



كلية إدارة الأعمال

أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان

The impact of the quality of electronic services on the performance of the employees of the Ministry of Labor in the Sultanate of Oman

بحث مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الطالب

حمود بن محمد بن سالم الراشدي

الرقم الجامعي:

2211296

إشراف الدكتور:

هايل عبد المولى طشطوش

استاذ مساعد بكلية ادارة الاعمال - جامعة الشرقية

سلطنة عمان

2023م/1444هـ

نموذج عنوان الموضوع

أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان

The impact of the quality of electronic services on the performance of the employees of the Ministry of Labor in the Sultanate of Oman

بحث مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الطالب

حمود بن محمد بن سالم الراشدي

الرقم الجامعي:

2211296

إشراف الدكتور:

هايل عبد المولى طشطوش

استاذ مساعد بكلية ادارة الاعمال - جامعة الشرقية

سلطنة عمان

2023م/1444هـ

الإجازة

أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان

أعدها الطالب

(إعداد الطالب /حمود 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

التوقيع	الاسم
.....	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:

الاسم: حمود بن محمد بن سالم الراشدي

التوقيع:

اهداء

الى والدي العزيز وزوجتي اسال الله لهم الرحمة والمغفرة

الى والداتي العزيزة امد الله في عمرها شكرا وامتنانا

الى ابنائي عبد الرحمن وعلي حبا واعتزازا

الى اخوتي واخواتي وفاء وعرفانا

الى أصدقائي وزملائي العاملين في وزارة العمل وكل من ساندني.... شكرا جزيلا

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

واسال الله العظيم ان يجعله عمل نافع لي في الدنيا والاخرة.

الباحث

شكر وتقدير

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله سيدنا محمد وعلى اله وصحبه ومن والاه واتبع هداه، أحمد سبحانه على توفيقه في انجاز هذا العمل ،الذى لم يكن لينجز لولا توفيقه : ضافر جهود حرصت علي انجازه ، وتحق له سبحانه الحمد والشكر ، وحق لتلك الجهود ان يعترف الباحث بفضلها بعد الله سبحانه، فأولئك الذين وقفو مع الباحث كل الشكر والتقدير وأخص هنا الدكتورهايل عبد المولى طشطوش، المشرف الرئيس على الرسالة ،الذي كان لتوجيهاته السديدة، وملاحظاته القيمة، الأثر البالغ في اخراج هذه الدراسة بهذه الصورة، فجزاه الله خير الجزاء واثابه على ما بذل وما قدم.

كم يسرني ان أتوجه بالشكر الى جامعة الشرقية لأتاحتها لي فرصة الدراسة على مقاعدها ولابد من كلمه شكر وتقدير لا هل العلم اساتذتي في كلية الإدارة الاعمال بالجامعة.

كما أقدم شكري وتقديري لأساتذة المحكمين لاداه الدراسة، من كلية ادارة الاعمال جامعة الشرقية، ولكل من ساعدني بتوزيع الاستبانات وتجميعها ولجميع افراد العينة الذين كان لهم الفضل الكبير لإتمام هذه الدراسة، والشكر موصول لوزارة العمل لأتاحتها لي فرصة تكملة دراستي العليا كما اشكر كل من أهدي لي رايًا او مشورة او دعوة لي بالتوفيق، حتى تم انجاز هذه الدراسة، سائلا الله تعالى ان يجزيهم خيرا داعيا الله القدير ان ينفع بهذا العمل، ويوفقنا جميعا الى كل خير والحمد لله رب العالمين.

الباحث: حمود بن محمد بن سالم الراشدي

المستخلص

أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان

في ظل سعي الدول للتوجه نحو الرقمنة استجابة لمتطلبات العصر الجديد وفي ظل سعي سلطنة عمان نحو تحقيق رؤيتها 2040 هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (سهولة الاستخدام- الأداء الموثوق- الاستجابة - الضمان) على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان، ولتحقيق نتائج الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في وزارة العمل والبالغ عددهم وفق احصائيات وزارة العمل 2644 موظف في كافة الفئات الوظيفية في وزارة العمل بسلطنة عمان وفق احصائيات وزارة العمل، وتم اختيار عينة عشوائية طبقية بلغ حجمها (2644) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى توجد علاقة دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين جودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها (سهولة الاستخدام-الأداء الموثوق- الاستجابة - الضمان) في وزارة العمل على أداء الموظفين، وجاءت درجة جودة الخدمات الإلكترونية في وزارة العمل بسلطنة عمان بدرجة كبيرة، كما بينت النتائج أن مستوى أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان جاء بدرجة مرتفعة، وقدمت الدراسة بعض التوصيات أهمها: ضرورة الاهتمام بتحسين جودة الخدمات الإلكترونية في جميع وزارات السلطنة، ومواكبة التطور الحاصل في جميع الوزارات بالعالم، كما أوصت وزارة العمل بالاهتمام بتطوير وتحسين رأس المال البشري من خلال التدريب والتأهيل وتطوير وتقييم الأداء وتحسين استخدام الأجهزة الإلكترونية.

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

Abstract

The impact of the quality of electronic services on the performance of employees of the Ministry of Labor in the Sultanate of Oman

In light of countries' efforts to move towards digitalization in response to the requirements of the new era, and in light of the Sultanate of Oman's efforts to achieve its vision 2040, the current study aimed to the study aimed to identify the impact of the dimensions of the quality of electronic services (ease of use - reliable performance - responsiveness - guarantee) on the performance of employees of the Ministry of Labor in the Sultanate of Oman. To achieve the results of the study, the researcher used the descriptive analytical method, and the study population consisted of all employees in the Ministry of Labor, whose number was according to Statistics of the Ministry of Labor: 2,644 employees in all job categories in the Ministry of Labor in the Sultanate of Oman, according to the statistics of the Ministry of Labor. A stratified random sample of (2,644) individuals was selected. The study found that there is a statistically significant relationship at the level of significance (0.01) between the quality of electronic services in their dimensions (ease of use - reliable performance - responsiveness - guarantee) in the Ministry of Labor on the performance of employees, and the degree of quality of electronic services in the Ministry of Labor in the Sultanate of Oman was highly significant, as The results showed that the performance level of the employees of the Ministry of Labor in the Sultanate of Oman was high, and the study presented some recommendations, the most important of which are: It is necessary to pay attention to improving the quality of electronic services in all the ministries of the Sultanate, and to keep pace with the development taking place in all ministries in the world. The Ministry of Labor also recommended paying attention to developing and improving human capital through training, qualification, developing and evaluating performance and improving the use of electronic devices.

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

Table of Contents

3	الإجازة
6	شكر وتقدير
7	المستخلص
12	قائمة الجداول
14	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
15	1-1 مقدمة:
17	1-2 مشكلة الدراسة:
18	1-3 أهداف الدراسة:
19	1-4 فرضيات الدراسة:
20	1-5 أهمية الدراسة:
21	1-6 حدود الدراسة:
21	1-7 مصطلحات الدراسة:
21	الجودة:
22	1-8 نموذج الدراسة
22	شكل رقم (1) نموذج الدراسة
23	الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة
24	2-1 المبحث الأول: جودة الخدمات الإلكترونية
24	2-1-1 مفاهيم جودة الخدمات الإلكترونية
24	أولاً: مفهوم الجودة
25	ثانياً: مفهوم الخدمة:
26	ثالثاً: مفهوم الخدمات الإلكترونية
27	رابعاً: مفهوم جودة الخدمة الإلكترونية
29	2-1-2 خصائص الخدمات الإلكترونية
30	2-1-3 معايير جودة الخدمات الإلكترونية الرئيسية:
33	2-1-4 مجالات الخدمة الإلكترونية في وزارة العمل
34	2-1-5 أهمية الخدمات الإلكترونية في وزارة العمل
35	2-2 المبحث الثاني: أداء الموظفين
35	2-2-1 تعريف الاداء:
35	2-2-2 الاداء الوظيفي:
36	2-2-3 معوقات تقييم الأداء الوظيفي
38	2-2-4 عوامل نجاح العمل الوظيفي:

- 40..... 2-2-5 أهمية الاداء الوظيفي
- 41..... 2-2-6 العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:
- 41..... 2-2-7 قياس جودة الاداء
- 42..... 2-3 المبحث الثالث: الدراسات السابقة والتعقيب عليها
- 42..... 2-3-1 أولاً: الدراسات السابقة التي تناولت جودة الخدمات
- 45..... 2-3-2 ثانياً: الدراسات التي تناولت جودة الأداء الوظيفي
- 48..... 2-3-3 ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة
- 48..... التعقيب على الدراسات السابقة التي تناولت جودة الخدمات
- 49..... التعقيب على الدراسات التي تناولت جودة الأداء الوظيفي
- 50..... الاستفادة من الدراسة الدراسات السابقة

51..... الفصل الثالث منهجية الدراسة والإجراءات

- 52..... 3-1 منهجية وتقسيم الدراسة
- 53..... 3-2 مجتمع الدراسة:
- 53..... 3-3 عينة الدراسة:
- 54..... 3-4 أداة الدراسة
- 55..... 3-5 صدق وثبات أداة الدراسة
- 62..... 3-6 المعالجات الإحصائية:

63..... الفصل الرابع

- 64..... التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة:
- 71..... ثانياً: اختبار وفحص الفرضيات:

81..... قائمة المراجع

- 82..... المراجع العربية:
- 87..... المراجع الأجنبية:

قائمة الجداول

- جدول (1): العينة حسب متغير الجنس والحالة الاجتماعية والمستوى التعليمي والعمر.... 53
- جدول (1): الاتساق الداخلي-لمحاور الاستبيان..... 56
- جدول (2): معاملات الثبات تبعاً لمحاور الاستبيان..... 56
- جدول (3): الاتساق الداخلي-لمحاور الدراسة..... 57
- جدول (4): معاملات الارتباط لمحور سهولة الاستخدام..... 57
- جدول (5): معاملات الارتباط لمحور الأداء الموثوق..... 58
- جدول (6): معاملات ارتباط محور الاستجابة..... 59
- جدول (7): معاملات الارتباط لمحور الضمان..... 60
- جدول (8): معاملات الارتباط لمحور أداء موظفي وزارة العمل..... 61
- جدول (3): قياس ثبات الاستبانة وتتبعها للتوزيع الطبيعي..... 64
- جدول (4): الحدود الدنيا والعليا لمقياس ليكرت الخماسي..... 65
- جدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة..... 65
- جدول (12): التحليل الوصفي لفقرات محور سهولة الاستخدام..... 66
- جدول (13): التحليل الوصفي لفقرات الأداء الموثوق..... 67
- جدول (14): التحليل الوصفي لفقرات محور الاستجابة..... 68
- جدول (15): التحليل الوصفي لفقرات محور الضمان..... 69
- جدول (16): التحليل الوصفي لفقرات محور الأداء الوظيفي..... 70
- جدول (17): معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة..... 71
- جدول (18): أثر سهولة الاستخدام في الخدمات الإلكترونية في على أداء الموظفين في وزارة العمل في سلطنة عمان..... 72

- جدول (18): أثر الأداء الموثوق في الخدمات الإلكترونية أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان.....73
- جدول (19): أثر الاستجابة في الخدمات الإلكترونية أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان. 74.....
- جدول (20): أثر الضمان في الخدمات الإلكترونية أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان.75

قائمة الأشكال

- شكل رقم (1) نموذج الدراسة.....22
- شكل رقم (2) خصائص المعلومات الإلكترونية.....31

قائمة الملاحق

- نموذج قبل تحكيم الاستبانة (1).....89
- استبيان91
- قائمة الملاحظات.....94
- نموذج الاستبانة بعد التحكيم (2).....95
- نموذج الاستبانة الإلكترونية (3).....101
- قائمة المحكمين الاستبانة (4).....102
- مخاطبة الى تسهيل مهمة الباحث (5).....108

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

مقدمة:	1-1
مشكلة الدراسة	2-1
أهداف الدراسة	3-1
فرضيات الدراسة	4-1
أهمية الدراسة	5-1
حدود الدراسة	6-1
مصطلحات الدراسة	7-1
نموذج الدراسة	8-1

1-1 مقدمة:

شهد العالم خلال السنوات الأخيرة طفرة تكنولوجية هائلة، أدت إلى تغيير كافة المجالات والميادين في الحياة، واتجهت المؤسسات إلى التحول الإلكتروني لمواكبة التغيرات الرقمية الجديدة وتقديم خدماتها بشكل أفضل يناسب متطلبات الأفراد في القرن الحادي والعشرين، وأمكن عن طريق الخدمات الإلكترونية تقليل الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة، وتقليل التكاليف.

ونتيجة للتطورات المتلاحقة في القرن الحادي والعشرين تغيرت ثقافة المؤسسات وبدأت للتحول من الثقافة الورقية التقليدية إلى الثقافة الرقمية والاتجاه نحو الرقمنة في جميع مجالات العمل، خاصة مجال تقديم الخدمات، بعد أن اشتدت المنافسة بين المؤسسات بين جميع دول العالم بعد أن تحول العالم لقرية واحدة وأصبح بإمكان الأفراد التسوق وتلقي خدماتهم من جميع دول العالم عن بعد، من خلال الأجهزة الإلكترونية، فظهرت الخدمات الإلكترونية ولم يقف طموح المؤسسات عند جعل الخدمات إلكترونية، بل تسعى المؤسسات إلى تحسين خدماتها الإلكترونية وتطوير بشكل مستمر فيما يعرف بجودة الخدمات الإلكترونية (الحيات، 2021).

ويحظى موضوع جودة الخدمة باهتمام العديد من الباحثين، حيث أن التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حول العالم جعل تحقيق الجودة في الخدمات مطلبًا أساسيًا لأي مؤسسة تهدف إلى تحسين أدائها وكسب رضا العملاء، فأصبحت جودة الخدمة التزامًا لا بديل عنه، وتبرز أهمية الجودة من خلال المزايا والفوائد التي تعود على المنظمة من تحسين الجودة، فتمكن المؤسسة من تقديم الخدمات بطريقة مميزة وتطوير المنتجات والخدمات وفق رغبة العملاء (النوافلة، 2015). وقد أدى التحول الإلكتروني إلى تحقيق العديد من المزايا للأفراد، والاستفادة من التحول الرقمي في تقديم الخدمات جعل تقديم الخدمات للأفراد أكثر سهولة وسرعة، وسهل على المسؤولين الوصول إلى المعلومات وحفظها، وتشير الدراسات إلى أن التحول الإلكتروني في تقديم الخدمات يسهم إلى حدًا

كبير في تحقيق رضا العملاء ويضمن استمرار تقديم الخدمة بشكل أفضل، ورفع مستوى الأداء في المؤسسة، وسهولة استرجاع البيانات وحفظها، بالإضافة إلى تقريب المسافات وتجاوز مشكلة البعد الزمني والجغرافي (الشناق، 2022).

والخدمة الإلكترونية هي خدمة شأنها شأن الخدمات الأخرى تتطلب تطوير وتحسين مستمر، والفارق الأساسي بين الخدمات الإلكترونية والخدمات التقليدية هو الاعتماد على الأنترنت في تقديمها، والاستفادة من عولمة الاتصالات وبرمجيات التطبيقات الحديثة التي تقوم على السرعة الفائقة وتوظيف الوظائف المتعددة،

وتعد جودة الخدمة الإلكترونية هي الشكل الأخير والأرقى لتطوير الجودة، وسعت المؤسسات جاهدة ليكون تصميم جودة الخدمة الإلكترونية بشكل يتلائم مع رغبات وحاجات العملاء، وتطلعاتهم نحو النظم الإلكترونية، حيث تقتضي الخدمة الإلكترونية أن يقوم العميل بنفسه بطلب الخدمة والتواصل مع مقدمي الخدمة من خلال التفاعل الآلي مع النظم الإلكترونية، وأكدت الدراسات السابقة على أن هناك علاقة إيجابية بين جودة الخدمة الإلكترونية وتحسين أداء المؤسسة وكسب رضا العملاء (الحلي، 2017).

والخدمات الإلكترونية لها دور هام في تسهيل وتسريع العمليات والخدمات وإنجاز الأعمال لدى العاملين، حيث تسهل من مهام العاملين الوظيفية وتشجعهم على الإبداع في العمل وتوفير الجهد والوقت وتقليل الموارد المستهلكة في الشركات، وتشير جودة الخدمات الإلكترونية إلى رضا العملاء عن الخدمة المقدمة، وتبحث المؤسسات عن أكثر الطرق فاعلية لتطوير خدماتها، وتعد الجودة مقياس لتلقي الخدمة المقدمة وفق رغبات وحاجات العملاء، حيث تحدد مدى توافق الخدمة مع تصور العملاء ومدى قدرتها على إرضائهم وتعزيز التنافسية للمؤسسة (بخيت، 2022).

وفي تقرير منظمة الأمم المتحدة (2018) المتعلق بالحكومة الإلكترونية والذي يتناول مؤشرات الخدمات الإلكترونية ويقاس مدى التقدم الذي تحقّقه الدول في مجال التحول الرقمي جاءت سلطنة عُمان في المرتبة (63)، مقارنة بالتقرير السابق والذي جاءت فيه السلطنة في المرتبة (66) ويعد هذا مؤشرًا جيدًا في توجه السلطنة نحو التحول الرقمي كما أشار التقرير إلى أن السلطنة جاءت في المرتبة الثانية كدولة عربية في هذا المجال (United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2018).

2-1 مشكلة الدراسة:

أخذت حكومة سلطنة عمان على عاتقها مسؤولية تحقيق الحياة الكريمة للمواطنين وتحقيق الرفاهية في الوظائف والاتجاه نحو الرقمنة وتنظيم الأعمال وفق متطلبات العصر الحديث، وتسعى رؤية عُمان 2040 إلى تعزيز التنافسية ومواكبة المتغيرات الإقليمية والعالمية والاستثمار في الموارد البشرية وتوليد الإبداع والابتكار وتحقيق تنمية جغرافية شاملة للسلطنة (رؤية عُمان 2040). وسارعت الدول في تحويل خدماتها من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الإلكترونية المتطورة وحرصت دول مجلس التعاون لدول الخليج العربي على تطوير قطاعاتها في ضوء التحول الرقمي (البلوشية والحراسي والعوفي، 2020)، وتؤكد العديد من الدراسات السابقة على أهمية التحول الرقمي في المؤسسات ودورها في تحقيق التميز للخدمات الحكومية منها دراسة (الهيبي، 2016) ودراسة (البلوشية والحراسي والعوفي، 2020) ودراسة (الشناق، 2022).

