



كلية إدارة الأعمال

أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء موظفي المؤسسة العامة للمناطق  
الصناعية - مدائن - بمحافظة مسقط

**The impact of the quality of electronic services on the  
performance of the employees of the Public Corporation for  
Industrial Estates - Madayn - a case study in Muscat  
Governorate**

بحث مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الطالب

ناصر بن محمد بن سالم الراشدي

الرقم الجامعي:

2211269

إشراف الدكتور:

د. هايل عبد المولى طشطوش

استاذ مساعد بكلية إدارة الاعمال - جامعة الشرقية

سلطنة عمان

1445/م/2024هـ

أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء موظفي المؤسسة العامة للمناطق  
الصناعية - مدائن - دراسة حالة محافظة مسقط

**The impact of the quality of electronic services on the  
performance of the employees of the Public Corporation for  
Industrial Estates - Madayn - a case study in Muscat  
Governorate**

بحث مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الطالب

ناصر بن محمد بن سالم الراشدي

الرقم الجامعي

2112269

إشراف الدكتور:

هايل عبد المولى طشطوش

## الاجازة

أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء موظفي المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -  
مدائن - دراسة حالة محافظة مسقط

أعدّها الطالب

(إعداد الطالب /ناصر بن محمد بن سالم الراشدي)

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ.../.../ .....م وتم اجازتها.

المشرف الدكتور: هايل عبد المولى طشطوش

استاذ مساعد بكلية ادارة الاعمال- جامعة الشرقية

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم	التوقيع
1. الدكتور/هايل عبد المولى طشطوش.(المشرف)	.....
2.....(المناقش الداخلي)	.....
3.....(المناقش الداخلي)	.....
4.....(المناقش الخارجي)	.....

## الإقرار

أقر بأن المادة العلمية الواردة في هذه الرسالة قد تم تحديد مصدرها العلمي وأن محتوى الرسالة غير مقدم للحصول على أي درجة علمية أخرى وأن مضمون الرسالة يعكس آراء الباحث الخاصة وهي ليست بالضرورة الآراء التي تتبناها الجهة المانحة.

الباحث:

ناصر بن محمد بن سالم الراشدي

التوقيع:

## الإهداء

الى والدي العزيز اسأل الله له الرحمة والمغفرة

الى والداتي العزيزة امد الله في عمرها بالصحة والعافية

الى عائلتي حبا واعتزازا

الى اخوتي واخواتي وفاء وعرفانا

الى أصدقائي وزملائي العاملين في المؤسسة العامة بالمناطق الصناعية - مدائن وكل من

ساندني.... شكراً لهم

اهدي هذا العمل سائلا الله تعالى ان ينفع بهذا الجهد لما فيه خير أبناء الوطن العزيز

وأسال الله العظيم ان يجعله عمل نافعا لي في الدنيا والاخرة.

الباحث

ناصر بن محمد الراشدي

## شكر وتقدير

قال تعالى: { لئن شكرتم لأزيدنكم }

الحمد لله، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين محمد صلى الله عليه وسلم، أما بعد..  
وبعد أن وفقني الله لإتمام هذه الرسالة المتواضعة، أتقدم بخالص الشكر لجامعة الشرقية -  
إبراء، كما أتقدم بجزيل الشكر وعظيم امتناني لأساتذتي الذين ما بخلوا من عطائهم لي في  
مسيرتي التعليمية وما أسدوه لي من النصح والإرشاد، وأخص بجزيل الشكر والتقدير إلى  
أستاذي الدكتور الفاضل: هایل عبد المولى طشطوش الشي بفضل بالإشراف على رسالتي،  
والذي أمدني بلطفه وأدب أخلاقه، وكان لنصحه وإرشاده الأثر الكبير في إنجاز هذا العمل، كما  
أتقدم بعظيم شكري وأمتناني لأساتذتي الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة:

سعادة الدكتور:

سعادة الدكتور:

وسعادة الدكتور:

وذلك لتفضلهما بالموافقة على مناقشة رسالتي، فلهما مني جزيل الشكر والتقدير والإحترام،  
كما أتقدم بجزيل الشكر والإمتنان للسادة المحكمين، لما قدموه لي من إشراف هذه الدراسة.  
وختاماً أسأل الله عز وجل أن ينفع بهذا العمل، وأن يجعله خالصاً لوجهه الكريم، أنه على ذلك  
قدير، وبالإجابة جدير.

الباحث

## المستخلص

هدفت الدراسة إلى بيان أثر جودة الخدمات الإلكترونية (الاستجابة - الاعتمادية - سهولة الاستخدام - الأمان - تصميم الموقع الإلكتروني) على موظفي المؤسسة العامة للمناطق الصناعية - مدائن، ولتحقيق هدف الدراسة أستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، و تكون مجتمع الدراسة من كافة الموظفين العاملين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية - مدائن وعددهم (600) موظف، وتكونت العينة الفعلية للدراسة من عينة عشوائية بلغت (203) من القادة الإداريين والمهندسين والمحاسبين من الموظفين بالمؤسسة العامة للمناطق الصناعية - مدائن، وأستخدم الباحث الاستبانة كأداة للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: توجد علاقة دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين جودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها (الاستجابة - الاعتمادية - سهولة الاستخدام - الأمان - تصميم الموقع الإلكتروني) في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية - مدائن على أداء الموظفين، حيث أن معامل الارتباط بين جودة الخدمات الإلكترونية على أداء الموظفين كانت موجبة وذات علاقة طردية، وهذا يعني أن عناصر جودة الخدمات الإلكترونية لها تأثير على أداء الموظفين، إذ بلغت الدلالة الإحصائية (0.000) وجاء معامل ارتباط بيرسون في جميع أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية بصورة إيجابية، كما كشفت النتائج عن وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $0.05 \leq \alpha$ ) لكل من (الاعتمادية - الاستجابة - سهولة الاستخدام - تصميم الموقع الإلكتروني - الأمان) على أداء الموظفين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية - مدائن - بسلطنة عُمان، وقدمت الدراسة عدد من التوصيات أهمها: ضرورة تركيز الجهات المعنية في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية على العناصر التي تساعد على تحسين أداء العاملين وزيادة مهاراتهم وقدراتهم التي تحقق فاعلية بيئة العمل وتعزز الإنتاج، وضرورة العمل على تحسين جودة الخدمات الإلكترونية في المؤسسات الصناعية.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات، جودة الخدمات الإلكترونية، أثر جودة الخدمات الإلكترونية، أداء الموظفين.

## **Abstract**

The study aimed to demonstrate the impact of the quality of electronic services (responsiveness - reliability - ease of use - security - website design) on the employees of the General Establishment for Industrial Estates - Madayn. To achieve the goal of the study, the researcher used the descriptive analytical approach, and the study population consisted of all employees working in the institution. General Establishment for Industrial Estates - Mada'in, numbering (600) employees. The actual sample for the study consisted of a random sample of (203) administrative leaders, engineers, and accountants from the employees of the General Establishment for Industrial Estates - Mada'in. The researcher used the questionnaire as a tool for the study, and the study reached several results, the most important of which is: There is a statistically significant relationship at the level of significance (0.01) between the quality of electronic services and its dimensions (responsiveness - reliability - ease of use - security - website design) in the General Organization for Industrial Estates - Mada'in Ali. Employee performance, as the correlation coefficient between the quality of electronic services and the performance of employees was positive and has a direct relationship. This means that the elements of the quality of electronic services have an impact on the performance of employees, as the statistical significance reached (0.000) and the Pearson correlation coefficient was in all dimensions of the quality of electronic services. positively, The results also revealed the presence of a statistically significant effect at the level of significance ( $\alpha \geq 0.05$ ) for each of (reliability - responsiveness - ease of use - website design - security) on the performance of employees in the Public Establishment for Industrial Estates - Madayn - in the Sultanate of Oman. The study presented a number Among the recommendations, the most important of which are: the need for the concerned authorities in the General Organization for Industrial Estates to focus on the elements that help improve the performance of workers and increase their skills and abilities that achieve the effectiveness of the work environment and enhance production, and the necessity of working to improve the quality of electronic services in industrial institutions. Keywords: quality of services, quality of electronic services The impact of electronic services quality and employee performance.

**Keywords:** quality of services, quality of electronic services, impact of quality of electronic services, employee performance.



## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوعات	الرقم
ج	الإهداء	1
د	شكر وتقدير	2
هـ	المستخلص	3
و	Abstract	4
2	الفصل الأول: إشكالية الدراسة وأهميتها	5
3	1.1 مقدمة	6
4	2.1 مشكلة الدراسة	7
5	3.1 أهداف الدراسة	8
5	4.1 فروض الدراسة	9
6	5.1 أهمية الدراسة	10
7	6.1 مصطلحات الدراسة	11
7	7.1 حدود الدراسة	12
8	8.1 نموذج الدراسة	13
9	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	14
10	تمهيد	15
10	1.2 مفهوم الجودة	16
10	2.2 تعريف الخدمة	17
11	3.2 مفهوم الخدمة الإلكترونية	18
12	4.2 جودة الخدمة الإلكترونية	19
12	5.2 مقاييس جودة الخدمات الإلكترونية	20
13	6.2 خصائص الخدمات الإلكترونية	21
14	7.2 أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية	22
15	8.2 مفهوم الأداء الموظفين	23
16	9.2 مؤشرات أداء الموظفين	24
17	10.2 أهمية أداء الموظفين	25
18	11.2 خصائص أداء الموظفين	26
19	12.2 العوامل المؤثرة على أداء الموظفين	27
20	13.2 محددات أداء الموظفين	28
21	14.2 أبعاد أداء الموظفين	29

22	15.2 الدراسات السابقة	30
28	15.2.3 التعقيب على الدراسات السابقة	31
31	الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها	32
32	مقدمة	33
32	1.3 منهجية وتقسيم الدراسة	34
32	2.3 طرق جمع البيانات والمعلومات	35
33	3.3 مجتمع الدراسة	36
33	4.3 عينة الدراسة	37
33	1.4.3 عينة استطلاعية	38
34	5.3 أداة الدراسة	39
35	6.3 صدق أداة الدراسة	40
36	7.3 ثبات أداة الدراسة	41
37	8.3 المعالجة الإحصائية للبيانات	42
38	الفصل الرابع: نتائج الدراسة	43
39	1.4 التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة	44
39	2.4 أولاً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة	45
46	3.4 ثانياً: اختبار وفحص الفرضيات	46
46	1.3.4 فروض الدراسة	47
52	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات	48
53	تمهيد	49
53	مناقشة النتائج	50
55	2.5 توصيات الدراسة	51
55	4.5 مقترحات لدراسات قادمة	52
56	خاتمة	53
58	المراجع	54

## قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
8	شكل (1.1): يوضح متغيرات الدراسة	1

## قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	الرقم
33	جدول (1): العينة حسب متغير الجنس والمسمى الوظيفي والمستوى التعليمي والعمر وسنوات الخبرة	1
35	جدول (2): الاتساق الداخلي لمحاوَر الاستبيان	2
36	جدول (3): معاملات الثبات تبعاً لمحاوَر الاستبيان	3
39	جدول (4): قياس ثبات الاستبانة وتتبعها للتوزيع الطبيعي	4
40	جدول (5): الحدود الدنيا والعليا لمقياس ليكرت الخماسي	5
40	جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاوَر الدراسة	6
41	جدول (7): التحليل الوصفي لفقرات محور الاستجابة	7
42	جدول (8): التحليل الوصفي لفقرات الاعتمادية	8
42	جدول (9): التحليل الوصفي لفقرات محور سهولة الاستخدام	9
43	جدول (10): التحليل الوصفي لفقرات محور الأمان	10
44	جدول (11): التحليل الوصفي لفقرات محور تصميم الموقع الإلكتروني	11
44	جدول (12): التحليل الوصفي لفقرات محور الأداء الوظيفي	12
46	جدول (31): معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة	13
47	جدول (14): أثر الاستجابة على أداء الموظفين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن- بسلطنة عُمان	14
47	جدول (15): أثر الاعتمادية على أداء الموظفين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن- بسلطنة عُمان	15
48	جدول (16): أثر سهولة الاستخدام على أداء الموظفين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن- بسلطنة عُمان	16
49	جدول (17): أثر الأمان على أداء الموظفين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن- بسلطنة عُمان	17

50	جدول (18): أثر تصميم الموقع الالكتروني على أداء الموظفين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن- بسلطنة عُمان	18
----	--	----

## قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوعات	الرقم
64	ملحق (1): قائمة المحكمين	1
65	ملحق (2) رسالة تحكيم الاستبانة	2
66	ملحق (4): الاستبانة قبل تعديلها من قبل المحكمين	3
70	ملحق (4): الاستبانة في صورتها النهائية	4

# الفصل الأول:

## إشكالية الدراسة وأهميتها

1.1 مقدمة:

2.1 مشكلة الدراسة:

3.1 أهداف الدراسة:

4.1 فروض الدراسة:

5.1 أهمية الدراسة:

6.1 مصطلحات الدراسة:

7.1 حدود الدراسة:

8.1 نموذج الدراسة

## 1.1 مقدمة:

إن العصر الراهن هو عصر التكنولوجيا وأصبح لا غنى فيه عن الإنترنت، وتتسابق الشركات والدول في حصد أكبر نصيب من تطور تكنولوجيا المعلومات، وفي ظل هذه التغيرات السريعة والشاملة أصبحت المجتمعات الحديثة تتنافس في الحصول على نسخ إلكترونية من الخدمات والمعاملات والتعليم وغيرها في ظل التحول إلى مجتمع رقمي، وكلما كانت المؤسسة لديها القدرة على التكيف مع هذه التغيرات كلما زادت قدرتها على تحقيق النجاح والاستمرار، هذا لكثرة الخدمات التي يقدمها الأنترنت والخدمات الإلكترونية من تسهيل وتقارب في المعاملات كذلك سهولة الاتصال والتنسيق التنظيمي لتصريف أعمال المنظمة مع بقية الأطراف (لروي، ٢٠١٩).

والخدمات الإلكترونية تعتبر مفهوم حديث وناتج عن تطور بشكل مستمر في شبكات الإنترنت حيث تتسابق المنظمات والمؤسسات التجارية إلى جعل خدماتها التقليدية خدمات إلكترونية متاحة إلى عملائها في كل مكان وأي وقت، وتمكنهم من الحصول على تلك الخدمات دون الحاجة إلى العنصر البشري مما يساهم في تحقيق رضا العملاء (الصمادي، 2015).

وتعددت مميزات الخدمات الإلكترونية من أهمها: سرعة الوصول، والقدرة على التنبه، وسرعة التحديث، حيث أن التطور السريع الذي تعرفه تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة بالنسبة للهواتف النقالة، قرب العلاقة بين المنظمات المقدمة للخدمة والعملاء وجعل هناك سهولة في الوصول إلى الشخص أو المعلومات التي يحتاجها العميل في الوقت المناسب، سهولة الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالتبادلات التجارية والخدمات التجارية التي يمكن الاستفادة منها، الاستفادة من التغذية العكسية وبحوث السوق حول إرسال العملاء آراءهم أو معلومات حول اهتمامهم بسبعة أو خدمة ما، وسهولة الوصول إلى فهارس المكتبات وقراءة الكتب الإلكترونية والإعلانات، وقدرة العملاء على التحكم في وضعهم المادي ومتابعة المشتريات والحسابات (بوراس، 2017).

ومن المهم في القرن الواحد والعشرون توفر الخدمات الإلكترونية لأنها تؤمن الفاعلية للعاملين، من خلال مساعدتهم على إنجاز الأعمال بسهولة ويسر، وتزيد من استيعاب أكبر من احتياجات

المواطنين الذى يسهم في توفيرها بدرجات عالية، الأمر الذى يساهم في تقدم الدول وجعلها  
تواكب العصر (الكسابسة،2014).

ويعتبر رأس المال البشرى من أهم العناصر في المنظمات التي تسعى إلى تحقيق التميز، ولكي  
تحقق أهدافها وأيضاً ميزة تنافسية وسط بيئة الأعمال تمكنها من المحافظة على مكانتها ومواجهة  
تحديات العصر لابد من الاهتمام بالموارد البشرية، ولذلك تبحث المنظمات الهادفة عن أكثر  
الاستراتيجيات التي تؤثر على أداء الموظفين، من أجل زيادة الإنتاجية وتحسين أدائها (لروى،  
٢٠١٩).

