# جامعة السرق الأوسط MIDDLE EAST UNIVERSITY

"أثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في أداء العاملين:

دراسة حالة وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك"

"The Impact Of Electronic Government Services Of the Quality In The Performance Of Employees:

A Case Study Of the Ministry Of Education In Al-Karak "

إعداد الطالب مشعل عبد المجيد الكساسبة

إشراف الدكتور علي فلاح الضلاعين

قدّمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال الالكترونية

تخصص إدارة أعمال الالكترونية قسم إدارة الأعمال كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط 2014

# تفويض

أنا الموقع أدناه " مشعل عبد المجيد الكساسية " أوفض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي للمنظمات الجامعية أو المؤسسات أو الهيئات أو الاشخاص المعنيين بالا بحاث و الدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم:مشعل عبد المجيد الكساسبة

التوقيع: ﴿ ﴿ ﴿ ﴿ اللَّهِ اللَّهُ اللَّالِي الللَّهُ اللَّهُ الللَّهُ اللَّهُ اللَّهُ اللَّهُ الللَّهُ اللَّهُ اللَّهُ

التاريخ: 9/8/4/201

التوقيع

## قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة و عنوانها " أثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية على أداء العاملين: دراسة حالة وزارة التربية و التعليم في محافظة الكرك"

و أجيزت الرسالة بتاريخ: 2014/8/9

أعضاء لجنة المناقشة

الدكتور علي فلاح الضلاعين رئيساً و مشرفاً الشرق الاوسط

الدكتور عبدالله جميل ابو سلمى مناقشاً داخلياً الشرق الاوسط الاسطال المسادد الله

الدكتور محمد مفضي الكساسبة مناقشاً خارجياً عمان العربية

#### الإهداء

أنما أهدي عملي هذا إلى الله سبحانة و تعالى أولاً ....

كما أنني أهدي عملي هذا،،،

إلى نبع الحنان الذي لا ينضب، إلى ذكريات الحنين، إلى العشق الذي لا يموت، إلى من تسكن في خندق الذاكرة و قسمات محياها تحكي لي أطيافها المهاجرة، إلى من نامت و عيناها تلج لي بالدعاء بالتوفيق, إلى من كان دعاؤها ينير لي طريقي، إلى من كانت الجنة تحت أقدامها...... إلى روح والدتي الطاهرة رحمها الله.

كما أنني أهدي عملي هذا،،,

إلى من عشت معهم أيام عمري، إلى من كانت تزهو بهم الحياة و يسمو بهم الأمل و الطموح، الله من كان حاضراً معي و إلى من يصارعون وحش الغربة..... إلى إخواني وأخواتي .

كما أنني أهدي عملي هذا،،,

إلى من مروا في بحر الذكريات، إلى أسياد الصداقة و الأخوة، إلى كل الأخوة التي لم تلدهم أمى فصدقت العرب عندما قالت رب اخ لك لم تلده أمك)..... إلى الأصدقاء و الأحبة.

## الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين حمداً كثيرً على توفيقي لإتمام هذا العمل المتواضع، ولا بد لي أن أنقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى أُستاذي الفاضل الدكتور علي الضلاعين المشرف على رسالتي، الذي منحنى كل الوقت والجهد والاهتمام والمتابعة خلال فترة إعداد الرسالة.

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير لأعضاء هيئة المناقشة لتوجيهاتهم في أنجاز هذا العمل المتواضع.

وأتقدم بجزيل الشكر والتقدير لأعضاء الهيئة التدريسية في قسم إدارة الأعمال .

كما أتقدم بالشكر والتقدير لجميع موظفي قسم إدارة الأعمال في جامعة الشرق الأوسط وجميع العاملين في الجامعة.