وتشير الإحصاءات إلى وجود تحسين كبير في الخدمات الحكومية الإلكترونية التي تقدمها سلطنة عُمان، وهذا التطور متماشياً مع رؤية سلطنة عُمان 2040م، واهتمامها بقطاع تقنية المعلومات والاتصالات والتحول الرقمي وهي ركيزة أساسية لتحسين أداء المؤسسات في السلطنة وجعلها مواكبة للتغيرات والتحويلات التي شهدتها القرن الحادي والعشرين (وثيقة رؤية عمان 2040م)، وإنطلاقاً مما

سبق تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان، وتتلخص إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان؟

ومنه تتفرع الأسئلة الآتية:

1. ما درجة جودة الخدمات الإلكترونية في وزارة العمل بسلطنة عمان؟
2. ما مستوى أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان؟
3. ما أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (الاستخدام- جودة المعلومات - الأداء الموثوق- الاستجابة - الضمان) (نسبية، 2019) على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان؟

1-3 أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة بشكل رئيسي إلى الكشف عن أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان، ومنه تتفرع الأهداف الآتية:

1. بيان درجة جودة الخدمات الإلكترونية في وزارة العمل بسلطنة عمان؟
2. التعرف مستوى أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان؟
3. التعرف على أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (الاستخدام - جودة المعلومات - الأداء الموثوق- الاستجابة - الضمان) على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان؟

4-1 فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لاستجابات عينة

الدراسة نحو درجة متغيرات الدراسة تعزى لمتغيرات (الجنس - المؤهل العلمي - سنوات الخبرة)؟

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لجودة الخدمات

الإلكترونية (الاستخدام - جودة المعلومات - الأداء الموثوق - الاستجابة - الضمان) على أداء

موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان.

ويتفرع عنها الفرضيات التالية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لاستخدام الخدمات الإلكترونية على أداء

موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان.

2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لجودة المعلومات للخدمات الإلكترونية على

أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان.

3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) للأداء الموثوق للخدمات الإلكترونية على

أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان.

4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) للاستجابة الخدمات الإلكترونية على أداء

موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان.

5. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للضمان جودة الخدمات الإلكترونية

على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان.

5-1 أهمية الدراسة:

تتقسم أهمية الدراسة إلى جانبين:

1. الجانب الأول: الأهمية العلمية:

تتناول الدراسة موضوع من أهم الموضوعات الحديثة التي تسعى إلى تحقيقها جميع المؤسسات في العصر الحديث وهو موضوع جودة الخدمات الإلكترونية، وتكمن أهمية الدراسة في حداثة الموضوع واهتمام سلطنة عُمان بالتحول الرقمي في كافة قطاعاتها لاسيما قطاع الأعمال الذي يشير إلى تقدم السلطنة وتحسين وتطوير خدماتها بما يتوافق مع العصر الحديث، والتعرف على العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية وتحسين أداء العاملين في وزارة العمل بسلطنة عُمان. كما انها قد تسهم في اثراء المكتبة الإدارية بأبحاث علمية في ظل التطورات العلمية المتلاحقة، كما ان الدراسة في حدود علم الباحث تعد الدراسة الأولى التي ربطت متغيري جودة الخدمات الإلكترونية وأداء العاملين في وزارة العمل بسلطنة عمان.

2. الجانب الثاني: الأهمية العملية:

من المتوقع أن تقدم هذه الدراسة نتائج تفيد متخذي القرار بمعلومات هامة عن جودة الخدمات الإلكترونية والتحول الرقمي حسب رؤية 2040 ومدى حاجاتها للتطوير وعلاقتها بتحسين أداء العاملين في الوزارة وجودتها، بما يساعد على الارتقاء وتطوير مستوى أداء العاملين بوزارة العمل بسلطنة عُمان.

وقد تدفع الدراسة متخذي القرار نحو وضع برامج تسهم في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية بما يدفع عجلة التغيير نحو تحقيق تطلعات السلطنة، كما الدراسة ستخرج بتوصيات من واقع ميدان العمل تفيد القائمين على الوزارة.

1-6 حدود الدراسة:

1. الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على موضوع: " أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان".
2. الحدود المكانية: وزارة العمل بمحافظة مسقط بسلطنة عُمان.
3. الحدود الزمانية: سيتم إجراء هذه الدراسة في العام 2023م.
4. الحدود البشرية: العاملين في وزارة العمل بسلطنة عمان.

1-7 مصطلحات الدراسة:

الجودة:

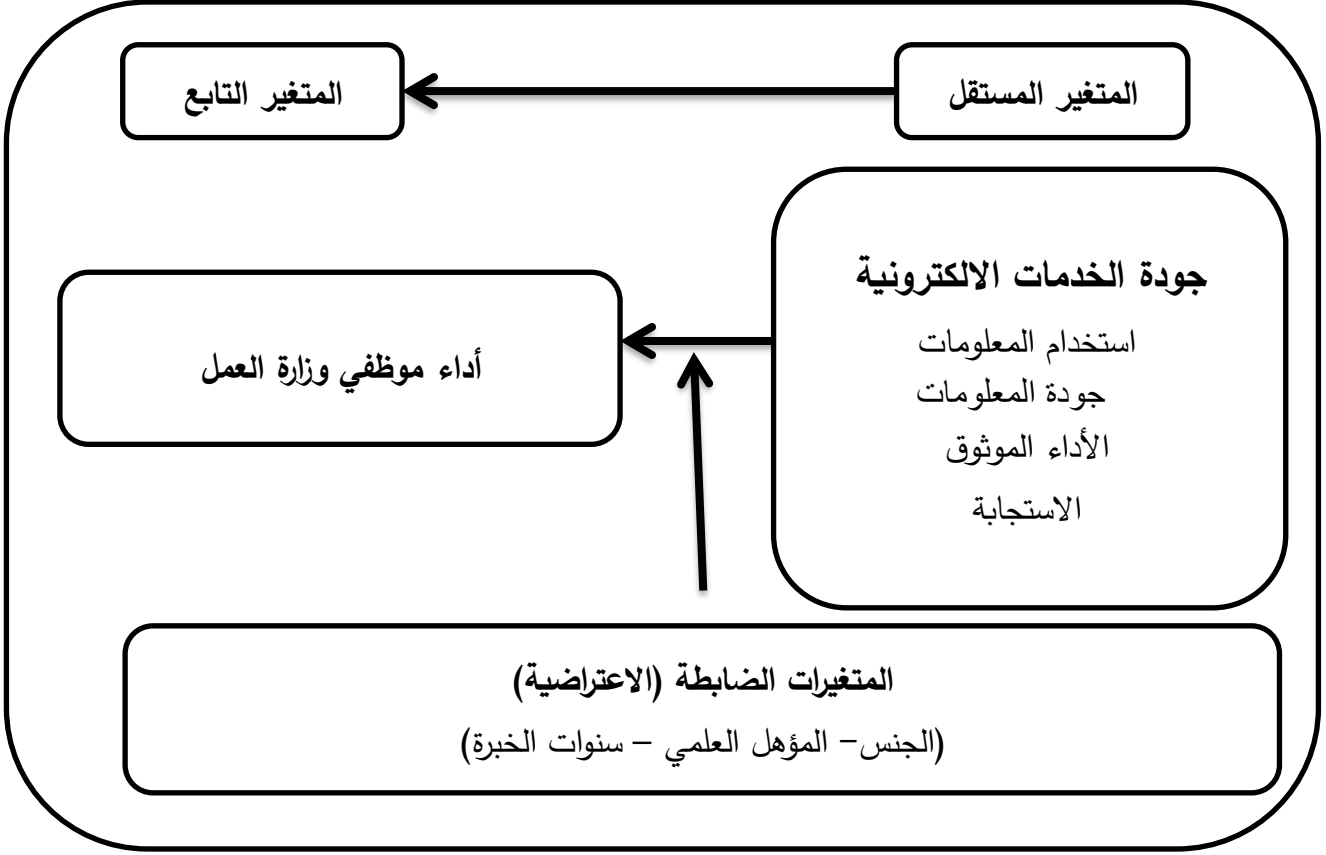
تعرف الجودة في المؤسسات الخدمية بانها: " مقياس يشير إلى أي مدى تلاقي الخدمة المقدمة توقعات العملاء وإنها تحدد حسب تصور العميل وليس تصورات مقدمي الخدمة، وأنها تحدد حسب تصور العميل وليس تصورات مقدمي الخدمة، لذلك من المهم جدًا تحديد احتياجات ورغبات العملاء، ثم تصميم الخدمة لتلبي هذه المتطلبات، وأن جودة الخدمة يمكن أن تساعد المنظمة التمييز نفسها عن غيرها من المنظمات وأن تكتسب ميزة تنافسية، وأن الجودة الفائقة للخدمة هي مفتاح للربحية (بخيت، 2022).

ويعرفها الباحث إجرائيًا بإنها: مدى كفاءة الخدمة المقدمة وإخراجها وفق الأهداف المخطط لها، وملائمتها لاحتياجات ومتطلبات العملاء.

جودة الخدمات الإلكترونية: تعرف بإنها " استخدام التكنولوجيا وتطبيقات الإنترنت المتاحة على المواقع الإلكترونية، لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات وتوصيلها إلى المستخدمين في الوقت المناسب بكفاءة وفاعلية" (الدحيات، 2021).

ويعرفها الباحث إجرائيًا بإنها: مدى ملائمة الخدمة الإلكترونية المقدمة مع ما يتوقعه العملاء والمنفعة الفعلية التي تعود عليهم من استخدام الخدمة الإلكترونية وتوافقها مع احتياجاتهم ومتطلباتهم الفعلية.

1-8 نموذج الدراسة



شكل رقم (1) نموذج الدراسة

الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: جودة الخدمات الالكترونية

المبحث الثاني: أداء الوظيفي وعلاقته بالإدارة الالكترونية

المبحث الثالث: الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

2-1-1 المبحث الأول: جودة الخدمات الإلكترونية

2-1-1-1 مفاهيم جودة الخدمات الإلكترونية

أولاً: مفهوم الجودة

لقد تعددت وتباينت التعريفات المتعلقة بالجودة، في وضع تعريف محدد لمعنى الجودة، ومن الصعب أن نجد تعريفاً بسيطاً يصفها ويعرفها تعريفاً شاملاً قاطعاً بسبب تعدد جوانبها، وسيظهر ذلك من خلال مجموعة من التعريفات التي سنوردها:

- وعرفها بني حمدان والزيون (2017) بأنها المواصفات الشاملة لخدمة معين، أو كيان محدد، وهذه المواصفات تتميز بقدرتها على تحقيق وإشباع الحاجات القائمة أو المتوقعة لمتلقي الخدمة. (حمدان خالد الزيون، 2017)
- الجودة هي توافر خصائص وصفات في المنتج (سلعة أو خدمة أو فكرة) تشبع احتياجات وتوقعات الزبون المعلنة والغير معلنة. (الدين، 2019)
- ومن التعريفات أيضاً بأنها تلك الخدمات المقدمة سواءً كانت المتوقعة أو المدركة، أي التي يتوقعها الزبائن أو التي يدركونها في الواقع العملي، وهي المحدد الرئيسي لرضا الزبون أو عدم رضاه، وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمؤسسات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها. (الدرابيع، 2021)
- الجودة من وجهة نظر الجودة الشاملة هي: معيار للتميز والكمال يجب تحقيقه وقياسه. (الدين، 2019)
- تعرف بأنها أمر فردي يعتمد على تفضيلات المستخدم التي يطلها في السلعة أو الخدمة، إذ إن المنتجات التي تقوم بإشباع هذه التفضيلات تعد هذه المنتجات الأعلى جودة. (الغزوي، 2021)

من خلال التعاريف السابقة للجودة يمكن تعريفها بأنها عبارة عن مجموعة من الصفات والخصائص التي يتميز بها المنتج والخدمة والتي تؤدي إلى تلبية حاجات المستهلكين والزبائن سواء من حيث تصميم المنتج أو تصنيعه أو قدرته على الأداء في سبيل الوصول إلى إرضاء هؤلاء الزبائن وإسعادهم. (المري، 2020)

ثانياً: مفهوم الخدمة:

لقد ظهرت تعريفات مختلفة للخدمة سواء في مجال التسويق أو في مجال المكنيات، ورغم وجود اختلاف بينهما، إلا أنها تشترك في عناصر وخصائص رئيسية مشتركة ومن بين التعريفات نجد: (فايزة، 2018)

- الخدمات عبارة عن جزء من المنتجات فالمنتجات إما أن تكون سلع أو أفكار أو أماكن أو أشخاص أو خدمات وهي منتجات غير ملموسة. (الطراونة، 2017)
- وعرفها (wright و lovelock) بأنها نشاط يقدم ويوفر الفوائد الى الزبائن في المكان والوقت المناسبين. (أكرم وهزيمة، 2015).
- هي منتجات غير ملموسة في الغالب تهدف أساساً إلى إشباع حاجات ورغبات الزبائن وتحقق المنفعة العادلة لهم نظير دفع تكلفة أو سعر مكافئ للتوقعات من هذه الخدمات (أبو عكر، 2016).
- يمكن تعريف الخدمة بأنها نشاط أو سلسلة من الأنشطة التي تكون ذات طبيعة غير ملموسة بدرجة أكبر أو أقل، تتم عند التفاعل بين الزبون ومقدم الخدمة و / أو باستخدام موارد أو منتجات أو أنظمة مقدم الخدمة، وقد يكون هذا النشاط استشارة طبية أو محاضرة، أو عملاً محاسبياً أو صيانة... إلخ. (فايزة، 2018)

- وهي نشاط أو مجموعة من الأنشطة التي تتمتع بطبيعة غير ملموسة أو غير مادية، ويتم من خلالها التفاعل بين العميل وبين الموظف المسؤول عن تقديم الخدمة، أو الأنظمة الخاصة بتقديم الخدمة، للوصول إلى حلول لمشاكل العميل أو تلبية لاحتياجاته. (العتيبي، 2020).

ثالثاً: مفهوم الخدمات الإلكترونية

- يسعى مقدمو الخدمات الإلكترونية بصفة عامة إلى الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات وتقنية الاتصالات في تقديم وتوفير الخدمات للعملاء، ولا أحد ينكر دور التكنولوجيا في التأثير وتسهيل الخدمات وتحويلها من خدمات تقليدية إلى خدمات إلكترونية. (على ونهى، 2017)
- وعرفها (الطراونة، 2019) بأنها لقاء بين مقدم الخدمة والمستهلك، حيث تختلف عن اللقاءات المادية التقليدية المعروفة في مجالات التسويق التقليدية، نظراً لغياب موظفي المبيعات وغياب العناصر المادية التقليدية، وخدمة العملاء فيه ذاتية.
- وهي تلك الخدمات التي تقدم عن بُعد من قبل مؤسسات القطاع العام والخاص بهدف تسهيل تداولها بين المستفيدين من خارج تلك المؤسسات عن طريق إحدى الوسائل الإلكترونية كالبريد الإلكتروني والإنترنت. (المنهالي، 2016).
- وتعرف الخدمة الإلكترونية في إطارها الواسع على أنها تنطوي على تقديم خدمة عبر وسائل وشبكات إلكترونية مثل الإنترنت ويتضمن هذا التصور ليس فقط الخدمات التي اعتادت مؤسسات الخدمة التقليدية على تقديمها، وإنما أيضاً تلك الخدمات المقدمة من قبل الصناعيين ممن يعتمد نجاحهم على جودة هذه الخدمات. (نسيبة، 2019)
- كما ينظر للخدمات الإلكترونية سواء كانت في شكل تعليم إلكتروني أو بنوك إلكترونية أو حكومة إلكترونية بأنها تقديم خدمات للجمهور بهدف تيسير الأعمال وتوفير الوقت واستثماره

وتحقيق رضا الجمهور ومواكبة التطور العلمي والبحث عن القيمة المضافة والجودة العالية.

(بوراس، 2018)

- وحسب (Zhamela): فهي تعرف على انها عبارة عن أفعال وجهود وأداء باستخدام تكنولوجيا المعلومات وتشمل خدمة البيع وخدمة الزبائن وخدمات التوصيل. (على ونهى،

(2017)

من خلال التعريفات السابقة نعرف الخدمة الالكترونية على انها عبارة عن خدمات تقدم عبر شبكات الكترونية مثل الانترنت ويتم التعامل بين مقدمي الخدمة ومتلقيها عن بعد بهدف اختصار المسافة والوقت.

رابعاً: مفهوم جودة الخدمة الالكترونية

- يعتبر مفهوم جودة الخدمة الالكترونية مفهوما حديثا نوعا ما بخلاف المفهوم الذي قدمه (Others & Parasuraman) حيث عرفت جودة الخدمة الالكترونية إلى أي مدى يسهل

الموقع على شبكة الانترنت التسوق والشراء والتسليم بكفاءة وفعالية. (مؤمن، 2017)

- وتشير جودة الخدمة إلى المفهوم الذي يقيس اختلاف ما بين توقعات متلقي الخدمة ومدركاته الفعلية نحو الخدمة، حيث عرف Parasuraman جودة الخدمة الالكترونية بمدى تسهيل الموقع على شبكة الانترنت التسوق والشراء والتسليم بكفاءة وفعالية. ويظهر أن جودة الخدمات الإلكترونية تعتبر عاملا رئيسيا في تحديد نجاح نشاطات المؤسسة التجارية الإلكترونية.