تأسيساً على ما تقدم يدور موضوع الدراسة الحالة نحو أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء  
موظفي المؤسسة العامة للمناطق الصناعية - مدائن - دراسة حالة محافظة مسقط

## 2.1 مشكلة الدراسة:

في السنوات الأخيرة أزداد الاهتمام بالخدمات الإلكترونية وجودتها نتيجة للتطورات التكنولوجية  
المستمرة، وتوفر المؤسسة العامة للمناطق الصناعية - مدائن بسلطنة عُمان الخدمات  
الإلكترونية في العمل وإنهاء خدمات المستثمرين، وقد أكدت العديد من الدراسات السابقة على  
أهمية الخدمات الإلكترونية وقدرتها على تحقيق الفاعلية وتطوير الأداء، ومنها دراسة بوراس  
(2017) ودراسة الكسابسة (2014) ودراسة الصمادي (2015) وتتلخص إشكالية هذه الدراسة  
في السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء موظفي المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -  
مدائن - في محافظة مسقط؟

ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة التالية:

1. ما درجة جودة الخدمات الإلكترونية في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن؟
2. ما مستوى أداء موظفي المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن؟

3. ما هو أثر جودة الخدمات الإلكترونية (الاستجابة - الاعتمادية - سهولة الاستخدام - الأمان - تصميم الموقع الإلكتروني) على أداء الموظفين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن؟

#### 3.1 أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

1. بيان درجة جودة الخدمات الإلكترونية في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية - مدائن - بسلطنة عُمان.
2. تحديد مستوى أداء موظفي المؤسسة العامة للمناطق الصناعية - مدائن.
3. بيان أثر جودة الخدمات الإلكترونية (الاستجابة - الاعتمادية - سهولة الاستخدام - الأمان - تصميم الموقع الإلكتروني) على موظفي المؤسسة العامة للمناطق الصناعية - مدائن

#### 4.1 فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) لجودة الخدمات الإلكترونية على الأداء الموظفين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن- بسلطنة عُمان.

ويتفرع عنها:

1. الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) للاستجابة على أداء الموظفين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن- بسلطنة عُمان.
2. الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) للاعتمادية على أداء الموظفين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن- بسلطنة عُمان.
3. الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) لسهولة الاستخدام على أداء الموظفين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن- بسلطنة عُمان.



4. الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) للأمان على أداء الموظفين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن- بسلطنة عُمان.
5. الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) لتصميم الموقع الإلكتروني على أداء الموظفين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن- بسلطنة عُمان.

### 5.1 أهمية الدراسة:

#### أولاً: الأهمية النظرية:

يعد أداء الموظفين أهم عنصر في المؤسسة حيث إنه العنصر الفعال في نجاحها، فمن خلال أداء الموظفين تتمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها وتطوير خدماتها، ويمكن أن يتسبب أداء الموظفين الغير جيد في خسائر كبيرة للمؤسسة، لذا تولي المؤسسات أهمية كبيرة لأداء الموظفين وتبحث عن أفضل الطرق لتطويره وتحسينه، وتكمن أهمية هذه الدراسة في إنها تسلط الضوء على موضوع جودة الخدمات الإلكترونية التي تعد إحدى متطلبات هذا العصر الأساسية وتبين أثرها على أداء موظفي المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن- بسلطنة عُمان.

#### ثانياً: الأهمية التطبيقية:

من المتوقع أن تقدم هذه الدراسة نتائج يمكن أن تفيد رواد الأعمال والمختصين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن بسلطنة عُمان حول أهمية الخدمات الإلكترونية وأثر جودتها على أداء الموظفين، كما تأتي أهمية هذه الدراسة في جانبها التطبيقي في كونها تبين مميزات جودة الخدمات الإلكترونية في زيادة فاعلية أداء الموظفين.

الى جانب ما سبق قد تساهم الدراسة في دفع القائمين على المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن- إلى توظيف ممارساتهم في يساهم في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية سعياً نحو تحقيق أهداف المؤسسة.

كما ان الدراسة قد تسهم في وضع توصيات قد تسهم في توظيف الخدمات الالكترونية في تحسين أداء العاملين في المؤسسة.

## 6.1 مصطلحات الدراسة:

الجودة :

" هي المطابقة للمواصفات في تخفيض التكلفة" (جبلاق، 2021، ص1).  
ويعرفها الباحث إجرائيًا بإنها: تحقيق الأهداف المرجوة من تقديم الخدمة.  
الخدمات الإلكترونية:

" هي الخدمات التي يمكن إيصالها إلكترونياً، بحيث تزود العميل ومقدم الخدمة بمزايا تنافسية، وتقدم خدمة الوصول إلى قواعد البيانات وغيرها من الخدمات المبنية على استخدام التكنولوجيا وتطبيقات الإنترنت" (أبو حشيش، 2021، ص9).  
ويعرفها الباحث إجرائيًا بإنها الخدمات التي تقدم من خلال شبكة الإنترنت بسلطنة عُمان.  
أداء الموظفين

يعرف بأنه: " درجة تحقيق واتمام مهام ومسؤوليات وظيفة الفرد وبما يحقق اهداف المنظمة وذلك بتحسين جودة الأداء من خلال تدريب المستمر للعاملين، ويرتب الأداء الوظيفي بمؤشر الكفاءة الذي يشير الى العلاقة النسبية بين المدخلات والمخرجات والذي يفسر كيفية انجاز الأعمال بأفضل الطرق والأساليب لتحقيق الأهداف، اما المؤشر الثاني الأداء الوظيفي هو الفعالية التي تعبر عن العلاقة بين النتائج الفعلية والأهداف المخططة مسبقا وهو ما يفسر القدرة على تحقيق الأهداف بالشكل الصحيح" (الخواودة، 2015، ص15).

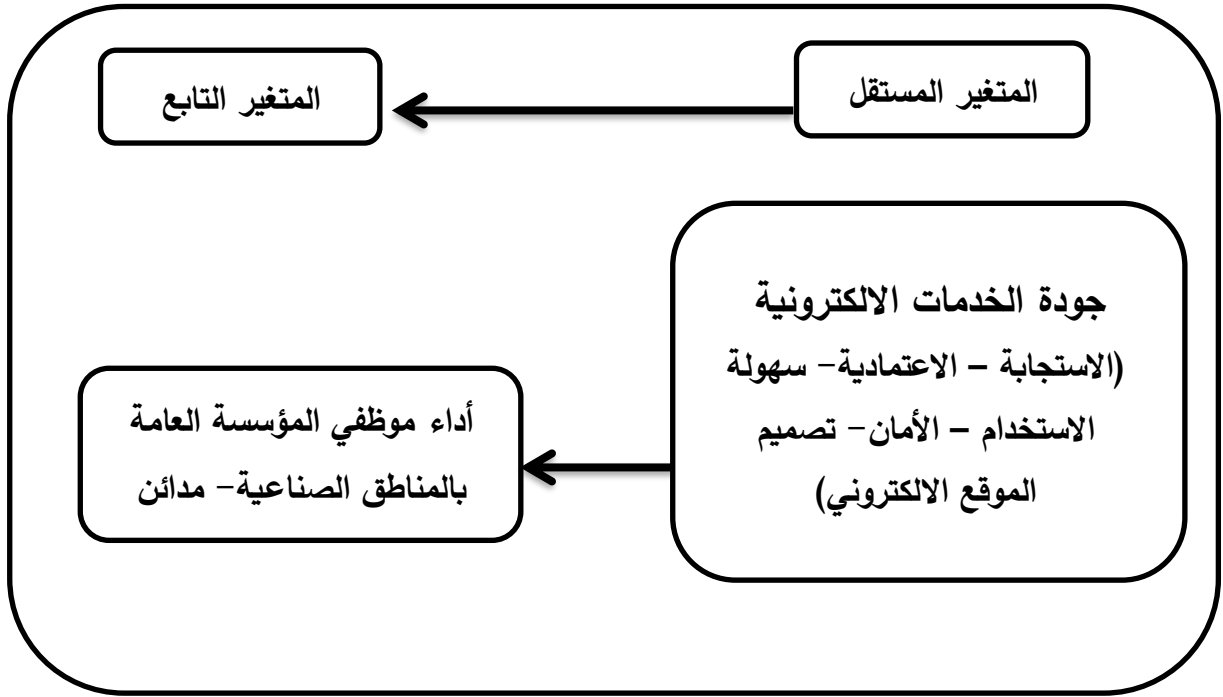
## 7.1 حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة بما يلي:

- الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء موظفي المؤسسة العامة للمناطق الصناعية - مدائن - دراسة حالة محافظة مسقط.
- الحدود المكانية: محافظة مسقط سلطنة عُمان.
- الحدود الزمانية: سيتم إجراء هذه الدراسة في العام 2023م.

- الحدود البشرية: كافة الموظفين العاملين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -  
مدائن.

### 8.1 نموذج الدراسة



شكل (1.1): يوضح متغيرات الدراسة

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

- 1.2 مفهوم الجودة:
- 2.2 تعريف الخدمة:
- 3.2 مفهوم الخدمة الإلكترونية:
- 4.2 جودة الخدمة الإلكترونية:
- 5.2 مقاييس جودة الخدمات الإلكترونية:
- 6.2 خصائص الخدمات الإلكترونية:
- 7.2 أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية:
- 8.2 مفهوم الأداء الموظفين:
- 9.2 مؤشرات أداء الموظفين:
- 10.2 أهمية أداء الموظفين:
- 11.2 خصائص أداء الموظفين:
- 12.2 العوامل المؤثرة على أداء الموظفين:
- 13.2 محددات أداء الموظفين:
- 14.2 أبعاد أداء الموظفين:
- 15.2 الدراسات السابقة:

تمهيد:

أن التحول الرقمي الذي شهده العالم في الفترة الأخيرة جعل الأفراد يعتمدون في معظم شؤون حياتهم على الخدمات الإلكترونية بدلاً من الخدمات التقليدية، وهو ما جعل المنظمات تسعى جاهدة إلى تفعيل الخدمات الإلكترونية، والبحث عن أفضل الطرق لتحسين جودة خدماتها؛ بهدف تعزيز ميزات التنافسية، وكسب رضا العملاء عن خدماتها الإلكترونية (النوافلة، 2015).

## 1.2 مفهوم الجودة:

أصبحت الجودة في وقتنا هذا ضرورة لا غنى عنها لأي منظمة سواء كانت خدمية أو إنتاجية، ويعد مفهوم الجودة أحد المفاهيم الإدارية الحديثة في عالم الأعمال، وتعرف الجودة بإنها: " المطابقة للمواصفات مع الاستمرار في تخفيض التكلفة" (جبلاق، 2021، ص1).

وتعرف أيضًا بإنها: " المطابقة للمواصفات وإنتاج السلع وتقديم الخدمات بدون أية أخطاء" (النوافلة، 2015، ص923).

ونستنتج مما سبق أن الجودة تعني خروج المنتج أو الخدمة بالمواصفات والمعايير الحديثة بأقل تكلفة.

## 2.2 تعريف الخدمة:

عرفتها الجامعة الأمريكية: " بأنها نشاطات أو منافع تعرض للبيع أو ترتبط بسلعة أو منفعة معينة" (غياذ، 2021، ص113).

كما عرفها كوتلر على إنها نشاط أو أي منفعة يقدمها أحد الأطراف للآخر وهي تعتبر غير ملموسة ولا تؤدي إلى ملكية محددة. (صالح، 2020، ص72).

وعرفها أيضا جرونورس أنها عبارة عن أشياء مدركة بالحواس وقابلة للتبادل تقدمها شركات أو مؤسسات معينة بتقديم الخدمات أو تعتبر نفسها مؤسسات خدمية (الضمور، 2015، ص18)، وتعرف أيضًا بإنها: " تحقيق رغبات وتوقعات المستخدمين مما تقدمه إدارة المكتبة من خدمات؛ بل تقديم مستوى أعلى من تلك التوقعات" (الخالجة، 2015، ص6).

وتعرف جودة الخدمة بإنها: " جودة الخدمات التي يتوقعها العملاء أو التي يدركونها في الواقع الفعلي، وهى المقياس الرئيسي الذي يحدد رضا المستهلك أو عدم رضاه عن الخدمة، كما تعتبر في الوقت ذاته من أهم الأولويات الرئيسية للمنظمة التي تريد تعزيز مكانتها التنافسية وتحسين نوعية خدماتها، لكسب رضا عملائها واستقطاب عملاء جدد (النوافلة، 2015، ص922).

فنستنتج مما سبق أن الخدمة عبارة عن نشاط غير ملموس، لكنها تدرك بالحواس، الهدف منها تحقيق منفعة عامة، لا ينتج عنها ملكية معينة لكنها تحقق قيمة.

### 3.2 مفهوم الخدمة الإلكترونية:

تعتبر الخدمة الإلكترونية شكلاً من أشكال الخدمات الذاتية التي يقوم العميل فيها بطلب خدمته بنفسه، بدلاً من تقديم طلب بالهدمة والتحدث للموظف، حيث تتم الخدمة من خلال التفاعل الآلي عبر الأجهزة الذكية، ومن الصعب إيجاد تعريف دقيق للخدمة الإلكترونية، وتناول العديد من الباحثين الخدمة الإلكترونية، وعرفها (BOYERS) الخدمة الإلكترونية بإنها: " تقديم جميع الخدمات التفاعلية عبر الإنترنت، واستخدام الاتصالات المتقدمة وتكنولوجيا المعلومات والوسائط المتعددة، كما أنها تساعد في الحصول على الخدمات بتكلفة أقل، مما يجعلها تحقق التميز" (Sulieman, 2017, p176).

كما عرفها (Carlson, 2010) بإنها: " لقاء بين مقدم الخدمة والمستهلك، بمعنى لقاء بين مقدم الخدمة (أي الشركة) والمستهلك، حيث تختلف عن اللقاءات المادية التقليدية المعروفة في مجالات التسويق التقليدية، نظراً لغياب موظفي المبيعات، وغياب العناصر المادية التقليدية، وخدمة العملاء فيها ذاتية"

وعرفها (Evanschitzky, 2007) بإنها: " تلك الخدمات التي يمكن إيصالها إلكترونياً، بحيث تزود العميل ومقدم الخدمة بمزايا تنافسية من خلال تقليل التكاليف وزيادة الأرباح، واختصار الوقت والجهد"

ومن خلال ما سبق نستنتج أن الخدمات الإلكترونية هي خدمات تعتمد في تقديمها على شبكة الإنترنت، ولا يكون هناك اتصال مباشر بين العملاء ومقدم الخدمة، ويستخدم العميل في تلقي هذه الخدمة الحاسب الآلي، أو الأجهزة الذكية، وهى خدمات سريعة وتوفر الوقت وتخفف من التكاليف على الطرفين (مقدم الخدمة، ومتلقي الخدمة).

## 4.2 جودة الخدمة الإلكترونية:

يعد مفهوم جودة الخدمة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة نسبيًا، وتشير إلى مدى استجابة الموقع الإلكتروني على شبكة الإنترنت مع العملاء في تلقي خدماتهم مثل التسوق والشراء والتسليم بسرعة وفاعلية، وتشير جودة الخدمات الإلكترونية إلى فاعلية وقدرة الخدمة الإلكترونية على تحقيق الأهداف المتوقعة للعميل، وتلبية حاجات المستفيدين وتوفير المعلومات بسهولة ووضوح، بأسرع وقت وأقل تكلفة (النوافلة، 2015).

ويمكن تعريف جودة الخدمات الإلكترونية بأنها: المقارنة التي يعقدها متلقي الخدمة بين ما اكتسبه من الخدمة فعليًا وما يتوقعه وتصوره عن الخدمة الإلكترونية التي تلاقها.

أهمية الجودة في الخدمات الإلكترونية (الكساسبة، 2017):

تحقق الجودة العديد من الفوائد للخدمات بشكل عام، وللخدمات الإلكترونية بشكل خاص، حيث أصبحت الخدمات الإلكترونية من أهم مزايا هذا العصر، وتسعى جميع المؤسسات أي أن كان النشاط الذي تقدمه إلى تعزيز آليات الخدمات التي تقدمها وتحسين جودتها بشكل دوري، ومن أهم الفوائد التي تحققها الجودة في الخدمات الإلكترونية ما يلي:

- تساعد الجودة المنظمة في اكتشاف الأخطاء وتجنبها، مما تقلل من التكاليف ويعود ذلك على زيادة أرباح المنظمة.
- تساعد الجودة العالية المنظمة على البقاء في السوق وتعزيز مكانتها التنافسية.
- تساعد الجودة المنظمة على تجنب أي ضرر محتمل في تقديم خدمات غير جيدة .