٥

# فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
Í	الإهداء
ب	الشكر والتقدير
<b>E</b>	فهرس المحتويات
ھ	قائمة الجداول
j	قائمة الملاحق
۲	الملخص باللغة العربية
ط	الملخص باللغة الإنجليزية
1	القصل الأول
	الإطار العام للدراسة
1	المقدمة
2	مشكلة الدراسة
4	فرضيات الدراسة
7	أهداف الدراسة
8	أهمية الدراسة
9	حدود الدراسة
9	أنموذج الدراسة
10	التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة

13	الفصل الثاني
	الإطار النظري والدراسات السابقة
13	الإطار النظري
40	الدراسات السابقة
54	الفصل الثالث
	الطريقة و الإجراءات
54	مجتمع الدراسة
54	عينة الدراسة
56	أداة الدراسة
59	صدق أداة الدراسة
59	ثبات أداة القياس
61	الفصل الرابع
	عرض النتائج
61	عرض النتائج
92	الفصل الخامس
	مناقشة النتائج و التوصيات
92	مناقشة النتائج
95	التوصيات
96	المراجع
106	الملاحق

# قائمة الجداول

الصفحة	عنوانه	رقم
		الجدول
55	توزيع أفراد مجتمع الدراسة تبعا للمديرية والجنس	1
56	توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيرات: العمر، المؤهل العلمي، سنوات	2
	الخبرة، الجنس	
60	معاملات ألفا كرونباخ حسب متغيرات الدراسة	3
61	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة	4
	على متغير الاعتمادية	
63	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات افراد عينة الدراسة	5
	على متغير تصميم الموقع الإلكتروني	
64	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات افراد عينة الدراسة	6
	على متغير الأمان	
65	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات افراد عينة الدراسة	7
	على متغير الاستجابة	
66	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة	8
	على متغير التعاطف	
67	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة	9
	على متغير سهولة الاستخدام	
68	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة	10
	على متغير أداء العاملين	
70	نتائج تحليل التباين لاختبار صحة النموذج	11
71	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد جودة الخدمات الحكومية	12
	الالكترونية على أداء العاملين	
72	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر الاعتمادية على أداء العاملين	13

72	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تصميم الموقع الالكتروني على	14
12	لنائج تعلين الاتعدار البسيط العلبار الراتصميم الموسع المدروتي على أداء العاملين	17
73	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر الأمان على أداء العاملين	15
74	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر الاستجابة على أداء العاملين	16
74	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر التعاطف على أداء العاملين	17
75	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر لسهولة الاستخدام على أداء	18
	العاملين	
77	نتائج تحليل التباين الثنائي الختبار الفروق في تصورات العاملين	19
	للاعتمادية تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، العمر،	
	المؤهل العلمي، سنوات الخبرة	
78	اختبار شيفيه (Scheffe) المقارنات البعدية للمحور الأول	20
79	نتائج تحليل التباين الثنائي الختبار الفروق في تصورات العاملين لتصميم	21
	الموقع الالكتروني تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس،	
	العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة	
81	نتائج تحليل التباين الثنائي لاختبار الفروق في تصورات العاملين للأمان	22
	تعرى إلى المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي،	
	سنوات الخبرة	
83	نتائج تحليل التباين الثنائي لاختبار الفروق في تصورات العاملين	23
	للاستجابة تُ عزى إلى المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، العمر،	
	المؤهل العلمي، سنوات الخبرة	
85	- نتائج تحليل التباين الثنائي لاختبار الفروق في تصورات العاملين للتعاطف	24
	ر المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، العمر المؤهل العلمي،	
	سنوات الخبرة	
87	نتائج تحليل التباين الثنائي لاختبار الفروق في تصورات العاملين لسهولة	25
	الاستخدام تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، العمر،	
	المؤهل العلمي، سنوات الخبرة	
88	نتائج اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية لاختبار الفروق نحو	26

	سهولة الاستخدام حسب العمر	
89	تائج تحليل التباين الثنائي لاختبار الفروق في أداء العاملين تُعزى إلى	27
	المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات	
	الخبرة	
91	نتائج اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية لاختبار الفروق في	28
	أداء العاملين حسب متغير سنوات الخبرة	

# قائمة الملاحق

الصفحة	عنوانه	رقم
		الملحق
106	أداة الدراسة بالصورة النهائية (استبانه)	1
114	أسماء محكمي الاستبانة (أداة الدراسة)	2

#### الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية على أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك.