(وسيم وأحمد، 2017)

- وتعرف جودة الخدمات الإلكترونية بأنها قدرة الخدمة الإلكترونية على تحقيق المنفعة المستهدفة للزبون وتحقيق الرضا لديه من هذه الخدمة في ضوء معايير محددة. (العضايلة

والمحارب، 2017)

- تم تعريف مفهوم جودة الخدمة الإلكترونية استناداً إلى أبحاث التسويق عبر الإنترنت وجودة الخدمة على أنها: تقييم تقليدي يقدمه زبائن التميز وعروض الخدمة الإلكترونية في السوق الافتراضية ومنه فإنه يمكن فهم جودة الخدمة الإلكترونية على أنها تقييم كفاءة وفعالية التجارة عبر الإنترنت وشراء وتسليم منتج أو خدمة ولتوفير خدمة عالية الجودة، يجب أن يعرف المديرين كيفية تقييم الزبائن للخدمات الإلكترونية وإدراكهم لها، كما أن جودة الخدمة الإلكترونية تساعد المنظمات في تحقيق الأرباح المستهدفة عن طريق عملها على الحفاظ على الزبائن لفترة طويلة. (Sulimen, 2017),
- عرفها (Santos) بانها " التقييم والحكم الشامل للعملاء عن جودة الخدمات الإلكترونية المطروحة في السوق الافتراضي. (الباهي، 2016)
- ويمكن تعريف الجودة الإلكترونية على أنها "الشكل الأخير وربما الأرقى لتطور مجالات واهتمامات سياسات وجهود تطوير وتحسين الجودة". (مدروس ومزياني، 2022)
- كما تم وصفها على أنها التقييم العام للمستخدمين وحكمهم على التميز في جودة الخدمة المقدمة بشكل الكتروني والتي تختلف طرق تقييمها عن الخدمات التقليدية فلا يستطيع الزبون الحكم والتقييم على كل عملية فرعية بصورة منفصلة من خلال زيارة الموقع الإلكتروني ولكنه يقيم الخدمة الإلكترونية بصورة شاملة في الموقع وكل خدمات المقدمة فيه. (ليندة، 2021)
- بالتالي فإن جودة الخدمة الإلكترونية تتضمن تقديم خدمات الكترونية ترتقي لتطلعات المستخدمين من حيث اختصار الوقت وتقليل التكلفة، وتكون سهلة لأنها تعتمد على الخدمة الذاتية وذات جودة تمكن المؤسسة من خلالها المحافظة على مكانتها سوق المنافسة. (كريمة، 2021)

وبالاعتماد على التعاريف السابقة يمكن تعريف جودة الخدمة الإلكترونية بأنها: فاعلية الخدمة الإلكترونية وقدرتها على تحقيق أهدافها، ومدى ملائمة الخدمة المقدمة لرغبات المستخدمين وقدرتها على تلبية احتياجاتهم ورغباتهم من خلال توفير المعلومات والبيانات بسهولة ووضوح وفي الوقت المناسب.

2-1-2 خصائص الخدمات الإلكترونية

هناك خصائص تتميز بها الخدمات الإلكترونية فهي كما ذكرها (ملكاوي، 2016) كما يلي:

- 1) الخدمة غير ملموسة ويتضح ذلك بأن الخدمة لا يمكن رؤيتها أو تذوقها أو تسوقها أو لمسها أو سماعها وذلك قبل طلبها.
- 2) الخدمة متغيرة بمعنى أن أداء كل موظف في تقديم الخدمة يختلف عن الآخر ومن وقت لآخر حتى في نفس المؤسسة، لذلك تهتم بعض المؤسسات كثيرا بعملية اختيار وتدريب الموظفين من أجل زيادة كفاءتهم وضمان مستوى الخدمة المقدم.
- 3) تزامن تقديم الخدمة والاستفادة منها، حيث تتميز بأن تقديمها واستهلاكها يحصل في آن واحد، فمقدم الخدمة يعتبر جزءًا من الخدمة نفسها سواء كان إنسانًا أو آلة، وسلوك مقدم الخدمة يؤثر بشكل كبير على جودة الخدمة لذلك نجد أن جودة الخدمة ترتبط بالأسلوب الذي تقدم فيه.
- 4) الخدمة غير قابلة للتخزين بمعنى أنها غير مادية وإنما تحسين الخدمة المقدمة من خلال الوقت الذي يستغرقه الموظف في تقديمها وإنجازها بشكل كامل وسهولة الحصول عليها وحل أي مشاكل تعيق تقديمها.

3-1-2 معايير جودة الخدمات الالكترونية الرئيسة:

للجودة الخدمات الالكترونية معايير أربع بيانها على النحو التالي: (نسبية، 2019)

1. الاستخدامية (Usability)

2. جودة المعلومات (Information Quality)

3. الأداء الموثوق (Reliability)

4. الاستجابة (Responsiveness)

أولاً: سهولة الاستخدام (Usability)

يمكن تعريف سهولة الاستخدام بأنها قابلية التفاعل مع الموقع الالكتروني للوزارة وسهولة الشغل في الموقع وسرعة الإنجاز للمهام، ويقوم هذا البعد على دراسة الية عمل الخدمات الالكترونية ومدى سهولة الاستخدام بالنسبة للمستخدمين، ومدى وضوح الأوامر والخدمات والخطوات لإنجاز المطلوب (قليل وواضح، 2020)

وهي قابلية الخدمة للاستخدام بسهولة من أجل تحقيق هدفٍ معين. قابلية الاستخدام تعني أيضاً طرق قياس سهولة الاستخدام ودراسة المبادئ الكامنة وراء مدى الكفاءة أو أناقة تلك الخدمات. ويرى الباحث بأن اليسر والسهولة وعدم التعقيد في إجراءات الموقع الالكتروني يجع الطالب مقبلاً بشكل أكبر على استخدام الموقع وتصفح والاستفادة منه، فما كان اليسر في شيء الا زانة وعلى النقد فلو كان الموقع صعباً وبطيئاً ولا يوجد إرشادات كافية فان الطالب او الموظف سيشعر بان عملية تصفح الموقع تهدر وقته وجهده وبالتالي سيقبل عدد مرات الاستخدام او زيارة الموقع.

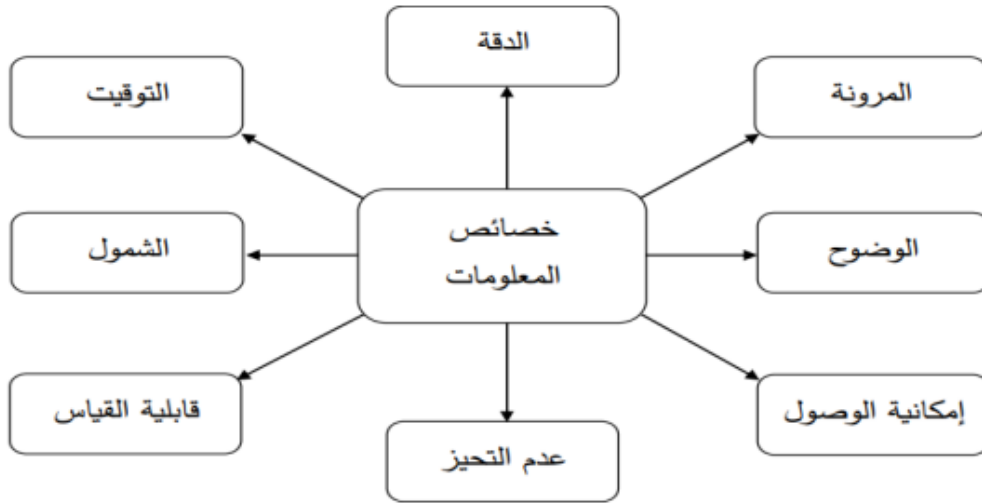
ثانياً: جودة المعلومات (Information Quality)

يتعلق هذا المجال بمدى ملائمة المعلومات لأغراض المستخدم، ويعبر عن جودة المحتوى في البرامج والمواقع الالكترونية، ويشمل ثلاث مؤشرات (البساطة والدقة والتحديث) (الكفارنة، 2022).

ويقصد بها مدى سهولة الخدمة من حيث توفر المعلومات الكاملة عنها بالإضافة لبساطتها وكمالها بحيث تكون متكاملة ومؤدية للغرض المطلوب منها بشكل كامل.

ولا بد ان تتميز المعلومات الموجودة على الموقع الالكتروني بالخصائص التالية كما يوضحها

الشكل التالي:



شكل رقم (2) خصائص المعلومات الإلكترونية

المصدر (جيجخ، 2018)

ثالثاً: الأداء الموثوق (Reliability)

تقيس هذه المعايير مدى ثبات الخدمة وحصولها على ثقة المستخدمين من حيث الأداء والامتانة. ويقصد به قدرة الخدمة على القيام بمهمتها المنوطة بها ضمن شروط عمل محددة خلال فترة زمنية معينة.

ويتضمن بعد الأداء الموثوق أن يتم توفير كافة الخدمات التي تفي باحتياجات المستخدمين وتوفير المعلومات الكافية والحلول المناسبة في الوقت المناسب وان يرتبط تقديم الخدمات بجدول زمني محدد وان يتم تقديم الخدمة بالشكل المطلوب من اول زيارة للمستفيد (أبو بكر، 2015).

ويرى الباحث أن الأداء الموثوق يكون أكثر صعوبة في الخدمات الالكترونية عنه في الخدمات التقليدية، فالتعامل مع المستفيدين وجهاً لوجه يجعل مقدم الخدمة قادراً على ان يفي بوعوده في الوقت المناسب الجودة المناسبة ولكن في الخدمات الالكترونية فيدخل الامر متغيرات أخرى دخيلة يمكن ان تؤثر على جودة الخدمة مثل سرعة الانترنت او ضعف مهارات الطالب في التعامل مع المواقع الالكترونية وغيرها.

رابعاً: الاستجابة (Responsiveness)

عرف الكفارنة (2022) بمقدار من التعليمات الواضحة والأدلة وتوفير الارشادات للمستفيد عند قيامه باستخدام الخدمات الالكترونية للبحث عن المعلومات ومثالها ايقونات المساعدة في المواقع الإلكترونية.

وهي قدرة الخدمة على اكمال المهام المنوطة بها ضمن فترة زمنية محددة، وتشير الاستجابة الى سرعة في تقديم الخدمة والرد السريع على الاستفسارات وطلباتهم وشكاويهم، (النوافلة، 2015).

يجب أن تتمتع الخدمة باستجابة عالية في خدمة عملاء المؤسسة الحكومية، وهذه الاستجابة يمكن تقييمها من خلال ثلاثة أبعاد، يشمل سرعة إجراء الخدمة، والتجاوب مع مخاوف الفئات المستهدفة (المستفيدين) والتوقع بالتغيرات التي تطرأ على حاجة المستفيدين.

ويرى الباحث أن سرعة الاستجابة من أهم الأبعاد التي تهم متلقي الخدمة في تعامله مع الخدمات الالكترونية في الوزارة فان غياب اللقاء الوجيه بين مقدم الخدمة والمستفيد في حالة الخدمات الالكترونية يجعل الحكم على جودتها صعباً، لذا فان توفير الخدمة بسرعة وتلقي الرد المناسب والسريع وعدم الانتظار لفترة طويلة للإجابة عن الاستفسارات والمشكلات تقنع المستخدمين انهم محل تقدير واحترام من قبل الوزارة التي تقدم الخدمة وتشعر المستفيد ان الوزارة له ومعه ويهمها امره ويشغلها ما يشغله وتسعى لتوفير كل ما يلزمه بالسرعة والجودة المطلوبة وفي اقصر وقت ممكن.

4-1-2 مجالات الخدمة الالكترونية في وزارة العمل

يمكن تحديد مجال الخدمات الالكترونية على النحو التالي: (بوراس وبوعشة)

أ- الخدمات الالكترونية بين المؤسسات.

ب- الخدمات الالكترونية بين المؤسسة والحكومة.

ت- الخدمات الالكترونية بين المؤسسة والزيبون.

ث- الخدمات الالكترونية بين الحكومة والمواطن.

في ضوء ذلك يمكن القول ان المؤسسة سواء كانت في القطاع العام او القطاع الخاص - وفي هذه الدراسة تتمثل المؤسسة في (وزارة العمل) - تتفاعل مع عملائها أو مواطنيها وتقدم الخدمات الالكترونية بين الوزارة والمواطنين المنتفعين من خدمات الوزارة.

5-1-2 أهمية الخدمات الإلكترونية في وزارة العمل

يمكن تحديد أهمية تطبيق الخدمات الإلكترونية فيما يلي: (فايزة، 2018م)

- 1) تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات واختصار الخطوات العديدة لإنجاز المعاملات مما يؤدي إلى تخفيف العبء.
- 2) الربط الإلكتروني بين المستخدمين ووزارة العمل لضمان سهولة التواصل بينهم.
- 3) تقليل الاعتماد على الورق واستخداماته والرسوم المرتبطة به سواء للحفاظ أو التوثيق.
- 4) التأكد من دقة وموثوقية البيانات وإعطاء المستفيد ثقة أكبر في استخدامها.
- 5) القدرة على إجراء الأعمال عن بعد وتقليل الازدحام وتقليل الضغط.
- 6) تسهيل الوصول إلى الخدمات والمعلومات في أي وقت.
- 7) تقديم خدمات أفضل للمستخدمين مبنية على الشفافية والمصادقية.
- 8) تقليل الأخطاء المتعلقة بالعامل البشري.
- 9) رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة من وزارة العمل.
- 10) مواكبة التقدم الهائل للعلوم والتكنولوجيا والإعلام.
- 11) إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة والتخفيف منه إلى أقصى حد ممكن.
- 12) خلق تأثير إيجابي في المجتمع من خلال تنمية المهارات التكنولوجية لدى المستخدمين.
- 13) استيعاب عدد أكبر من المستخدمين في وقت واحد، وعدم الانتظار في صفوف طويلة لإنجاز المعاملات.

2-2 المبحث الثاني: أداء الموظفين

1-2-2 تعريف الاداء:

يقصد بالأداء العمل والفعل الذي يقوم به شخص من اجل انجاز عمل ما بفضل ما يمكن وجودة عالية. لكي نتمكن من ان نصفه عمل مكتمل وشامل، ويعتبر الأداء العنصر الاساسي والمهم فى المنظمة كونه يساهم في تحقيق أهدافها. (الفهمي، 2020).

2-2-2 الاداء الوظيفي:

عددت تعريفات الأداء الوظيفي حيث يشير كلاً من (السديري والعتيبي 2022) إلى أن الأداء الوظيفي ناتج عن مقارنة حجم مستوى ما قام به العامل في عمله مع المنتظر القيام به، ومنه يجسد مدى كفاءة الأفراد للقيام بالأعمال التي توكل إليهم خلال فترة زمنية محددة، مع مراعاة كمية الجهد المبذول، ومدى مطابقته مع المواصفات الكمية والنوعية للإنتاج.

الأداء الوظيفي هو ذلك النشاط أو الجهد المبذول من طرف الفرد، سواء كان جسمياً أو فكرياً من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له، وهو الأثر الناتج من جهود الفرد، والتي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام، وهذا يعني أن الأداء الوظيفي هو إنتاج موقف معين، يمكن اعتباره نتاجاً للعلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور الوظيفي المهم للفرد (نجم الدين وبوبكر، 2020).

يمكن تعريف الأداء الوظيفي بأنه الطريقة أو الأسلوب الذي يستخدمه الفرد، لإنتاج مخرجات أثناء قيامه بمسؤوليات وواجبات الوظيفة، حيث إن حجم وأهمية هذه المخرجات تعبر عن حجم الأداء (زغرد، 2020)

ومما سبق يتضح أن الأداء الوظيفي عبارة عن حصيلة جهد وسلوك، وإنجاز عمل، وكخلاصة فإن الأداء الوظيفي ينطوي على ما يلي:

- الناتج الذي يحققه الموظف.
- حصيلة التفاعل بين كلا من الجهد والقدرات والخبرات
- عملية تحويل المدخلات إلى مخرجات
- جهد منسق من أجل إنجاز العمل بدقة وفي أقصر وقت وبأقل تكلفة.
- سلوك يحقق نتيجة.

3-2-2 معوقات تقييم الأداء الوظيفي

طالما أن تقييم العاملين يتم عن طريق الفرد، لذلك عادة ما يتعرض لعدد من الأخطاء أو الضعف، وبعض هذه الأخطاء يكون شائع في بعض طرق التقييم عن الأخرى، كما يتضح من مناقشتنا لهذه الأخطاء على الوجه التالي: (نجم الدين وبو بكر، 2020).

تأثير الحالة: حيث اتجه معظم القائمين بإتاحة الفرصة لخصائص التقدير أن تؤثر بدرجة كبيرة على باقي الخصائص، وبالتالي على تقدير الكفاءة، وهناك الكثير من المقيمين الذين يعطون الفرد نفس التقدير الذي يعطى لكل العوامل، حيث يتم الحكم على كفاءة الفرد وفقاً لصفة أو خاصية واحدة، والتي تشكل التقدير الكلي للكفاءة.

الميل للتساهل أو التشدد يتجه بعض المقيمين إلى السخاء أو التشدد في تقديراتهم حيث يعطون تقديرات عالية أو منخفضة للفرد، ويعتبر ذلك خطأً شائعاً كبيراً في التقييم مما يقلل من قيمة التقييم وأهميته.

الاتجاه الوسط في التقدير: يعارض بعض المقيمين أن يقيموا كفاءة مرؤوسهم عند نهاية المقياس المدرج، فإن كان المقيم يدرك جيداً أن سياسة إدارة المؤسسة تملّي عليه تقييم العاملين على فترات منتظمة فإنه يميل غالباً إلى ناحية الوسط في التقدير وغالباً يكون السبب في هذا الاتجاه نحو الوسط

في تقدير الكفاءات مرجعه نقص المعرفة بسلوك الأشخاص الذين يتم تقدير كفاءتهم أو أنه غير مدرك لأداء بعض الأفراد، أو عدم توفر الوقت لوضع التقدير على أسس موضوعية وسليمة أو عدم اهتمامه بوضع تقدير سليم. (نجم الدين وبو بكر، 2020).

العلاقات الشخصية المتداخلة (التحيز): إن شعور المقيم اتجاه كل فرد من مرؤوسيه سواء كان ذلك الشعور له تأثير كبير على تقديراته له، ويظهر ذلك بوضوح في المواقف التي تكون فيها المقاييس الموضوعية ل أداء غير متاحة، أو من الصعب إعدادها.

ويرى الباحث أن معوقات الأداء الوظيفي متعددة ومتنوعة، تبعاً لمتغيرات ذات علاقة بطبيعة الوظيفة أو المقيم أو نظام المؤسسة وأي من هذه المعوقات يؤثر سلباً على تقييم الأداء الوظيفي.

الوسائل التي تساهم في تحسين الأداء الوظيفي

يوجد العديد من الوسائل والأساليب التي تساعد في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، وهذه الوسائل تتضمن الهيكل التنظيمي والعنصر البشري والآلات والمعدات والتكنولوجيا المستخدمة، ومن تلك الوسائل التالي (شيباني، 2020).

- تنمية القوة البشرية بالتدريب.
- الإدارة بالأهداف.
- حل الدوافع والحوافز لدى العاملين.
- المشاركة والعمل الجماعي.
- تصميم العمل.
- إزالة العناصر غير المنتجة في العمل.
- استخدام أساليب عمل محسنة.

4-2-2 عوامل نجاح العمل الوظيفي:

من الطبيعي بأنه اي شخص او فرد يحلم بأن يكون متميز ونجاح في حياته بالمثل المؤسسات الحكومية وغير الحكومية فهي تسعى لتحقيق النجاح والتميز في عملها للوصول لأعلى المراتب وتنفيذ العمل بجوده ودقه عالية. وهذا النجاح يتحقق ويأتي بعد توفر عدة شروط فيما يلي أهمها:

1. العمل على تطوير المهارات:

يجب على الفرد او الموظف داخل المؤسسة ان يحرص على تجديد مهارته بشكل مستمر واكتساب مهارات جديدة بين فتره واخرى في مجال العمل عن طريق الاطلاع على افكار جديده والمشاركة في دورات تدريبيه تخص مجال عمله. ولعل مواقع التعلم عن بعد اصبحت متاحه وسهله للتوصل اليها في كل مكان وزمان (Aseri, 2018).