## 5.2 مقاييس جودة الخدمات الإلكترونية:

تعتبر الجودة الإلكترونية هي الشكل الأخير لتطوير وتحسين الخدمات الإلكترونية، والاتي لا تزال حديثة العهد، وتنسب أول محاولة لقياس جودة الخدمة الإلكترونية إلى باراسورامان وآخرين حيث تمكنوا من تصميم مقياس " Servqual " لقياس ما يعرف بالفجوات الخمس لجودة الخدمة والذي استحوذ على قبول وتأييد معظم الباحثين بسبب مصداقيتهم وإمكانية تطبيقه علميًا للوصول إلى الفجوة ما بين توقعات العملاء عن الخدمة وإدراكهم للمنفعة الفعلية المتحصلة من الخدمة، ومن أشهر مقاييس جودة الخدمة أيضًا " نموذج ديلون وماكلين " لقياس نجاح أنظمة المعلومات وقد تم تطويره في عام 2003م، ويتكون النموذج من ثلاثة مقاييس هي: ( جودة

النظام الذي يقيس قوة تطور النظام - جودة الخدمات التي تقيس جودة الخدمات وهي تمثل الإضافة التي أحدثها الباحثان في النموذج المطور - جودة المعلومات والذي يركز على خصائص المعلومات) (الحلبي، 2017، ص11).

## 6.2 خصائص الخدمات الإلكترونية:

تناول العديد من الباحثين خصائص جودة الخدمات الإلكترونية ومن الدراسات التي تناولتها دراسة (الطراونة، 2011) ودراسة (الكساسبة، 2017) ودراسة (الحلبي، 2017) ويلخص الباحث هذه الخصائص في النقاط الآتية:

1. الاستخدام عن بعد: أن أكثر ما يميز الخدمات الإلكترونية عن غيرها من الخدمات هو إمكانية طلب الخدمة والاستفادة منها عن بعد، دون أن يكون هناك اتصال مباشر بين متلقي الخدمة ومقدمها.
2. سهولة الاستخدام: تتميز الخدمات الإلكترونية بسهولة الاستخدام، حيث يتمكن المتلقي من تصفح الموقع بكل سهولة واختيار الخدمة التي يرغب بالاستفادة منها ثم الضغط على طلب الخدمة وإكمال المعاملة بكل سهولة.
3. الاعتماد على الإنترنت: تعتمد الخدمات الإلكترونية على الإنترنت في عرضها وطلبها وتلقيها من قبل المستفيد، حيث يتم طرحها على الموقع الإلكتروني للمنظمة، وتمكين المستفيد من تصفح الموقع وطلب الخدمة.
4. وضوح المعلومات والتعليمات: وضوح المعلومات على الشاشة وسهولة الوصول للتعليمات التي في الغالب ما تكون واضحة وشاملة.
5. السرعة في الإنجاز: تتميز الخدمات الإلكترونية بالسرعة في الإنجاز، وتعتمد جودة الخدمات الإلكترونية على سرعة تحميلها من قبل المستفيد، وتلبية طلبه، ويشمل التحميل (الصور والرسومات وملفات الصوت والحركة...إلخ) التي ترفق بالخدمة الإلكترونية، كما تتميز الخدمات الإلكترونية بسرعة تلقيها من قبل المستفيد، فليس هناك حاجة إلى ذهاب المستفيد إلى المقر وطلب الخدمة وانتظار الاستجابة، حيث يمكن له بضغط زر واحدة أن يطلب الخدمة ويستفيد منها عن بعد.



## 7.2 أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية:

قام الباحثون باستخدام الكثير من الأبعاد لقياس جودة الخدمة الإلكترونية منذ أن بدأوا في دراستها ومع ذلك من الصعب المطابقة بين الأبعاد التي تتشابه في التعريف من باحث لآخر، ومن أوائل الباحثين كان (zeithaml) حيث طور نموذج قياس جودة الخدمات باستخدام أحد عشر بعدا وهم (سهولة التنقل، الوصول، والمرونة، والكفاءة، والطابع الشخصي، والموثوقية، والخصوصية، والأمن، والضمان، والإستجابة، وجمال الموقع، والثقة، ومعرفة الأسعار) وأيضا اختار (santos) أحد عشر بعدا قسمهم إلى مجموعتين، المجموعة الأولى تتكون من خمسة أبعاد أسماهم أبعاد حاضنة وهي (سهولة الإستخدام، والمحتوى، والمظهر، والتخطيط، وهيكلية الموقع) والمجموعة الثانية عددها ستة وأسمائها أبعاد نشطة وهي (الكفاءة، والموثوقية، والاتصال، والدعم، والأمان، والحوافز) وفي عام 2005 طور الباحث Parasuraman مقياس جديد ليتم قياس سبعة أبعاد فقط عوضا عن أحد عشر، و قسم الأبعاد إلى مجموعتين، اما الأولى فهي أبعد الخدمة الأساسية وتشمل أربعة أبعاد هم (الموثوقية، والوفاء، والكفاءة، والخصوصية) والثانية هي أبعاد الخدمة الإلكترونية الراجعة وهي (الاستجابة، والتعويض، والتواصل) وقد ذكر أن الأبعاد الأخيرة تلك ليست ضرورية في بداية التقييم ويمكن أن يتم إخفاءها إذا لم نحتاج إليها (Parasuraman et al. 2015).

وتركز هذه الدراسة على الأبعاد الآتية (الكساسبية، 2014):

1. الاستجابة: وهي تعني تقديم المساعدة للعملاء وتزويدهم بالخدمة عند طلبهم بشكل سريع ودقيق، وسرعة الرد على استفسارات العملاء وتوفير الحلول السريعة.
2. الاعتمادية: وهي تعني توفير معلومات دقيقة وواضحة لأداء الخدمة المطلوبة في المواعيد المحددة، وقدرة الموقع على إتاحتها بشكل بسيط ودائم.
3. سهولة الاستخدام: يقصد بسهولة الاستخدام، سهولة تصفح الموقع الإلكتروني وسهولة طلب الخدمة.
4. الأمان: يقصد ببعد الأمان موثوقية موقع الإنترنت المقدم للخدمة، وضمان حفظ بيانات العملاء وعدم اختراقها.

5. تصميم الموقع الإلكتروني: يجب أن يكون الموقع الإلكتروني مصمم بطريقة مفهومة، بحيث يسهل على العميل تصفحه وطلب الخدمة.

## 8.2 مفهوم الأداء الموظفين:

يعد العنصر البشري أهم عنصر في المنظمة، ويتحدد نجاح المنظمة من أداء موظفيها، فكلما تمكنت المنظمة من تحسين أداء موظفيها، كلما كان لديها فرص أكبر للنجاح، والأداء هو درجة تحقيق المهام وإتمام المسؤوليات الوظيفية للفرد بما يضمن تحقيق أهداف المؤسسة، وهناك ارتباط بين الأداء الوظيفي ومؤشر الكفاءة الذي يحدد العلاقة النسبية بين المدخلات والمخرجات، ويفسر كيفية إنجاز العمل بأفضل الأساليب والطرق لتحقيق الأهداف (الخوالدة، 2015، ص12)، ويرتبط الأداء الوظيفي بمؤشر ثان وهو الفعالية التي تفسر العلاقة بين الأهداف المخططة مسبقاً والنتائج الفعلية التي تم التوصل إليها وإمكانية تحقيق الأهداف المرجوة بالشكل الصحيح.

ويعرف الأداء بأنه: " انعكاس لقدرة المنظمة وقابليتها لتحقيق أهدافها" وتم تعريفه على أنه: " المحصلة التي يتم تحقيقها عن طريق وضع التكيف من خلال الموائمة بين بيئة الأعمال والموارد الخاصة بالمنظمة." (المصول، 2019، ص31)

ويعرف أداء الموظفين بأنه: " درجة تحقيق واتمام مهام ومسؤوليات وظيفة الفرد وبما يحقق أهداف المنظمة وذلك بتحسين جودة الأداء من خلال تدريب المستمر للعاملين، و يرتب الأداء الوظيفي بمؤشر الكفاءة الذي يشير الى العلاقة النسبية بين المدخلات و المخرجات والذي يفسر كيفية انجاز الأعمال بأفضل الطرق والأساليب لتحقيق الأهداف، اما المؤشر الثاني الأداء الوظيفي هو الفعالية التي تعبر عن العلاقة بين النتائج الفعلية والأهداف المخططة مسبقاً وهو ما يفسر القدرة على تحقيق الأهداف بالشكل الصحيح" (الخوالدة، 2015، ص15)

كما تم تعريفه بأنه: " مخرجات أو كمية الإنتاج للعامل الواحد مقدرة بوحدة زمنية محددة، وهو يمثل انعكاس لمدى قدرته من عدمها في تحقيق الأهداف المتعلقة بعمله أياً كانت طبيعة هذا العمل" (Shields, et, al, 2015, p16)

ومن خلال ما سبق نستنتج أن أداء الموظفين يعني محصلة أداء الموظف خلال مدة زمنية معينة، بالمعايير والمواصفات الموضوعية للعمل.

## 9.2 مؤشرات أداء الموظفين:

تعددت مؤشرات الأداء الوظيفي التي تناولها الباحثين، فقد تناولتها دراسة كل من (خزام، 2019) ودراسة (حراحيشة، 2011)، وتم تلخيصها فيما يلي:

1. المهارات: ويقصد بها المهارات التي يكتسبها الموظف خلال عمله.
2. القدرات: ويقصد بها القدرات التي يمتلكها الموظف في العمل ومنها الإبداع والابتكار.
3. المعرفة: ويقصد بها معرفة الموظفين بمستويات العمل وخبرتهم في العمل.
4. المعايير: ويقصد بها المبادئ المتفق عليها لقياس جودة العمل.
5. الوظيفة: ويقصد بها متطلبات الوظيفة والواجبات التي تقيد الموظف بها، وما تقدمه الوظيفة فعليًا للموظف.

ويعتبر الأداء الوظيفي هو ملخص مجهود الفرد في الوظيفة الذي يبدأ، بالقدرات، وإدراك المهام، وهذا يعنى أن الأداء في أحد المواقف يمكن أن يرى على أنه نتاج للعلاقة المتداخلة بين المحددات الآتية (الجهد، القدرات، إدراك المهام)، ويرى (الخوالدة، 2015) أن محددات الأداء تتمثل في:

- أ- الجهد: يعبر عن الطاقة العقلية والعضلية التي يبذلها الفرد لأداء المهمة
- ب- القدرات: وهي المميزات الشخصية التي يستخدمها الفرد في أداءه الوظيفي ولا تتغير هذه القدرات في فترة زمنية قصيرة
- ج- إدراك المهام: وهو الاتجاه الذي يأخذه الفرد ويرى أنه من الضروري توجيه جهده في العمل عن طريقه.

ومن جهة نظري أرى أن مؤشرات أداء الموظف تتمثل في: معدل إنجازه للعمل في الوقت والجودة المتفق عليها، ومدى التزام الموظفين بالمعايير المتفق عليها للعمل، وقدرته العامل على التواصل والعمل بشكل جماعي واكتسابه للمهارات والخبرات في إطار عمله، والقدرة على الإبداع والابتكار في العمل.

## 10.2 أهمية أداء الموظفين:

الموظفين هما العنصر الفعال في إدارة المنظمة، وتمكينها من التميز والنجاح، لذا؛ فإن كل منظمة تسعى إلى تحقيق التميز في العمل تبدأ من الاهتمام بالعنصر البشري وتحسين أداء واكتساب رضاه عن العمل، وتوفير الآليات التي تسهل عليه العمل وتمكنه من الإبداع والابتكار، وتتمثل أهمية أداء الموظفين فيما يلي:

1. تحقيق أهداف المنظمة: تضع المنظمة أهدافها، ثم تجلب الموظفين القادرين على تحقيق هذه الأهداف، وبدون الموظفين لن تتمكن المنظمة من تحقيق أهدافها، والمقصود بالموظفين هنا هم جميع من يعمل في المنظمة بدء من الإداريين وحتى عمال النظافة، فكل موظف في المنظمة له دوره، ويسعى مع باقية الموظفين لتحقيق أهداف المنظمة.
2. تمكين المنظمة من اتخاذ القرارات الفعالة: تختار المنظمة الناجحة موظفيها بعناية، ومهما كانت هناك خطة واضحة وأهداف محددة للعمل، يطرأ على الموظفين مواقف عديدة وأزمات تقتضي موظفين ذو بصيرة قادرين على اتخاذ القرارات وتلافي الخسائر المحتملة.
3. زيادة كفاءة الموظف: الأداء الوظيفي الناجح هو ما يحسن من أداء الموظف باستمرار، فمن خلال الأداء الفعال يتمكن الموظف من الإبداع والابتكار في العمل واكتساب الخبرة والقدرة على اتخاذ القرارات الفعالة في المستقبل (أبو جليدة، 2018، ص38).
4. زيادة الكفاءة الإنتاجية في المنظمة: لا شك أن الأداء الوظيفي هو العامل الأول في زيادة الكفاءة الإنتاجية أو تخفيضها، فكلما كان هنا موظفين ذو مهارات عالية وكفاءة كلما أمكن زيادة الكفاءة الإنتاجية في العمل.
5. تقدم وتطوير المنظمة: يعد الأداء هو العامل الحاسم في تقدم المنظمة وتطويرها، فالمنظمة ذو الأداء الفعال هي المنظمة القادرة على تطوير مجالاتها باستمرار وتحسين جودة نشاطها، ولا تتمكن المنظمة من تحقيق هذا التطور، إذا كانت لديها موظفين ليس على قدر عالي من الخبرة والكفاءة (المصول، 2019، ص33).

## 11.2 خصائص أداء الموظفين:

تتعدد خصائص أداء الموظفين، وفي الغالب تتمثل وفق ما ذكره (الطبيبي وبكري، 2022) في الآتي:

- أ. الوضوح والفهم المتبادل: حيث أن الوضوح والفهم المتبادل بين العاملين هو ما يمكن المنظمة من تحقيق الأهداف المنشودة، ويساعد الموظفين على العمل الفعال والإبداع والابتكار في العمل.
- ب. شمولية الأهداف: يجب أن يكون لدى المنظمة شمولية في الأهداف، فتكون هناك أهداف عامة شاملة، وأهداف خاصة.
- ت. ارتباط الأهداف بالموارد المتاحة: لا بد أن تكون الأهداف مرتبطة بالموارد المتاحة، فلا يمكن للمنظمة تحقيق النجاح إذا كانت أهدافها غير متناسقة مع الموارد الفعلية المتاحة.
- ث. مرونة الأهداف: بجانب وجود أهداف واضحة للمنظمة، لا بد أن تتسم هذه الأهداف بالمرونة، فالتغيرات والمستجدات العصرية لا تتوقف، ولا بد أن تكون الأهداف مرنة حتى تتلاءم مع هذه المتغيرات في أي وقت، لتضمن المنظمة تحقيق النجاح والتفاعل مع المستجدات العصرية.
- ج. مشاركة الموظفين في وضع الأهداف: لا بد للموظفين أن يشاركون في وضع الأهداف، حتى يكونوا على دراية بالأهداف، ويساعدون المنظمة على التقدم والتطور باستمرار.

## 12.2 العوامل المؤثرة على أداء الموظفين:

هناك العديد من العوامل التي تؤثر على أداء الموظفين في المنظمة، ومن أهم العوامل التي تناولتها الدراسات السابقة ما يلي (بلقيس وبوبيادة، 2022) :

1. عدم وجود أهداف محددة: المنظمة التي تعمل دون وضع أهداف واضحة للموظفين يقل مستوى الأداء بها، فلا يوجد أداء واضح إذا لم يكن هناك خطة واضحة، ومعدلات إنتاج المنظمة تقاس بمدى ما تمكنت من تحقيقه خلال الفترة السابقة لا بما سيتم تحقيقه خلال الفترة المقبلة، ووجود أهداف واضحة يساعد الموظفين من بلوغ هذه الأهداف والعمل في ضوءها.

2. عدم وجود رضا وظيفي للموظفين: أن الموظف الذي يأتي للعمل، كونه مجبر على العمل لتقاضي الراتب، لن يكون لديه قدرة على الإبداع والابتكار في العمل، ولن يسعى لنجاح المنظمة، ولهذا فإن المنظمة الناجحة تسعى في المقام الأول لكسب رضا موظفيها.

3. عدم مشاركة الموظفين في الإدارة: من الاتجاهات الحديثة في العمل هو مشاركة الموظفين في الإدارة، فمشاركة الموظف في الإدارة لها أهمية كبيرة، فمن جهة يعد الموظف هو المحتك الأول بالعمل ويعرف ظروفه وملابساته ومشاركته في الإدارة سيمكن الإدارة من اتخاذ القرارات الملائمة لحل مشكلات العمل وتحسين جودته، ومن جهة أخرى فإن مشاركة الموظف في الإدارة تضمن وجود صف ثاني من الإداريين في المنظمة، تلجأ إليه عند الحاجة.