وتكون الاستبيان من (27) فقرة وتم تطبيق الاستبيان على عينة استطلاعية تكونت من (35) عامل وعاملة في وزارة التربية والتعليم وذلك للوقوف على مؤشرات الصدق والثبات وطبق الاختبار على 150 عامل وعاملة وأسفرت النتائج عن أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاعتمادية المدركة على أداء العاملين عند مستوى دلالة (0.05). يعزى الجنس والعمر وسنوات الخبرة.

في حين كان هناك أثرللاعتمادية المدركة يُ عزى للمؤهل العلمي ولصالح الدراسات العليا، وأظهرت الدراسة أيضاً أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتصميم الموقع الإلكتروني المدرك على أداء العاملين عند مستوى دلالة  $(\alpha \le 0.05)$ 

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأمان المعلومات المدرك على أداء العاملين عند مستوى دلالة ( $\alpha \le 0.05$ ). و يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستجابة المدركة على أداء العاملين عند مستوى دلالة ( $\alpha \le 0.05$ ). و أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعاطف المدرك على أداء العاملين عند مستوى دلالة ( $\alpha \le 0.05$ ). يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة الاستخدام المدرك على أداء العاملين عند مستوى دلالة ( $\alpha \le 0.05$ ). يعزى للجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة. وجد أثر لسهولة الاستخدام على أداء العاملين عند مستوى دلالة ( $\alpha \le 0.05$ ). يعزى عام.

...وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين لتحسين أدائهم التي تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (العمر، المؤهل العلمي). عند مستوى دلالة (0.05≥α). في حين كان الأثر لتحسين أداللعاملين يع ُ زى للجنس و لسنوات الخبرة ولصالح الذكور و أصحاب الخبرة من 3-10 سنوات.

و قد أوصى الباحث بضرورة تدريب القائمين على الموقع الإلكتروني لتلبية خدمات العاملين و تقديم المساعدة لهم والإجابة عن استفساراتهم بدقة و ضرورة أن يجيب القائمون على الموقع الإلكتروني على طلبات العاملين و تقديم الخدمة لهم بالوقت المحدد.

#### Abstract

The aim of this study is to study the impact of e-government services quality on the performance of employees in the Ministry of Education in the governorate of Al Karak.

The questionnaire (27) a questionnaire was applied to exploratory sample consisted of (35) worker and worker in the Ministry of Education to identify indicators of validity and reliability test was applied to 150 workers and operating results that resulted in no statistically significant effect of perceived reliability performance of the workers at the level of significance of  $(0.05 \ge \alpha)$ . On sex, age and years of experience.

While there was a trace of perceived reliability due to qualification for higher studies, the study also showed that there was statistically significant effect of website design is purely on the performance of employees at a level of significance of  $(0.05 \ge \alpha)$ .

There was statistically significant impact of information security conscious employee performance at a level of significance of  $(0.05 \ge \alpha)$ . and there is no statistically significant effect of the perceived response to personnel at the level of significance of  $(0.05 \ge \alpha)$ .

And that there is statistically significant effect of perceived sympathy to personnel at the level of significance of  $(0.05 \ge \alpha)$ . And that there is no statistically significant effect of the perceived ease of use to employees at a level of significance of  $(0.05 \ge \alpha)$ . on gender, qualifications and years of experience.

And the impact of the ease of use due to age 22-30 Year.

And that there were statistically significant differences in the perceptions of employees to improve their performance due to demographic variables (age, educational qualification,). When the level of significance of  $(0.05 \ge \alpha)$ . While the effect was to improve the performance of workers due to sex and years of experience for the benefit of males and the owners experience: 3-10 years.

The researcher recommended that training on the website to meet the personnel services and the provision of assistance to them and answer the questions accurately and clearly and the need to answer the requests for site workers and fairness and serve their time.

