة المحتوى (CMS) هو تطبيق برمجي أو مجموعة من البرامج ذات الصلة التي يتم استخدامها لإنشاء المحتوى الرقمي وإدارته. و عادةً ما يتم استخدام (CMS) لإدارة المحتوى المؤسسي (ECM) وكذلك إدارة محتوى الويب (WCM). يحتوي كل من نظم إدارة المحتوى المؤسسي وإدارة محتوى الويب على مكونين رئيسيين هما: تطبيق إدارة المحتوى (CMA) Content Management Application وتطبيق تسليم المحتوى Content Delivery Application (CDA).

1/4/2 خصائص نظم إدارة المحتوى

تقدم نظم إدارة المحتوى العديد من المزايا للمؤسسات تختلف هذه المزايا حسب عروض الجهة التجارية المصممة للنظام، ولكن في كل الأحوال هناك مجموعة من الوظائف الأساسية لا بد من توفرها في أي نظام لإدارة المحتوى مثل الفهرسة والبحث والاسترجاع وإدارة التنسيق وأدوات التحكم في المراجعة والنشر.

2/4/2 نظم إدارة المحتوى الشائعة

هناك عدد كبير من برامج نظم إدارة المحتوى، سواء كانت مجانية أو تجارية، والمصممة للاستخدام الشخصي أو المؤسسي، منها : (Joomla)-(Alfresco)-(Documentum)-(SharePoint)-(WordPress)-(Drupal).

5/2 أنواع نظم إدارة المحتوى

وجد الباحث أن هناك محاولات مضنية بذلت من قبل العديد من الباحثين أمثال (Boiko : Gartner : Mescan : Rockley) في مجال إدارة المحتوى من أجل تحديد أنواع وفروع نظم إدارة المحتوى المختلفة ؛ إلا أن عمليات التطوير و التحسينات المستمرة لنظم إدارة المحتوى والتقنيات ذات الصلة، بالإضافة إلى التطور المستمر في تقنيات الحاسب الآلي، والهاتف المحمول، والاتصالات، والشبكات، والبرمجيات، أدت إلى جعل تلك المحاولات أكثر تعقيداً.

1/5/2 نظم إدارة محتوى الويب

يرى البعض أن مصطلح إدارة المحتوى مرادف لنظم إدارة محتوى الويب نظراً للتقارب الواضح في السمات والخصائص الوظيفية. ومع ذلك، فإن الوظيفة الرئيسية لنظام إدارة محتوى الويب تتمثل في التحكم في المحتوى وتقديمه على الويب من خلال استخدام أدوات إدارة محددة موجودة داخل مستودع رئيسي (Gartner, 2010).

2/5/2 نظم الإدارة المتكاملة للوثائق والسجلات

تعد نظم إدارة الوثائق والسجلات من أقدم التقنيات في مجال إدارة المحتوى، وقد صُممت في الأصل لإدارة مستندات المؤسسات وسجلاتها. ففي الجامعات، على سبيل المثال، تقوم على إدارة ومعالجة كتيبات أعضاء هيئة التدريس والسياسات والإجراءات وغيرها من مستندات. كما تتميز واجهات إدارة المستندات بالثبات والاستقرار، وبالتالي فهي تتمتع بسمات وظيفية وخصائص مميزة، فضلاً عن التحكم الجيد في الإصدار، والتحكم في الوصول، وسير العمل، ووظائف الأرشيف والمراجعة (Gartner, 2010).

3/5/2 نظم إدارة محتوى التعلم والتدريب

عبارة عن نظم عبر الويب مصممة لدعم عملية التعليم في الفصول الدراسية (Carliner, 2005). منحت هذه النظم العملية التعليمية بعداً أكثر تفاعلية وجاذبية لاشتمالها على المزايا

التالية: مواد تعليمية عبر الإنترنت، الاختبارات عبر الإنترنت، الكتب الصفية، المنتديات، ويكي، و من أمثلة نظم إدارة محتوى التعلم Blackboard and Moodle (Carliner, S., 2005).

4/5/2 نظم إدارة الأصول الرقمية

إدارة الأصول الرقمية هي إدارة دورة حياة مجموعات كبيرة من الأصول الرقمية، بما في ذلك الصور الفوتوغرافية، والرسوم البيانية، و الوثائق، و المواد السمعية والبصرية وغيرها، وذلك من خلال مزيج من البرمجيات والأجهزة التي تعمل على توفير بيئة آمنة وديناميكية لخزن الأصول الرقمية وفهرستها وإدارتها وإتاحة الوصول إليها.

5/5/2 نظم إدارة المعرفة

تشير نظم إدارة المعرفة بمفهومها الواسع إلى الأدوات والتقنيات التي تدعم ممارسات إدارة المعرفة في المؤسسات، بينما يشير مفهومها الدقيق إلى نظم تكنولوجيا المعلومات التي تعزز عمليات إدارة المعرفة. تتألف نظم إدارة المعرفة من مجموعة واسعة من الأدوات والبرمجيات تشمل برمجيات تعاونية groupware ، ونظم إدارة الوثائق والمستندات، ونظم إدارة المحتوى، ونظم إدارة التعلم، ونظم الخبراء، والشبكات الدلالية، وبوابات المؤسسات، وأدوات المحاكاة، والذكاء الاصطناعي (Saito, A., Umemoto, K., & Ikeda, M., 2007).

6/5/2 البوابات

يعرفها رومان باريسو بأنها "نقطة إتاحة للمعلومات والخدمات، حيث أنها تسمح بتجميع وإتاحة المعلومات وتتيح أيضاً خدمات متنوعة من خلال نقطة إتاحة" (Parisot, Romain, 2002). كما يعتبرها البعض (Rockley, A., Kostur, P., & Manning, S., 2003) مجرد مواقع ويب، وليست نوع من أنواع نظم إدارة المحتوى، حيث تستخدم كبوابات لمحتوى ويب معين يطلب من المستخدمين عادة تسجيل الدخول حتى يمكنهم الوصول إلى المحتوى المخصص.

7/5/2 نظم الحوسبة السحابية

تعد الحوسبة السحابية واحدة من أكثر اتجاهات تكنولوجيا المعلومات تأثيراً في القرن الحادي والعشرين، و نظراً لأن مؤسسات التعليم العالي تبحث عن طرق لإدارة المحتوى بشكل أكثر فاعلية، فإن الحوسبة السحابية تمنح تلك المؤسسات فرصاً لإدارة المحتوى المؤسسي مع تحقيق فوائد ومزايا كبيرة، مثل توفير التكاليف وزيادة الإنتاجية والسرعة والكفاءة والأداء والأمان. لذا يمكن القول بأن الحوسبة السحابية توفر إمكانيات كبيرة لبيئة التعليم العالي.

8/5/2 نظم إدارة المحتوى المؤسسي

يشير مصطلح إدارة محتوى المؤسسة (ECM) بشكل عام إلى تكامل حلول إدارة المحتوى و المعلومات المتنوعة داخل المؤسسة و التقنيات المستخدمة للاستحواذ وإدارة وتخزين ومراقبة ونشر واسترجاع المحتوى على مستوى المؤسسة.

الإطار التطبيقي

3/ استراتيجيات إدارة المحتوى المؤسسي الأكاديمي: جامعة الشارقة أنموذجاً

1/3 تمهيد

في الواقع لم تولي الجامعات، مثل أغلب المؤسسات، الكثير من الاهتمام لاستراتيجية إدارة المحتوى، هذا ما أكدته (Abel and Earley) بأن "معظم المؤسسات ليس لديها استراتيجية رسمية لإدارة المحتوى، واختارت بدلاً من ذلك تحديد الأولويات ومعالجة تحديات المحتوى (Abel, S. and Earley, S., 2011)، بالرغم مما أكدته أغلب الدراسات على أهمية وأولية المحتوى في نظام إدارة المحتوى المؤسسي، باعتباره مكوناً أساسياً يدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة (Anderson, B., 2013).