2. الايمان بالقدرات الشخصية:

يجب على الموظف الناجح ان يمتلك صفه الثقة بالنفس وان يكون مؤمن بقدراته في التميز وهذا من شأنه ان يساعده ويلهمه على العطاء المستمر وينمي الابداع والابتكار بداخله. وفي المقابل يجب ان تكون هذه الثقة بحدود بحيث لا تتحول الى غرور ومن ثم يعود بالسلب الى الموظف والشركة بعدها (Aseri 2018)

3. الاهتمام بسير العمل داخل المؤسسة

صفات الموظف الناجح في المؤسسة كثيره ومن ضمنها ان يكون على دراية كاملة بكافة الاحداث التي تتعرض لها المؤسسة. لأنه ذلك يكسبه خبره وانتماء أكثر للمؤسسة. مما يجعله يتعرف أكثر على مسؤولياته في مؤسسة العمل (Alqudah & Muradkhanli. 2021).

4. تقديم الاقتراحات والحلول تجاه مشاكل المؤسسة

ومن اهم عوامل النجاح الوظيفي ايضا هو ان يشارك الموظف في تقديم الحلول المناسبة للمشاكل التي تتعرض لها مؤسسته. بالإضافة عليه ان لا يتردد في تقديم الافكار والآراء الى رئيس العمل بحيث يمكن ان يساهم رايه هذه في اتخاذ القرار المناسب لحل المشكلة.

5. لا تجعل هدفك الربح فقط:

صحيح ان الهدف من الانضمام للمؤسسة هو توفير متطلبات الحياة وكسب الارباح الا ان على الموظف الناجح ان لا يطمح فقط الى المادة. لان من الطبيعي ان التفكير الدائم في الربح المادي فقط يجعل روتين الموظف في العمل ممل. ويكون تقدمه في العمل بطيء جدا وتقل قدرته في اكتساب المهارات والقدرات لأنه ميوله وهدفه يكون فقط المال. لذا يجب على موظف ناجح ان يهتم اولا بالأبداع واكتساب المهارات التي سوف تساعده في تطويره اداءه وعلى النجاح الوظيفي ومن ثم الربح الوافر (Aseri, 2018).

6. الحرص على ترك انطباع جيد لمديرك بالعمل:

العلاقات الجيدة في مكان العمل يعتبر شيء ضروري واساسي في النجاح الوظيفي فكيف إذا كانت هذه العلاقة مع مديرك. لذا علاقة الموظف مع المدير تعتبر سلاح ذو حدين، فاذا كانت العلاقة جيدة بينهم يساهم ذلك على نجاح الموظف وتطوره بشكل ملحوظ في الوظيفة اما إذا كان عكس ذلك فسوف يصبح ذلك مصدر ضغط على الموظف يعيق من اداء وظيفته بالشكل المطلوب (Alqudah & Muradkhanli. 2021).

ونظرا لذلك يجب على الموظف ان يلاحظ مدى تقدمه وتميزه في العمل من خلال انطباع المدير عنه. ويسعي الى معرفة التقييم الدوري لمستوى اداءه في العمل ويحرص على ابداء الاهتمام في اتباع الارشادات والتوجيهات الصادرة من مديره.

7. العلاقات الطيبة في محيط العمل

كما ذكرنا سابقا على اهمية العلاقات داخل المؤسسة لذا يجب ان نؤكد هنا على ضرورة توطيد العلاقات الطيبة التي تسودها الاحترام المتبادل بين الموظفين وتجنب العلاقات التي يسودها التوتر مع اي شخص في المؤسسة لان ذلك يؤدي الى عدم الاستقرار ويؤثر سلبا على النجاح الوظيفي (السيد، 2020).

8. تنظيم الوقت بشكل صحيح

مما لا شك فيه ان تنظيم الوقت أمر مهم في نجاح حياة الشخص وايضا في النجاح الوظيفي، فيجب على الموظف ان لا يفرط في ساعات العمل ويركز في واجباته الوظيفية خلال هذه الساعات. فتنظيم الوقت داخل المؤسسة يجب ان يكون بوضع الاولويات وانجاز الالهام ثم المهم. فيجب ان يكون عطاء الموظف وافر ولا يبخل في عطاءه حين يحتاج عمله مزيد من العمل والعطاء (شاهين، 2021).

5-2-2 أهمية الاداء الوظيفي

ترجع اهمية الاداء لما له اهمية وفوائد للمؤسسة ومنها (Alqudah& Muradkhanli,2020)

1. يعتبر الاداء الوظيفي مؤشر مهم لمعرفة درجة تحقيق رؤية ورسالة المؤسسة.
2. ويعبر ايضا الاداء الوظيفي لدرجة مستوى نجاح وتميز الافراد داخل المؤسسة من حيث تنفيذ المهام الموكلة إليهم ودرجة تنفيذها لها.
3. وترجع فائدته ايضا بحيث يعتبر وسيلة لتحقيق اهداف المؤسسة.
4. يساهم في استمرارية وبقاء المؤسسة في السوق نظرا لاستمرار تطور وتقدم اداء المؤسسة.

6-2-2 العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

يشير ناجي (2020) الى أن العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي هي:

➤ العوامل السيكولوجية الأساسية:

تتمثل في الإدراك والاتجاهات والدوافع، وكل هذه العوامل تسهم في تكوين شخصية الفرد.

➤ العوامل الاجتماعية:

يقصد بها العوامل التي تحكم تفاعل المدير مع جو العمل الاجتماعي وعلاقاته بالزملاء والمرؤوسين.

➤ العوامل الحضارية:

يقصد بها مجموعة العوامل التي تتمثل في الأنماط الثقافية السائدة في المجتمع، ومدى تأثيرها على الأداء، وكذلك تقاليد المجتمع وعاداته.

➤ قدرات ومهارات الفرد:

يقصد بها القدرات والمهارات التي يتمتع بها الفرد في اتخاذ القرارات وكذلك قدراته ومهاراته على الاتصال والمشاركة، وعلى ذلك فإن العوامل المؤثرة في القرار هي عوامل خاصة بالفرد، سواء قدراته أو اتجاهاته أو دوافعه، وعوامل خاصة بالموقف المحيط بالفرد.

7-2-2 قياس جودة الاداء

لا يمكن ان يكتمل التطور والتحسين للمؤسسة إذا كانت ليس لديها علم اين هي الان من حيث واقع عملياتها في السوق، نظرا لان ذلك يجعلها ايضا غير قادره على معرفة مستقبلها وبالتالي لن يكون لديها القدرة للوصول الى حيث تريد. يعتبر قياس الاداء ومدى جودته شي مهم واساسي لأي مؤسسة وهو عبارة عن اتخاذ طرق منظمه من اجل تقييم المدخلات والمخرجات والعمليات في المؤسسات. فهو ايضا اداة مهمه للحكم على سير العمل في المؤسسة والحكم على الموازين وغيرها. وبدون هذا المقياس الواضح المتعارف عليه داخل المؤسسة سوف تتحول الامور والحكم حسب مزاج الموظفين وتقديراتهم وانطباعاتهم. هناك فرق بين قياس الاداء الوظيفي للمؤسسة وبين ادارة اداء المؤسسة، فقياس الاداء يعكس مدى نجاح المؤسسة ومشاريعها واستراتيجياته وذلك بعد التزويد بالبيانات والمعلومات حول وضع المؤسسة. ما ادارة اداء المؤسسة فيتضمن تحسين وتطوير الأداء لدى العاملين بعد قياسه ومن ثم القيام بأخذ القرارات وتصحيحها يتبعها بعد ذلك تنفيذ خطط تحسين وتطوير اداء الوظيفي للمؤسسة. (الحسن، 2019)

2-3 المبحث الثالث: الدراسات السابقة والتعقيب عليها

2-3-1 أولاً: الدراسات السابقة التي تناولت جودة الخدمات

1- دراسة النوافلة (2015). بعنوان: " تقييم مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها

مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة"

هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة، وتم استخدام مقياس جودة الخدمة الإلكترونية الذي طوره كل من (Griffithshe & Brophy. 2002) وزع على عينة من الجامعة الأردنية بطريقة عشوائية بلغ عددهم (١٧٠) طالبا وطالبة، وقد استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، ومن أهم النتائج: أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية جاء بدرجة متوسطة من وجهة نظر طلبة الجامعة الأردنية، جاء بعد الاستجابة في المرتبة الأولى، تلاه بعد سهولة الاستخدام، ثم بعد التعاطف، جاء ف المرتبة الرابعة بعد المميزات الإضافية والشكل العام، ثم بعد المصداقية، وأيضاً بعد الأداء، وأخيراً بعد المواكبة، كما توصلت إلى عدم وجود فروق في مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلابها يرجع إلى متغيرات (الجنس، الكلية، العمر، المستوى الدراسي).

وقدمت الدراسة بعض التوصيات أهمها: أن تعمل مكتبة الجامعة الأردنية على تحديث الخدمات الإلكترونية ومواكبة التطور الحاصل في نظام أتمته مكتبات العالم.

2-دراسة فهيم (2020). بعنوان: " أثر جودة الخدمة الإلكترونية المقدمة في كسب الولاء

الإلكتروني للعملاء: دراسة تطبيقية على مجموعة المصرية للاتصالات".

هدفت الدراسة إلى التحقق من مدى تأثير جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة على الموقع الخاص بمجموعة المصرية للاتصالات في الولاء الإلكتروني لعملائها بوجود الرضا الإلكتروني كمتغير وسيط، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ويتمثل مجتمع الدراسة في العملاء الذين يستخدمون خدمات الموقع الإلكتروني للمجموعة، واستخدمت الدراسة أسلوب العينة المتاحة في اختيار المشاركين لجمع البيانات المطلوبة عن طريق أداة الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن جميع أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية التي تم فحصها (فيما عدا بعد سهولة استخدام الموقع) وكان لها أثر دالاً إحصائياً يبين الرضا الإلكتروني، وكانت تلك الأبعاد (بخلاف المظهر العام للموقع) لها تأثير إيجابي ومباشر في الولاء الإلكتروني، كما كشفت النتائج عن وجود أثر ذي دلالة إحصائية لرضا العملاء الإلكتروني على ولائهم الإلكتروني، بالإضافة إلى وجود تأثير إيجابي لأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية المقدمة (باستثناء أمن وبنية الموقع) بشكل غير مباشر في كسب الولاء الإلكتروني من خلال الرضا الإلكتروني.

3-دراسة الهزيمة (2020). بعنوان: أثر جودة خدمات الحكومة الإلكترونية في مستوى رضا

المستفيدين في المملكة الأردنية الهاشمية.

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر جودة خدمات الحكومة الإلكترونية التي تقدمها المؤسسات الحكومية في مستوى رضا المستفيدين في المملكة الأردنية الهاشمية، وتمثل مجتمع الدراسة في جميع المواطنين المستفيدين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المؤسسات الحكومية ويبلغ عددها (19) مؤسسة في المملكة الأردنية الهاشمية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقام الباحث بتطوير

استبانة مكونة من (40) فقرة حيث تم توزيعها على عينة الدراسة التي اشتملت على عملاء المؤسسات الحكومية وعددهم (400) مواطن تم اختيارهم بشكل عشوائي في الأردن، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: وجود تفاوت ملحوظ في تأثير أبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية على مستوى رضا المستفيدين إلا إنه كان مرتفعاً بشكل عام لكل الأبعاد، وجاء ترتيبه تنازلياً كالآتي: (الاستجابة، سهولة الاستخدام، الأمان، توفر المعلومات، حداثة الخدمة)، كما كشفت النتائج عن وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لجودة خدمات الحكومة الإلكترونية بأبعادها (سهولة الاستخدام، وتوفر المعلومات، وحداثة الخدمة، والأمان، والاستجابة) على مستوى رضا المستفيدين بأبعاده (الإدراك، والتوقع) في المملكة الأردنية الهاشمية، وقدمت الدراسة بعض التوصيات منها: ضرورة العمل على زيادة الاستجابة بشكل أكبر على كافة استفسارات المستخدمين التي تتعلق بالخدمات الحكومية على المواقع الإلكترونية، وزيادة تطوير وتحديث الخدمات الإلكترونية.

4-دراسة بخيت (2022). بعنوان "تأثير جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء بالقرى

السياحية بمحافظة البحر الأحمر - مصر "

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 ببعد السرية، والأمان، وبعد توفير الوقت، وسهولة الاستخدام لتأثيرها الإيجابي المباشر على جودة الخدمات الإلكترونية في القرى السياحية في محافظة البحر الأحمر.

2-3-2 ثانيًا: الدراسات التي تناولت جودة الأداء الوظيفي

1-دراسة (Pan, & Lim&, Lee., & Teoh (2021) بعنوان: الاحتفاظ بالموظفين والأداء

الوظيفي وممارسات الموارد البشرية: دراسة صناعة التجارة الإلكترونية.

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التحقيق في القضايا المتعلقة بالاحتفاظ بالموظفين والأداء الوظيفي وممارسات الموارد البشرية في صناعة الإنترنت في جيانغسو، الصين واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأن ممارسات الموارد البشرية الأربعة (التدريب والتطوير، الراتب، تقييم الأداء والأجر التنافسي) يؤثران بشكل كبير على الأداء الوظيفي. الى جانب ذلك، الوظيفة يؤثر الأداء بقوة وإيجابية على الاحتفاظ بالموظفين. منذ ممارسات الموارد البشرية ضرورية للاحتفاظ بالموظفين في سوق التجارة الإلكترونية، من خلال التطوير وتحسين رأس المال البشري، قد يتحسن أداء الموظف تدريجياً. يجب على أصحاب العمل أيضا تعزيز التدريب والتطوير، والراتب، وتقييم الأداء.

2-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 ديانت 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.

3-دراسة محمد (2021). بعنوان: الفروق في جودة الأداء الوظيفي لدى المديرين في ضوء المتغيرات الديمغرافية.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن الفروق في جودة الأداء الوظيفي لدى المديرين في ضوء المتغيرات الديمغرافية. واعتمدت الدراسة على المنهج التجريبي، والمنهج التحليلي والمقارن. وتمثلت أداة الدراسة في مقياس جودة الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس، تم تطبيقها على عينة مكونة من (20) مدير ومديرة من مديري مدارس التعليم الأساسي بمحافظة أسوان، تم تقسيمهم إلى مجموعتين مجموعة تجريبية ومجموعة ضابطة، وذلك في الفترة في النصف الأول من العام الدراسي (2020-2021م). وجاءت نتائج الدراسة مؤكدة على وجود قيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) مما يدل على فاعلية البرنامج الإرشادي في تحسين جودة الأداء الوظيفي لدى المديرين المجموعة التجريبية أي جاءت النتائج لصالح القياس البعدي.

4-دراسة أحمد (2022). بعنوان: أثر الرضا الوظيفي في أداء العاملين بالتطبيق على شركة جياذ- السودان 2019-2021 م.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر إدارة أداء العاملين في الأداء الوظيفي بالتطبيق في مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (63) موظفاً. 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 حسناً بأهمية نسبية (57.42%) من وجهة نظر العاملين، وجود أثر إيجابي لأبعاد إدارة أداء العاملين في الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.

5-دراسة عبد الرزاق (2022). بعنوان: أثر تطبيق الأعمال الإلكترونية في الأداء الوظيفي في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول).

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى وجود أثر لتطبيق الأعمال الإلكترونية في الأداء الوظيفي في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول)، وبيان مدى وجود أثر لتطبيق الأعمال الإلكترونية ممثلة بأبعادها على كل من حجم الأداء وسرعة الإنجاز وجودة الأداء في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول)، و اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من كافة الموظفين الإداريين الذين يعملون بمستوى الإدارة الوسطى في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول) في مركز الشركة الرئيسي في العاصمة الأردنية عمان والبالغ عددهم (120) موظفاً، وقد تكونت عينة الدراسة النهائية من (92) موظف من موظفي الشركة. كما تم تحليل إجابات عينة الدراسة من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج تمثلت في وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الأعمال الإلكترونية ممثلة بأبعادها (المتطلبات التكنولوجية، والمرونة والتكلفة) على الأداء الوظيفي بأبعاده (حجم الأداء وسرعة الإنجاز جودة الأداء) في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول). وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، قدم الباحث عدة توصيات كان من أبرزها التركيز على الأعمال الإلكترونية بشكل يضمن تقليل التكاليف الانتاجية، وضرورة التركيز

على حجم الأداء من خلال وضع خطط حالية واستراتيجية يتم من خلالها تحديد حجم الأداء لرفع الكفاءة الانتاجية لدى الموظفين في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول).

3-3-2 ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة

التعقيب على الدراسات السابقة التي تناولت جودة الخدمات

1. من حيث الهدف:

تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في الهدف العام وهو تناول الخدمات الإلكترونية، فقد هدفت دراسة النوافلة (2015) إلى تقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة، بينما هدفت دراسة فهيم (2020) إلى التحقق من مدى تأثير جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة على الموقع الخاص بمجموعة المصرية للاتصالات في الولاء الإلكتروني لعملائها بوجود الرضا الإلكتروني كمتغير وسيط، بينما هدفت دراسة الهزايمة (2020) إلى معرفة أثر جودة خدمات الحكومة الإلكترونية التي تقدمها المؤسسات الحكومية في مستوى رضا المستفيدين في المملكة الأردنية الهاشمية، أما دراسة بخيت (2022) فهدف إلى التعرف على تأثير جودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان) على رضا العملاء بالقرى السياحية بمحافظة البحر الأحمر، واختلفت دراستي عن هذه الدراسات في الهدف الرئيسي وهو: معرفة أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء العاملين بوزارة العمل في محافظة مسقط بسلطنة عُمان.

2. من حيث المنهج:

تشابهت هذه الدراسة مع جميع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

3. من حيث أداة الدراسة:

تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة باستخدام الاستبانة كأداة للدراسة

4. من حيث المجتمع والعينة:

اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المجتمع وعينة، ففي دراسة النوافلة (2015) فقد كانت عينة من طلاب الجامعة الأردنية، أما دراسة فهم (2020) تمثل مجتمع الدراسة في العملاء الذين يستخدمون خدمات الموقع الإلكتروني، ودراسة الهزايمة (2020) فكان المجتمع والعينة من عملاء المؤسسات الحكومية ودراسة بخيت (2022) فتمثل بالعملاء بالقرى السياحية بمحافظة البحر الأحمر، أما الدراسة الحالية فقد تمثل مجتمعها وعينتها من العاملين في وزارة العمل.