م

### الفصل الأول

## الإطار العام للدراسة

#### المقدمة

شهد العالم في السنوات الأخيرة تغيرات جوهرية على صعيد الاقتصاد العالمي، تتمثل في ظهور عدد من القوى التي أثرت بشكل كبير على مفهوم ونمط الإدارة، وقد اختلفت الأسباب والمتغيرات وأصبح العالم في ضوء العولمة صغيراً، أن التطور الهائل والمتسارع في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات (Information Communication Technology)، قد أوجد المنافسة الشديدة بين الدول والمنظمات والأفراد، الأمر الذي أدى إلى ظهور عدد من المداخل والأنظمة والمفاهيم الحديثة للتكيف ومواكبة هذه المتغيرات لتطوير وتحسين الأداء وضمان البقاء والاستمرار للمنظمات وتحقيق الأهداف.

نتيجة للتطور في عالم الاتصالات والمعلومات، أصبحت الأدوات الإلكترونية من الأمور الأساسية في عمل منظمات الأعمال التي لا غنًى عنها، حيث من خلالها يتحقق قدر عال من الفاعلية، لذا تسعى المنظمات لتحويل الكثير من خدماتها إلكترونياً، لكي تتاح للجمهور بسهولة في أي وقت ومن أي مكان و بتكاليف منخفضة.

أن توفر الخدمات الإلكترونية يؤمن الفاعلية للعاملين فيها، من خلال قنوات تلاءم طبيعة الخدمة والشريحة المستفيدة منها، الأمر الذي يسهم في توفيرها بدرجات عالية الجودة، حيث أن أهم قنوات الخدمات الإلكترونية في تلك المواقع الإلكترونية التي تحتوي معلومات مفيدة عن خدمات المنظمة (اللوزي،2010).

ومن خلال هذه الدراسة يسعى الباحث للتعرف على مستوى الخدمات الحكومية الإلكترونية التي تقدمها وزارة التربية والتعليم والفائدة منها والقيمة المضافة لهذه الخدمات ويتعرف الباحث أيضاً على إدراك العاملين لقيمة الخدمات الحكومية الإلكترونية في حال استخدامها وتفعيلها بشكل رسمي. ولأن هذه الخدمات متوفرة على الموقع الإلكتروني للوزارة لكنها في كثير من الأحيان تكون غير مفعلة بشكل رسمي، فلذلك يتطرق الباحث في هذه الدراسة إلى الجودة المدركة للخدمات الحكومية الإلكترونية.

ومن الخدمات الحكومية الإلكترونية التي تقدمها وزارة التربية والتعليم للعاملين صفحة خدمة الموظفين، البريد الإلكتروني للموظفين، خدمة الرسائل القصيرة، الاستفتاء والمسح الإلكتروني، طلبات الإعارة وطلبات الشكاوي، طلبات التقلات الداخلية والخارجية.

و من هنا تأتي هذه الدراسة للتعرف على أثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية على أداء العاملين من وجهة نظرهم في وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك.

# مشكلة الدراسة

نظرا للتطورات التكنولوجية الهائلة، أصبحت المنظمات تولي اهتماماً متزاياً بقضايا جودة الخدمات الإلكترونية، ومنها وزارة التربية والتعليم في الأردن، حيث قدمت خدماتها بشكل إلكتروني، بغرض توفير الوقت والجهد والتكلفة لجميع الأطراف.

كما لها دور في تحسين الخدمات التي تقدمها وزارة التربية والتعليم، لكن يبدو أن هناك نقصاً في المؤسسات الحكومية وقصوراً في إدراك مفهوم جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية

وأهميتها و معوقات تطبيقها، وذلك بسبب العديد من التحديات التي تواجهها تلك المؤسسات والتي تحول دون وصولها إلى المستوى المطلوب.

ومن هنا جاءت هذه الدراسة الحالية من أجل التعرف إلى أثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية التي تقدمها وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك على أداء العاملين.