مما سبق، تتضح حاجة مؤسسات التعليم العالي الملحة إلى تبني استراتيجية واضحة ومحددة لإدارة المحتوى لتحقيق مجموعة من الأهداف الحيوية مثل ضمان الالتزام بالمحتوى، وإنتاج محتوى عالي الجودة، وتحسين محرك البحث (SEO)، والترويج للمحتوى، وإعادة استخدام المحتوى (Hill, Hannon, 2012).

لذا يتناول الباحث في هذا القسم من الدراسة ملامح وأبعاد تطبيق نظام إدارة محتوى المؤسسة في البيئة الرقمية من خلال دراسة البيئة الحالية لمحتوى جامعة الشارقة.

2/3 المشهد التنظيمي لجامعة الشارقة

يقدم الباحث نظرة عامة على المشهد التنظيمي لجامعة الشارقة محل الدراسة. من خلال تناول الخطوط العريضة للجامعة من حيث تاريخها ورسالتها ورؤيتها وقيمتها، ولامح إطار التخطيط الاستراتيجي للمحتوى، وكذلك لمحة عامة عن تقنيات إدارة المحتوى والنظام القائم الذي تتبناه الجامعة.

1/1/3 نظرة عامة

تأسست جامعة الشارقة في عام 1997 م تحت رعاية صاحب السمو الشيخ الدكتور سلطان بن محمد القاسمي، عضو المجلس الأعلى، حاكم الشارقة، بمقتضى القانون رقم (2) لسنة 1997. تقع الجامعة في المدينة الجامعية في الشارقة، و يضم الحرم الجامعي لجامعة الشارقة ما يزيد عن 60 مبنى، ويغطي مساحة تقارب 3 كم مربع، ويوجد داخل الحرم مجموعة كبيرة من المرافق الحيوية. كما تقدم الجامعة خدماتها التعليمية من خلال خمسة فروع إضافية تشمل كافة مناطق الشارقة، حيث تشمل خورفكان وكلباء والذيد ودبا الحصن ومليحة (الصفحة الرسمية لجامعة الشارقة).

2/1/3 موقع المحتوى في استراتيجيتها وسياسات الجامعة

تركز جامعة الشارقة في خطتها الاستراتيجية 24/19 (المكونة من 6 محاور رئيسية هي التعليم والتعلم، الصناعة والمجتمع، البحث العلمي، الابتكار، أسرة الجامعة، الطلبة) في محور الابتكار والذي تلتزم الجامعة بموجبه بتوفير بيئة تعليمية تعاونية ومبتكرة ومستدامة، من خلال تنفيذ الأهداف التالية:

- بناء نموذج رشيق للإدارة والتشغيل بهدف إنشاء منصة عمليات قوية وفعالة.
 - توحيد ودمج نظم تكنولوجيا المعلومات لخدمة أنشطة التعليم والبحث والتشغيل.
 - تحسين العلامة التجارية لجامعة الشارقة.
- وفي محور التعليم والتعلم والذي تلتزم فيه الجامعة بتوفير بيئة تعليمية تعاونية ومبتكرة ومستدامة، لإكساب طلابها مهارات وأدوات القرن الحادي والعشرين من خلال تبني نهج جديد ومبتكر يمكن تحقيقه من خلال تنفيذ الأهداف التالية:
- تعزيز بيئة التعليم والتعلم من خلال دمج التكنولوجيا الرائدة.
 - تطوير ودعم منهجيات التدريس المبتكرة وتصميم البرامج الدراسية بطرق إبداعية.
 - تعزيز المعرفة التربوية ومهارات أعضاء هيئة التدريس

2/3 نظام إدارة المحتوى بجامعة الشارقة

تقع مسؤولية إدارة المحتوى في جامعة الشارقة على عاتق قسم خدمات الحوسبة الأكاديمية بمركز تقنية ويتكون القسم من: رئيس القسم، و مصمم شبكة الانترنت، و أخصائي

شبكة الانترنت، و ضابط محتوى مواقع، و مطور ويب. كما تتبنى جامعة الشارقة نظام شيربوينت (SharePoint) كنظام لإدارة وتخزين ومشاركة محتوى الجامعة، حيث يلعب دوراً حيوياً من خلال تمكين الكليات والأقسام والإدارات و الوحدات المختلفة من القيام بإدارة محتوى موقعها الإلكتروني بصورة مرنة وسهلة.

4/ نتائج تحليل البيانات

1/4 تمهيد

تقدم الدراسة في هذا القسم مخطط تفصيلي لتفسيرات واستنتاجات الباحث من خلال تحليل البيانات، واستنتاج المؤشرات، والتوصيات المتعلقة بتنفيذ نظام إدارة المحتوى.

2/4 إجراءات الدراسة

1/2/4 أداة الدراسة

اعتمد الباحث على الاستبانة لجمع المعلومات من مجتمع الدراسة، وقد قام الباحث بصياغة مفردات الاستبانة في صورتها الأولية في ضوء الإطار النظري للبحث مستعيناً بالدراسات السابقة في مجال إدارة المحتوى، وقد انقسمت الاستبانة الواحدة إلى ثلاثة أقسام، الأول خاص بالمعلومات العامة عن أفراد العينة، والقسم الثاني خاص بالمحاور الرئيسية للدراسة محل القياس والتحليل، أما القسم الثالث فخاص ببعض الأسئلة الحرة لاستطلاع آراء وتعليقات أفراد العينة حول بوابات الجامعة ومواقعها الإلكترونية المختلفة، والجدول التالي (1) يوضح محاور الاستبانة وعدد العبارات التي تندرج تحت كل محور:

جدول (1) محاور الاستبانة وعدد العبارات التي تندرج تحتها

م	المحور	عدد العبارات
1	معلومات عامة	5
2	التفاعل مع موقع جامعة الشارقة	2
3	التفاعل مع بوابة الجامعة الإلكترونية	11
4	تطبيقات الهاتف المحمول	2
5	التعليقات الحرة على بوابة ومواقع الجامعة الإلكترونية	3

للتعرف على صدق الاستبانة، تم حساب النوعين التاليين من الصدق:

- صدق المحكمين: للتعرف على صدق المحكمين تم عرض الاستبيانات في صورتها المبدئية على مجموع من الأساتذة المتخصصين في مجال المعلومات، بهدف التعرف على مدى ملاءمة الاستبانة للهدف الذي وضعت من أجله، والأخذ بأرائهم، ومقترحاتهم.
- صدق الاتساق الداخلي: للتعرف على صدق الاتساق الداخلي للاستبانة: تم حساب الاتساق الداخلي لكل محور من محاور الاستبانة، وجاءت قيم معاملات الارتباط لجميع المحاور المبينة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، مما يعد مؤشراً على ثبات هذه المحاور، وهذا ما يوضحه الجدول التالي (2):

جدول (2) قيم معامل الارتباط لمحاور الاستبانة

م	المحور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
2	التفاعل مع موقع جامعة الشارقة	0.885	0.01
3	التفاعل مع بوابة الجامعة الإلكترونية	0.755	0.01
4	تطبيقات الهاتف المحمول	0.802	0.01

تم حساب الاتساق الداخلي لكل عنصر يندرج تحت كل محور من محاور الاستبانة، وجاءت قيم معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01، حيث تراوحت معاملات الارتباط ما بين (0.755 – 0.885)، مما يعد مؤشراً على صدق الاستبانة.

2/2/4 عينة الدراسة

تم إرسال الاستبيان إلكترونياً عبر البريد الإلكتروني لمنسوبي الجامعة بالإضافة إلى توزيعه يدوياً وبلغ عدد المستجيبين من أعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية (77)، أما الطلاب فبلغ عدد المستجيبين (115) طالباً استبعد منهم (5) لعدم اكتمال البيانات وبالتالي عدم صلاحيتهم للتحليل.