ويرى الباحث أن هناك العديد من العوامل التي تؤثر على أداء الموظفين، بعضها يعود إلى المنظمة، وبعضها يعود إلى الموظف نفسه، وبعضها يعود إلى الظروف المحيطة، وبالإضافة للعوامل السابقة يلخص الباحث أهم العوامل التي تؤثر على أداء الموظفين فيما يلي:

أ. العوامل المتعلقة بالمنظمة:

- ضعف الأجور والحوافز المشجعة للموظفين.
- عدم اهتمام المنظمة بتدريب الموظفين الدوري.
- قلة الخدمات التي تقدمها المنظمة.
- اعتماد المنظمة على آليات تقليدية وعدم تحديث آليات العمل بها.
- عدم تعاون الأقسام في المنظمة.

ب. العوامل المتعلقة بالموظف نفسه:

- عدم اهتمام الموظف بتحسين قدراته في العمل.
- مشاكل اجتماعية أو أسرية يمر بها الموظف.
- عدم امتلاك الموظف للكفاءات الملائمة للعمل.
- ظروف صحية تؤثر على أداء الموظف.
- عدم وجود دافع للعمل.

ت. عوامل تتعلق بالظروف المحيطة:

- أزمة عالمية تهدد الحياة كأزمة فيروس كورونا المستجد.
- عدم ملائمة البيئة التعليمية لمتطلبات العمل.
- عدم وجود مراكز تدريب على نوعية العمل.
- الحروب والصراعات.

### 13.2 محددات أداء الموظفين:

تناول العديد من الباحثين محددات الأداء، ويرى (الكرجي، 2015، ص38) أن محددات الأداء تتمثل في:

- أ. توفير بيئة عمل سليمة في المنظمة.
- ب. تحقيق التواصل الفعال بين الموظفين.
- ت. تمكين الموظفين من تقديم أفضل الخدمات أو السلع.
- ث. تشجيع التنوع وتقديم المقترحات.
- ج. إعطاء العمل الجماعي الأهمية التي يستحقها.
- ح. الحرص على تحقيق أهداف المنظمة بشكل دقيق وفعال.

ويرى الباحث أن محددات الأداء تتمثل في البيئة السليمة، والمهارات العالية، والخطة الواضحة، وأن الأداء الوظيفي يشكل أهمية كبيرة للمنظمة حيث يمكنها من الاستغلال الأمثل لمواردها المتاحة، والمنظمة الناجحة لا بد أن تنظر للعاملين على أنهم عنصر فعال وليس مجرد أداة لفرض السيطرة، بل تقوم هما الأداة الفعالة للعمل وتمكين الإدارة من اتخاذ القرارات الملائمة، ويجب تقديم المعلومات اللازمة لهم وتمكينهم من تقديم الاقتراحات وتنظيم واستغلال الموارد المتاحة.

## 14.2 أبعاد أداء الموظفين:

يتكون أداء الموظفين من عدة عناصر (جمعة ومبارك، 2018) أهمها:

أولاً: جودة العمل: وتكون فيما يدركه الفرد عن العمل الذي يقوم به، وما عنده من مهارات وبراعة ورغبة في العمل، وقدرته على تنفيذ العمل دون وقوعه في الأخطاء.  
ثانياً: كمية العمل المنجز: وهو مقدار ما يستطيع الفرد أو الموظف إنجازه من أعمال في الظروف العادية للعمل، وسرعة هذا الإنجاز.

ثالثاً: المعرفة والالتزام بمتطلبات العمل: وتشمل المهارات المهنية والفنية، والمعارف العامة، والخلفية العامة عن المجالات المرتبطة بالوظيفة.

ويرى وافي وعبد المالك (2022م) أن أبعاد الأداء أبعاد الأداء بالكثير من العوامل الداخلية والخارجية ومن أهم هذه العوامل سلوكيات الأفراد التي تؤثر على الأداء، ما يلي:

أ. أداء المهام: وهو سلوك يدخل في إطار بناء خطة العمل واستخدام الفرد لمهارات

التخطيط والتنسيق والمثابرة لتحقيق ما هو مطلوب.

ب. الأداء السياقي أو الضمني:

ويسمى بالسلوك الاجتماعي التنظيمي ويتمثل في مساعدة الفرد لباقي أعضاء فريق العمل وتقديم المساندة لهم للتقدم ويكون سلوك تطوعي، وبالرغم من أهمية هاذين السلوكين، أداء المهام، والأداء السياقي، إلا أنه من الضروري الفصل بينهما في المعالجة، لأنه قد لا يجتمعان سوياً في موظف بعينه، فقد يكون الموظف مجتهد وأداءه في الأولى جيد جداً ولكن تراه ضعيفاً في تقديم المساعدة للآخرين أو توفير البيئة الجيدة للتفاعل مع المنظمة.

ويكون أداء المهام عبارة عن عدة أنشطة تساهم في تحويل المواد الخام لتكون سلع وخدمات من خلال الاستعانة بالموزعين لبيع السلع والخدمات والحصول على الإمداد وذلك باستخدام مهارات التنسيق والتخطيط (وافي وعبد المالك، 2022).

ومن خلال ما سبق نستنتج أن أبعاد الأداء تتمثل في قدرة الموظف على أداء المهام في الوقت المحدد وبالكيفية المتفق عليها، فتحدد أبعاد الأداء بقدرة الموظف على إنجاز الأعمال في الوقت المحدد، وبجودة عالية، كما يضيف الباحث على الأبعاد السابقة، وهي: بعد الكفاءة الإنتاجية، وبعد العمل الجماعي، والقدرة على مواجهة المستجدات واتخاذ القرارات.



## 15.2 الدراسات السابقة:

### 15.2.1 الدراسات التي تناولت متغير جودة الخدمات الإلكترونية

1. دراسة بخيت (2022). بعنوان "تأثير جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير جودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان) على رضا العملاء بالقرى السياحية بمحافظة البحر الأحمر، ويتكون مجتمع الدراسة من عملاء القرى السياحية بمحافظة البحر الأحمر، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتطوير أداة الدراسة والتي شملت (340) مستجيب، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: - هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لتوفير بعد السرية على رضا العملاء في القرى السياحية بمحافظة البحر الأحمر، لا يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لتوفير بعد الأمان على رضا العملاء في القرى السياحية بمحافظة البحر الأحمر، وقدمت الدراسة بعض التوصيات، أهمها: زيادة الاهتمام ببعده السرية، والأمان، وبعد توفير الوقت، وسهولة الاستخدام لتأثيرها الإيجابي المباشر على جودة الخدمات الإلكترونية في القرى السياحية في محافظة البحر الأحمر.

2. دراسة غياد (2021) "أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبائن: دراسة

على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر سكيكدة"

تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الإلكترونية التي يقدمها موقع بريد الجزائر على رضا زبائنه المستخدمين للموقع الإلكتروني ببلدية سكيكدة، وذلك بالإعتماد على المقياس الفرنسي NETQUAL المصمم لقياس جودة الخدمات الإلكترونية بأبعاده. وتم اختيار عينة ملاقة من مستخدمي الخدمات الإلكترونية لبريد الجزائر وعندها 80 فردا وفقا لطريقة العينة العشوائية، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستمارة كأداة لجمع البيانات.

أهم النتائج التي توصل إليها البحث هو رضا الزبائن عن الخدمات الإلكترونية المقدمة على موقع بريد الجزائر، وكان ترتيبهم الأهمية المتغيرات المؤثرة على رضاهم كالتالي: 1- سهولة الإستعمال. -2 تصميم الموقع - الأمان والسرية. -4 جودة المعلومة.

3. دراسة تنيو مهدي، مولود زاوش (2020) " تقييم جودة الخدمات الالكترونية من وجهة نظر الزبون دراسة حالة بنك التنمية المحلية وكالة فرجيوة "

هدفت هذه الدراسة الى ابراز تقييم جودة الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر الزبون ولتحقيق اهداف البحث ارتأينا الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي، حيث قمنا بمسح الأدب النظري وتطوير استبياننا لقياس متغيرات الدراسة، اعتمدنا على مقياس Nequal ولقد اشتملت عينة الدراسة على 43 زبون بفرجيوة، وتم تحليل البيانات واختيار الفرضيات بالاعتماد على الرزمة الإحصائية (spss)، توصلت نتائج هذه الدراسة الى ان جودة الخدمات لها أثر على رضا الزبون من خلال جميع ابعاد جودة الخدمات الالكترونية، توصلنا في الاخير الى مجموعة من التوصيات اهمها ان على بنك التنمية المحلية تحسين جودتها من خلال سهولة الاستخدام نوعية وكمية المعلومات الاعتمادية، تصميم الموقع، السرية والامان.

4. دراسة لخضر (2022). بعنوان التطبيقات الإلكترونية ودورها في تحقيق جودة الخدمة: دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بالجلفة

تهدف هذه الدراسة إلى البحث عن أثر التطبيقات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة، حيث هذه الدراسة على مستوى زبائن بريد الجزائر بولاية الجلفة وفي وقت محدد المتمثل في فترة سحب الرواتب والمعاشات، وذلك من خلال تصميم استبانة التي وزعت على عينة عشوائية مقدرة ب100 فرد، وبعد القيام بعملية تحليل دراسة الحالة وفق المنهج الصفي التحليلي اعتمادا على الاستبيان وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند  $(\alpha \leq 0.05)$  بين استعمال التطبيقات الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة.

5. دراسة الطراونة (2014). بعنوان: أثر جودة الخدمات الالكترونية على أداء العاملين في البنوك العاملة بمحافظة الكرك : دراسة ميدانية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات البنكية الإلكترونية في أداء العاملين لدى البنوك العاملة بمحافظة الكرك، حيث تكون مجتمع الدراسة من العاملين في هذه البنوك و البالغ عددهم (240) موظف و موظفة، و من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة لغايات الدراسة و توزيعها على عينة عشوائية بسيطة بلغ حجمها (148) عاملا من العاملين

في البنوك بمحافظة الكرك، و تم توزيع الاستبانات و استرجاع ما مجموعه (142) استبانة صالحة للتحليل، و قد تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الرزمة الإحصائية الاجتماعية SPSS بغرض الوصول إلى النتائج، و قد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية : أن المتوسط الحسابي العام لتصورات العاملين في البنوك العاملة بمحافظة الكرك نحو جودة الخدمات البنكية الإلكترونية (البنية التحتية، المصدقية، الالتزام، التعاطف/ المجاملة، الاستجابة، الأمان، سهولة الاستخدام) قد جاء مرتفعا، وجاء المتوسط الحسابي لتصورات العاملين نحو مستوى الأداء أيضا مرتفعا.

و بينت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجميع أبعاد جودة الخدمات البنكية الإلكترونية (البنية التحتية، المصدقية، الالتزام، التعاطف / المجاملة، الاستجابة، الأمان، سهولة الاستخدام) في أداء العاملين في البنوك بمحافظة الكرك، حيث احتل بعد الأمان المرتبة الأولى ثم تلاه بعد البنية التحتية.

و وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات البنكية الإلكترونية بأبعادها (البنية التحتية، المصدقية، الالتزام، التعاطف/ المجاملة، الاستجابة، الأمان، سهولة الاستخدام) و أداء العاملين في البنوك بمحافظة الكرك.

و قد قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها : العمل على مواكبة التطور و التحديث في مجال تطبيقات الخدمات الإلكترونية و الاستفادة من تجارب الدول الرائدة في هذا المجال. و تكثيف برامج التدريب لتطوير مهارات كافة الموظفين العاملين في البنوك على كيفية استخدام تطبيقات الخدمات الإلكترونية بشكل فعال.

## 15.2.2 الدراسات التي تناولت متغير أداء العاملين

1. دراسة أحمد (2022). بعنوان: أثر الرضا الوظيفي في أداء العاملين بالتطبيق على

شركة جيا- السودان 2019-2021 م.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر إدارة أداء العاملين في الأداء الوظيفي بالتطبيق في مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة بتفرت، و استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، و

تكونت عينة الدراسة من (63) موظفا. وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة، وتوصلت إلى إنه: وجد اهتمام متواضع بإدارة أداء العاملين أهميتها النسبية (50.75%)، حيث أن هناك ممارسة متوسطة لأبعاده (تخطيط الأداء، تنفيذ الأداء، تقييم الأداء، مراجعة الأداء)، بالإضافة إلى أن الأداء الوظيفي كان حسنا بأهمية نسبية (57.42%) من وجهة نظر العاملين، وجود أثر إيجابي لأبعاد إدارة أداء العاملين في الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.

2. دراسة خلف (2022). بعنوان: تأثير عوامل النجاح الحاسمة في تحسين إنتاجية العاملين: دراسة تحليلية في معمل كبريت المشراق.

هدفت الدراسة إلى دراسة العوامل الحاسمة لزيادة إنتاجية العاملين وبدأ بتوضيح مفهوم هذه العوامل وأهميتها وأهدافها ومصادرها، وتلا ذلك توضيح مفهوم إنتاجية العمل وأهميتها وطرق قياسها، ثم أعقب ذلك محاولة حصر أهم العوامل الحاسمة لزيادة الإنتاجية، تمثلت المساهمة الرئيسية للبحث في تقديمه نموذجا مبسطا يصنف تلك العوامل حسب قناة تأثيرها في زيادة الإنتاجية إذ بين هذا النموذج وجود ثلاث قنوات للتأثير هي: (أ) العوامل الحاسمة في معرفة العمال بالعمل وشملت التدريب والتأهيل (ب) العوامل الحاسمة في الرغبة على العمل وشملت الأجور والحوافز (ج) العوامل الحاسمة في القدرة على العمل وشملت السلامة المهنية. وقد تم توزيع استمارة الاستبانة على عينة من موظفي الشركة العامة لكبريت المشراق بلغ حجمها (197)، وقد استنتج وجود تأثير متباين للعوامل الحاسمة على إنتاجية العاملين يتناسب طرديا مع الزيادة بمعنى كلما زاد حجم العوامل الحاسمة كلما زاد تأثيرها في إنتاجية العاملين يمكن في هذا النموذج والتصنيف الذي يتم تقديمه للعوامل الحاسمة لزيادة الإنتاجية من توضيح علاقات التأثير بين تلك العوامل من جهة وبين زيادة الإنتاجية من جهة أخرى، ويساعد ذلك كله في تنظيم الجهود والبرامج والخطط الرامية إلى زيادة إنتاجية العاملين سواء كان على مستوى منظمات الأعمال أو على مستوى الدولة.

3. دراسة عزون (2021): بعنوان : الرضا الوظيفي وأثره على أداء الموظفين بمصالح

أرشفيف جامعات ولايتي الجزائر والبلدية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين بمصالح أرشيف جامعات ولايتي الجزائر والبليدة، وإلى إظهار مدى تأثير العوامل الوظيفية والتنظيمية على رضاهم الوظيفي. وقد استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لطبيعة الدراسة، وتم تصميم الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، الذي وزع على 63 موظفا بمصالح الأرشيف بالجامعات محل الدراسة واسترجع منه 49 استبيانا. وقد أوضحت نتائج الدراسة عدم رضا معظم الموظفين بمصالح أرشيف الجامعات عن: الأجر المتحصل عليه، العلاوات، أسس الترقية المطبقة، الظروف البيئية المتوفرة للعمل، إلا أنهم أكدوا على أنهم يبذلون جهد كبير في العمل ويواظبون على الحضور إلى العمل في الوقت المحدد، في حين أكدت نسبة كبيرة منهم عن رضاها الوظيفي من حيث وجود علاقة حسنة مع الإدارة وكذا مع زملائهم في العمل. وختاما قدمت الدراسة العديد من المقترحات لرفع درجة الرضا الوظيفي للموظفين، من أهمها: رد الاعتبار لمهنة الأرشيفي، من خلال اهتمام المسؤولين عن مصالح الأرشيف بتحسين ظروف العمل الموظفين فيها وتقديم الحوافز المادية والمعنوية لهم، مما سيؤدي إلى شعورهم بالاستقرار الوظيفي وزيادة جودة أدائهم في العمل .