التعقيب على الدراسات التي تناولت جودة الأداء الوظيفي

1. من حيث الهدف:

هدفت دراسة (Pan, & Lim&, Lee., & Teoh (2021) للكشف عن الاحتفاظ بالموظفين والأداء الوظيفي وممارسات الموارد البشرية لصناعة التجارة الإلكترونية، بينما هدفت دراسة الحدرواي (2021) لبيان تأثير القيادة التكاملية في نظام تقييم الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية في مديرية بابل، أما دراسة محمد (2021) فقد تناولت الفروق في جودة الأداء الوظيفي لدى المديرين في ضوء المتغيرات الديمغرافية، ودراسة أحمد (2022) فهدفت للكشف عن أثر الرضا الوظيفي في أداء العاملين بالتطبيق على شركة جيا- السودان 2019-2021 م، وأخيرًا فقد هدفت دراسة عبد الرزاق (2022) للكشف عن أثر تطبيق الأعمال الإلكترونية في الأداء الوظيفي في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول).

أما الدراسة الحالية فقد هدفت الى الكشف عن أثر جودة الخدمات الالكترونية على الأداء الوظيفي لدى العاملين في وزارة العمل.

2. من حيث المنهج:

تشابهت هذه الدراسة مع جميع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

3. من حيث أداة الدراسة:

تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة باستخدام الاستبانة كأداة للدراسة

4. من حيث المجتمع والأداة

دراسة (Pan, & Lim&, Lee., & Teoh (2021) العاملين في صناعة الإنترنت في

جيانغسو، الحدرواي (2021). فالمجتمع والعينة من العاملين في مديرية تعليم بابل، ومن

ثم دراسة محمد (2021) فمجتمعها وعينتها مكونة من مديري ومديرات من مديري مدارس

التعليم الأساسي بمحافظة أسوان، اما دراسة أحمد (2022) فمجتمعها وعينتها من العاملين

في شركة جياي وأخيراً دراسة عبد الرزاق (2022) فمجتمعها من الموظفين في الشركة.

الاستفادة من الدراسة الدراسات السابقة

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بأنها تتناول جودة الخدمات الالكترونية في ظل التحول

الرقمي للسلطنة في وزارة العمل كونها أحد أبرز الوزارات في سلطنة عمان في ظل الأعداد الكبيرة

للموظفين فيها وتسعى هذه الدراسة لقياس الأداء الوظيفي فيها وبيان أثر جودة الخدمات الالكترونية

على الأداء الوظيفي لدى العاملين في وزارة العمل.

استفادت هذه الدراسة من الدراسات السابقة في تكوين فكرة عامة عن الخدمات الإلكترونية، ويمكن

توضيح بعض جوانب الاستفادة من خلال الآتي:

1. جمع بيانات نظرية عن الإطار النظري.

2. تحديد منهج الدراسة وتقسيم فصولها.

3. التعرف على أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية.

4. جمع مراجع عربية وأجنبية عن موضوع الدراسة.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة والإجراءات

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	الأهمية النسبية
7-3	صدق إدارة الدراسة
8-3	وثبات أداة الدراسة
9-3	المعالجات الإحصائية للبيانات

مقدمة:

تعتبر إجراءات الدراسة الميدانية ومنهجية الدراسة المتبعة من الأمور الهامة والاساسية في البحث العملي من اجل تحقيق اهداف الدراسة والحصول على البيانات وتحليلها وصولاً للنتائج وتفسيرها بشكل عملي وموضوعي وقد تتول الباحث في هذا الفصل وصفا لمنهجية الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة بنائها وصدق وثبات ادة الدراسة والمعالجات الإحصائية التي استخدمت لتحليل البيانات وفيها يلي تفاصيل ذلك:

1-3 منهجية وتقسيم الدراسة

نظراً لطبيعة الدراسة فقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لموضوع البحث، 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 وسلاطنية، 2012)

طرق جمع البيانات والمعلومات:

المصادر الأولية: اعتمد الباحث لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة من خلال جمع البيانات الأولية لموضوع الدراسة عبر الاستبانة كأداة رئيسية والتي تم تصميمها وفق أسس عملية سليمة.

المصادر الثانوية: اعتمد الباحث لأعداد الجانب النظري في الدراسة على البيانات الثانوية المتمثلة ب (الكتب والمراجع العربية ذات العلاقة المقالات والتقارير والأبحاث والرسائل الجامعية والأبحاث العلمية المحكمة وبالإضافة الى مراجعة بعض المواقع الإلكترونية التي تتسم بدرجة مصداقية عالية وغيرها)

3-2 مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في وزارة العمل والبالغ عددهم وفق إحصائيات وزارة العمل 2644 خلال فترة اعداد الدراسة سنة 2023م.

3-3 عينة الدراسة:

سيتم اختيار عينة عشوائية طبقية باستخدام معادلة "ستيفن ثامبسون" لتحديد حجم العينة من إجمالي مجتمع الدراسة البالغ (2644)، وبالتالي من الأفضل جمع 335 استجابة على الأقل. ومعادلة ستيفن ثامبسون على النحو التالي:

$$N = n * (1 - p) / \left\{ N - 1 * \left(\frac{d^2}{z^2} \right) \right\} + p(1 - p)$$

حيث إن:

N	حجم المجتمع
Z	قيمة الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 أي تساوي 1.96
P	نسبة توافر الخاصية والمحايدة وهي 0.50
D	نسبة الخطأ وهي 0.05

جدول (1): العينة حسب متغير الجنس والحالة الاجتماعية والمستوى التعليمي والعمر

النسبة	التكرار	الجنس
58.4	188	ذكر
41.6	134	أنثى
100.0	322	المجموع
النسبة	التكرار	المسمى الوظيفي
20.5	66	رئيس قسم
64.0	206	موظف
15.5	50	مدير فاعلى

100.0	322	المجموع
النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
48.1	155	دبلوم فأقل
22.0	71	بكالوريوس
24.5	79	ماجستير
5.3	17	دكتوراة
100.0	322	المجموع
النسبة	التكرار	العمر
11.8	38	أقل من 30 سنة
55.6	179	من 30 إلى أقل عن 45 سنة
32.6	105	أكثر من 45 سنة
100.0	322	المجموع
النسبة	التكرار	سنوات الخبرة
15.5	50	أقل من 3 سنوات
19.9	64	من 3 إلى 10 سنوات
64.6	208	أكثر من 10 سنوات
100.0	322	المجموع

3-4 أداة الدراسة

تأسيسًا على أهداف الدراسة وفي ضوء طبيعة البيانات المراد جمعها وعلى المنهج المستخدم فيها والوقت المسموح، سوف يستخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، باعتبارها الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة، والحصول على المعلومات والبيانات والحقائق المرتبطة بحدث معين، وتعرف (النوايسة، 2015، ص79) الاستبانة بأنها: "مجموعة من الأسئلة المتنوعة والتي ترتبط ببعضها البعض بشكل يحقق الهدف الذي يسعى الباحث من خلال المشكلة التي يطرحها بحثه، ويكون عدد الأسئلة التي يحتوي عليها الاستبيان كافية ووافية لتحقيق هدف البحث بصرف النظر عن عددها".

وستقوم الاستبانة على المقاييس التالية:

1- مقياس جودة الخدمات الالكترونية

2- مقياس الأداء الوظيفي

3-5 صدق وثبات أداة الدراسة

للتحقق من صدق الأداة تم عرضها على مجموعة من المُحكّمين 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.

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 (1) يوضح ذلك.

أولاً: مدى ارتباط محاور الاستبيان

جدول (1): الاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان

م	المحور	معامل الارتباط	المعنوية Sig
1	سهولة الاستخدام	0.865	0.000
2	الأداء الموثوق	0.825	0.000
3	الاستجابة	0.824	0.000
4	الضمان	0.823	0.000
5	أداء موظفي وزارة العمل	0.861	0.000

* داله عند مستوى دلالة (0.01).

يتضح من الجدول (1) 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.

ثبات أداة للدراسة:

قام الباحث باستخدام معامل ألفا كرونباخ لاستخراج معامل الثبات ونتائج جدول (2) توضح ذلك. جدول (2): معاملات الثبات تبعاً لمحاور الاستبيان

م	المحور	عدد الفقرات	معامل الثبات
1	سهولة الاستخدام	5	.896
2	الأداء الموثوق	6	.888
3	الاستجابة	7	.887
4	الضمان	5	.892
5	أداء موظفي وزارة العمل	12	.910
	الثبات الكلي	35	.911

يتضح من جدول (2) 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.

أولاً: مدى ارتباط محاور الدراسة:

جدول (3): الاتساق الداخلي لمحاور الدراسة

م	المحور	معامل الارتباط	المعنوية Sig
1	سهولة الاستخدام	0.865	0.000
2	الأداء الموثوق	0.825	0.000
3	الاستجابة	0.824	0.000
4	الضمان	0.812	0.000
5	أداء موظفي وزارة العمل	0.856	0.000

* داله عند مستوى دلالة (0.01).

يتضح من الجدول (3) أن جميع معاملات الارتباط في جميع محاور الدراسة دالة إحصائياً،

وبدرجة قوية عند مستوى دلالة (0.01) ، وبذلك تعتبر جميع فقرات المحور صادقة وتقيس ما وضعت له.

ثانياً: فقرات كل محاور الدراسة:

- المحور الأول: سهولة الاستخدام:

جدول (4): معاملات الارتباط لمحور سهولة الاستخدام

م	الفقرة	معامل الارتباط	المعنوية Sig
1	[الموقع الالكتروني منظم بطريقة يسهل استخدامها]	0.856	0.00
2	[يتم التنقل بين صفحات الموقع والتطبيق بسهولة]	0.812	0.00
3	[يستطيع أي شخص عادي التعامل مع الموقع ولا يحتاج ذلك الى تدريب مخصص]	0.873	0.00
4	[يسهل تسجيل الدخول والخروج من التطبيق والموقع]	0.837	0.00
5	[تتميز اللغة المستخدمة في الموقع الالكتروني والتطبيق بالوضوح]	0.865	0.00

* داله عند مستوى دلالة (0.01).

يتضح من الجدول (4) أن جميع معاملات الارتباط في جميع فقرات محور سهولة الاستخدام دالة إحصائياً، وبدرجة قوية عند مستوى دلالة (0.01)، وبذلك تعتبر جميع فقرات المحور صادقة وتقيس ما وضعت له.

- المحور الثاني: الأداء الموثوق:

جدول (5): معاملات الارتباط لمحور الأداء الموثوق

م	الفقرة	معامل الارتباط	المعنوية Sig
1	[يقدم الموقع الإلكتروني الخدمة على نحو عال من المصداقية والوضوح]	0.854	0.00
2	[يوفر الموقع الإلكتروني المعلومات والخدمات اللازمة للمستخدمين]	0.823	0.00
3	[أرى أن المعلومات الخاصة بالتعاملات الإلكترونية المستخدمة في الموقع الإلكتروني ملائمة للمستخدمين].	0.953	0.00
4	[تتوفر في الموقع آلية اختيار اللغة التي تناسب المستخدم]	0.874	0.00
5	[يقدم الموقع الإلكتروني الخدمات المطلوبة في مواعيدها المحددة]	0.873	0.00
6	[يثق المستخدمون بالمعلومات التي يحصل عليها الموقع]	0.812	0.00

* داله عند مستوى دلالة (0.01).

يتضح من الجدول (5) أن جميع معاملات الارتباط في جميع فقرات المشاركة في الأداء الموثوق دالة إحصائياً، وبدرجة قوية عند مستوى دلالة (0.01)، وبذلك تعتبر جميع فقرات المحور صادقة وتقيس ما وضعت له.

- المحور الثالث: الاستجابة:

جدول (6): معاملات ارتباط محور الاستجابة

م	الفقرة	معامل الارتباط	المعنوية Sig
1	[يوجد في الموقع رد تلقائي على كافة الاستفسارات]	0.865	0.00
2	[يتم الرد بسرعة على الشكاوى الالكترونية للعملاء.]	0.845	0.00
3	[يوجد في الوزارة فريق عمل متخصص يعمل على تقديم الحلول للمشكلات التي تواجه المواطنين عند اجراء الخدمات الالكترونية]	0.934	0.00
4	[الانتظار قصير لتقديم الخدمة للعملاء]	0.823	0.00
5	[الدعم الفني الالكتروني يكون متاح على مدار 24 ساعة]	0.966	0.00
6	[يقدم الموقع حل للمشاكل التي تواجه المستخدمين بسرعة.]	0.805	0.00
7	[تتم الإجابة على استفسارات المستخدمين عن الخدمات الالكترونية في المؤسسة والموقع الالكتروني بشكل دقيق.]	0.876	0.00

* داله عند مستوى دلالة (0.01).

يتضح من الجدول (6) أن جميع معاملات الارتباط في جميع فقرات الاستجابة دالة

إحصائياً، وبدرجة قوية عند مستوى دلالة (0.01)، وبذلك تعتبر جميع فقرات المحور صادقة

وتقيس ما وضعت له.

-المحور الرابع: الضمان:

جدول (7): معاملات الارتباط لمحور الضمان

م	الفقرة	معامل الارتباط	المعنوية Sig
1	[الموقع الالكتروني للوزارة أمن]	0.861	0.00
2	[يقدم الموقع الالكتروني للوزارة الضمانات اللازمة للحفاظ على سرية وأمن المعلومات الخاصة بالمواطنين]	0.801	0.00
3	[تلتزم الوزارة بعدم مشاركة المعلومات الشخصية بالمواطنين مع أي جهة اخرى]	0.872	0.00
4	[يوفر الموقع الالكتروني للمواطنين الخصوصية من خلال طلب اسم المستخدم وكلمة المرور]	0.854	0.00
5	[يقدم الموقع الالكتروني الحماية الكافية للمعلومات الشخصية الخاصة بالمتعامل من خلال برامج الحماية المختلفة]	0.994	0.00

* داله عند مستوى دلالة (0.01).

يتضح من الجدول (7) أن جميع معاملات الارتباط في جميع فقرات الضمان دالة إحصائياً،

وبدرجة قوية عند مستوى دلالة (0.01)، وبذلك تعتبر جميع فقرات المحور صادقة وتقيس ما

وضعت له.

- المحور التابع: أداء موظفي وزارة العمل:

جدول (8): معاملات الارتباط لمحور أداء موظفي وزارة العمل

م	الفقرة	معامل الارتباط	المعنوية Sig
1	[أعلم بدقة ووضوح الدور المطلوب مني أداءه في الوزارة]	0.873	0.00
2	[أقوم بتأدية عملي بكفاءة وفاعلية مطلوبة]	0.823	0.00
3	[أسلوب الثواب والعقاب المعتمد في وزارتي يحسن من أداء عملي]	0.864	0.00
4	[لدي معرفة والمام بطبيعة أعمال الموكلة لي]	0.834	0.00
5	[لدي القدرة على تحمل المسؤولية والأعباء]	0.894	0.00
6	[أبذل الجهد الكافي لإنجاز عملي في الوقت المحدد]	0.813	0.00
7	[التدريب الذي تقدمه الوزارة لي يؤثر إيجابيًا على عملي وتحفيزي]	0.893	0.00
8	[أنفذ جميع التعليمات والأنظمة المتعلقة بعملي]	0.845	0.00
9	[أهتم بالبحث والتقصي عن الأفكار الجديد في مجال عملي]	0.898	0.00
10	[أنا راضي عن عملي في الوزارة]	0.822	0.00
11	[أتعامل بسهولة مع ضغوط العمل]	0.894	0.00
12	[التزم بمواعيد العمل]	0.874	0.00

* داله عند مستوى دلالة (0.01).

يتضح من الجدول (8) أن جميع معاملات الارتباط في جميع فقرات جودة الخدمات دالة إحصائياً، وبدرجة قوية عند مستوى دلالة (0.01)، وبذلك تعتبر جميع فقرات المحور صادقة وتقيس ما وضعت له.

3-6 المعالجات الإحصائية:

تمت معالجة البيانات الإحصائية عن طريق برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية

(SPSS) باستخدام المعالجة الإحصائية التالية:

1. التوزيعات التكرارية، والنسب المئوية للتعرف على تكرار الإجابات لدى أفراد عينة الدراسة.
2. ألفا كرو نباخ لحساب معامل الثبات.
3. المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري.
4. اختبار (ت) لدراسة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة.
5. معامل ارتباط بيرسون.
6. اختبار one way ANOVA.
7. تحليل الانحدار الخطي المتعدد.

الفصل الرابع

تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

1.4 التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة:

2.4 النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة

3.4 اختبار وفحص الفرضيات

التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة:

لتحديد اعتدال البيانات وتحديد الأساليب الإحصائية المناسبة، ولتحقق 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 (3): قياس ثبات الاستبانة وتتبعها للتوزيع الطبيعي

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الالتواء Skewness	ومعامل التفلطح Kurtosis
سهولة الاستخدام	4.1	0.657	-0.078	-0.811
الأداء الموثوق	4.07	0.643	-0.095	-0.632
الاستجابة	3.86	0.822	-0.162	-0.776
الضمان	4.16	0.617	-0.137	-0.733
أداء موظفي وزارة العمل	4.2	0.602	-0.598	-0.392

من خلال الجدول (3) يتضح بأن عينة الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي لأن قيمة معامل

الالتواء وقيمة معامل التفلطح أقل من القيمة المطلقة 2 لكل متغيرات الدراسة.

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 (4) يوضح ذلك:

جدول (4): الحدود الدنيا والعليا لمقياس ليكرت الخماسي

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

وبعد تطبيق الاستبانة على عينة الدراسة، وتفريغ الاستجابات تم حساب المتوسطات الحسابية لدرجة توافر المحاور، وجدول (11) أدناه يوضح ذلك.

جدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسطة الحسابي	المعايير	م	الرتبة
مرتفع	0.657	4.1	سهولة الاستخدام	1	3
مرتفع	0.643	4.07	الأداء الموثوق	2	4
مرتفع	0.822	3.86	الاستجابة	3	5
مرتفع	0.617	4.16	الضمان	4	1
مرتفع	0.602	4.2	أداء موظفي وزارة العمل	5	2

يتضح من الجدول (11) أن متوسط تتراوح بين (3.86 - 4.16)، والانحراف المعياري بين (0.602 - 0.822). وجاء في المرتبة الأولى محور الضمان بدرجة (مرتفعة)، وبمتوسط حسابي بلغ (4.16) وانحراف معياري قدره (0.617)، وفي المرتبة الثانية جاء محور أداء موظفي وزارة العمل بدرجة (مرتفعة) وبمتوسط حسابي بلغ (4.2) وانحراف معياري قدره (0.602)، وجاء في المرتبة الثالثة محور سهولة الاستخدام بدرجة (مرتفعة)، وبمتوسط حسابي بلغ (4.1) وانحراف معياري قدره (0.657)، وفي المرتبة الرابعة محور الأداء الموثوق بدرجة (مرتفعة)، وبمتوسط حسابي بلغ (4.07) وانحراف معياري قدره (0.643). كما بلغ المتوسط الحسابي لمحور الاستجابة بدرجة (مرتفعة)، بقيمة (3.86) وانحراف معياري قدره (0.822).