3/4 استبيان أعضاء الهيئتين الإدارية والتدريسية

1/3/4 المعلومات الديموجرافية (السؤال من 1.2-1.5.2)

بلغ عدد المستجيبين من أعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية (77). على الرغم من أن معدل الاستجابة كان منخفضاً (وهي مشكلة عامة في الدراسات المرتبطة بالاستبيان)، إلا أنه أمد البحث بعدد ردود كافي من أجل إجراء التحليل الإحصائي.

في الجدول التالي (3) توزيع لعينة الدراسة من حيث العدد والنسبة المئوية وفقاً للنوع و الفئة الوظيفية، وحسب الفئات التدريسية تفصيلاً، وكذلك الفئات الإدارية.

جدول (3) السمات العامة لمجتمع الدراسة

77		الإجمالي
		المتغيرات
النسبة المئوية	العدد	
النوع		
% 54.54	42	ذكور
% 45.45	35	إناث
% 100	77	إجمالي
فئة الموظف		
% 41.55	32	الهيئة التدريسية
% 58.44	45	الهيئة الإدارية
% 100	77	الإجمالي
فئات الهيئة التدريسية		
% 6.25	2	عميد كلية
% 31.25	10	أستاذ
% 25	8	أستاذ مساعد
% 37.5	12	محاضر
% 100	32	الإجمالي
فئات الهيئة الإدارية		
% 20	9	الإدارة الوسطى
% 31	14	مشرف
% 49	22	أخصائي
% 100	45	الإجمالي

2/3/4 التفاعل مع موقع جامعة الشارقة (السؤال من 2.1-2.2)

مدى استخدام موقع جامعة الشارقة (السؤال 2.1)

يوضح الجدول التالي (4) معدل استخدام أعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية لموقع الجامعة، و اتضح أن نسبة 38 % منهم تتردد على استخدامه "باستمرار طوال اليوم"، و نسبة 52 % تستخدمه "مرة واحدة يومياً"، و نسبة من يتردد على استخدامه "عدة مرات خلال الأسبوع" بلغت 10 %.

جدول (4) معدل استخدام موقع الجامعة

س. 2.1 معدل استخدام موقع الجامعة	
النسبة	
38 %	باستمرار طوال اليوم
52 %	مرة واحدة يومياً
10 %	عدة مرات خلال الأسبوع
100 %	الإجمالي (77)

مستوى الرضا عن موقع جامعة الشارقة (سؤال 2.2)

تشير النتائج كما هي موضحة في الجدول (5) أدناه إلى أن 23 % من أعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية راضون تماماً عن موقع الجامعة على الإنترنت، في حين يشير 72 % منهم إلى مستوى متوسط من الرضا "راض إلى حد ما" عن الموقع، بينما 5 % فقط غير راضين إلى حد ما.

جدول (5) مستوى الرضا عن موقع الجامعة

س. 2.2 مستوى الرضا عن موقع الجامعة	
النسبة	
23 %	راض تماماً
72 %	راض إلى حد ما
5 %	غير راض إلى حد ما
100 %	الإجمالي (77)

3/3/4 التفاعل مع البوابة الإلكترونية لجامعة الشارقة (السؤال من 3.1-3.4-3)

مدى استخدام البوابة الإلكترونية لجامعة الشارقة (السؤال 3.1)

يوضح الجدول التالي (6) معدل استخدام أعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية لبوابة الجامعة الإلكترونية، يلاحظ الباحث أن النسب مماثلة لمدى استخدام موقع جامعة الشارقة، قد يكون التفسير المحتمل لهذه النسب المتماثلة هو دخول الموظفين للبوابة من خلال موقع الجامعة.

جدول (6) معدل استخدام بوابة الجامعة

س. 3.1 معدل استخدام بوابة الجامعة	
النسبة	
38 %	باستمرار طوال اليوم
52 %	مرة واحدة يومياً
10 %	عدة مرات خلال الأسبوع
100 %	الإجمالي (77)

إلى أي مدى من الأهمية والرضا يمثل لك الوصول إلى الروابط التالية (السؤال 3.2)

من الجدول التالي (7) ، يمكن ملاحظة أن نسبة الرضا المتعلقة بالمكتبات (95%) والبوابة الإلكترونية (93%) هما الفئة الأعلى تقييماً، على الجانب الآخر كانت نسبة عدم الرضا المتعلقة بالخدمات الإلكترونية (19%) والروابط الهامة في البوابة (18%) تشير إلى وجود سلبيات مثلتها نسبة التقييم لكليهما في فئة "غير راض".

جدول (7) أهمية الوصول إلى روابط بوابة وموقع الجامعة

س. 3.2 إلى أي مدى من الأهمية والرضا يمثل لك الوصول إلى الروابط التالية					
النسبة %					
روابط هامة في البوابة الإلكترونية	المكتبات	أعضاء الهيئة التدريسية (بلاكبورد)	الخدمات الإلكترونية	البوابة الإلكترونية	
40 %	30 %	28 %	32 %	39 %	راض تماماً
42 %	65 %	55 %	49 %	54 %	راض
18 %	5 %	17 %	19 %	7 %	غير راض
100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	الإجمالي

تقييم الروابط الفرعية الخاصة بالبوابة الإلكترونية (السؤال 3.2.1)

من الجدول (8) أدناه يمكن ملاحظة أن الفئات التي حازت النسبة الأكبر من الموظفين على أنها "راض تماماً" هي: البريد الإلكتروني (63٪) ، و بوابة الموظفين (45٪).

جدول (8) تقييم الروابط الفرعية الخاصة بالبوابة الإلكترونية

س. 3.2.1 ما هو تقييمك للروابط الفرعية الخاصة بالبوابة الإلكترونية					
النسبة %					
بوابة المؤسسية الفاعلية	المختبرات بوابة	الموظفين بوابة	نظام بنار	البريد الإلكتروني	
32 %	26 %	45 %	22 %	63 %	راض تماماً
0	9 %	37 %	10 %	30 %	راض
3 %	20 %	13 %	9 %	7 %	غير متأكد
0 %	0	5 %	0	.	غير راض
55 %	45 %	.	59 %	.	لا ينطبق
100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	الإجمالي (77)

تقييم البلاك بورد (أعضاء هيئة التدريس) (السؤال 3.2.3)

تشير أرقام الجدول (9) إلى وجود حاجة لمراجعة المشكلات والمصاعب التي تواجه أعضاء الهيئة التدريسية في استخدام البلاك بورد نظراً لتراوح نسبة عدم رضى أعضاء هيئة التدريس عن جميع الفئات الميينة أدناه بين (20-33 %).

جدول (9) تقييم البلاك بورد (أعضاء هيئة التدريس)

س. 3.2.3 ما هو تقييمك للأدوات الخاصة بالبلاك بورد (أعضاء هيئة التدريس)					
النسبة %					
الاتصال والنفاصل	أرشفة وتصدير واستيراد	الاختبارات	الأدوات أداة	بناء مساق	
35 %	25 %	30 %	27 %	25 %	راض تماماً
50 %	45 %	45 %	40 %	43 %	راض
20 %	30 %	25 %	33 %	32 %	غير راض
100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	الإجمالي (32)

تقييم الروابط الفرعية الخاصة بالمكتبات (السؤال 3.2.4)

تشير أرقام الجدول (10) المبينة أدناه إلى وجود حالة من الرضا العام على المكتبة وخدماتها وروابطها من خلال مجموع نسبي مستوى الرضا و الرضا التام.