4. دراسة الحدرواي (2021). بعنوان: تأثير القيادة التكاملية في نظام تقييم الأداء

الوظيفي: دراسة تحليلية في مديرية بابل

هدفت الدراسة إلى معرفة دور ممارسات القيادة التكاملية في فاعلية نظام تقييم الأداء الوظيفي، فضلا عن التعرف على مستوى اهتمام الدائرة المبحوثة بمتغيري الدراسة (القيادة التكاملية، وفاعلية تقييم نظام الأداء الوظيفي) وأبعادهما الفرعية محافظة بابل، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية.، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة من العاملين في مديرية بلديات بابل بلغت (111) فردا وهم يمثلون نسبة 51% من أصل مجتمع البحث البالغ عددهم (218) فردا، وتوصلت إلى: أن متغير القيادة التكاملية يسهم مساهمة إيجابية في فاعلية تقييم نظام الأداء الوظيفي على المستوى الكلي للمتغيرين.

5. دراسة الشريدة (2017) بعنوان: الإدارة بالتجوال وأثرها على أداء العاملين في وزارة

#### الداخلية الأردنية

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة بالتجوال والمتمثلة في أبعادها (اتخاذ القرارات، العلاقات الإنسانية، الرقابة، إدارة الوقت، تحسين الاتصال، التحفيز، التطوير والإبداع، التغذية الراجعة) على أداء العاملين في وزارة الداخلية الأردنية، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير أداة الدراسة -الاستبانة- وتوزيعها على عينة الدراسة التي بلغت (٢٢٢) مبحوث اختيرت بشكل عشوائي من مجتمع الدراسة المكون من جميع العاملين في الإدارات التابعة لمركز وزارة الداخلية الأردنية في العاصمة عمان وعددهم (٥٤٠) فرداً، هذا وبلغ عدد الاستبانات المستردة والقابلة للتحليل (١٧٠) استبانة لتشكّل ما نسبته (٨٥%) من الاستبانات الموزعة، وقد وكانت النتائج التي توصلت إليها الدراسة كما يلي: 1. إن مستوى ممارسة الإدارة بالتجوال في الإدارات التابعة لمركز وزارة الداخلية الأردنية حصل على متوسط حسابي (3.60) بدرجة تقييم متوسطة، في حين أن إدارات الوزارة تهتم بالأداء فقد بلغ المتوسط الحسابي لأداء العاملين ككل (4.13) بدرجة تقييم مرتفعة. 2. وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة بالتجوال على أداء العاملين في وزارة الداخلية الأردنية لبعدي (التحفيز واتخاذ القرارات)، ومن جهة أخرى أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين على الإدارة بالتجوال في الوزارة والتي تعزى للمتغير (المستوى الوظيفي) بين استجابات أفراد عينة الدراسة من الذين مستواهم الوظيفي (حاكم إداري) وبين استجابات أفراد عينة الدراسة من الذين مستواهم الوظيفي (رئيس شعبة) ولصالح أفراد عينة الدراسة من الذين مستواهم الوظيفي (حاكم إداري) بمتوسط حسابي (4.17). وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات كان من أهمها: -

6. دراسة شاكر (2020). بعنوان: إدارة تكنولوجيا التعليم والنمو وتأثيرها في الأداء

الوظيفي : دراسة عينة على عدد من موظفي جامعة النهدين

يهدف البحث الكشف عن أثر عناصر إدارة تكنولوجيا المعلومات والمتمثلة في (العمليات الداخلية، الأجهزة، قاعدة البيانات) في الاداء الوظيفي المتمثلة (الأداء المالي، الاداء المعلوماتي، التدريب والتطوير) في كلية الإدارة والاقتصاد، حيث تم اختيار عينة البحث لتشمل عدد من موظفي الجامعة، تم تطوير استبانة وزعت على عينة بلغت (90) فردا من الذكور والإناث ومن مختلف والمؤهلات العلمية، استعيد منها (86) استبانة صالحة للتحليل وبهدف معالجة البيانات استعملت مجموعة من الأساليب الإحصائية أبرزها (الوسط الحسابي، الإنحراف المعياري، معامل الارتباط (spearman) ومعامل الإنحدار) بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي (spss) وكانت أبرز النتائج وجود علاقة ارتباط وأثر إيجابي إدارة تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي. أما أبرز التوصيات كانت ضرورة تعزيز العلاقة بين العاملين فكرياً واجتماعياً لدعم تكنولوجيا المعلومات وتطوير مستوى الأداء الوظيفي من خلال إقامة الدورات التدريبية لتحسين الأداء

### 15.2.3 التعقيب على الدراسات السابقة

#### 1. موضوع الدراسة

اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة الطراونة (2014) في تناولها موضوع أثر جودة الخدمات الالكترونية على أداء العاملين .

اتفقت هذه الدراسة بشكل جزئي في تناولها لموضوع جودة الخدمات الالكترونية مع دراسة كل من لخضر (2022) وبخيت (2022) وغيايد (2021) وتنيو ، مولود (2020).

اتفقت هذه الدراسة بشكل جزئي في تناولها لموضوع أداء الموظفين مع دراسة كل أحمد (2022) وخلف (2022) وعزون (2021) والحدرواي (2021) والشريدة (2017) وشاكر (2020).

#### 2. منهج الدراسة واداتها

• اتفقت هذه الدراسة في استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي مع الدراسات

السابقة المذكورة في الدراسة

- اتفقت أداة هذه الدراسة مع جميع أدوات الدراسات السابقة التي تم التطرق لها وهي الاستبانة.

### 3. مجتمع الدراسة وعينة الدراسة:

اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في مجتمع الدراسة وعينتها حيث تتمثل مجتمع وعينة الدراسة بالعاملين بوزارة التجارة والصناعة وتشجيع الاستثمار في سلطنة عمان، اما دراسة لخضر (2022) فمجتمع وعينتها من العاملين في مؤسسة بريد الجزائر بالجلفة، ودراسة بخيت (2022)، فهم من عملاء القرى السياحية ، وغياد (2021) فتمثل بمجموعة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر ودراسة تنيو مهدي، مولود زاوش (2020) فتمثل بمجموعة من زبائن بنك التنمية المحلية ، أما دراسة الطراونة (2014) فمجتمعا وعينتها من العاملين في البنوك ودراسة أحمد (2022) فمن العاملين بالتطبيق على شركة جيا، ودراسة خلف (2022) فمن موظفي الشركة العامة لكبريت المشراق ودراسة عزون (2021) فمجتمعا وعينتها من الموظفين بمصالح أرشيف جامعات ولايتي الجزائر، ودراسة الحدرواي (2021) فمن العاملين في مديرية بلديات بابل أما دراسة الشريدة (2017) فمن العاملين في وزارة الداخلية الأردنية ودراسة شاكر (2020) فمجتمعا وعينتها من موظفي جامعة النهرين

### 15.2.3 أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

يمكن الاستفادة من الدراسات السابقة على النحو التالي:

1. ساهمت الدراسات السابقة في ترسيخ صورة واضحة للباحثة حول موضوع الدراسة والذي ساهم في طرح المشكلة وأسئلة وفرضيات الدراسة.
2. ساهمت الدراسات السابقة في اعداد الإطار النظري للدراسة
3. ساهمت الدراسات السابقة في اختيار المنهجية الملائمة للدراسة.
4. ساهمت الدراسات السابقة في اختيار الأداة الملائمة للدراسة.
5. ساهمت الدراسات السابقة في اختيار المعالجات الإحصائية الملائمة للدراسة الحالية.



#### 15.2.4 ما يميز هذه الدراسة

من خلال مراجعة الباحث للعديد من الدراسات والاطلاع على ما توصلت اليه عبر الشبكة العنكبوتية (الانترنت) للعديد من الجامعات والكليات والمجلات العلمية لداخل سلطنة عمان فقد لاحظت اهتمام الباحثين مؤخراً بالاهتمام بكافة الموضوعات التي تساهم في تحقيق رؤية السلطنة 2040 وفي غالبها ما يواكب التطور الالكتروني، إلا انه لم يجد الباحث دراسات تهتم بجودة الخدمات الالكترونية وبأداء الموظفين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية - مدائن كأحد أهم المؤسسات و الهيئات الحكومية في سلطنة عمان.

## الفصل الثالث:

### منهجية الدراسة وإجراءاتها

1.3 منهجية وتقسيم الدراسة

2.3 طرق جمع البيانات والمعلومات

3.3 مجتمع الدراسة

4.3 عينة الدراسة

5.3 أداة الدراسة

6.3 صدق أداة الدراسة

7.3 ثبات أداة الدراسة

8.3 المعالجة الإحصائية للبيانات

## مقدمة:

تعد إجراءات الدراسة الميدانية، ومنهجية الدراسة المتبعة من الأمور الهامة والأساسية في البحث العملي، من أجل تحقيق أهداف الدراسة والحصول على البيانات وتحليلها، وصولاً للنتائج وتفسيرها بشكل عملي وموضوعي، وقد تناولت في هذا الفصل وصفاً لمنهجية الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة بنائها وصدق وثبات أداة الدراسة، والمعالجات الإحصائية التي استخدمت لتحليل البيانات، وفيما يلي تفاصيل ذلك:

### 1.3 منهجية وتقسيم الدراسة

استخدم المنهج الوصفي التحليلي من أجل التعرف على أثر جودة الخدمات الإلكترونية في أداء موظفي المؤسسة العامة للمناطق الصناعية - مدائن - دراسة حالة محافظة مسقط، ويعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه: "طريقة منتظمة لدراسة حقائق راهنة، متعلقة بظاهرة أو موقف أو أفراد، أو أحداث أو أوضاع معينة، بهدف اكتشاف حقائق جديدة أو التحقق من صحة حقائق قديمة وآثارها، والعلاقات التي تتصل بها، وتغيرها، وكشف الجوانب التي تحكمها (الجيلاني وسلاطينية، 2012، ص 133).

### 2.3 طرق جمع البيانات والمعلومات

1.2.3 المصادر الأولية: تم الاعتماد لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة من خلال جمع البيانات الأولية لموضوع الدراسة عبر الاستبانة كأداة أولية رئيسية والتي تم تصميمها وفق أسس علمية سليمة.

2.2.3 المصادر الثانوية: تم الاعتماد لإعداد الجانب النظري في الدراسة على البيانات الثانوية المتمثلة ب (الكتب، المراجع العربية ذات العلاقة، المقالات والتقارير والأبحاث والرسائل الجامعية والأبحاث العلمية المحكمة، بالإضافة الى مراجعة بعض المواقع الإلكترونية التي تتسم بدرجة مصداقية عالية وغيرها).

### 3.3 مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من كافة الموظفين العاملين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية - مدائن وعددهم (600) موظف وفق احصائيات المؤسسة.

### 4.3 عينة الدراسة

#### 1.4.3 عينة استطلاعية:

سيتم اختيار (30) استجابة عشوائياً وتم تطبيق أداة الدراسة عليهم من أجل قياس صدق وثبات أداة الدراسة والعمل على تقنين الأداة وتطويرها، وتم تضمين هذه العينة عند تطبيق الدراسة الفعلية نظراً لتحقق الصدق والثبات في أداة الدراسة.

#### عينة الدراسة الفعلية:

ستتكون العينة الفعلية للدراسة من عينة عشوائية بلغت (203) من القادة الإداريين والمهندسين والمحاسبين من الموظفين بالمؤسسة العامة للمناطق الصناعية - مدائن، وهو عدد كافي من أجل تطبيق أداة الدراسة.

جدول (1): العينة حسب متغير الجنس والمسمى الوظيفي والمستوى التعليمي والعمر وسنوات الخبرة

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	122	60.1
أنثى	81	39.9
المجموع	203	100.0
المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة
رئيس قسم	57	28.1
موظف	112	55.2
مدير فأعلى	34	16.7
المجموع	203	100.0
المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
بكالوريوس	134	66.0

14.8	30	دبلوم فأقل
16.3	33	ماجستير
3.0	6	دكتوراه
100.0	203	المجموع
النسبة	التكرار	العمر
36.9	75	أقل من 30 عام
51.2	104	من 30 الى أقل من 45 عام
11.8	24	أكثر من 45 عام
100.0	203	المجموع
النسبة	التكرار	سنوات الخبرة
34.5	70	اقل من 5 سنوات
24.6	50	من 5 الى 10 سنوات
40.9	83	أكثر من 10 سنوات
100.0	203	المجموع

### 5.3 أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة أستخدم الباحث في دراسته الاستبانة كأداة للدراسة، وتعرف (خليفات، 2019، ص154) الاستبيان بأنه: "أحد وسائل البحث العملي المستعملة على نطاق واسع من أجل الحصول على بيانات أو معلومات تتعلق بأحوال الناس أو ميولهم أو اتجاهاتهم، ويتألف من استمارة تحتوي على مجموعة من الفقرات التي يقوم المشارك بالإجابة عليها بنفسه دون مساعدة أو تدخل من أحد".

وتم الاعتماد في بناء استبانة على المصادر التالية:

1. مراجعة الأدبيات ذات الصلة بموضوع الدراسة.
2. سؤال المختصين وذوي الخبرة في مجال الإدارة في المؤسسات التعليمية.
3. الخبرة الشخصية من الباحث.

وللتحقق من صدق الأداة تم عرضها على مجموعة من المُحكِّمين من ذوي الخبرة والمختصين في إدارة الأعمال، وقد عادت الاستبانة المحكمة جميعها، وأجمع المحكمون على صدقها وملاءمتها لقياس المحاور التي وضعت من أجلها، وذلك بعد إجراء التعديلات المناسبة في ضوء ملاحظات المحكمين وتوجيهاتهم، إما بالحذف، أو الإضافة، أو إعادة صياغة، أو إعادة الترتيب.

### 6.3 صدق أداة الدراسة

لقياس صدق أداة الاستبانة قام بعرضها بشكلها الأولي على مجموعة من الأكاديميين المختصين من أصحاب الخبرة والاختصاص في مجال الإدارة، لإبداء رأيهم وملاحظاتهم حول ملاءمة ووضوح فقرات الاستبانة وتوافقها مع موضوع الدراسة، ومدى انتماءها لكل مجال ومحور، وعلى أثر ذلك تم إجراء التعديلات وصولاً إلى شكلها النهائي وبذلك تم تحقيق الصدق الظاهري لأداة الدراسة.

#### 1) صدق الاتساق الداخلي:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي: مدى اتساق كل فقرة من فقرات المقياس مع البعد الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وتم حساب صدق الاتساق الداخلي وذلك من خلال معاملات الارتباط بين كل فقرة من أبعاد المقياس، والدرجة الكلية للمقياس نفسه. والجدول رقم (2) يوضح ذلك. أولاً: مدى ارتباط محاور الاستبيان

جدول (2): الاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان

م	المحور	معامل الارتباط	المعنوية Sig
1	الاستجابة	0.865	0.000
2	الاعتمادية	0.825	0.000
3	سهولة الاستخدام	0.824	0.000
4	الأمان	0.823	0.000
5	تصميم الموقع الإلكتروني	0.861	0.000
6	أداء الموظفين	0.874	0.000

\* داله عند مستوى دلالة (0.01).

يتضح من الجدول (2) أن جميع معاملات الارتباط في محاور الاستبيان دالة إحصائياً، وبدرجة قوية عند مستوى دلالة (0.01)، وبذلك تعتبر جميع فقرات المحور صادقة وتقيس ما وضعت له.

### 7.3 ثبات أداة الدراسة

الثبات يدل على اتساق النتائج، بمعنى إذا كرر القياس فإنك تحصل على نفس النتائج، وفي أغلب حالاته هو معامل ارتباط، وهناك عدد من الطرق لقياسه ومن أكثرها شيوعاً هي طريقة (كرونباخ ألفا) وطريقة تجزئة المقياس إلى نصفين (الوادي والزعبي، 2011: 216). قام الباحث باستخدام معامل ألفا كرونباخ لاستخراج معامل الثبات ونتائج جدول (3) توضح ذلك.

جدول (3): معاملات الثبات تبعاً لمحاور الاستبيان

م	المحور	عدد الفقرات	معامل الثبات
1	الاستجابة	6	.896
2	الاعتمادية	5	.888
3	سهولة الاستخدام	6	.887
4	الأمان	5	.892
5	تصميم الموقع الالكتروني	5	.910
6	أداء الموظفين	11	.903
	الثبات الكلي	35	.911

يتضح من جدول (3) أن جميع محاور الدراسة تتمتع بقيمة ثبات مرتفع حيث بلغ الثابت العام للأداة (0.911)، وذلك يدل على أن أداة الدراسة تتمتع بقيمة مرتفع من الثبات.