- المحور الأول: سهولة الاستخدام:

جدول (12): التحليل الوصفي لفقرات محور سهولة الاستخدام

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	م	الرتبة
مرتفع	0.763	4.4	[الموقع الالكتروني منظم بطريقة يسهل استخدامها]	1	1
مرتفع	0.733	4.21	[يتم التنقل بين صفحات الموقع والتطبيق بسهولة]	2	2
مرتفع	0.879	3.97	[يستطيع أي شخص عادي التعامل مع الموقع ولا يحتاج ذلك الى تدريب مخصص]	3	5
مرتفع	0.958	3.97	[يسهل تسجيل الدخول والخروج من التطبيق والموقع]	4	4
مرتفع	1.103	3.98	[تتميز اللغة المستخدمة في الموقع الالكتروني والتطبيق بالوضوح]	5	3

تراوح المتوسط الحسابي للفقرات ضمن المحور بين (3.97-4.4)، والانحراف المعياري بين

(0.733-1.103)، وحصلت الفقرة (1) والتي نصها "الموقع الالكتروني منظم بطريقة يسهل

استخدامها " على أعلى متوسطة حسابي بلغ (4.4) وانحراف معياري قدره (0.763) وبدرجة

مرتفعة، بينما حصلت الفقرة (2) والتي نصها "يستطيع أي شخص عادي التعامل مع الموقع ولا

يحتاج ذلك الى تدريب مخصص " على أقل متوسط حسابي بلغ (3.97) وانحراف معياري قدره

(0.879) وبدرجة مرتفعة.

- المحور الثاني: الأداء الموثوق:

جدول (13): التحليل الوصفي لفقرات الأداء الموثوق

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	م	الرتبة
مرتفع	1.008	4.16	[يقدم الموقع الإلكتروني الخدمة على نحو عال من المصداقية والوضوح]	1	1
مرتفع	0.8	4.16	[يوفر الموقع الإلكتروني المعلومات والخدمات اللازمة للمستخدمين]	2	2
مرتفع	0.829	4.12	[أرى أن المعلومات الخاصة بالتعاملات الإلكترونية المستخدمة في الموقع الإلكتروني ملائمة للمستخدمين].	3	3
مرتفع	0.877	4.12	[تتوفر في الموقع آلية اختيار اللغة التي تناسب المستخدم]	4	4
مرتفع	1.021	3.92	[يقدم الموقع الإلكتروني الخدمات المطلوبة في مواعيدها المحددة]	5	6
مرتفع	0.983	3.98	[يثق المستخدمون بالمعلومات التي يحصل عليها الموقع]	6	5

تراوح المتوسط الحسابي للفقرات ضمن المحور بين (3.92 - 4.16)، والانحراف المعياري بين (0.8 - 1.021)، وحصلت الفقرة (1) والتي نصها "يقدم الموقع الإلكتروني الخدمة على نحو عال من المصداقية والوضوح" على أعلى متوسطة حسابي بلغ (4.16) وانحراف معياري قدره (1.008) وبدرجة مرتفعة، بينما حصلت الفقرة (5) والتي نصها "يقدم الموقع الإلكتروني الخدمات المطلوبة في مواعيدها المحددة" على أقل متوسط حسابي بلغ (3.92) وانحراف معياري قدره (1.021) وبدرجة متوسطة.

- المحور الثالث: الاستجابة:

جدول (14): التحليل الوصفي لفقرات محور الاستجابة

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	م	الرتبة
مرتفع	1.132	3.94	[يوجد في الموقع رد تلقائي على كافة الاستفسارات]	1	2
مرتفع	0.994	3.89	[يتم الرد بسرعة على الشكاوى الالكترونية للعملاء.]	2	4
مرتفع	0.936	3.91	[يوجد في الوزارة فريق عمل متخصص يعمل على تقديم الحلول للمشكلات التي تواجه المواطنين عند اجراء الخدمات الالكترونية]	3	3
مرتفع	1.01	3.84	[الانتظار قصير لتقديم الخدمة للعملاء]	4	5
مرتفع	1.189	3.72	[الدعم الفني الالكتروني يكون متاح على مدار 24 ساعة]	5	7
مرتفع	1.078	3.74	[يقدم الموقع حل للمشاكل التي تواجه المستفيدين بسرعة.]	6	6
مرتفع	1.046	3.97	[تتم الإجابة على استفسارات المستفيدين عن الخدمات الالكترونية في المؤسسة والموقع الالكتروني بشكل دقيق.]	7	1

تراوح المتوسط الحسابي للفقرات ضمن المحور بين (3.72- 3.97)، والانحراف المعياري بين (0.936- 1.189)، وحصلت الفقرة (2) والتي نصها " تتم الإجابة على استفسارات المستفيدين عن الخدمات الالكترونية في المؤسسة والموقع الالكتروني بشكل دقيق " على أعلى متوسطة حسابي بلغ (3.97) وبانحراف معياري قدره (1.046) وبدرجة مرتفعة، بينما حصلت الفقرة (5) والتي نصها " الدعم الفني الالكتروني يكون متاح على مدار 24 ساعة " على أقل متوسط حسابي بلغ (3.72) وانحراف معياري قدره (1.189) وبدرجة مرتفعة.

- المحور الرابع الضمان

جدول (15): التحليل الوصفي لفقرات محور الضمان

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	م	الرتبة
مرتفع	0.836	4.31	[الموقع الالكتروني للوزارة آمن]	1	1
مرتفع	0.756	4.21	[يقدم الموقع الالكتروني للوزارة الضمانات اللازمة للحفاظ على سرية وأمن المعلومات الخاصة بالمواطنين]	2	2
مرتفع	0.829	4.09	[تلتزم الوزارة بعدم مشاركة المعلومات الشخصية بالمواطنين مع أي جهة أخرى]	3	4
مرتفع	0.908	4.14	[يوفر الموقع الالكتروني للمواطنين الخصوصية من خلال طلب اسم المستخدم وكلمة المرور]	4	3
مرتفع	1.017	4.06	[يقدم الموقع الالكتروني الحماية الكافية للمعلومات الشخصية الخاصة بالمتعامل من خلال برامج الحماية المختلفة]	5	5

تزاوج المتوسط الحسابي للفقرات ضمن المحور بين (4.06 - 4.31)، والانحراف المعياري بين (0.756 - 1.017)، وحصلت الفقرة (1) والتي نصها " الموقع الالكتروني للوزارة آمن " على أعلى متوسطة حسابي بلغ (4.31) وبانحراف معياري قدره (0.836) وبدرجة مرتفعة، بينما حصلت الفقرة (5) والتي نصها " يقدم الموقع الالكتروني الحماية الكافية للمعلومات الشخصية الخاصة بالمتعامل من خلال برامج الحماية المختلفة " على أقل متوسط حسابي بلغ (4.06) وانحراف معياري قدره (1.017) وبدرجة مرتفعة.

- المحور التابع: الأداء الوظيفي

جدول (16): التحليل الوصفي لفقرات محور الأداء الوظيفي

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	م	الرتبة
	0.978	4.24	[أعلم بدقة ووضوح الدور المطلوب مني أدائه في الوزارة]	1	7
	0.786	4.33	[أقوم بتأدية عملي بكفاءة وفاعلية مطلوبة]	2	1
	1.009	3.9	[أسلوب الثواب والعقاب المعتمد في وزارتي يحسن من أداء عملي]	3	12
	0.87	4.21	[لدي معرفة والمم بطبيعة أعمال الموكلة لي]	4	8
	0.958	4.26	[لدي القدرة على تحمل المسؤولية والأعباء]	5	4
	0.874	4.26	[أبذل الجهد الكافي لإنجاز عملي في الوقت المحدد]	6	5
	1.056	4.06	[التدريب الذي تقدمه الوزارة لي يؤثر إيجابيًا على عملي وتحفيزي]	7	11
	0.856	4.29	[أنفذ جميع التعليمات والأنظمة المتعلقة بعمل]	8	2
	0.896	4.25	[أهتم بالبحث والتقصي عن الأفكار الجديدة في مجال عملي]	9	6
	1.019	4.12	[أنا راضي عن عملي في الوزارة]	10	10
	0.879	4.19	[أتعامل بسهولة مع ضغوط العمل]	11	9
	0.921	4.27	[التزم بمواعيد العمل]	12	3

تتراوح المتوسط الحسابي للفقرات ضمن المحور بين (3.9 - 4.33)، والانحراف المعياري بين

(0.786 - 1.056)، وحصلت الفقرة (2) والتي نصها " أقوم بتأدية عملي بكفاءة وفاعلية مطلوبة "

على أعلى متوسطة حسابي بلغ (4.33) وبانحراف معياري قدره (0.786) وبدرجة مرتفعة، بينما

حصلت الفقرة (3) والتي نصها " أسلوب الثواب والعقاب المعتمد في وزارتي يحسن من أداء عملي

" على أقل متوسط حسابي بلغ (3.9) وانحراف معياري قدره (1.009) وبدرجة مرتفعة.

للإجابة على السؤال الرئيس للدراسة: ما أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (سهولة الاستخدام-

الأداء الموثوق - الاستجابة - الضمان) على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان؟

توجد علاقة دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين جودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها (سهولة الاستخدام-الأداء الموثوق- الاستجابة - الضمان) في وزارة العمل على أداء الموظفين، ويتضح من الجدول أن معامل الارتباط بين جودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها (سهولة الاستخدام-الأداء الموثوق- الاستجابة - الضمان) في وزارة العمل على أداء الموظفين كانت موجبة وذات علاقة طردية، وهذا يعني أن عناصر جودة الخدمات الإلكترونية لها تأثير على أداء الموظفين في وزارة العمل، إذ بلغت الدلالة الإحصائية (0.000) وجاء معامل ارتباط بيرسون في جميع أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية بصورة إيجابية.

جدول (17): معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة

	سهولة الاستخدام	الأداء الموثوق	الاستجابة	الضمان	
عند	أداء الموظفين	معامل بيرسون	.342**	.520**	.464**
	مستوى الدلالة		.000	.000	.000
	العدد		321	321	321

مستوى (0.01).

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 وزارة العمل في سلطنة عمان. تسعى الدراسة الى اختبار الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha > 0.05$) لجودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها (سهولة الاستخدام-الأداء الموثوق- الاستجابة - الضمان) على أداء الموظفين في وزارة العمل في سلطنة عمان.

ويتفرع من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لاستخدام الخدمات الإلكترونية على أداء

موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان.

جدول (18): أثر سهولة الاستخدام في الخدمات الإلكترونية في على أداء الموظفين في وزارة العمل في سلطنة عمان.

ملخص النموذج		تحليل التباين ANOVA			جدول المعاملات Coefficients المتغير التابع (ولاء العملاء)				
معامل الارتباط R	معامل التحديد (R ²)	Sig F*	قيمة F	درجات الحرية DF	مستوى المعنوية	قيمة T	الخطأ المعياري	(B)	البيان
.342	.117	0.00	42.207	1 319 320	0.00	6.497	.048	.313	سهولة الاستخدام

تشير نتائج الجدول (17) أن سهولة الاستخدام أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) على أداء الموظفين. ويظهر من قيمة F المحسوبة والبالغة (42.207) و ($0.00 = \text{sig}$) 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^2) أن 11% من التباين الحاصل في أداء الموظفين يعود إلى سهولة الاستخدام وأن 89% تعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في الدراسة.

2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) للأداء الموثوق للخدمات الإلكترونية على

أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان.

جدول (18): أثر الأداء الموثوق في الخدمات الإلكترونية أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان.

ملخص النموذج		تحليل التباين ANOVA			جدول المعاملات Coefficients المتغير التابع (ولاء العملاء)				
معامل الارتباط R	معامل التحديد (R ²)	Sig F*	قيمة F	درجات الحرية DF	مستوى المعنوية	قيمة T	الخطأ المعياري	(B)	البيان
.520	.271	0.00	118.44	1 319 320	0.00	10.88 3	.045	.487	الأداء الموثوق

2

تشير نتائج الجدول (18) أن للأداء الموثوق في الخدمات الإلكترونية أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) على أداء الموظفين. ويظهر من قيمة F المحسوبة والبالغة (118.444) و ($0.00 = \text{sig}$) وهو ما يشير إلى وجود التأثير الإحصائي للأداء الموثوق في الخدمات الإلكترونية على أداء الموظفين، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين. كذلك توضح قيمة معامل التحديد (R^2) أن 27% من التباين الحاصل في أداء الموظفين يعود إلى الأداء الموثوق في الخدمات الإلكترونية وأن 73% تعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في الدراسة.

3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) للاستجابة الخدمات الإلكترونية على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان.

جدول (19): أثر الاستجابة في الخدمات الإلكترونية أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان.

ملخص النموذج		تحليل التباين ANOVA			جدول المعاملات Coefficients المتغير التابع (ولاء العملاء)				
معامل الارتباط R	معامل التحديد (R ²)	Sig F*	قيمة F	درجات الحرية DF	مستوى المعنوية	قيمة T	الخطأ المعياري	(B)	البيان
.464	.216	0.00	87.66	1	0.00	9.363	.036	.340	الاستجابة
			7	319					
				320					

تشير نتائج الجدول (19) أن للاستجابة في الخدمات الإلكترونية أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) على أداء الموظفين. ويظهر من قيمة F المحسوبة وبالبالغة (87.667) و (0.00=sig) وهو ما يشير إلى وجود التأثير الإحصائي للاستجابة في الخدمات الإلكترونية على أداء الموظفين، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين. كذلك توضح قيمة معامل التحديد (R²) أن 21% من التباين الحاصل في أداء الموظفين يعود إلى للاستجابة في الخدمات الإلكترونية وأن 79% تعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في الدراسة.

4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للضمان جودة الخدمات الإلكترونية على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان.

جدول (20): أثر الضمان في الخدمات الإلكترونية أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان.

ملخص النموذج		تحليل التباين ANOVA			جدول المعاملات Coefficients المتغير التابع (ولاء العملاء)				
معامل الارتباط R	معامل التحديد (R^2)	Sig F*	قيمة F	درجات الحرية DF	مستوى المعنوية	قيمة T	الخطأ المعياري	(B)	البيان
.576	.332	0.00	158.628	1	0.00	12.595	.045	.562	الضمان
				319					
				320					

تشير نتائج الجدول (20) أن للضمان في الخدمات الإلكترونية أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) على أداء الموظفين. ويظهر من قيمة F المحسوبة والبالغة (158.628) و ($0.00 = \text{sig}$) وهو ما يشير إلى وجود التأثير الإحصائي للضمان في الخدمات الإلكترونية على أداء الموظفين، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين. كذلك توضح قيمة معامل التحديد (R^2) أن 33% من التباين الحاصل في أداء الموظفين يعود إلى للضمان في الخدمات الإلكترونية وأن 67% تعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في الدراسة.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

1.5 مناقشة النتائج

2.5 توصيات الدراسة

3.5 مقترحات لدراسات قادمة

تمهيد:

في هذا الفصل قام الباحث بمناقشة نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها من خلال عمليات التحليل الإحصائي في الفصل السابق، وتفسيرها، ومناقشتها في ضوء نتائج الدراسات السابقة، وتقديم التوصيات ثم مقترحات لدراسات قادمة.

1.5 مناقشة النتائج:

النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي للدراسة: ما أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (سهولة الاستخدام- الأداء الموثوق- الاستجابة - الضمان) على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان؟

توجد علاقة دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين جودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها (سهولة الاستخدام-الأداء الموثوق- الاستجابة - الضمان) في وزارة العمل على أداء الموظفين، ويتضح من الجدول أن معامل الارتباط بين جودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها (سهولة الاستخدام-الأداء الموثوق- الاستجابة - الضمان) في وزارة العمل على أداء الموظفين كانت موجبة وذات علاقة طردية، وهذا يعني أن عناصر جودة الخدمات الإلكترونية لها تأثير على أداء الموظفين في وزارة العمل، إذ بلغت الدلالة الإحصائية (0.000) وجاء معامل ارتباط بيرسون في جميع أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية بصورة إيجابية.

ويعزو الباحث هذه النتيجة؛ إلى التغيرات التكنولوجية التي شهدها هذا العصر، والتي جعلت العاملين يعتمدون بشكل كبير على التكنولوجيا والإلكترونيات في تسهيل القيام بأعمالهم وحفظها، وضمان سهولة الرجوع إليها، وتمثل الخدمات الإلكترونية أهمية كبيرة في هذا العصر، وتساعد بشكل كبير على الوصول للعملاء والتغلب على مشكلات العمل التقليدية، وتقاس جودة الخدمات الإلكترونية بالأبعاد (سهولة الاستخدام- الأداء الموثوق- الاستجابة- الضمان)، وهذا له دور كبير على أداء الموظفين.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من دراسة الهزايمة (2020) التي توصلت إلى أن جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية بأبعادها (سهولة الاستخدام، وتوفير المعلومات، وحدثة الخدمة، والأمان، والاستجابة) لها دور كبير في رفع مستوى رضا المستخدمين منها، ودراسة (الحسيني والخيال، 2013) التي توصلت إلى وجود أثر إيجابي قوي لتطبيق الأنظمة الإلكترونية على تحسين أداء الموظفين.

وتنبثق من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

النتائج المتعلقة بإجابة السؤال الفرعي الأول: ما درجة جودة الخدمات الإلكترونية في وزارة العمل بسلطنة عمان؟

جاءت نتائج درجة جودة الخدمات الإلكترونية في وزارة العمل بسلطنة عمان بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمحور (سهولة الاستخدام) نحو (4.1) والانحراف المعياري (0.657) بدرجة مرتفعة، بينما بلغ المتوسط الحسابي لمحور (الأداء الموثوق) نحو (4.07) والانحراف المعياري (0.643) بدرجة مرتفعة، بينما بلغ المتوسط الحسابي لمحور (الاستجابة) نحو (3.86) والانحراف المعياري (0.822) بدرجة مرتفعة، بلغ المتوسط الحسابي لمحور (الضمان) نحو (4.16) والانحراف المعياري (0.617) بدرجة مرتفعة.