جدول (10) تقييم الروابط الفرعية الخاصة بالمكتبات

س. 3.2.4 ما هو تقييمك للروابط الفرعية الخاصة بالمكتبات				
النسبة %				
دليل الكليات (Libguides)	نماذج طلب الخدمات والإقتراحات	استخدام قواعد البيانات من خارج الحرم الجامعي	البحث (جميع المصادر- الفهرس-قواعد البيانات-...)	
25 %	28 %	18 %	35 %	راض تماما
33 %	35 %	22 %	36 %	راض
.	.	5 %	7 %	غير راض
42 %	37 %	55 %	22 %	لا ينطبق
100 %	100 %	100 %	100 %	الإجمالي (77)

تقييم الروابط الفرعية الخاصة بالروابط الهامة في البوابة الإلكترونية (السؤال 3.2.5)

تشير أرقام الجدول (11) إلى ارتفاع نسبة مؤشرات "لا ينطبق" في فئتي لينكد إن التعليمية (59%)، و جائزة الموظف المتميز (42%)، قد يرجع انخفاض مؤشر فئة لينكد إن التعليمية إلى عدم وجود كاف بالخدمة داخل الحرمي الجامعة ومن خلال وسائل التواصل والإعلان الخاص بالجامعة، أما فئة جائزة الموظف المتميز فيرجع انخفاض مؤشراتنا نظراً لخصوصيتها فاليهئة الإدارية هي المعنية بها بالأساس.

جدول (11) تقييم الروابط الفرعية الخاصة بالروابط الهامة في البوابة الإلكترونية

س. 3.2.5 تقييم الروابط الفرعية الخاصة بالروابط الهامة في البوابة الإلكترونية							النسبة %
جائزة الموظف المتميز	مستندات مهمة	إعلانات مبهوبة	دليل الهاتف	الرصد الخبيري	الاستثمارات الإدارية	لينكد إن التعليمية	
6 %	44 %	26 %	20 %	29 %	37 %	18 %	راض تماماً
40 %	56 %	57 %	62 %	58 %	51 %	23 %	راض
12 %	0	17 %	18 %	13 %	12 %	0	غير راض
42 %	0	0	0	0	0	59 %	لا ينطبق
100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	الإجمالي (77)

الموظفين مع فئة الموظف 1/3/3/4 الجداول المتقاطعة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة لعناصر محور بوابة الموظفين مع فئة الموظف

يستعرض الباحث في هذا القسم نتائج كا تربيع عند القيمة (0.05 ≤ p)، و معامل ارتباط بيرسون عند القيمة (0.05 ≤ p) لتحديد مدى التوافق بين العناصر قيد الاختبار. إلى أي مدى من الأهمية يمثل لك الوصول إلى الروابط التالية (السؤال 3.2)

يوضح الجدول (12) النتائج المهمة للجداول المتقاطعة بين فئة الموظف ومدى الرضا عن البوابة الإلكترونية ومحتواها. حيث أن 39 % من مجتمع الدراسة الخاص بالهيئتين التدريسية والإدارية أبدوا مدى رضاهم عن البوابة الإلكترونية ومحتواها في المؤشر "راض تماماً"، كما يمكن ملاحظة أن نسبة أعضاء الهيئة الإدارية (25 %) قدروا هذه السمة تقديراً أعلى مقارنة بأعضاء الهيئة التدريسية (18 %).

جدول (12) البوابة الإلكترونية (التوافق مع فئة الموظف)

س. 3.2 البوابة الإلكترونية				المؤشر فئة الموظف
النسبة %				
الإجمالي	غير راض	راض	راض تماما	
% 100	% 6	% 67	% 18	الهيئة التدريسية
% 100	% 27	% 48	% 25	الهيئة الإدارية
% 100	% 7	% 54	% 39	الإجمالي (77)
ك ² (p=.001436) ، معامل ارتباط سبيرمان (p=.00349)				

أما فيما يتعلق برابط الخدمات الإلكترونية، يوضح الجدول (13) النتائج المهمة للجدول المتقاطعة بين فئة الموظف ومدى الرضا عن فئة الخدمات الإلكترونية. يمكن ملاحظة أن 32% من إجمالي مجتمع الدراسة قاموا بتقييم الوصول إلى رابط الخدمات الإلكترونية بالمؤشر "راض تماما"، كما يمكن ملاحظة أن نسبة أعضاء الهيئة الإدارية (24%) قدروا هذه السمة تقديراً أعلى مقارنة بأعضاء الهيئة التدريسية (21%).

جدول (13) الخدمات الإلكترونية (التوافق مع فئة الموظف)

س. 3.2 الخدمات الإلكترونية				المؤشر فئة الموظف
النسبة %				
الإجمالي	غير راض	راض	راض تماما	
% 100	% 15	% 64	% 21	الهيئة التدريسية
% 100	% 28	% 48	% 24	الهيئة الإدارية
% 100	% 19	% 49	% 32	الإجمالي (77)
ك ² (p=.002571) ، معامل ارتباط سبيرمان (p=.00755)				

من خلال الجدول (14) تشير النتائج من عملية الجدولة المتقاطعة لروابط المكتبة مع بيانات فئة الموظف، أشارت النتائج إلى تقييم 30% من إجمالي مجتمع الدراسة بـ "راض تماماً" عن روابط المكتبات ومحتواها، بلغت فيها نسبة الهيئة التدريسية "33%" أما الهيئة الإدارية فبلغت نسبة تقديرهم للرضا التام بـ "15%". ويرى الباحث أن هذا الفارق في التقييم يرجع إلى

طبيعة عمل كلاً منهم وارتباط فئة أعضاء هيئة التدريس بالمكتبات أكثر من أعضاء الهيئة الإدارية.

جدول (14) المكتبات (التوافق مع فئة الموظف)

س. 3.2 المكتبات				المؤشر فئة الموظف
النسبة %				
الإجمالي	غير راض	راض	راض تماماً	
% 100	% 10	% 57	% 33	الهيئة التدريسية
% 100	% 18	% 67	% 15	الهيئة الإدارية
% 100	% 5	% 65	% 30	الإجمالي (77)
ك ² (p=.00352) ، معامل ارتباط سيرمان (p=.00235)				

أما فيما يتعلق بالروابط الهامة في البوابة الإلكترونية، يوضح الجدول (15) النتائج المهمة للجدول المتقاطعة بين فئة الموظف ومدى الرضا عن فئة الخدمات الإلكترونية. يمكن ملاحظة أن 40 % من إجمالي مجتمع الدراسة قاموا بتقييم الوصول إلى روابط هامة في البوابة الإلكترونية بالمؤشر "راض تماماً"، كما يمكن ملاحظة أن نسبة أعضاء الهيئة التدريسية (35 %) قدروا هذه السمة تقديراً أعلى مقارنة بأعضاء الهيئة الإدارية (29 %).

جدول (15) روابط هامة في البوابة الإلكترونية (التوافق مع فئة الموظف)

س. 3.2 روابط هامة في البوابة الإلكترونية				المؤشر فئة الموظف
النسبة %				
الإجمالي	غير راض	راض	راض تماماً	
% 100	% 14	% 52	% 35	الهيئة التدريسية
% 100	% 22	% 49	% 29	الهيئة الإدارية
% 100	% 18	% 42	% 40	الإجمالي (77)
ك ² (p=.04558) ، معامل ارتباط سيرمان (p=.03033)				

4/3 إلى أي مدى توافق على العبارات التالية بخصوص بوابة الموظفين (السؤال من 3.3.4-3.3.1)

تظهر نتائج الجدول (16) التالي ما يلي :

- يوافق نسبة (33%) من الموظفين على أنه من السهل العثور على المعلومات من خلال البوابة.
- أن تنظيم (تخطيط) المعلومات واضح (67%).
- أنه من السهل البحث عن المعلومات (48%).
- أن المعلومات المتوفرة على بوابة الموظفين محدثة (73%).

جدول (16) إلى أي مدى توافق على العبارات التالية بخصوص بوابة الموظفين

النسبة %				
3.3.4 "التحديث"	3.3.3 "سهولة البحث"	3.3.2 "وضوح تنظيم/تخطيط المعلومات"	3.3.1 "العثور على المعلومات"	
% 73	% 48	% 67	% 33	أتفق تماما
% 16	%32	% 14	% 45	إلى حد ما
% 11	%20	% 19	% 22	لا أتفق
% 100	% 100	% 100	% 100	الإجمالي (77)

5/3/4 التعليقات على بوابة موظفي الجامعة (السؤال من 5.1-5.3)

يوضح القسم التالي الملاحظات الواردة من مجتمع الدراسة (أعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية).