### 8.3 المعالجة الإحصائية للبيانات

لتحقيق أهداف الدراسة سيتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي spss من خلال اجراء الاختبارات المعملية للإجابة على فرضيات الدراسة ومنها التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لمعرفة خصائص العينة ومستوى شيوع الظاهرة محل البحث لدى العينة، وكذلك اختبار ألفا كرونباخ واختبار الانحدار الخطي البسيط والمتعدد للتنبؤ بقيمة المتغير التابع (الأداء الوظيفي) بناء على قيمة المتغير المستقل (جودة الخدمات الالكترونية)، وغيرها من الاختبارات الملائمة لتحليل البيانات وفقاً لفرضيات الدراسة.



## الفصل الرابع

### نتائج الدراسة

1.4 التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة:

2.4 أولاً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة:

3.4 ثانياً: اختبار وفحص الفرضيات:

#### 1.4 التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة:

لتحديد اعتدال البيانات وتحديد الأساليب الإحصائية المناسبة، وللتحقق من بيانات الاستبانة تتبع التوزيع الطبيعي، قام الباحث باستخدام معامل الالتواء (Skewness) ومعامل التفلطح (Kurtosis) لكل متغير من متغيرات الدراسة، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (4): قياس ثبات الاستبانة وتتبعها للتوزيع الطبيعي

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الالتواء Skewness	ومعامل التفلطح Kurtosis
الاستجابة	3.93	0.972	-0.058	-0.811
الاعتمادية	3.95	0.922	-0.097	-0.652
سهولة الاستخدام	4.07	0.849	-0.262	-0.616
الأمان	4.19	0.841	-0.165	-0.273
تصميم الموقع الإلكتروني	4.03	0.921	-0.522	-0.372
أداء الموظفين	4.29	0.823	-0.763	-0.248

من خلال الجدول (4) يتضح بأن عينة الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي لأن قيمة معامل الالتواء وقيمة معامل التفلطح أقل من القيمة المطلقة 2 لكل متغيرات الدراسة.

#### 2.4 أولاً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة:

وتسهيلاً لعرض نتائج الدراسة فقد تم تصنيفها وفقاً لأسئلة الدراسة بحيث تمت الإجابة عن كل سؤال على حدة، وفيما يلي عرض لتلك النتائج والبيانات الإحصائية المتعلقة بها وفقاً للمعيار الآتي لتفسير النتائج، حيث تم تحديد طول الخلايا وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، تم اعتماد المعادلة التالية: القيمة العليا للبديل - القيمة الدنيا للبديل مقسومة على عدد المستويات، (2 = 5-1) والجدول رقم (5) يوضح ذلك:

جدول (5): الحدود الدنيا والعليا لمقياس ليكرت الخماسي

المتوسط الحسابي	المستوى
1 إلى أقل من 2.3	منخفض
من 2.3 إلى أقل من 3.6	متوسط
من 3.6 إلى 5	مرتفع

وبعد تطبيق الاستبانة على عينة الدراسة، وتفريغ الاستجابات تم حساب المتوسطات الحسابية لدرجة توافر المحاور، وجدول (6) أدناه يوضح ذلك.

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسطة الحسابي	المعايير	م	الرتبة
	0.972	3.93	الاستجابة	1	6
	0.922	3.95	الاعتمادية	2	5
	0.849	4.07	سهولة الاستخدام	3	3
	0.841	4.19	الأمان	4	2
	0.921	4.03	تصميم الموقع الالكتروني	5	4
	0.823	4.29	أداء الموظفين	6	1

يتضح من الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة تتراوح بين (3.93 - 4.29)، والانحراف المعياري بين (0.823 - 0.972). وجاء في المرتبة الأولى محور أداء الموظفين بدرجة (مرتفعة)، وبمتوسط حسابي بلغ (4.29) وانحراف معياري قدره (0.823)، وفي المرتبة الثانية جاء محور الأمان بدرجة (مرتفعة) وبمتوسط حسابي بلغ (4.19) وانحراف معياري قدره (0.841)، وجاء في المرتبة الثالثة محور سهولة الاستخدام بدرجة (مرتفعة)، وبمتوسط حسابي بلغ (4.07) وانحراف معياري قدره (0.849)، وفي المرتبة الرابعة محور تصميم الموقع الالكتروني بدرجة (مرتفعة)، وبمتوسط حسابي بلغ (4.03)

وانحراف معياري قدره (0.921). وفي المرتبة الخامسة جاء محور الاعتمادية بدرجة (مرتفعة)، وبمتوسط حسابي بلغ (3.95) وانحراف معياري قدره (0.922). واخيراً بلغ المتوسط الحسابي لمحور الاستجابة بدرجة (مرتفعة)، بقيمة (3.93) وانحراف معياري قدره (0.972).

### المحور الأول: الاستجابة:

جدول (7): التحليل الوصفي لفقرات محور الاستجابة

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	م	الرتبة
مرتفع	0.947	4.1	[يتم الرد بسرعة على الشكاوى الالكترونية للعملاء.]	1	1
مرتفع	0.805	4.04	[التعليميات والارشادات واضحة لاستخدام من قبل المستفيدين من الخدمات الالكترونية.]	2	3
مرتفع	0.838	4.09	[تصميم الموقع والتطبيق الالكتروني يساعد على تقديم الخدمات بسهولة.]	3	2
مرتفع	1.044	3.79	[يتم خدمة العملاء بطريقة سريعة]	4	5
متوسط	1.262	3.59	[الدعم الفني الالكتروني يكون متاح على مدار 24 ساعة]	5	6
مرتفع	0.936	3.98	[تتم الإجابة على استفسارات المستفيدين عن الخدمات الالكترونية في المؤسسة والموقع الالكتروني بشكل دقيق.]	6	4

تراوح المتوسط الحسابي للفقرات ضمن المحور بين (3.59-4.1)، والانحراف المعياري بين (1.262-0.805)، وحصلت الفقرة (1) والتي نصها " يتم الرد بسرعة على الشكاوى الالكترونية للعملاء " على أعلى متوسطة حسابي بلغ (4.1) وبانحراف معياري قدره (0.947) وبدرجة مرتفعة، بينما حصلت الفقرة (2) والتي نصها " الدعم الفني الالكتروني يكون متاح على مدار 24 ساعة " على أقل متوسط حسابي بلغ (3.59) وانحراف معياري قدره (0.262) وبدرجة متوسطة.

## المحور الثاني: الاعتمادية:

جدول (8): التحليل الوصفي لفقرات الاعتمادية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	م	الرتبة
مرتفع	0.811	4.23	[يمتاز الموقع الإلكتروني (لمدائن) بسهولة تصفح محتوياته من قبل الجمهور]	1	1
مرتفع	0.851	3.98	[يضمن المستخدمون من أن الموقع الإلكتروني لمؤسسة مدائن يفي باحتياجاتهم]	2	2
مرتفع	0.892	3.89	[الفترة الزمنية للاستفادة لتقديم الطلبات في موقع مؤسسة مدائن قصيرة]	3	4
مرتفع	1.049	3.69	[من السهولة الرجوع عن الأخطاء عند تقديم الطلبات في الموقع الإلكتروني (لمدائن)]	4	5
مرتفع	1.006	3.95	[تقديم الطلبات في الموقع الإلكتروني (لمدائن) يتسم بالسهولة]	5	3

تراوح المتوسط الحسابي للفقرات ضمن المحور بين (3.69 - 4.23)، والانحراف المعياري بين (0.811 - 1.049)، وحصلت الفقرة (1) والتي نصها " يمتاز الموقع الإلكتروني (لمدائن) بسهولة تصفح محتوياته من قبل الجمهور" على أعلى متوسطة حسابي بلغ (4.23) وبانحراف معياري قدره (0.811) وبدرجة مرتفعة، بينما حصلت الفقرة (4) والتي نصها " من السهولة الرجوع عن الأخطاء عند تقديم الطلبات في الموقع الإلكتروني (لمدائن) " على أقل متوسط حسابي بلغ (3.69) وانحراف معياري قدره (1.049) وبدرجة مرتفعة.

## المحور الثالث: سهولة الاستخدام:

جدول (9): التحليل الوصفي لفقرات محور سهولة الاستخدام

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	م	الرتبة
مرتفع	0.805	4.11	[يسهل الموقع الإلكتروني والتطبيق انجاز كافة المعاملات دون الحاجة للرجوع الى الأقسام المختلفة بشكل شخصي]	1	2
مرتفع	0.797	4.1	[الموقع الإلكتروني منظم بطريقة يسهل استخدامها]	2	3
مرتفع	0.803	4.08	[يتم التنقل بين صفحات الموقع والتطبيق بسهولة]	3	4
مرتفع	0.978	3.85	[يستطيع أي شخص عادي التعامل مع الموقع والتطبيق ولا يحتاج ذلك الى تدريب مخصص]	4	6
مرتفع	0.946	4.04	[يسهل تسجيل الدخول والخروج من التطبيق والموقع]	5	5
مرتفع	0.764	4.22	[تتميز اللغة المستخدمة في الموقع الإلكتروني والتطبيق بالوضوح]	6	1

تراوح المتوسط الحسابي للفقرات ضمن المحور بين (3.85 - 4.22)، والانحراف المعياري بين (0.764 - 0.978)، وحصلت الفقرة (6) والتي نصها " تتميز اللغة المستخدمة في الموقع الالكتروني والتطبيق بالوضوح " على أعلى متوسطة حسابي بلغ (4.22) وانحراف معياري قدره (0.764) وبدرجة مرتفعة، بينما حصلت الفقرة (4) والتي نصها " يستطيع أي شخص عادي التعامل مع الموقع والتطبيق ولا يحتاج ذلك الى تدريب مخصص " على أقل متوسط حسابي بلغ (3.85) وانحراف معياري قدره (0.978) وبدرجة مرتفعة.

## المحور الرابع الأمان

جدول (10): التحليل الوصفي لفقرات محور الأمان

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	م	الرتبة
مرتفع	0.796	4.3	[يشعر المستفيدين بالأمان عند التعامل مع الخدمات الالكترونية لمؤسسة (مدائن)].	1	1
مرتفع	0.772	4.28	[تلتزم المؤسسة بعدم مشاركة بيانات العملاء الشخصية مع أي جهة أخرى]	2	2
مرتفع	0.857	4.09	[يتم إحاطة الموقع الالكتروني بدرجة حماية عالية من الاختراق والقرصنة]	3	5
مرتفع	0.876	4.16	[يتم الحفاظ على بيانات العملاء الخاصة في المعاملات الالكترونية]	4	3
مرتفع	0.906	4.13	[يطلب الموقع كلمات مرور قوية وآمنة]	5	4

تراوح المتوسط الحسابي للفقرات ضمن المحور بين (4.09 - 4.3)، والانحراف المعياري بين (0.772 - 0.906)، وحصلت الفقرة (1) والتي نصها " يشعر المستفيدين بالأمان عند التعامل مع الخدمات الالكترونية لمؤسسة (مدائن)" على أعلى متوسطة حسابي بلغ (4.3) وانحراف معياري قدره (0.796) وبدرجة مرتفعة، بينما حصلت الفقرة (3) والتي نصها " يتم إحاطة الموقع الالكتروني بدرجة حماية عالية من الاختراق والقرصنة" على أقل متوسط حسابي بلغ (4.09) وانحراف معياري قدره (0.857) وبدرجة مرتفعة.

## المحور الخامس تصميم الموقع الالكتروني

جدول (11): التحليل الوصفي لفقرات محور تصميم الموقع الالكتروني

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	م	الرتبة
مرتفع	0.863	4.09	[ينصف الموقع الالكتروني بالاجاذبية والابتكار]	1	2
مرتفع	0.836	4.02	[محتوى الموقع الالكتروني لمؤسسة مدائن ملان لطبيعة الخدمة المقدمة]	2	3
مرتفع	0.926	4.12	[الألوان المستخدمة في الموقع الالكتروني لمؤسسة مدائن متناسقة]	3	1
مرتفع	0.972	3.93	[الأخبار الجديدة التي تتعلق بالمؤسسة]	4	5
مرتفع	1.009	3.97	[تصميم وشكل الموقع جذاب]	5	4

تراوح المتوسط الحسابي للفقرات ضمن المحور بين (3.93 - 4.12)، والانحراف المعياري بين (0.836 - 1.009)، وحصلت الفقرة (3) والتي نصها الألوان المستخدمة في الموقع الالكتروني لمؤسسة مدائن متناسقة " على أعلى متوسطة حسابي بلغ (4.12) وانحراف معياري قدره (0.926) وبدرجة مرتفعة، بينما حصلت الفقرة (4) والتي نصها " الأخبار الجديدة التي تتعلق بالمؤسسة" على أقل متوسط حسابي بلغ (3.93) وانحراف معياري قدره (0.972) وبدرجة مرتفعة.

## المحور التابع: الأداء الوظيفي

جدول (12): التحليل الوصفي لفقرات محور الأداء الوظيفي

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	م	الرتبة
	0.978	4.24	[أعمل باستمرار على تنفيذ التعليمات والأنظمة المتعلقة بعلمي]	1	6
	0.786	4.33	[لدي قدرة على التعامل مع البرامج الالكترونية الخاصة بالمؤسسة.]	2	1
	1.009	3.9	[أرغب بالبحث والتقصي عن الأفكار الجديد في مجال عملي في سبيل تطويره بما يلانم مع التكنولوجيا]	3	11
	0.87	4.21	[لدي القدرة على تحمل مسؤوليات وأعمال إضافية زيادة على العمل الأساسي]	4	7

	0.958	4.26	[أتلقي عبارات الشكر من مسؤولي المباشر في حال انجاز العمل بسرعة]	5	4
	0.874	4.26	[أقدم اقتراحات تطويرية للعمل.]	6	3
	1.056	4.06	[أقوم بعملتي بتفاني وجدية]	7	10
	0.856	4.29	[التزم بالقوانين ونظم العمل الخاصة بالمؤسسة]	8	2
	0.896	4.25	[أنا راضي عن عملي في المؤسسة]	9	5
	1.019	4.12	[اتعامل بسهولة مع ضغوط العمل الناتجة عن الخدمات الالكترونية]	10	8
	0.879	4.19	[التزم بمواعيد العمل]	11	9

تراوح المتوسط الحسابي للفقرات ضمن المحور بين (3.9 - 4.33)، والانحراف المعياري بين (0.786 - 1.019)، وحصلت الفقرة (2) والتي نصها "لدي قدرة على التعامل مع البرامج الالكترونية الخاصة بالمؤسسة" على أعلى متوسطة حسابي بلغ (4.33) وانحراف معياري قدره (0.786) وبدرجة مرتفعة، بينما حصلت الفقرة (3) والتي نصها "أرغب بالبحث والتقصي عن الأفكار الجديد في مجال عملي في سبيل تطويره بما يلائم مع التكنولوجيا" على أقل متوسط حسابي بلغ (3.9) وانحراف معياري قدره (1.009) وبدرجة مرتفعة.

للإجابة على السؤال الرئيس للدراسة ما هو أثر جودة الخدمات الإلكترونية (الاستجابة - الاعتمادية - سهولة الاستخدام - الأمان - تصميم الموقع الالكتروني) على أداء الموظفين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن؟

توجد علاقة دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين جودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها (الاستجابة - الاعتمادية - سهولة الاستخدام - الأمان - تصميم الموقع الالكتروني) في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن على أداء الموظفين، ويتضح من الجدول أن معامل الارتباط بين جودة الخدمات الإلكترونية على أداء الموظفين كانت موجبة وذات علاقة طردية، وهذا يعني أن عناصر جودة الخدمات الإلكترونية لها تأثير على أداء الموظفين، إذ بلغت الدلالة الإحصائية (0.000) وجاء معامل ارتباط بيرسون في جميع أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية بصورة إيجابية.



- جدول (13): معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة

تصميم الموقع الإلكتروني	الأمان	سهولة الاستخدام	الاعتمادية	الاستجابة		
.650	.690	.590	.505	.509	معامل بيرسون	أداء الموظفين
.000	.000	.000	.000	.000	مستوى الدلالة	
203	203	203	203	203	العدد	

- \*\* داله عند مستوى (0.01).

### 3.4 ثانيًا: اختبار وفحص الفرضيات:

فرضيات الدراسة: تم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) لتحديد تأثير المتغيرات المستقلة جودة الخدمات الإلكترونية على أداء الموظفين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن. تسعى الدراسة الى اختبار الفرضيات التالية:

#### 1.3.4 فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(0.05 \leq \alpha)$  لجودة الخدمات الإلكترونية على الأداء الموظفين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن- بسلطنة عُمان.

ويتفرع عنها:

1. الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(0.05 \leq \alpha)$  للاستجابة على أداء الموظفين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن- بسلطنة عُمان.

جدول (14): أثر الاستجابة على أداء الموظفين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن- بسلطنة عُمان.