ويعزو الباحث هذه النتيجة باهتمام وزارة العمل بسلطنة عمان بالخدمات الإلكترونية وتحسين جودتها، تماشيًا مع رؤية عُمان 2040م

النتائج المتعلقة بإجابة السؤال الفرعي الثاني: ما مستوى أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان؟

تراوح المتوسط الحسابي لل فقرات ضمن محور مستوى أداء موظفي وزارة العمل بين (3.9 - 4.33)، والانحراف المعياري بين (0.786 - 1.056)، وحصلت الفقرة (2) والتي نصها " أقوم بتأدية عملي بكفاءة وفاعلية مطلوبة " على أعلى متوسط حسابي بلغ (4.33) وبانحراف معياري قدره (0.786) وبدرجة مرتفعة، بينما حصلت الفقرة (3) والتي نصها " أسلوب الثواب والعقاب المعتمد في وزارتي يحسن من أداء عملي " على أقل متوسط حسابي بلغ (3.9) وانحراف معياري قدره (1.009) وبدرجة مرتفعة.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى مستوى أداء موظفي وزارة العمل مرتبط بجودة الخدمات الإلكترونية، وكانت جودة الخدمات الإلكترونية مرتفعة مما له دورًا كبيرًا في تحسين أداء الموظفين بوزارة العمل.

توصيات الدراسة:

في ضوء نتائج الدراسة يقدم الباحث عدد من التوصيات يهدف السعي الاهتمام بتحقيق متطلبات الإدارة الإلكترونية لتطوير أداء العاملين ولا شك ان هذا سينعكس إيجابا على وزارة العمل وتتمثل التوصيات بما يلي:

1. ضرورة الاهتمام بتحسين جودة الخدمات الإلكترونية في جميع وزارات السلطنة، ومواكبة التطور الحاصل في جميع الوزارات بالعالم.
2. يجب على وزارة العمل الاهتمام بتطوير وتحسين رأس المال البشري من خلال التدريب والتأهيل وتطوير وتقييم الأداء وتحسين استخدام الأجهزة الإلكترونية.
3. وضع خطط استراتيجية لرفع كفاءة أداء الموظفين.
4. التحسين المستمر للبنية التحتية بحيث تتلائم مع التطور التكنولوجي الحالي من ناحية السرعة والحماية وملائمة احتياجات بيئة العمل.

تحديات الدراسة:

تعرض الباحث لعدد من التحديات اثناء قيامه بأعداد هذه الدراسة والتي من الممكن اجمالها في:

1. عدد سرعة استجابة افراد العينة في الإجابة على عبارات الاستبيان وقد وجه الباحث الاستبيان أكثر من مرة وحث العاملين على الإجابة بشفافية وسرعة لإنجاز الدراسة.
2. صعوبة الاعتماد على المراجع الأجنبية في جمع بيانات الدراسة لعدم اجادة الباحث للترجمة الصحيحة.
3. الصعوبة التوفيق بين متطلبات عمل الباحث والتفرغ لأعداد الدراسة.

مقترحات الدراسة:

1. التركيز على متغيرات أخرى تساعد على تحسين أداء الموظفين.
2. إقامة دراسات تتناول أثر جودة الخدمات الإلكترونية على خلق بيئة عمل إيجابية تحقق رضا الموظفين.
3. تطبيق نفس متغيرات الدراسة على وزارات أخرى بسلطنة عُمان.

خاتمة

أزداد اهتمام الباحثين في السنوات الأخيرة بالمتغيرات التي تبحث حول تطوير أداء العنصر البشري، ودوره الفعال في نجاح المؤسسة، وأتبعَت المؤسسات تقنيات حديثة لضمان مكانتها بين المنافسين، وكان من أهم هذه التقنيات الخدمات الإلكترونية، وأصبحت الخدمات الإلكترونية مطلبًا أساسيًا لأي مؤسسة تهدف إلى تحسين أدائها وكسب رضا العملاء، وأدت الخدمات الإلكترونية إلى تحقيق العديد من المزايا للأفراد، والاستفادة من التحول الرقمي في تقديم الخدمات جعل تقديم الخدمات للأفراد أكثر سهولة وسرعة، وسهل على المسؤولين الوصول إلى المعلومات وحفظها، وتشير الدراسات إلى أن التحول الإلكتروني في تقديم الخدمات يسهم إلى حدًا كبير في تحقيق رضا العملاء ويضمن استمرار تقديم الخدمة بشكل أفضل، ورفع مستوى الأداء في المؤسسة، وسهولة استرجاع البيانات وحفظها، بالإضافة إلى تقريب المسافات وتجاوز مشكلة البعد الزمني والجغرافي. وتعتبر جودة الخدمة الإلكترونية الشكل الأخير والأرقى لتطوير الجودة، وسعت المؤسسات جاهدة ليكون تصميم جودة الخدمة الإلكترونية بشكل يتلائم مع رغبات وحاجات العملاء، وتطلعاتهم نحو النظم الإلكترونية، حيث تقتضي الخدمة الإلكترونية أن يقوم العميل بنفسه بطلب الخدمة والتواصل مع مقدمي الخدمة من خلال التفاعل الآلي مع النظم الإلكترونية، وأكدت الدراسات السابقة على أن هناك علاقة إيجابية بين جودة الخدمة الإلكترونية وتحسين أداء المؤسسة وكسب رضا العملاء. وجاءت هذه الدراسة تحقيقًا لأهداف رؤية عُمان 2040 التي تسعى إلى تعزيز التنافسية ومواكبة المتغيرات الإقليمية والعالمية والاستثمار في الموارد البشرية وتحسين أدائهم توليد الإبداع والابتكار.

وتأتي هذه الدراسة بعنوان: أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان، وتسعى الدراسة للتعرف على أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان، وركز الباحث على أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (الاستخدام - جودة المعلومات - الأداء الموثوق - الاستجابة - الضمان) لمعرفة أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان.

وتوصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين جودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها (سهولة الاستخدام - الأداء الموثوق - الاستجابة - الضمان) في وزارة العمل على أداء الموظفين، وجاءت درجة جودة الخدمات الإلكترونية في وزارة العمل بسلطنة عمان بدرجة كبيرة، كما بينت النتائج أن مستوى أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان جاء بدرجة مرتفعة.

قائمة المراجع

المراجع العربية

المرجع الأجنبية

المراجع العربية:

1. -أبو عكر، فوزي فايز عودة (2016). دور جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة في جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين: دراسة حالة الغرفة التجارية الصناعية بغزة رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة.
2. -أحمد، أحلام ابراهيم عبد الله (2022م). أثر الرضا الوظيفي في أداء العاملين بالتطبيق على شركة جيا- السودان 2019-2021 م، مجلة الفلزم العلمية، ع14.
3. -أكرم محمد رضا الطويل، هزيمة عبد الواحد سلطان الجنابي، التوزيع المادي وعناصر خدمة العميل، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر، عمان - الأردن، 2015.
4. -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.
5. -البلوشية، نوال بنت علي؛ الحراصي، نبهان بن حارث؛ العوفي، علي بن سيف (2020). واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية، مجلة الدراسات التكنولوجية، مج1، ع2.
6. -بني حمدان، خالد والزبون، عطا الله (2017)، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات دار اليازوري العلمية للنشر، عمان، الأردن.
7. -بوراس نادية بوعشة مبارك، تحسين الخدمات الإلكترونية بالإعتماد على معايير الجودة، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 08، العدد 02، جامعة تبسة.
8. -بوراس نادية، معايير تقويم جودة خدمات الحكومة الإلكترونية في ظل اقتصاد المعرفة 2018.
9. -الجيلاني، حسان وسلطنية بلقاسم (2012). المناهج الأساسية في البحوث الاجتماعية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر
10. -الحدرواي، رافد حميد عباس (2021). تأثير القيادة التكاملية في نظام تقييم الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية في مديرية بلديات محافظة بابل، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، مج17، ع1.

11. -الحسن، محمد عبدالله الماحي؛ و محمد، عمر حمد عبدالعاطي (2019). فاعلية تطبيق الادارة الالكترونية على الاداء الاداري: دراسة حالة بنك الخرطوم في الفترة بين 2016 - 2017م.
12. -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، فلسطين.
13. -خلاف نسيبة(2019). أثر الإبداع التسويقي على تحسين جودة الخدمات الإلكترونية دراسة حالة: مؤسسة أوريدو، مذكر مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي، 2019.
14. -الدحيات، سحر طالب محمد (2021). أثر تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمات الإلكترونية: دراسة حالة مؤسسة الضمان الاجتماعي، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، كلية الدراسات العليا، الأردن.
15. -الدرايع، محمود (2021): الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بتحسين جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة. فلسطين - الخليل.
16. -الدين، قزانية، أثر جودة الخدمات الالكترونية على رضا الزبائن، دراسة حالة لعينة من الزبائن بريد الجزائر - أم البواقي - مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، جامعة العربي بن مهدي أم البواقي، 2019.
17. -زغود، عبد المالك (2020). أثر الذكاء العاطفي على الداء الوظيفي في المؤسسة - دراسة حالة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
18. -السديري، فهدة بنت سلطان و العتيبي، فوزية بنت نوار (2022). دور الوعي الأخلاقي المهني في تحسين الأداء الوظيفي لمراجعي الحسابات الخارجيين بالمملكة العربية السعودية، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، مجلد 36، ع1.
19. -السيد، محمد أحمد سالم؛ محمود، محمد صبري حافظ، وزهران، إيمان حمدي رجب. (2020). آليات مقترحة لتفعيل دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مديري مدارس الحلقة

- الثانية من التعليم الأساسي .مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية: جامعة الفيوم - كلية التربية، ع14، ج2، 337 - 374.
20. -شاهين، شريف كامل محمود. (2021). قيادات الإدارة الإلكترونية: دراسة لاستعراض أدبيات الموضوع .المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات: المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، ع3.
21. -الشناق، محمد نواف محمد (2022). أثر التحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة (دراسة حالة أمانة عمان الكبرى)، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، الأردن.
22. -الشيواني، المبروك (2020). ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين في المصارف التجارية، مجلة كلية الآداب، العدد 29.
23. -صلاح الدين مفتاح سعد الباهي أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، الأردن، 2016.
24. -الطراونة دانا عصام محمود (2019)، أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في دوائر الأحوال المدنية والجوازات في الأردن، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن.
25. -عبد الرزاق، عمر عيد (2022). أثر تطبيق الأعمال الإلكترونية في الأداء الوظيفي في شركة تسويق المنتجات البترولية الأردنية (جوبترول)، مجلة جامعة عمان العربية للبحوث، مج7، ع1.
26. -العتيبي، نايف حيان خالد العصيمي (2020) ، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمة من وجهة نظر موظفي وزارة التجارة والصناعة القطرية رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، الأردن.
27. -علي محمد العضايلة نهى خالد المحارب أثر تطبيق معايير جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا طالبات جامعة الأميرة نوره بالمملكة العربية السعودية: دراسة حالة، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال العدد 3 ، الجامعة الأردنية، 2017.

28. -علي محمد العضايلة نهي خالد المحارب أثر تطبيق معايير جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا الطلاب، جامعة الأميرة بالمملكة العربية السعودية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، الأردن، 2017.
29. -الغزاوي، وعد متعب (2020)، أثر استخدام الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية باستخدام الحوسبة السحابية كمتغير معدل رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، الأردن.
30. -فايزة، جيجخ، جودة الخدمات الإلكترونية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات، أطروحة مقدمة كمتطلب لنيل شهادة دكتوراه علوم - تخصص علوم التسيير، جمهورية الجزائر، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2018.
31. -قرانية حسام حساني عبد الكريم، أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الزبائن. 2019.
32. قليل، حياة وواضح، سلمى (2020). دور جودة الخدمة الإلكترونية في تحقيق رضا الزبون، دراسة ميدانية ببيد الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف، الجزائر.
33. -كريمة غياد أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبائن: دراسة على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر سكيكدة، مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة، المجلد 08 العدد 02، 2021.
34. -الكفارنة، هنادي عوض الله. (2022). جودة الخدمات الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية وعلاقتها ببعض المتغيرات التنظيمية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
35. -ليندة بولعسل، أثر جودة الخدمات الإلكترونية على خلق قيمة للزبون دراسة ميدانية لعينة من زبائن بنك التنمية المحلية مخبر الصناعات التقليدية جامعة الجزائر، 03 مجلة المعيار، المجلد 25، العدد 61، 2021.
36. -محمد، عيد عبد الجواد أحمد (2021). الفروق في جودة الأداء الوظيفي لدى المديرين في ضوء المتغيرات الديمغرافية، مجلة القراءة والمعرفة، جامعة عين شمس، ع240، ص(166-123).
37. -مدرس نادية، مزياني حنان دور جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق ولاء العملاء: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري مجلة الابتكار والتسويق المجلد 09، العدد 01، 2022.

38. -المري، محمد حمد طالب الدهمان، (2020)، أثر الحوافز علي جودة الخدمات في وزارة الصناعة والتجارة في قطر: دراسة حالة رسالة ماجستير، جامعة عمان الأهلية، الأردن.
39. -ملاكوي، نازم محمود (2016)، تطبيق تكنولوجيا المعلومات في قطاع الخدمات السياحية: أثر استخدام نظام الحجز الالكتروني في تحسين خدمة الزبائن في فنادق الخمس نجوم في الأردن، مجلة جامعة الأقصى - سلسلة العلوم الإنسانية، 20 (1).
40. -المنهالي، صالح محمد جابر عبد الله (2016)، جودة خدمات الحكومة الالكترونية ودورها في تحقيق رضا المستفيدين: دراسة ميدانية في وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن.
41. -مؤمن عبد السميع حسن الحلبي جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين، مذكرة الماجستير، الجامعة الإسلامية غزة - فلسطين، 2017.
42. -ناجي، حزام (2020). تأثير العلاقات الإنسانية على الأداء الوظيفي " دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريين بمجموعة ثانويات بمدينة عين فكرون"، رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي، الجزائر.
43. -نجم الدين، شافو وبوبكر، مياطة (2020). العوامل الاجتماعية المؤثرة على الأداء الوظيفي للمعلم -دراسة ميدانية لبعض ابتدائيات بلدية الوادي والية الوادي، رسالة ماجستير، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر.
44. -النوافلة، إيناس (2015). تقييم مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، ع163، ج1، مصر.
45. -النوايسة، فاطمة (2015). أساسيات علم النفس، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
46. -الهابل، وسيم إسماعيل والسر، أحمد عبد الكريم (2017). جودة الخدمات الالكترونية وتأثيرها على الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية في قطاع غزة: من وجهة نظر الطلبة، مجلة جامعة الأقصى، العدد 01.
47. -وثيقة (أغسطس، 2015): معايير جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية، السلطة الوطنية الفلسطينية، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

المراجع الأجنبية

1. –Alqudah, M. A., & Muradkhanli, L. (2021). Electronic Management and Its Role in Developing the Performance of E–government in Jordan. *Electronic Research Journal of Engineering, Computer and Applied Sciences*, 3, 65–82.
2. –Aseri, A. M. (2018). Factors Influencing the Use of E–Management from Manager’s Perspective: An Applied Study in Saudi Communication Sector. *International Review of Management and Marketing*, 8(3), 32.
3. –Pan, S., Lim, Y. M., Lee, T. H., & Teoh, M. T. T. (2021). Employee Retention, Job Performance and HR Practices: A study of E-Commerce Industry. *Journal homepage: www. ijrpr. com ISSN, 2582, 7421.*
4. –Suliemen Ibraheem et al., 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, 2017.
5. United Nations Department of Economic And Social Affairs (2018). *United Nations E-Government Survey 2018: Gearing E-Government To Support Transformation Towards Sustainable And Resilient Societies.* United Nations, New York. Retrieved from <https://publicadministration.un.org/egovkb/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>

الملاحق

- (1) نموذج قبل تحكيم الاستبانة
- (2) نموذج الاستبانة بعد التحكيم
- (3) نموذج الاستبانة الإلكترونية
- (4) قائمة المحكمين الاستبانة
- (5) مخاطبة الى تسهيل مهمة الباحث

نموذج قبل تحكيم الاستبانة (1)

الدكتورة، الفاضل/ة:

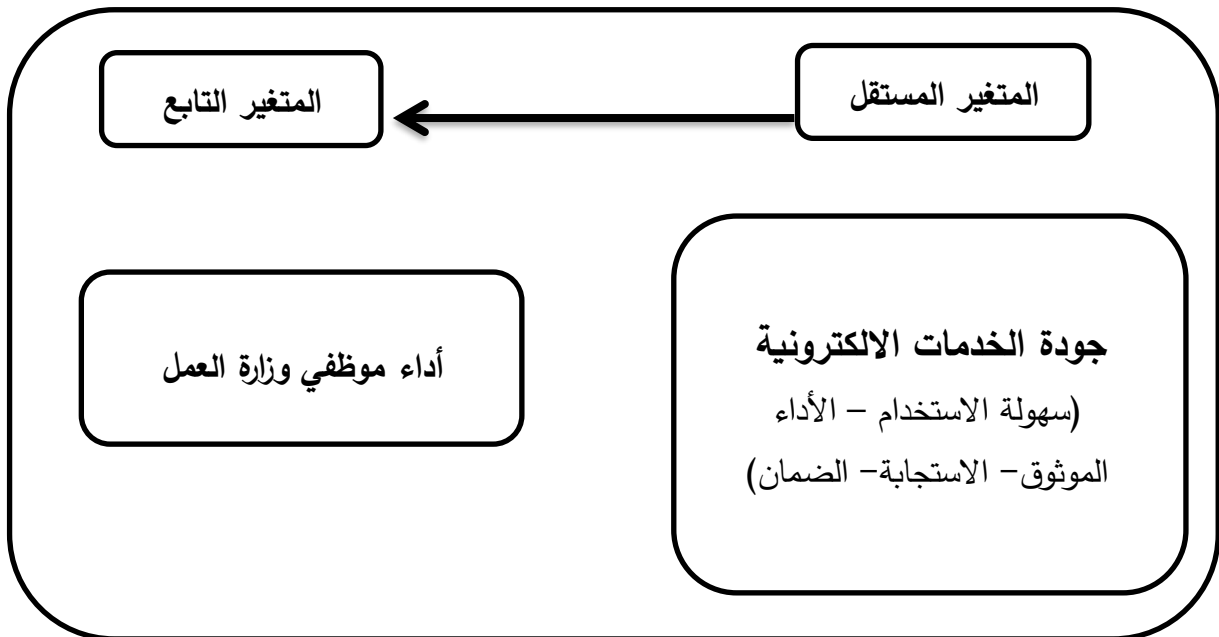
تحية طيبة،،،، وبعد

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 الباحث دعوتكم لتحكيم استبانة لدراسة " أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان" علماً بأن الدراسة بُنيت على الأهداف التالية:

1. بيان درجة جودة الخدمات الإلكترونية في وزارة العمل بسلطنة عمان؟
2. التعرف مستوى أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان؟
3. التعرف على أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (الاستخدام -الأداء الموثوق- الاستجابة - الضمان) على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان؟

نموذج الدراسة:



حيث أن المتغير المستقل والذي يمثل عناصر جودة الخدمات الإلكترونية (سهولة الاستخدام - الأداء الموثوق - الاستجابة - الضمان) والمتغير التابع ويتمثل بالأداء الوظيفي. بناء على نموذج الدراسة تأتي الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) لجودة الخدمات الإلكترونية على الأداء الموظفين في أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان .

ويتفرع عنها:

5. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لسهولة استخدام على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان.
6. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) الأداء الموثوق على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان.
7. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) الاستجابة على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان.
8. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) للضمان على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان.

علماً بأن الاستبانة تحتوي على ثلاثة أقسام؛ يختص القسم الأول بالبيانات الشخصية للمستجيب، بينما يختص القسم الثاني "جودة الخدمات الإلكترونية"، وأختص القسم الثالث بـ "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/ حمود بن محمد بن سالم
الراشدي**

طالب درجة الماجستير - جامعة الشرقية

استبيان

لجودة الخدمات الإلكترونية على الأداء الموظفين في أثر جودة الخدمات

الإلكترونية على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان

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 وزارة العمل

بسلطنة عمان "

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	<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 " مدى ملائمة الخدمة الإلكترونية المقدمة مع ما يتوقعه العملاء والمنفعة الفعلية التي تعود عليهم من استخدام الخدمة الإلكترونية وتوافقها مع احتياجاتهم ومتطلباتهم الفعلية. "

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

ملاحظات	غير ملائمة	ملائمة	الفقرات
المحور الأول: سهولة الاستخدام			
			1. الموقع الإلكتروني منظم بطريقة يسهل استخدامها
			2. يتم التنقل بين صفحات الموقع والتطبيق بسهولة
			3. يستطيع أي شخص عادي التعامل مع الموقع ولا يحتاج ذلك الى تدريب مخصص
			4. يسهل تسجيل الدخول والخروج من التطبيق والموقع
			5. تتميز اللغة المستخدمة في الموقع الإلكتروني والتطبيق بالوضوح
المحور الثاني: الأداء الموثوق			
			1. يقدم الموقع الإلكتروني الخدمة على نحو عال من المصداقية والوضوح
			2. يوفر الموقع الإلكتروني المعلومات والخدمات اللازمة للمستخدمين
			3. أرى أن المعلومات الخاصة بالتعاملات الإلكترونية المستخدمة في الموقع الإلكتروني ملائمة للمستخدمين.
			4. يقدم الموقع الإلكتروني الخدمات المطلوبة في مواعيدها المحددة
			5. يثق المستخدمون بالمعلومات التي يحصل عليها الموقع
المحور الثالث: الاستجابة			
			1. يوجد في الموقع رد تلقائي على كافة الاستفسارات
			2. يتم الرد بسرعة على الشكاوى الإلكترونية للعملاء.
			3. يوجد في الوزارة فريق عمل متخصص يعمل على تقديم الحلول للمشكلات التي تواجه المواطنين عند إجراء الخدمات الإلكترونية
			4. الانتظار قصير لتقديم الخدمة للعملاء
			5. الدعم الفني الإلكتروني يكون متاح على مدار 24 ساعة
			6. يقدم الموقع حل للمشاكل التي تواجه المستخدمين بسرعة.
			7. تتم الإجابة على استفسارات المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية في المؤسسة والموقع الإلكتروني بشكل دقيق.
المحور الرابع: الضمان			
			1. الموقع الإلكتروني للوزارة آمن
			2. يقدم الموقع الإلكتروني للوزارة الضمانات اللازمة للحفاظ على سرية وأمن المعلومات الخاصة بالمواطنين
			3. تلتزم الوزارة بعدم مشاركة المعلومات الشخصية بالمواطنين مع أي جهة أخرى
			4. يوفر الموقع الإلكتروني للمواطنين الخصوصية من خلال طلب اسم المستخدم وكلمة المرور

ملاحظات	غير ملائمة	ملائمة	الفقرات
			5. يقدم الموقع الالكتروني الحماية الكافية للمعلومات الشخصية الخاصة بالمتعامل من خلال برامج الحماية المختلفة

الجزء الثاني : تصف الفقرات التالية (الأداء الوظيفي) .

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. أشعر بأنني أعلم بدقة ووضوح الدور المطلوب مني أداءه في الوزارة
			2. أشعر بأنني أقوم بتأدية عملي بكفاءة وفاعلية مطلوبة
			3. أرى بأن أسلوب الثواب والعقاب المعتمد في وزارتي يحسن من أداء عملي
			4. لدي معرفة والمام بطبيعة أعمال الموكلة لي
			5. توجد لدي القدرة على تحمل المسؤولية والأعباء
			6. اشعر بأنني أبذل الجهد الكافي لانجاز عملي في الوقت المحدد
			7. التدريب الذي تقدمه الوزارة لي يؤثر إيجابياً على عملي وتحفيزي
			8. أنفذ جميع التعليمات والأنظمة المتعلقة بعملي
			9. أهتم بالبحث والتقصي عن الأفكار الجديد في مجال عملي
			10. أنا راضي عن عملي في الوزارة
			11. اتعامل بسهولة مع ضغوط العمل
			12. التزم بمواعيد العمل

نموذج الاستبانة بعد التحكيم (2)

الدكتور/ة، الفاضل/ة:

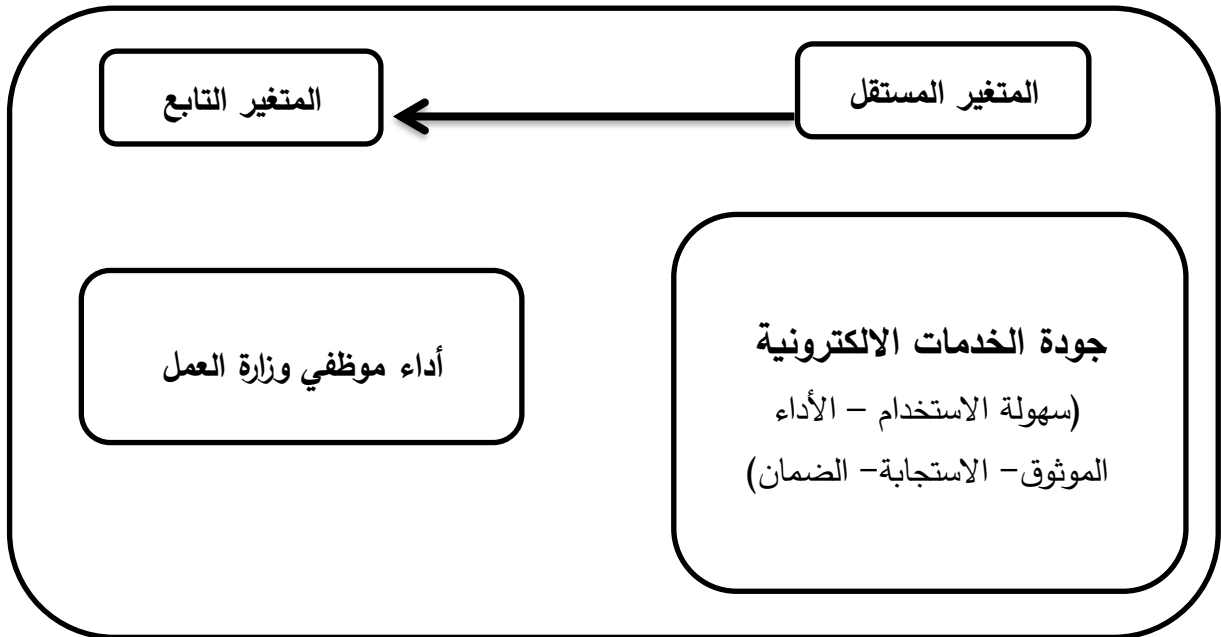
تحية طيبة،،،، وبعد

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 الباحث دعوتكم لتحكيم استبانة لدراسة " أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان" علماً بأن الدراسة بُنيت على الأهداف التالية:

1. بيان درجة جودة الخدمات الإلكترونية في وزارة العمل بسلطنة عمان؟
2. التعرف مستوى أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان؟
3. التعرف على أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (الاستخدام -الأداء الموثوق- الاستجابة - الضمان) على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان؟

نموذج الدراسة:



حيث أن المتغير المستقل والذي يمثل عناصر جودة الخدمات الإلكترونية (سهولة الاستخدام - الأداء الموثوق - الاستجابة - الضمان) والمتغير التابع ويتمثل بالأداء الوظيفي. بناء على نموذج الدراسة تأتي الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) لجودة الخدمات الإلكترونية على الأداء الموظفين في أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان .

ويتفرع عنها:

9. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لسهولة استخدام على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان.
10. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) الأداء الموثوق على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان.
11. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) الاستجابة على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان.
12. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) للضمان على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان.

علماً بأن الاستبانة تحتوي على ثلاثة أقسام؛ يختص القسم الأول بالبيانات الشخصية للمستجيب، بينما يختص القسم الثاني "جودة الخدمات الإلكترونية"، وأختص القسم الثالث بـ "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/ حمود بن محمد بن سالم
الراشدي**

طالب درجة الماجستير - جامعة الشرقية

استبيان

لجودة الخدمات الإلكترونية على الأداء الموظفين في أثر جودة الخدمات

الإلكترونية على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان

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 وزارة العمل

بسلطنة عمان "

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، وندعم لك بالشكر الجزيل على تعاونك في إجراء هذه الدراسة.

أولاً: البيانات الشخصية

5.	الجنس	<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى
6.	المستوى التعليمي	<input type="checkbox"/> دكتوراه	<input type="checkbox"/> ماجستير
		<input type="checkbox"/> دبلوم أو أقل	<input type="checkbox"/> بكالوريوس
7.	العمر	<input type="checkbox"/> أقل من 30 عاماً	<input type="checkbox"/> من 30 إلى أقل من 45 عاماً
		<input type="checkbox"/> 45 عاماً فأكثر	
8.	سنوات الخبرة	<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 " مدى ملائمة الخدمة الإلكترونية المقدمة مع ما يتوقعه العملاء والمنفعة الفعلية التي تعود عليهم من استخدام الخدمة الإلكترونية وتوافقها مع احتياجاتهم ومتطلباتهم الفعلية. "

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

ملاحظات	غير ملائمة	ملائمة	الفقرات
المحور الأول: سهولة الاستخدام			
			6. الموقع الإلكتروني منظم بطريقة يسهل استخدامها
			7. يتم التنقل بين صفحات الموقع والتطبيق بسهولة
			8. يستطيع أي شخص عادي التعامل مع الموقع ولا يحتاج ذلك إلى تدريب مخصص
			9. يسهل تسجيل الدخول والخروج من التطبيق والموقع
			10. تتميز اللغة المستخدمة في الموقع الإلكتروني والتطبيق بالوضوح
المحور الثاني: الأداء الموثوق			
			6. يقدم الموقع الإلكتروني الخدمة على نحو عالٍ من المصداقية والوضوح
			7. يوفر الموقع الإلكتروني المعلومات والخدمات اللازمة للمستخدمين
			8. أرى أن المعلومات الخاصة بالتعاملات الإلكترونية المستخدمة في الموقع الإلكتروني ملائمة للمستخدمين.
			9. يقدم الموقع الإلكتروني الخدمات المطلوبة في مواعيدها المحددة
			10. يثق المستخدمون بالمعلومات التي يحصل عليها الموقع
المحور الثالث: الاستجابة			
			8. يوجد في الموقع رد تلقائي على كافة الاستفسارات
			9. يتم الرد بسرعة على الشكاوى الإلكترونية للعملاء.
			10. يوجد في الوزارة فريق عمل متخصص يعمل على تقديم الحلول للمشكلات التي تواجه المواطنين عند إجراء الخدمات الإلكترونية
			11. الانتظار قصير لتقديم الخدمة للعملاء
			12. الدعم الفني الإلكتروني يكون متاح على مدار 24 ساعة
			13. يقدم الموقع حل للمشاكل التي تواجه المستخدمين بسرعة.
			14. تتم الإجابة على استفسارات المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية في المؤسسة والموقع الإلكتروني بشكل دقيق.
المحور الرابع: الضمان			
			6. الموقع الإلكتروني للوزارة آمن
			7. يقدم الموقع الإلكتروني للوزارة الضمانات اللازمة للحفاظ على سرية وأمن المعلومات الخاصة بالمواطنين
			8. تلتزم الوزارة بعدم مشاركة المعلومات الشخصية بالمواطنين مع أي جهة أخرى
			9. يوفر الموقع الإلكتروني للمواطنين الخصوصية من خلال طلب اسم المستخدم وكلمة المرور

ملاحظات	غير ملائمة	ملائمة	الفقرات
			10. يقدم الموقع الالكتروني الحماية الكافية للمعلومات الشخصية الخاصة بالمتعامل من خلال برامج الحماية المختلفة

الجزء الثاني : تصف الفقرات التالية (الأداء الوظيفي) .

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
			13 أشعر بأنني أعلم بدقة ووضوح الدور المطلوب مني أداءه في الوزارة
			14 أشعر بأنني أقوم بتأدية عملي بكفاءة وفاعلية مطلوبة
			15 أرى بأن أسلوب الثواب والعقاب المعتمد في وزارتي يحسن من أداء عملي
			16 لدي معرفة والمام بطبيعة أعمال الموكلة لي
			17 توجد لدي القدرة على تحمل المسؤولية والأعباء
			18 اشعر بأنني أبذل الجهد الكافي لانجاز عملي في الوقت المحدد
			19 التدريب الذي تقدمه الوزارة لي يؤثر ايجابياً على عملي وتحفيزي
			20 أنفذ جميع التعليمات والأنظمة المتعلقة بعملي
			21 أهتم بالبحث والتقصي عن الأفكار الجديد في مجال عملي
			22 أنا راضي عن عملي في الوزارة
			23 اتعامل بسهولة مع ضغوط العمل
			24 التزم بمواعيد العمل

نموذج الاستبانة الإلكترونية (3)

الأفاضل / موظفي وزارة العمل المحترمين
تحية طيبة وبعد ،،،،

بالإشارة الى الموضوع أعلاه، مرفق لكم استبانة أحد موظفي وزارة العمل بعنوان
أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان، تهدف
هذه الاستبانة إلى جمع معلومات تتعلق بدراسة بحثية، وذلك لمتطلبات الحصول على
درجة الماجستير في القيادة من جامعة الشرقية؛

نرجو شاكرين بالتكرم بالمساهمة والتعاون في خدمة البحث العلمي للمشاركة في تعبئة
هذه الاستبانة باختيار الإجابة المناسبة من واقع الخبرات

رابط الاستبانة

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeFfLg0caJrKMycMfc9ObJb7oHHJiSgG6guljQN6gzBgvN7HA/viewform?fbzx=4419&051648601486587hl=ar&pli=1>

تم تعميم في وزارة العمل


قائمة المحكمين الاستبانة (4)

1. دكتور/ فوزي المقطري

أستاذ مساعد جامعة الشرقية

قائمة الملاحظات

يرجى التكرم بتدوين الملاحظات في الجدول أدناه:

اسم المحكم	المسمى الوظيفي	جهة العمل
الملاحظات		
<ul style="list-style-type: none"> • أمير رفعة صيفه الصديق بالفترة - (٢) لمدة الشئ. • الفترة (٢) - أكرم الدول والفترة (٥) من كفة لبيك • مستشاريات عم النعم - أكرم الدول يتناول لإستجابته ولتأكي • إصدار الإعلامية • كبر - لصديقاً تزدعم لرسوله مع اختلاف التصرف المتكرر 		
		
<p>فوزي المقطري</p>		

3. دكتور/ياسر عبدالقادر

أستاذ مساعد جامعة الشرقية

قائمة الملاحظات

يرجى التكرم بتدوين الملاحظات في الجدول أدناه:

اسم المحكم	المسمى الوظيفي	جهة العمل
الملاحظات		
		<ul style="list-style-type: none">• أريد مراجعة صيغة الصديق بالفتحة - (٣) كقوله السائق.• الفتحة (٣) مع آكد الهمزة والفتحة (٥) مع كقوله لبيك• متشابهتان مع الهمزة مع كقوله لبيك يتناولون بوجهه وليست• تصادف الإعلانية.• لبيك مع الصديق ترتد مع السورلة مع اختلاف التصرف المتكرر.

ياسر العلي

4. دكتور/طارق حمدي

أستاذ مساعد جامعة الشرقية

قائمة الملاحظات

يرجى التكرم بتدوين الملاحظات في الجدول أدناه:

اسم المحكم	المسمى الوظيفي	جهة العمل
الملاحظات		
<ul style="list-style-type: none">• الصور الأدر :- أقتراح إضافة اللغات المتوفرة بالموقع- عدد النقرات للحصول على الخدمة؟- عدد المقصات للوهول للخدمة؟• هناك اختلاف في نوع التيباس المعتمد• هل : موافق بيته• أم : ملائمة		
طارق حمدي		

5.دكتور/محمد الراشدي

أستاذ مساعد جامعة الشرقية

١٧ سبتمبر

...



Mohammad Al Rashdi

إلى أنت



استبانة حمود محمد الراشدي للتحكيم
٥٨.ك.ب - DOCX



مرحبا حمود

مرفق الاستبانة محكمة

وفقك الله

...

6.دكتور/الياس شهدات

أستاذ مساعد جامعة الشرقية

تحيّة طيبة وبعد

تحيب / أختي المستجيبة

الاستبيان ضمن متطلبات أطروحة الماجستير في إدارة الأعمال من جامعة الشرقية، حيث
ت بعنوان: " أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان "

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

بيانات الشخصية

الجنس	<input type="checkbox"/> ذكر
المستوى التعليمي	<input type="checkbox"/> دكتوراه
	<input type="checkbox"/> دبلوم أو أقل
العمر	<input type="checkbox"/> أقل من 30 عاماً
	<input type="checkbox"/> 45 عاماً فأكثر
سنوات الخبرة	<input type="checkbox"/> أقل من 3 سنوات
	<input type="checkbox"/> عشر سنوات فأكثر

التعليقات

Elias Shahda منذ 10 دقائق
يجب على المعلومات الديمغرافية أن يكون لها أثر أو دور في الرسالة