غطت استجابات مجتمع الدراسة الفئات التالية : التصميم والتخطيط : المعلومات (بما في ذلك ملاءمة ودقة المعلومات) ؛ التنقل؛ سهولة الاستخدام ؛ التدريب ؛ البحث ؛ والأمور التقنية، وكانت أهم التعليقات الإيجابية ما يلي :

- حسن تخطيط والتصميم وجاذبية الموقع ومحتواه.
- من السهل نسبياً العثور على معلومات حول الأقسام / الكليات الأخرى.
- جودة المعلومات ومعظمها محدث.
- سهولة التصفح والوصول والتخطيط.

- سهولة الاستخدام والأمان.
 - بنية المعلومات وشبكات المعلومات القوية بالجامعة.
- أما أهم التعليقات السلبية فتمثلت فيما يلي :
- يتضمن الموقع الكثير من الروابط والمعلومات والروابط الفرعية، مما يجعل معها العثور على المعلومة المطلوبة بسهولة.
 - بعض المحتوى غير محدث ويحتوي على بعض الأخطاء وإعادة صياغة.
 - بعض المعلومات وخاصة التي تتعلق بالسياسات والإجراءات يصعب العثور عليها مما يضطر لمراجعة الإدارة ذات العلاقة.
 - لا يوجد تدريب أو إرشادات توجيهية لبنية الموقع والمواقع الفرعية ومحتوياتها.
 - عدم العثور على نتائج عند استخدام علامة البحث في موقع الجامعة أو المواقع الفرعية.
 - بعض الروابط غير صالحة / لا تعمل وبحاجة إلى صيانة أو حذف.
 - أحياناً هناك مشاكل تقنية في بلاكورد الخاص بالهيئة التدريسية.

أما أبرز التعليقات والاقتراحات فتمثلت في :

- ضرورة تحسين عملية "البحث" حيث يعتمد البحث في النظام القائم على مدى المعرفة المسبق بالروابط ومحتواها.
- الوصول إلى بعض الصفحات في بعض الأحيان بطيئة للغاية.
- يجب تعزيز التصفح /الملاحة لتسهيل التنقل إلى المعلومات المطلوبة.
- إنشاء قسم للأسئلة الأكثر تداولاً (FAQs) لمعالجة جميع مشاكل نظام إدارة المحتوى.
- ضرورة إجراء التحديث المستمر في الأوقات المناسبة.

4/4 استبيان الطلاب

1/4/4 المعلومات الديموجرافية (السؤال من 1.2-1.6)

بلغ عدد المستجيبين من طلاب الجامعة (110)، على الرغم من أن معدل الاستجابة كان منخفضاً (وهي مشكلة عامة في الدراسات المرتبطة بالاستبيان)، إلا أنه أمد البحث بعدد ردود كافي من أجل إجراء التحليل الإحصائي.

يشير الجدول (17) إلى توزيع عينة الدراسة من حيث العدد والنسبة المئوية وفقاً للنوع و فئة الطلاب.

جدول (17) السمات العامة لمجتمع الدراسة

110		الإجمالي
النسبة المئوية	العدد	المتغيرات
النوع		
% 41	45	ذكور
% 59	65	إناث
% 100	110	إجمالي
فئة الطالب		
% 82	91	طلاب جامعيين
% 18	19	طلاب دراسات عليا
% 100	110	الإجمالي
الكلية المنتسب إليها مجتمع الدراسة		
% 9	10	الشريعة والدراسات الإسلامية
% 15	16	الأداب والعلوم الإنسانية
% 7	8	إدارة الأعمال
% 19	21	الهندسة
% 29	32	القانون
% 13	14	الطب
% 8	9	الاتصال
% 100	110	الإجمالي

2/4/4 التفاعل مع موقع جامعة الشارقة (السؤال من 2.1-2.2)

مدى استخدام موقع جامعة الشارقة (السؤال 2.1)

يوضح الجدول (18) معدل استخدام الطلاب لموقع الجامعة، أشارت النتائج إلى أن نسبة 27% منهم يتردد على استخدامه "باستمرار طوال اليوم"، ونسبة 35% تستخدمه "مرة واحدة يومياً"، ونسبة من يتردد على استخدامه "عدة مرات خلال الأسبوع" بلغت 38%.

جدول (18) معدل استخدام الطلاب موقع الجامعة

س. 2.1 معدل استخدام موقع الجامعة	
النسبة	
27 %	باستمرار طوال اليوم
35 %	مرة واحدة يومياً
38 %	عدة مرات خلال الأسبوع
100 %	الإجمالي (110)

مستوى الرضا عن موقع جامعة الشارقة (سؤال 2.2)

تشير النتائج كما هي موضحة في الجدول (19) إلى أن 22 % من طلاب الجامعة راضون تماماً عن موقع الجامعة على الإنترنت، في حين يشير 58 % منهم إلى مستوى متوسط من الرضا "راض إلى حد ما" عن الموقع، بينما 19 % فقط غير راضين إلى حد ما.

جدول (19) مستوى رضا الطلاب عن موقع الجامعة

س. 2.2 مستوى الرضا عن موقع الجامعة	
النسبة	
22 %	راض تماماً
58 %	راض إلى حد ما
19 %	غير راض إلى حد ما
100 %	الإجمالي (77)

3/4/4 التفاعل مع البوابة الإلكترونية لجامعة الشارقة (السؤال من 3.1-3.3.4)

مدى استخدام البوابة الإلكترونية لجامعة الشارقة (السؤال 3.1)

يوضح الجدول (20) معدل استخدام الطلاب لبوابة الجامعة الإلكترونية، يلاحظ الباحث أن النسب مماثلة لمدى استخدام موقع جامعة الشارقة، قد يكون التفسير المحتمل لهذه النسب المتماثلة هو دخول الطلاب للبوابة من خلال موقع الجامعة.

جدول (20) معدل استخدام الطلاب لبوابة الجامعة

س. 3.1 معدل استخدام بوابة الجامعة	
النسبة	
23 %	باستمرار طوال اليوم
35 %	مرة واحدة يومياً
42 %	عدة مرات خلال الأسبوع
100 %	الإجمالي (77)

إلى أي مدى من الأهمية والرضا يمثل لك الوصول إلى الروابط التالية (السؤال 3.2)

يشير الجدول (21) إلى أن نسبة الرضا المتعلقة بالمكتبات (62 %) هي الفئة الأعلى تقيماً، على الجانب الآخر كانت نسبة عدم الرضا المتعلقة بالابلاكورد (29 %) والقبول (18 %) تشير إلى وجود سلبيات مثلها نسبة التقييم لكليهما في فئة "غير راض".

جدول (21) أهمية الوصول إلى روابط مواقع الجامعة المختلفة

س. 3.2 إلى أي مدى من الأهمية والرضا يمثل لك الوصول إلى الروابط التالية					
النسبة %					
القبول	والبرامج والكتيبات	الطلاب (الابلاكورد)	المكتبات	الجامعة الحياتية	
34 %	29 %	35 %	62 %	29 %	راض تماماً
38 %	55 %	36 %	26 %	47 %	راض
28 %	16 %	29 %	11 %	24 %	غير راض
100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	الإجمالي (110)

تقييم الروابط الفرعية الخاصة بالقبول (السؤال 3.2.1)

من الجدول (22) يمكن ملاحظة أن الفئات التي حازت على النسبة الأعلى من الرضا التام من جانب الطلاب هي: الرسوم والمنح الدراسية (36%)، في المقابل حازت أيضا الرسوم والمنح الدراسية على النسبة الأعلى في مؤشر "غير راض".