ملخص النموذج		تحليل التباين ANOVA			جدول المعاملات Coefficients المتغير التابع (أداء الموظفين)				
معامل الارتباط R	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	Sig F*	قيمة F	درجات الحرية DF	مستوى المعنوية	قيمة T	الخطأ المعياري	(B)	البيان
.509	.259	0.00	70.382	1	0.00	8.389	.049	.412	الاستجابة
				201					
				202					

تشير نتائج الجدول (14) أن للاستجابة أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) على أداء الموظفين. ويظهر من قيمة F المحسوبة والبالغة (70.382) و ( $0.00 = \text{sig}$ ) وهو ما يشير إلى وجود التأثير الإحصائي للاستجابة على أداء الموظفين، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين. كذلك توضح قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) أن 25% من التباين الحاصل في أداء الموظفين يعود إلى الاستجابة وأن 75% تعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في الدراسة.

2. الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $0.05 \leq \alpha$ ) للاعتمادية على أداء الموظفين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن- بسلطنة عُمان.

جدول (15): أثر الاعتمادية على أداء الموظفين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن- بسلطنة عُمان.

ملخص النموذج		تحليل التباين ANOVA			جدول المعاملات Coefficients المتغير التابع (أداء الموظفين)				
معامل الارتباط R	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	Sig F*	قيمة F	درجات الحرية DF	مستوى المعنوية	قيمة T	الخطأ المعياري	(B)	البيان
.505	.255	0.00	68.922	1	0.00	8.302	.049	.409	الاعتمادية
				201					
				202					

تشير نتائج الجدول (15) أن للاعتمادية أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (0.05 ≤ α) على أداء الموظفين. ويظهر من قيمة F المحسوبة والبالغة (68.922) و (0.00=sig) وهو ما يشير إلى وجود التأثير الإحصائي للاعتمادية على أداء الموظفين، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين. كذلك توضح قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) أن 25% من التباين الحاصل في أداء الموظفين يعود إلى الاعتمادية وأن 75% تعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في الدراسة.

3. الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05 ≤ α) لسهولة الاستخدام على أداء الموظفين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن- بسلطنة عُمان.

جدول (16): أثر سهولة الاستخدام على أداء الموظفين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن- بسلطنة عُمان.

ملخص النموذج		تحليل التباين ANOVA			جدول المعاملات Coefficients المتغير التابع (أداء الموظفين)				
معامل الارتباط R	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	Sig F*	قيمة F	درجات الحرية DF	مستوى المعنوية	قيمة T	الخطأ المعياري	(B)	البيان
.590	.348	0.00	107.141	1 201 202	0.00	10.3 51	.050	.518	سهولة الاستخدام

تشير نتائج الجدول (16) أن لسهولة الاستخدام أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (0.05 ≤ α) على أداء الموظفين. ويظهر من قيمة F المحسوبة والبالغة (107.141) و (0.00=sig) وهو ما يشير إلى وجود التأثير الإحصائي لسهولة الاستخدام على أداء الموظفين، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين. كذلك توضح قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) أن 34% من التباين الحاصل في أداء الموظفين يعود إلى سهولة الاستخدام وأن 66% تعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في الدراسة.

4. الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $0.05 \leq \alpha$ ) للأمان على أداء الموظفين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن- بسلطنة عُمان.

جدول (17): أثر الأمان على أداء الموظفين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن- بسلطنة عُمان.

ملخص النموذج		تحليل التباين ANOVA			جدول المعاملات Coefficients المتغير التابع (أداء الموظفين)				
معامل الارتباط R	معامل التحديد ( $R^2$ )	Sig F*	قيمة F	درجات الحرية DF	مستوى المعنوية	قيمة T	الخطأ المعياري	(B)	البيان
.690	.477	0.00	183.042	1 201 202	0.00	13.5 29	.045	.603	الأمان

تشير نتائج الجدول (17) أن للأمان أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) على أداء الموظفين. ويظهر من قيمة F المحسوبة والبالغة (183.042) و ( $0.00 = \text{sig}$ ) وهو ما يشير إلى وجود التأثير الإحصائي للأمان على أداء الموظفين، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين. كذلك توضح قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) أن 47% من التباين الحاصل في أداء الموظفين يعود إلى الأمان وأن 53% تعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في الدراسة.

5. الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $0.05 \leq \alpha$ ) لتصميم الموقع الإلكتروني على أداء الموظفين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن- بسلطنة عُمان.

جدول (18): أثر تصميم الموقع الالكتروني على أداء الموظفين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن- بسلطنة عُمان.

ملخص النموذج		تحليل التباين ANOVA			جدول المعاملات Coefficients المتغير التابع (أداء الموظفين)				
معامل الارتباط R	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	Sig F*	قيمة F	درجات الحرية DF	مستوى المعنوية	قيمة T	الخطأ المعياري	(B)	البيان
.650	.423	0.00	147.286	1	0.00	12.136	.042	.511	تصميم الموقع الالكتروني
				201					
				202					

تشير نتائج الجدول (18) أن لتصميم الموقع الالكتروني أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) على أداء الموظفين. ويظهر من قيمة F المحسوبة والبالغة (147.286) و (0.00=sig) وهو ما يشير إلى وجود التأثير الإحصائي لتصميم الموقع الالكتروني على أداء الموظفين، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين. كذلك توضح قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) أن 42% من التباين الحاصل في أداء الموظفين يعود إلى تصميم الموقع الالكتروني وأن 58% تعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في الدراسة.

## الفصل الخامس

### مناقشة النتائج والتوصيات

1.5 مناقشة النتائج

2.5 توصيات الدراسة

3.5 تحديات الدراسة

4.5 مقترحات لدراسات قادمة

## تمهيد:

في هذا الفصل يقوم الباحث بمناقشة نتائج الدراسة التي تم الوصول إليها من خلال عمليات التحليل الإحصائي باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) في ضوء نتائج الدراسات السابقة، وبيان أوجه الاتفاق والاختلاف بين نتائج الدراسات القديمة، ثم تقديم التوصيات الملائمة لحل مشكلة الدراسة، وتقديم المقترحات.

## مناقشة النتائج

1.1.5 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما درجة جودة الخدمات الإلكترونية في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن؟

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما مستوى أداء موظفي المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن؟

أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة تتراوح بين (3.93- 4.29)، والانحراف المعياري بين (0.823- 0.972). وجاء في المرتبة الأولى محور أداء الموظفين بدرجة (مرتفعة)، وبمتوسط حسابي بلغ (4.29) وانحراف معياري قدره (0.823)، وفي المرتبة الثانية جاء محور الأمان بدرجة (مرتفعة) وبمتوسط حسابي بلغ (4.19) وانحراف معياري قدره (0.841)، وجاء في المرتبة الثالثة محور سهولة الاستخدام بدرجة (مرتفعة)، وبمتوسط حسابي بلغ (4.07) وانحراف معياري قدره (0.849)، وفي المرتبة الرابعة محور تصميم الموقع الإلكتروني بدرجة (مرتفعة)، وبمتوسط حسابي بلغ (4.03) وانحراف معياري قدره (0.921). وفي المرتبة الخامسة جاء محور الاعتمادية بدرجة (مرتفعة)، وبمتوسط حسابي بلغ (3.95) وانحراف معياري قدره (0.922). وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي لمحور الاستجابة بدرجة (مرتفعة)، بقيمة (3.93) وانحراف معياري قدره (0.972).

وهذا يدل على أن ما درجة جودة الخدمات الإلكترونية في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن جاءت ضمن الدرجة المرتفعة، ومستوى أداء موظفي المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن، مرتفع.

2.1.5 النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما مستوى أداء موظفي المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن؟

4. 3.1.5 النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي للدراسة: ما هو أثر جودة الخدمات

الإلكترونية (الاستجابة - الاعتمادية - سهولة الاستخدام - الأمان - تصميم الموقع

الإلكتروني) على أداء الموظفين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن؟

أظهرت نتائج الدراسة أنه: توجد علاقة دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين جودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها (الاستجابة - الاعتمادية - سهولة الاستخدام - الأمان - تصميم الموقع الإلكتروني) في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن على أداء الموظفين، حيث أن معامل الارتباط بين جودة الخدمات الإلكترونية على أداء الموظفين كانت موجبة وذات علاقة طردية، وهذا يعني أن عناصر جودة الخدمات الإلكترونية لها تأثير على أداء الموظفين، إذ بلغت الدلالة الإحصائية (0.000) وجاء معامل ارتباط بيرسون في جميع أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية بصورة إيجابية.

وأشارت النتائج إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $0.05 \leq \alpha$ ) لكل من (الاعتمادية - الاستجابة - سهولة الاستخدام - تصميم الموقع الإلكتروني - الأمان) على أداء الموظفين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن - بسلطنة عُمان.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن جودة الخدمات الإلكترونية من أهم العناصر الضرورية في هذا العصر؛ نظرًا لأنها تختصر الكثير من الوقت والجهد وسهولة الاستخدام، وتساعد على حفظ بيانات العاملين، وهي من أهم العناصر التي تساعد على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، وتعزز نشاطهم للعمل، وتزيد من حماسهم وفاعليتهم في بيئة العمل، كما أنها وسيلة هامة في الحصول على رضا الزبائن، وتعزيز التعاون بين الأقسام في العمل، وبين القسم التسويقي والزبائن.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة كل من (لخضر، 2022م) ودراسة (الطراونة، 2014) ودراسة (الكساسبة، 2014) اللاتا توصل إلى أن جودة الخدمات الإلكترونية تساعد على تحقيق الرضا الوظيفي وتحسن من أداء الموظفين.



## 2.5 توصيات الدراسة:

- 1- ضرورة العمل على تحسين جودة الخدمات الإلكترونية في المؤسسات الصناعية.
- 2- ضرورة تدريب العاملين على كيفية الاستفادة القصوى من الخدمات الإلكترونية.
- 3- ضرورة تطوير الموقع الإلكتروني بما يتناسب مع احتياجات العاملين والعملاء من خلال إضافة المزيد من الخدمات الإلكترونية التي توفر الوقت والجهد.
- 4- ضرورة تركيز الجهات المعنية في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية على العناصر التي تساعد على تحسين أداء العاملين وزيادة مهاراتهم وقدراتهم التي تحقق فاعلية بيئة العمل وتعزز الإنتاج.
- 5- ضرورة إتاحة الفرصة للعاملين من أجل سماع مقترحاتهم نحو تحسين جودة الخدمات الإلكترونية والمشكلات التي تواجههم أثناء استخدامها.

## 3.5 تحديات الدراسة:

1. عدم حماس الموظفين للرد على أسئلة الاستبانة.
2. عدم امتلاك الباحث للإمكانات الإحصائية اللازمة لإجراء الدراسة.
3. صعوبة الوصول لمجتمع الدراسة.
4. أستغرق الرد على الاستبانة وقتاً طويلاً عن المعتاد.

## 4.5 مقترحات لدراسات قادمة:

1. إجراء دراسة عن متطلبات تحقيق جودة الخدمات الإلكترونية في المؤسسات العامة.
2. إجراء دراسات عن أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق الولاء الوظيفي.
3. إجراء دراسات عن دور العاملين في تحقيق جودة الخدمات الإلكترونية.

## خاتمة

ناقشت العديد من الأبحاث والدراسات السابقة أثر جودة الخدمات الإلكترونية على الأداء، حيث أصبحت الخدمات الإلكترونية من أهم متطلبات العصر الحديث، ومن الجدير بالذكر أن الخدمات الإلكترونية ليست فقط في صالح العملاء؛ ولكنها أيضًا تحقق منفعة كبيرة للعاملين، بالنظر لما توفره من سرعة في الإنجاز واختصار للوقت والجهد، وسهولة القيام بها، حيث تعتبر الخدمة الإلكترونية شكلاً من أشكال الخدمات الذاتية التي يقوم العميل فيها بطلب خدمته بنفسه، بدلاً من تقديم طلب بالهدمة والتحدث للموظف، حيث تتم الخدمة من خلال التفاعل الآلي عبر الأجهزة الذكية، وتعمل المؤسسات الناجحة على تحسين جودة الخدمات الإلكترونية، حيث تساعد الجودة العالية المنظمة على البقاء في السوق وتعزيز مكانتها التنافسية، كما تساعد الجودة المنظمة على تجنب أي ضرر محتمل في تقديم خدمات غير جيدة .

يعد العنصر البشري أهم عنصر في المنظمة، ويتحدد نجاح المنظمة من أداء موظفيها، فكلما تمكنت المنظمة من تحسين أداء موظفيها، كلما كان لديها فرص أكبر للنجاح، ويمكن تحسين أداء العاملين من خلال توفير الآليات التي تسهل عليه العمل وتمكنه من الإبداع والابتكار، وجاءت هذه الدراسة للكشف عن أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء العاملين، تحت عنوان:

أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء موظفي المؤسسة العامة للمناطق الصناعية - مدائن  
- دراسة حالة محافظة مسقط

وفي إطار تنفيذ هذه الدراسة قام الباحث بالرجوع للمراجع والمصادر العربية والأجنبية ذات الصلة بالموضوع، وقد اعتمد بشكل كبير على المصادر الإلكترونية، وكافة الموظفين العاملين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية - مدائن وعددهم (600) موظف وفق إحصائيات المؤسسة، كما زار الباحث العديد من المكتبات الشامخة بسلطنة عمان، وأستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في إعداد الدراسة والوصول إلى النتائج، كما قام بإعداد استبانة كأداة للدراسة، وتم عرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والمختصين في إدارة الأعمال، وقد عادت الاستبانات المحكمة جميعها، وأجمع المحكمون على صدقها وملاءمتها لقياس المحاور التي

وضعت من أجلها، وذلك بعد إجراء التعديلات المناسبة في ضوء ملاحظات المحكمين وتوجيهاتهم، إما بالحذف، أو الإضافة، أو إعادة صياغة، أو إعادة الترتيب.

وفي الختام توصلت الدراسة إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) لكل من (الاعتمادية- الاستجابة- سهولة الاستخدام- تصميم الموقع الإلكتروني- الأمان) على أداء الموظفين في المؤسسة العامة للمناطق الصناعية-مدائن- بسلطنة عُمان.

## المراجع:

1. بوراس، نادية (2017). تحسين الخدمات الإلكترونية بالاعتماد على معايير الجودة، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، ع13، مج2، ص(55-74).
2. الكساسبة، مشعل عبد المجيد (2014). أثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في أداء الموظفين: دراسة حالة وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك، جامعة الشرق الأوسط، رسالة ماجستير، كلية الأعمال.
3. أبو حشيش، معن حسين (2021). جودة الخدمات الإلكترونية ودورها في تطوير أداء العاملين: دراسة حالة صندوق المعونة الوطنية، رسالة ماجستير، جامعة الزرقاء، الأردن.
4. الصمادي، زياد محمد علي (2015). أثر جودة الخدمات الإلكترونية لشركات ووكالات الطيران في رضا الزبائن، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، كلية إدارة المال والأعمال، الأردن.
5. جبلاق، علي (2021). إدارة الجودة، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.
6. لروي، أمال (2019). أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين: دراسة حالة (الوكالة الولائية للتشغيل لبسكرة والوكالات المحلية التابعة لها)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر - بسكرة - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
7. الخوالدة، فالح عبيد الله الحموان (2015). أثر تطبيق استراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية على أداء العاملين: دراسة تطبيقية على مدينة الحسن الصناعية بالأردن، بحث غير منشور، جامعة طيبة.
8. النوافلة، إيناس (2015). تقييم مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة، مجلة التربية، جامعة الأزهر، كلية التربية، ع163، ج1، ص(915 - 948).
9. غياد، كريمة (2021). أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبائن: دراسة على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر سكيكدة، مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة، مج8، ع2، ص(109 - 134).