جدول (22) تقييم الطلاب للروابط الفرعية الخاصة بالقبول

س. 3.2.1 ما هو تقييمك تقييمك للروابط الفرعية الخاصة بالقبول			
النسبة %			
الرسوم والمنح الدراسية	البكالوريوس	الدراسات العليا	
% 36	% 31	% 29	راض تماما
% 41	% 49	% 48	راض
% 5	% 7	% 12	غير متأكد
% 18	% 13	% 11	غير راض
.	% 18	% 82	لا ينطبق (110)
% 100	% 100	% 100	الإجمالي

تقييم البلاك بورد (الطلاب) (السؤال 3.2.3)

تشير أرقام الجدول (23) إلى وجود حاجة لمراجعة المشكلات والمصاعب التي تواجه الطلاب في استخدام البلاكبورد نظراً لتراوح نسبة عدم رضى أعضاء هيئة التدريس عن جميع الفئات الميمنة أدناه بين (15-25%).

جدول (23) تقييم البلاكبورد (الطلاب)

س. 3.2.3 ما هو تقييمك للأدوات الخاصة بالبلاك بورد (الطلاب)					
النسبة %					
صفحة المشاركة (الدروس والمناقشات)	الطلاب درجات	الاختبارات الإلكترونية	رسائل الإعلام	المقرات محتوى	
% 30	% 27	% 35	% 47	% 37	راض تماما
% 55	% 49	% 47	% 35	% 38	راض
% 15	% 23	% 18	% 18	% 25	غير راض
% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	الإجمالي (110)

تقييم الروابط الفرعية الخاصة بالمكتبات (السؤال 3.2.4)

تشير أرقام الجدول (24) المبينة أدناه إلى وجود حالة من الرضا العام على المكتبة وخدماتها وروابطها من خلال مجموع نسبي مستوى الرضا و الرضا التام.

جدول (24) تقييم الروابط الفرعية الخاصة بالمكتبات

س.3.2.4 ما هو تقييمك للروابط الفرعية الخاصة بالمكتبات				
النسبة %				
دليل الكليات (Libguides)	نماذج طلب الخدمات والاقتراحات	استخدام قواعد البيانات من خارج الحرم الجامعي	البحث (جميع المصادر - الفهرس - قواعد البيانات...)	
% 30	% 31	% 29	% 27	راض تماما
% 55	% 55	% 48	% 62	راض
% 16	% 14	% 23	% 11	غير راض
% 100	% 100	% 100	% 100	الإجمالي (77)

4/4/4 إلى أي مدى تو افق على العبارات التالية بخصوص بوابة الطلاب (السؤال من 3.3.1-

(3.3.4

تظهر نتائج الجدول (25) ما يلي :

- يوافق نسبة (11 %) من الطلاب تماماً على أنه من السهل العثور على المعلومات من خلال البوابة،
- أن تنظيم (تخطيط) المعلومات واضح (74 %).
- أنه من السهل البحث عن المعلومات (60 %).
- أن المعلومات المتوفرة على بوابة الموظفين محدثة (68 %).

جدول (25) إلى أي مدى توافق على العبارات التالية بخصوص بوابة الطلاب

س. 3.3 إلى أي مدى توافق على العبارات التالية بخصوص بوابة الطلاب				
النسبة %				
3.3.4 "التحديث"	3.3.3 "سهولة البحث"	3.3.2 "وضوح تنظيم/تخطيط المعلومات"	3.3.1 "العثور على المعلومات"	
% 68	% 60	% 74	% 11	أتفق تماما
% 21	% 23	% 16	% 79	إلى حد ما
% 11	% 16	% 10	% 10	لا أتفق
% 100	% 100	% 100	% 100	الإجمالي (110)

5/4/4 تطبيق الهاتف المحمول (السؤال من 4.1-4.2)

مدى استخدام تطبيق الجامعة الخاص للهاتف المحمول (السؤال من 4.1)

يوضح الجدول (26) التالي أن غالبية الطلاب محل الدراسة لا يستخدمون تطبيق الجامعة بنسبة بلغت (59 %). قد ترجع هذه النسبة إلى عدم وجود دعاية كافية من الجامعة لتطبيقها بين طلاب الجامعة، أو أن تطبيق الجامعة لا يلبى رغباتهم.

جدول (26) مدى استخدام تطبيق الجامعة

س. 4.1 مدى استخدام تطبيق الجامعة	
النسبة	
% 41	نعم
% 59	لا
% 100	الإجمالي (110)

مدى الرضا عن تطبيق الجامعة الخاص للهاتف المحمول (السؤال من 4.1)

يوضح الجدول (27) أن ما يقرب من نصف الطلاب أبدوا عدم رضاهم سواء بشكل تام أو إلى حد ما وهو ما يعزوه الباحث إلى عدة أسباب قد يكون عدم ملائمة التطبيق لنوع الهاتف المحمول سببا رئيسيا في هذه النسبة، وقد يرجع إلى مشاكل تقنية في بنية التطبيق تحد أو تحول دون الاستفادة القصوى منه، وقد يكون التطبيق لا يلبى رغبات الطلاب واحتياجاتهم.

جدول (27) مدى الرضا عن تطبيق الجامعة

س. 4.1 مدى الرضا عن تطبيق الجامعة	
النسبة	
13 %	راض تماماً
34 %	راض إلى حد ما
29 %	غير راض إلى حد ما
24 %	غير راض تماماً
100 %	الإجمالي (110)

6/4/4 الجداول المتقاطعة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة التي تمثل عناصر

البوابة الإلكترونية للطلاب

يستعرض الباحث في هذا القسم نتائج كا تربيع عند القيمة (0.05) $p \leq$ ، و معامل ارتباط بيرسون عند القيمة (0.05) $p \leq$.

إلى أي مدى من الأهمية يمثل لك الوصول إلى الروابط التالية (السؤال 3.2)

يوضح الجدول (28) النتائج المهمة للجدول المتقاطعة بين المستوى الدراسي و رابط القبول في البوابة الإلكترونية ومحتواه. حيث تشير النتائج إلى أن 39 % من إجمالي الطلاب المبحوثين أبدوا رضاهم عن موقع القبول ومحتواه في المؤشر "راض تماماً"، كما يلاحظ أن نسبة (31 %) من طلاب البكالوريوس قدروا هذه السمة تقديراً أعلى مقارنة بطلاب الدراسات العليا (25 %).

جدول (28) رابط القبول (التوافق مع المستوى الدراسي)

س. 3.2 القبول				
النسبة %				المؤشر المستوى الدراسي
الإجمالي	غير راض	راض	راض تماماً	
100 %	18 %	51 %	31 %	البكالوريوس (91)
100 %	16 %	48 %	25 %	الدراسات العليا (19)
100 %	28 %	38 %	34 %	الإجمالي (110)
كا ² (0.00061) $p =$ ، معامل ارتباط سبيرمان (0.00017) $p =$				

أما فيما يتعلق برابط الكليات والبرامج، يوضح الجدول (29) النتائج المهمة للجدول المتقاطعة بين المستوى الدراسي للطالب ومدى الرضا عن الرضا عن محتوى روابط الكليات والبرامج. حيث تشير النتائج أن 29٪ من إجمالي مجتمع الدراسة قاموا بتقييم الوصول إلى رابط الكليات والبرامج بالمؤشر "راض تماماً"، كما يمكن ملاحظة أن نسبة طلاب البكالوريوس (13%) قدروا هذه السمة تقديراً أقل مقارنة بطلاب الدراسات العليا (23%).