10. الضمور، هاني (2015). تسويق الخدمات، ط1، دار وائل للنشر والإشهار، الأردن.
11. الحلبي، مؤمن عبد السميع حسن (2017). جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين: دراسة حالة على برنامج برق بلس- غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية- غزة، كلية التجارة.
12. الطراونة، نعيم عبد الكريم (2011). أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق الرضا لدى ممثلي المنشآت الخاضعة للضمان الاجتماعي (الأردني)، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط.
13. المصول، ماجد محمود المصول (2019). أثر التدوير الوظيفي على أداء الموظفين: دراسة ميدانية على بنك سورية الدولي الإسلامي، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية.
14. الخوالدة، فالح عبيد الله الحموان (2015). أثر تطبيق استراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية على أداء العاملين: دراسة تطبيقية على مدينة الحسن الصناعية بالأردن، بحث غير منشور، جامعة طيبة.
15. حراحشة، حسين محمد (2011). إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، ط1، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
16. بلقيس ، بوهورور ، وبوبيادة روميضاء . (2022). أثر الأجور على أداء (أطروحة دكتوراة ، مركز جامعة عبد الحفيظ بوسوف ميلا).
17. جمعة، سليمان سالم؛ أمبارك، المبروك عبد الجواد (2018). الالتزام التنظيمي ودوره في تحسين أداء العاملين: دراسة ميدانية على العاملين بمصنع أعلاف البيضاء.
18. وافي، رحمة؛ عبد المالك، زينب (2022). دور علاقات العمل في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، قسم العلوم الاجتماعية.
19. الكرخي، مجيد (2015). مؤشرات الأداء الرئيسية، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، عمان.

20. الطيبي، اسماء؛ بكري، مريم (2022). الحوافز وتأثيرها على أداء العاملين داخل المؤسسة: دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية ابن سينا بأدرار، جامعة أحمد دراسة أدرار، قسم العلوم الاجتماعية.
21. بوراس، نادية (2017). تحسين الخدمات الإلكترونية بالاعتماد على معايير الجودة، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، ع13، مج2، ص(55-74).
22. الكساسبة، مشعل عبد المجيد (2014). أثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في أداء الموظفين: دراسة حالة وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك، جامعة الشرق الأوسط، رسالة ماجستير، كلية الأعمال.
23. أبو حشيش، معن حسين (2021). جودة الخدمات الإلكترونية ودورها في تطوير أداء العاملين: دراسة حالة صندوق المعونة الوطنية، رسالة ماجستير، جامعة الزرقاء، الأردن.
24. الصمادي، زياد محمد علي (2015). أثر جودة الخدمات الإلكترونية لشركات ووكالات الطيران في رضا الزبائن، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، كلية إدارة المال والأعمال، الأردن.
25. جبلاق، علي (2021). إدارة الجودة، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.
26. لروي، أمال (2019). أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين: دراسة حالة (الوكالة الولائية للتشغيل لسكرة والوكالات المحلية التابعة لها)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر - بسكرة - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
27. الخوالدة، فالح عبيد الله الحموان (2015). أثر تطبيق استراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية على أداء العاملين: دراسة تطبيقية على مدينة الحسن الصناعية بالأردن، بحث غير منشور، جامعة طيبة.
28. لخضر، عقوني (2022). التطبيقات الإلكترونية ودورها في تحقيق جودة الخدمة: دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بالجلفة، مجلة دفاتر اقتصادية، مج 13، ع1، ص ص 622-636
29. الطراونة، آلاء عبد الكريم عطا الله. (2014). أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء العاملين في البنوك العاملة بمحافظة الكرك : دراسة ميدانية. (أطروحة ماجستير). جامعة مؤتة، الأردن

30. عزون، زهية (2021). الرضا الوظيفي وأثره على أداء الموظفين بمصالح أرشيف جامعات ولايتي الجزائر والبلدية، مجلة دراسات وأبحاث، مج 1، ع1، ص ص 774-787.
31. شاكر، اسيل محمود (2020). إدارة تكنولوجيا التعليم والنمو وتأثيرها في الأداء الوظيفي : دراسة عينة على عدد من موظفي جامعة النهرين، المجلة الأكاديمية العالمية للإقتصاد والعلوم الإدارية. مج. 2، ع. 1، ص ص 153-175
32. الشريدة، معتصم لورانس (2017). الإدارة بالتجوال وأثرها على أداء العاملين في وزارة الداخلية الأردنية
33. أحمد، أحلام ابراهيم عبد الله (2022م). أثر الرضا الوظيفي في أداء العاملين بالتطبيق على شركة جيا- السودان 2019-2021 م، مجلة القلم العلمية، ع14، ص(39-72).
34. خلف، سالم حسن (2022). تأثير عوامل النجاح الحاسمة في تحسين إنتاجية العاملين: دراسة تحليلية في معمل كبريت المشرق، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت، مج18، ع58، ص(216-234).
35. بخيت، أيمن ربيع منصور (2022). تأثير جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء: دراسة ميدانية بالتطبيق على القرى السياحية بمحافظة البحر الأحمر، رسالة ماجستير، جامعة سوهاج، كلية التجارة، مصر.
36. غياد، كريمة (2021) "أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبائن: على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر سكيكدة، مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة، العدد8، مجلد2، ص ص 109 - 134.
37. تني، مهدي و زاوش، مولود (2019 - 2020) " تقييم جودة الخدمات الالكترونية من وجهة نظر الزبون حالة بنك التنمية المحلية وكالة فرجيوة، رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير، الجزائر

### المراجع الأجنبية:

- 38.Sulieman Ibraheem and others(2017), Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan,

International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences, Vol. 7, No.1.

39. Carlson, J. and O'Cass, A. (2010). Exploring the relationships between eservice equality, satisfaction, attitudes and behaviours in content-driven eservice web sites. *Journal of Services Marketing*, 24(2),112-127.
40. Shields, J., Brown, M., Kaine, S., Dolle-Samuel, C., North-Samardzic, A., McLean, P., ... & Plimmer, G. (2015). *Managing Employee Performance & Reward: Concepts, Practices, Strategies*. Cambridge University Press.



## قائمة الملاحق

ملحق (1): قائمة المحكمين.

ملحق (2) رسالة تحكيم الاستبانة.

ملحق (4): الاستبانة قبل تعديلها من قبل المحكمين.

ملحق (4): الاستبانة في صورتها النهائية.

ملحق (1): قائمة المحكمين

الجامعة	الاسم	ت
الشرقية	د . محمد الراشدي	1
الشرقية	د . رائد العوشرة	2
الشرقية	د . فوزي المقيطري	3
الشرقية	د . إلياس شهدات	4

## ملحق (2) رسالة تحكيم الاستبانة



الدكتور/ة، الفاضل/ة:

تحية طيبة،،،، وبعد

### الموضوع/طلب تحكيم استبانة

يطيب للباحث أن يتقدم إليكم بجزيل الشكر على عطاؤكم الدائم في دعم الطلبة دائماً، لرفد تطور التعليم الأكاديمي على وجه العموم والبحث العلمي على وجه الخصوص، ويسر الباحثة دعوتكم لتحكيم استبانة لدراسة " أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء موظفي المؤسسة العامة للمناطق الصناعية - مدائن".

علماً بأن الدراسة بُنيت على الأهداف التالية:

1. بيان درجة جودة الخدمات الإلكترونية في بالمؤسسة العامة للمناطق الصناعية -مدائن- بسلطنة عُمان.

2. تحديد مستوى أداء موظفي المؤسسة العامة للمناطق الصناعية - مدائن.

3. بيان أثر جودة الخدمات الإلكترونية (الاستجابة - الاعتمادية- سهولة الاستخدام - الأمان- تصميم الموقع الالكتروني) على موظفي المؤسسة العامة للمناطق الصناعية - مدائن

علماً بأن الاستبانة تحتوي على ثلاثة أقسام؛ يختص القسم الأول بالبيانات الشخصية للمستجيب، بينما يختص القسم الثاني "جودة الخدمات الإلكترونية"، وأختص القسم الثالث ب"الأداء الوظيفي" ولذلك يرجى منكم التكرم بدراسة فقرات الاستبانة وأبعادها من حيث تحقيقها لأهداف الدراسة وانتماء الفقرات لأبعاد الاستبانة ومدى مناسبة الفقرات من حيث الصياغة اللغوية، وإجراء التعديل على الفقرات التي تحتاج إلى تعديل أو الإشارة إلى التعديل المراد، أو اقتراح ما ترونه مناسباً. شاكرين ومثمنين لكم جميل تعاونكم،

الباحث الطالب/ ناصر بن محمد بن سالم الراشدي طالب درجة الماجستير - جامعة الشرقية

## ملحق (4): الاستبانة قبل تعديلها من قبل المحكمين

### استبيان

### أثر جودة الخدمات الإلكترونية على ولاء العملاء

أخي المستجيب / أختي المستجيبة تحية طيبة وبعد

.....

يعتبر هذا الاستبيان ضمن متطلبات أطروحة الماجستير في إدارة الأعمال من جامعة الشرقية، حيث تجري بحث بعنوان: " أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء موظفي

المؤسسة العامة للمناطق الصناعية - مدائن"

لا توجد هناك إجابات صحيحة أو خاطئة، حيث سوف يتم التعامل مع إجاباتك على هذا الاستبيان لأغراض علمية فقط، سيتم تحليل نتيجة الاستطلاع للأغراض الأكاديمية والعلمية فقط. ستساهم ردودك في هذا البحث الأكاديمي بشكل فعال جداً. لا تستغرق مشاركتك في هذا الاستبيان أكثر من 10 دقائق فقط، ونتقدم لك بالشكر الجزيل على تعاونك في إجراء هذه الدراسة.

أولاً: البيانات الشخصية

1.	الجنس	<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى
2.	المستوى التعليمي	<input type="checkbox"/> دكتوراه	<input type="checkbox"/> ماجستير
		<input type="checkbox"/> دبلوم أو أقل	<input type="checkbox"/> بكالوريوس
3.	العمر	<input type="checkbox"/> أقل من 30 عاماً	<input type="checkbox"/> من 30 إلى أقل من 45 عاماً
		<input type="checkbox"/> 45 عاماً فأكثر	
4.	سنوات الخبرة في المؤسسة	<input type="checkbox"/> أقل من 3 سنوات	<input type="checkbox"/> من 3 سنوات إلى أقل من 10 سنوات
		<input type="checkbox"/> عشر سنوات فأكثر	

القسم الثاني: تصف العناصر التالية من ضمن (المتغير المستقل: جودة الخدمات الإلكترونية) ويمكن تعريفه بأنه "الخدمات التي مكن ايصالها للعملاء إلكترونياً، بحيث تزود العميل ومقدم الخدمة بمزايا تنافسية من خلال تقليل التكاليف وزيادة الأرباح واختصار الوقت والجهد"

. يرجى توضيح إلى أي مدى توافق على البيان التالي من خلال اختيار الدرجة وفق المقياس (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

ملاحظات	غير ملائمة	ملائمة	الفقرات
<b>المحور الأول: الاستجابة</b>			
			1. يتم الرد بسرعة على الشكاوى الإلكترونية للعملاء.
			2. التعليمات والارشادات واضحة لاستخدام الخدمات الإلكترونية.
			3. تصميم الموقع والتطبيق الإلكتروني يساعد على تقديم الخدمات بسهولة.
			4. الانتظار قصير لتقديم الخدمة للعملاء
			5. الدعم الفني الإلكتروني يكون متاح على مدار 24 ساعة
			6. تتم الإجابة على استفسارات المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية في المؤسسة والموقع الإلكتروني بشكل دقيق.
<b>المحور الثاني: الاعتمادية</b>			
			1. يمتاز الموقع الإلكتروني (لمدائن) بسهولة تصفح محتوياته
			2. يطمئن المستخدمين من أن الموقع الإلكتروني لمؤسسة مدائن يفي باحتياجاتهم
			3. الفترة الزمنية للاستفادة لتقديم الطلبات في موقع مؤسسة مدائن قصيرة
			4. من السهولة الرجوع عن الأخطاء عند تقديم الطلبات في الموقع الإلكتروني (لمدائن)
			5. تقديم الطلبات في الموقع الإلكتروني (لمدائن) يتسم بالسهولة
<b>المحور الثالث: سهولة الاستخدام</b>			
			1. يسهل الموقع الإلكتروني والتطبيق انجاز كافة المعاملات دون الحاجة للرجوع الى الأقسام المختلفة بشكل شخصي
			2. الموقع الإلكتروني منظم بطريقة يسهل استخدامها
			3. يتم التنقل بين صفحات الموقع والتطبيق بسهولة
			4. يستطيع أي شخص عادي التعامل مع الموقع والتطبيق ولا يحتاج ذلك الى تدريب مخصص
			5. يسهل تسجيل الدخول والخروج من التطبيق والموقع

ملاحظات	غير ملائمة	ملائمة	الفقرات
			6. تتميز اللغة المستخدمة في الموقع الالكتروني والتطبيق بالوضوح
المحور الرابع: الأمان			
			1. يشعر المستخدمون بالأمان عند التعامل مع الخدمات الالكترونية لمؤسسة (مدائن).
			2. تلتزم المؤسسة بعدم مشاركة بيانات العملاء الشخصية مع أي جهة أخرى
			3. يتم إحاطة الموقع الالكتروني بدرجة حماية عالية من الاختراق والقرصنة
			4. يتم الحفاظ على بيانات العملاء الخاصة في المعاملات الالكترونية
			5. يطلب الموقع كلمات مرور قوية وأمنة
المحور الخامس: تصميم الموقع الالكتروني			
			6. يتصف الموقع الالكتروني بالجاذبية والابتكار
			7. محتوى الموقع الالكتروني لمؤسسة مدائن ملائم لطبيعة الخدمة المقدمة
			8. الألوان المستخدمة في الموقع الالكتروني لمؤسسة مدائن متناسقة
			9. الأخبار الجديدة التي تتعلق بالمؤسسة
			10. تصميم وشكل الموقع يشجع على زيارته

الجزء الثاني : تصف الفقرات التالية (الأداء الوظيفي) والتي عرفت بأنها ويمكن تعريفه إجرائيًا بأنه: درجة

تحقيق واتمام مهام ومسؤوليات وظيفة الفرد وبما يحقق اهداف المنظمة.

سيتم قياس الفقرات عن طريق مقياس ليكرت الخماسي ( موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة.

يرجى توضيح إلى أي مدى تنتمي كل فقرة من الفقرات التالية للمقياس عبر وضع إشارة (✓) تحت ما ترونه مناسباً:

ملاحظات	غير ملائمة	ملائمة	الفقرات
			1. أعمل باستمرار على تنفيذ التعليمات والأنظمة المتعلقة بعملتي
			2. أرغب بالبحث والتقصي عن الأفكار الجديد في مجال عملي
			3. لدي القدرة على تحمل مسؤوليات وأعمال إضافية زيادة على العمل الأساسي
			4. أتلقى عبارات الشكر من مسؤولي المباشر في حال انجاز العمل بسرعة
			5. متطلبات أداء العمل متوفرة مما يزيد من فاعلية أدائي للواجبات المطلوبة مني.
			6. أقوم بعملتي بتفاني وجدية
			7. التزم بالقوانين ونظم العمل الخاصة بالمؤسسة
			8. أنا راضي عن عملي في المؤسسة
			9. اتعامل بسهولة مع ضغوط العمل
			10. التزم بمواعيد العمل

#### ملحق (4): الاستبانة في صورتها النهائية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نرفق لكم استبانة بعنوان أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء موظفي المؤسسة العامة للمناطق الصناعية - مدائن، تهدف هذه الاستبانة إلى جمع معلومات تتعلق بدراسة بحثية، وذلك لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من جامعة الشرقية؛ أرجو شاكراً بالتكرم بالمساهمة في خدمة البحث العلمي وذلك بنشر الاستبانة على موظفي المؤسسة للمشاركة في تعبئة هذه الاستبانة باختيار الإجابة المناسبة من واقع خبراتهم، آملا منكم التعاون للإجابة والاستفادة من هذا البحث. علماً بأن هذه المعلومات سرية وسوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط. مع فائق الشكر والتقدير لحسن تعاونكم ومساعدتكم.

[https://docs.google.com/forms/d/18Ht-MARIS\\_L95CITKJiKU4ubis7KaS0bIH3ly5Vn068/edit](https://docs.google.com/forms/d/18Ht-MARIS_L95CITKJiKU4ubis7KaS0bIH3ly5Vn068/edit)



## ملحق (5)



التاريخ 19 / 07 / 2023

الى من يهمه الامر

تحية طيبة وبعد !!!

### الموضوع / تسهيل مهمة الباحث

يرجى العلم بأن الفاضل / ناصر بن محمد بن سالم الراشدي ، والذي يحمل الرقم الجامعي ( 2112269 ) مقيد بجامعة الشرقية في كلية إدارة الأعمال تخصص ماجستير إدارة الأعمال باللغة العربية، وهو الان في مرحلة اعداد وكتابة الرسالة، يرجى التكرم بتسهيل مهمة الباحث والتعاون معه بجمع المعلومات حول موضوع الدراسة ، علما بأن البيانات والاحصائيات التي سيتم تجميعها سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام !!!!

الدكتور/ خالد عبد السلام دهليز  
عميد كلية إدارة الأعمال