جدول (29) روابط الكليات والبرامج (التوافق مع المستوى الدراسي)

س. 3.2 الكليات والبرامج				
النسبة %				المؤشر المستوى الدراسي
الإجمالي	غير راض	راض	راض تماماً	
100 %	25 %	62 %	13 %	البكالوريوس (91)
100 %	42 %	35 %	23 %	الدراسات العليا (19)
100 %	16 %	55 %	29 %	الإجمالي (110)
ك ² (p=.01362) ، معامل ارتباط سيرمان (p=.03627)				

أما فيما يتعلق بالروابط الهامة الخاصة باللاكيبورد، يوضح الجدول (30) أدناه النتائج المهمة للجدول المتقاطعة بين المستوى الدراسي ومدى الرضا عن اللاكيبورد. يمكن ملاحظة أن 35% من إجمالي الطلاب قاموا بتقييم الوصول إلى اللاكيبورد بالمؤشر "راض تماماً"، و يمكن ملاحظة أن نسبة طلاب البكالوريوس (50%) قدروا هذه السمة تقديراً أعلى مقارنة بطلاب الدراسات العليا (14%).

جدول (30) روابط هامة خاصة باللاكيبورد (التوافق مع المستوى الدراسي)

س. 3.2 اللاكيبورد				
النسبة %				المؤشر المستوى الدراسي
الإجمالي	غير راض	راض	راض تماماً	
100 %	20 %	30 %	50 %	البكالوريوس (91)
100 %	29 %	57 %	14 %	الدراسات العليا (19)
100 %	29 %	36 %	35 %	الإجمالي (110)
ك ² (p=.00032) ، معامل ارتباط سيرمان (p=.00012)				

كما أشارت نتائج الجدول (31) المتعلقة بعملية الجدولة المتقاطعة لروابط المكتبة مع المستوى الدراسي للطلاب إلى تقييم 62% من إجمالي مجتمع الدراسة بالمؤشر "راض تماماً" عن روابط المكتبات ومحتواها، بلغت فيها نسبة طلاب البكالوريوس "81%" أما طلاب الدراسات العليا فبلغت نسبة تقديرهم للرضا التام بـ "58%".

جدول (31) المكتبات (التوافق مع المستوى الدراسي)

س. 3.2 المكتبات				
النسبة %				المؤشر المستوى الدراسي
الإجمالي	غير راض	راض	راض تماماً	
% 100	% 8	% 11	% 81	البكالوريوس (91)
% 100	% 11	% 31	% 58	الدراسات العليا (19)
% 100	% 11	% 26	% 62	الإجمالي (110)
ك ² (0.02607، p) ، معامل ارتباط سبيرمان (p=0.01596)				

7/4/4 التعليقات على بوابة موظفي الطلاب (السؤال من 5.1-5.3)

يوضح القسم التالي الملاحظات الواردة من مجتمع الدراسة (طلاب الجامعة). تناولت استجابات مجتمع الدراسة الفئات التالية: التصميم والتخطيط؛ المعلومات (بما في ذلك ملاءمة ودقة المعلومات)؛ التنقل؛ سهولة الاستخدام؛ التدريب؛ البحث؛ والأمور التقنية، وكانت أهم التعليقات الإيجابية ما يلي:

- حسن تخطيط والتصميم وجاذبية الموقع ومحتواه.
 - من السهل نسبياً العثور على معلومات حول الأقسام / الكليات الأخرى.
 - جودة المعلومات ومعظمها محدث.
 - سهولة التصفح والوصول والتخطيط.
 - سهولة الاستخدام والأمان.
 - بنية المعلومات وشبكات المعلومات القوية بالجامعة.
 - القدرة على الولوج إلى حساب الطلاب من خارج الحرم الجامعي
- أما أهم التعليقات السلبية فتمثلت فيما يلي:

- يتضمن الموقع الكثير من الروابط والمعلومات والروابط الفرعية، مما يجعل معها العثور على المعلومة المطلوبة والمستندات ليست سهلة.
- بعض المحتوى غير محدث ويحتوي على بعض الأخطاء وإعادة صياغة.
- عدم العثور على نتائج عند استخدام علامة البحث في موقع الجامعة أو المواقع الفرعية.
- بعض الروابط غير صالحة / لا تعمل وبحاجة إلى صيانة أو حذف.
- أحياناً هناك مشاكل تقنية في بلاكبود الخاص بالطلاب.
- وجود تكرار لبعض المعلومات.
- وجود مشاكل في النظام عند تسجيل المواد.
- أما أبرز الاقتراحات فتمثلت في :
 - ضرورة تحسين عملية "البحث" حيث يعتمد البحث في النظام القائم على مدى المعرفة المسبق بالروابط ومحتواها.
 - الوصول إلى بعض الصفحات في بعض الأحيان بطيئة للغاية وخاصة عند تسجيل المواد ونتائج الاختبارات.
 - يجب تعزيز التصفح / الملاحقة لتسهيل التنقل إلى المعلومات المطلوبة.
 - إنشاء قسم للأسئلة الأكثر تداولاً (FAQs) لمعالجة جميع مشاكل نظام إدارة المحتوى.
 - ضرورة إجراء التحديث المستمر في الأوقات المناسبة.
 - تحسين الحماية

5/ النتائج والتوصيات

1/5 النتائج

- توصلت الدراسة إلى حاجة مؤسسات التعليم العالي إلى استراتيجية لإدارة المحتوى لتحقيق الأهداف التالية: ضمان الالتزام بالمحتوى، إنتاج محتوى عالي الجودة، تحسين محرك البحث (SEO)، الترويج للمحتوى، إعادة استخدام المحتوى.
- هناك علاقة إيجابية بين جودة المحتوى و حركة الاستخدام والوصول إلى المواقع الأكاديمية.

- يتعين على مؤسسات التعليم العالي إدارة مجموعة متنوعة من أنواع المحتوى. لذلك تم تطوير نظم إدارة المحتوى لمساعدة المؤسسات في إدارة المحتوى المتنوع المتعلق بجميع جوانب وعمليات المؤسسة، على سبيل المثال إدارة السجلات وإدارة النشر وإدارة الأصول الرقمية وغيرها.
- من العوامل الأساسية لضمان التنفيذ الناجح لنظام إدارة المحتوى هو التواصل والمشاركة بين أصحاب العلاقة والمستخدمين.
- فهم طبيعة وبنية المحتوى داخل المؤسسة يعد عاملاً أساسياً من شأنه تسهيل التنفيذ الناجح لنظام إدارة المحتوى.
- عند تبني و تنفيذ نظام جديد لإدارة المحتوى أو وضع استراتيجية لإدارة المحتوى، يجب الوضع في الاعتبار تأثير نظام إدارة المحتوى على مختلف القضايا التشغيلية بالمؤسسة (الموارد البشرية، "مدى معرفة المستخدمين بالبوابات المختلفة"، والقدرة على التفاعل مع النظم الأخرى في الحرم الجامعي، والقيود المفروضة على الميزانية، إلخ.) أثناء تنفيذ النظام.
- أشارت النتائج إلى رضا غالبية فئات مجتمع الجامعة عن الموقع والبوابة الإلكترونية للجامعة، كما أشارت الغالبية إلى مدى تردد استخدامهم للموقع والبوابة الإلكترونية الخاصة بالجامعة على أساس "متوسط" أو "كبير جداً"، وهو مؤشر واضح على أن المواقع والبوابات تمثل جزءاً لا يتجزأ من مهامهم اليومية.
- على الرغم من الإيجابيات والمزايا التي يتمتع بها النظام القائم لإدارة محتوى الجامعة، إلا أن هناك بعض السلبيات أو العيوب التي يجب أخذها بعين الاعتبار، و التي قد تؤثر على كفاءة سير العمل بالجامعة أهمها:
 1. الإعدادات والصيانة المعقدة، حيث يحتوي SharePoint على بعض الوظائف الجاهزة. ولكن إذا كنت تريد إضافة أو تخصيص بعض الميزات التي تلي احتياجات المؤسسة، فستحتاج إلى العمل مع مطور برامج. وهذا أحد نقاط ضعف SharePoint.
 2. لا بد من إعادة النظر في مشاكل عملية البحث و الأمان والخصوصية وأذونات الصلاحيات الممنوحة، من خلال واقع تجارب المستخدمين والقائمين عليه.

3. لا يوفر النظام أدوات متطورة لأتمتة العمليات على الرغم من حجم التحسينات والأدوات التي تم إضافتها إلى سير العمل في النظام إلا أنها لم ترقى إلى أن تكون نظاماً متطوراً لأتمتة الأعمال المتعلقة بالمحتوى وما زالت بحاجة إلى نظم أخرى لاستكمال تلك الفجوة.
4. لا يوجد بنظام SharePoint خاصية الأرشفة الإلكترونية بمعناها الحقيقي، لذا فإن النظام لا يعتبر معتمداً كنظام لإدارة السجلات، حيث يعاني من عدم قدرته على التعامل مع وسائل التخزين طويلة الأمد إلا من خلال طرف ثالث.
5. نظام SharePoint لا يعمل إلا على بيئة Windows وبالتالي لا يمكنه العمل مع نظم تشغيل أخرى قد تكون مستخدمة في المؤسسات الكبيرة كجامعة الشارقة، مما يعني عدم قدرة تلك المؤسسات على استخدام SharePoint كنظام رئيسي لإدارة المحتوى.

2/5 التوصيات

- إعادة تقييم النظام القائم لإدارة المحتوى بالجامعة وفقاً لإيجابياته وسلبياته واتخاذ قرار بشأن تغييره أو تعزيز وظائفه وأدائه من خلال البرامج والأدوات المتاحة لعلاج مثالبه.
- إعداد وتبني سياسة شاملة لإدارة المحتوى بالجامعة تتناول كافة جوانبه، وتركز في الأساس على المستخدم، لضمان عمل نظام إدارة المحتوى بشكل معياري.
- ضرورة قيام فريق تنفيذ إدارة المحتوى بوضع خطة عمل واضحة، توضح كيف يمكن لنظام إدارة المحتوى الإسهام في تحقيق الأهداف والرؤى الاستراتيجية للجامعة من خلال دعم وتحسين إدارة أنواع المحتوى المختلفة وتحسين سير العمل و الربط الديناميكي لوحدات الجامعة المختلفة .
- عمل تقييم دوري للنظام القائم من خلال المؤشرات والإحصائيات والتعليقات و استطلاع رأي فئات مجتمع الجامعة المختلفة (أعضاء هيئة تدريسية و إدارية والطلاب).
- عقد دورات تدريبية بشكل دوري، على عمليات النظام المختلفة والتحديثات والإضافات الأخيرة، للفئات المختلفة القائمة على إدارة النظام (سواء مديري النظام أو المراجعين أو القائمين على عملية الإنشاء)

- تطوير الاستراتيجيات المتعلقة بإدارة المحتوى بالجامعة، مثل قضايا التحديات الأمنية، إجراءات سير العمل، والجداول الزمنية للاحتفاظ والالتزام القانوني فيما يتعلق بمحتوى محدد.
- يوصى الباحث بتدريب المخولين بإنشاء ومراجعة المحتوى على فهم الأهمية والدور المتغير المطلوب لإنشاء وتحرير محتوى ملائم للاستخدام في نظم إدارة المحتوى، و لضمان جودة المحتوى وإعادة استخدامه بشكل مثالي.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

1. جوهري, عزة فاروق. (2018). المحتوى الرقمي الصحي: نظرة معلوماتية لمدى الوعي والتقييم والاستثمار والمشاركة في المعرفة من الجانب المصري. Journal of The Arab Center for Research & Studies in Library & Information Sciences, 5(9), 145–183.
2. السيد, أماني محمد. (2013a). آليات ضبط و تنظيم الأصول المعلوماتية بنظم إدارة المحتوى المؤسسي: دراسة استكشافية. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، 20 (40).
3. السيد، م. ع. ط. (2008). نماذج إدارة المحتوى الإلكتروني: " دراسة تحليلية مقارنة باستخدام أسلوب SWOT ". مجلة التربية: جامعة الأزهر - كلية التربية، ع 136، ج 1.
4. الصبيحي، حميدة بنت عبيد. (2013). إتاحة المحتوى الرقمي بمكتبة الملك فهد الوطنية: المتطلبات والتطلعات. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية: مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 19، ع 1، 34 - 74.
5. الولايات المتحدة. مؤسسة ليزرفش. (2014). تطبيق إدارة محتوى المؤسسة بوصفها خدمة مشتركة بمؤسسات التعليم العالي. الراصد الدولي: وزارة التعليم - وكالة الوزارة للتخطيط والمعلومات - مرصد التعليم، ع 38.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- 1- Abel S and Earley S (2011). Content strategy: Introduction. Bulletin of American Society for Information Science and Technology 37: 18.
- 2- Amsler, Sarah. content management system (CMS). Available on <https://searchcontentmanagement.techtarget.com/definition/content-management-system-CMS>.
- 3- Anderson, B., (2013). Change your focus and design "Content First". Available at: <http://everydaydesigner.net/design/change-your-focus-and-design-content-first>

- 4- Barker, Deane. Web Content Management. Retrieved from, <https://www.oreilly.com/library/view/web-content-management/9781491908112/ch01.html>.
- 5- Carliner, S. (2005). Course management systems versus learning management systems. Retrieved from Learning Circuits website: <http://www.learningcircuits.org/2005/nov2005/carliner.htm>
- 6- Content Management. (n.d.), from <https://www.information-management.com/glossary/c.html>.
- 7- Gartner. (2010). Magic quadrant for enterprise content management. Retrieved from, Gartner Inc. available at <http://www.gartner.com/technology/reprints.do?id=1-180UJ6N&ct=111116&st=sb>
- 8- Hill, Hannon. (2012). Content strategy: considerations for higher education (white paper). Available at: <http://www.hannonhill.com/resources/white-papers/index.html>
- 9- Oxford English Dictionary. (2011). Retrieved from, <http://www.oed.com/view/Entry/40144>
- 10- Parisot, Romain, Portail Internet : Vade —mecum, Paris, editions SMS, 2002.- (collection pratiques d'entreprises).
- 11- Rockley, A., Kostur, P., & Manning, S. (2003). Managing enterprise content: A unified content strategy. Berkley, CA: New Riders.
- 12- Saito, A., Umemoto, K., & Ikeda, M. (2007). A strategy-based ontology of knowledge management technologies. Journal of Knowledge Management, 11(1), 109-110.
- 13- What is content management?. Available on <https://www.vasont.com/resources/what-is-content-management.html>.
- 14- White, M.S. (2005). The content management handbook. London, England: Facet Publishing, p. 15.

Digital content management in higher education institutions in the United Arab Emirates: University of Sharjah as a model

Dr. Ahmed Adel Zeidan

University of Sharjah

aazidan83@gmail.com

Abstract

Information Technology (IT) has been playing an increasingly important role in many human activities such as education. The rapidly increasing sophistication and decreasing costs of IT services and products rendered many tasks easier and much less costly to implement in ways that were not achievable before the IT era.

The purpose of this study is to investigate into the implementation of an Enterprise Content Management System for institutions of higher education, in UAE, and what is the studies, policies, plans, programs, and projects required and recommended.

The study was based on the descriptive analytical method to find out the reality of digital content management that represent the study Population. A checklist, Questionnaire and the interview were also used as a data collection tools, in addition to a (SWOT) analysis to evaluate the internal strengths and weaknesses, and the external opportunities and threats in these institutions environment.

The overall results further indicated the need for an effective content management strategy, to ensure that program requirements are met, and end users' needs are addressed, and also streamlining of the processes and driving operational efficiencies.

Recommendations that evolved from this study include the following: Develop a clear and written content management strategy. In addition to, developing the policies related to content management, and the continuous evaluation of the existing system through indicators, statistics and comments.

Keywords: Digital Content Management - Content management system - Enterprise Content Management - University of Sharjah.