ويمكن بلورة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما أثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية على أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك؟

من هنا يمكن صياغة مشكلة الدراسة بالإجابة عن التساؤلات التالية:

- 1- ما هي تصورات العاملين لجودة الخدمات الحكومية الإلكترونية المدركة و التي تعزى الى المتغيرات الديمغرافية ( العمر ، الجنس ، سنوات الخبرة ، المؤهل العلمي) ؟
- 2- ما هي تصورات العاملين لتحسين أدائهم التي تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)؟
- 3- ما أثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية المدركة (سهولة الاستخدام، تصميم الموقع الإلكتروني، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، التعاطف) على أداء العاملين ؟
  - و ينبثق عن هذا السؤال الاسئلة التالية:-
  - أ- ما أثر سهولة الاستخدام المدركة على أداء العاملين؟
  - ب- ما أثر تصميم الموقع الإلكتروني المدرك على أداء العاملين؟
    - ج- ما أثر الأمان المدرك على أداء العاملين؟
    - د- ما أثر الاستجابة المدركة على أداء العاملين؟
    - ه- ما أثر الاعتمادية المدركة على أداء العاملين؟

#### و - ما أثر التعاطف المدرك على أداء العاملين؟

### فرضيات الدراسة:

ستستند هذه الدراسة على عدد من الفروض العدمية التي ستبحث في قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء العاملين، حيث تم اشتقاقها من خلال أنموذج قياس جودة الخدمات (Servqual ) الذي سمي فيما بعد ب E-Servequal ، وقد تم تطوير النموذج القديم بناء على مجموعة من الدراسات التي نفذت في بيئات الدول الغربية الحافلة بالخدمات الحكومية الإلكترونية، التي فرضت تطوير أبعاد لقياس جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية.

والفرضيات التي تم بناؤها تسعى لتحليل أثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم وفقاً لأبعاد ستة هي (سهولة الاستخدام، تصميم الموقع، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، التعاطف)، ثم معرفة أثر جودة خدمات الحكومية الإلكترونية على أداء العاملين.

## تتمحور فرضيات الدراسة كالأتى:

#### الفرضية الرئيسية الأولى:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الحكومية الالكترونية (الاعتمادية ، تصميم الموقع الإلكتروني ، الأمان ، الاستجابة ، التعاطف ، سهولة الاستخدام) على أداء العاملين عند مستوى دلالة ( $\alpha \le 0.05$ ) ".

#### ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

#### الفرضية الفرعية الأولى:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ( الاعتمادية) على أداء العاملين عند مستوى دلالة (0.05)".

#### الفرضية الفرعية الثانية:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ( تصميم الموقع  $\alpha \leq 0.05$  الإلكتروني) على أداء العاملين عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$  ".

#### الفرضية الفرعية الثالثة:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ( الأمان) على أداء العاملين عند مستوى دلالة (0.05)".

#### الفرضية الفرعية الرابعة:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ( الاستجابة) على أداء العاملين عند مستوى دلالة (0.05)".

#### الفرضية الفرعية الخامسة:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية (التعاطف) على أداء العاملين عند مستوى دلالة (0.05)".

### الفرضية الفرعية السادسة:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية (سهولة الاستخدام) على أداء العاملين عند مستوى دلالة (0.05) ".

#### الفرضية الرئيسية الثانية:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين لجودة الخدمات الحكومية الإلكترونية المدركة على أداءالعاملين تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) عند مستوى دلالة  $(\alpha \le 0.05)$ ".

#### ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

#### الفرضية الفرعية الأولى:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين للاعتمادية تأعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) عند مستوى دلالة  $(\alpha \le 0.05)$ ".

#### الفرضية الفرعية الثانية:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات العالمين لتصميم الموقع الالكتروني ت عزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) عند مستوى دلالة (α≤0.05)".

#### الفرضية الفرعية الثالثة:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين للأمان تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) عند مستوى دلالة ( $\alpha \le 0.05$ )".

### الفرضية الفرعية الرابعة:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين للاستجابة تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) عند مستوى دلالة (0.05)".

#### الفرضية الفرعية الخامسة:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين للتعاطف تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) عند مستوى دلالة (0.05)".

#### الفرضية الفرعية السادسة:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصوات العاملين لسهولة الاستخدام تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) عند مستوى دلالة (0.05)". فرضية الدراسة الرئيسية الثالثة:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداءالعاملين تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) عند مستوى دلالة (0.05)."

#### أهداف الدراسة:

يكمن الهدف الرئيس للدراسة في "تحليل أثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية على أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك، فيما تتمثل الأهداف الفرعية للدراسة في التالى:

- 1- تقدم هذه الدراسة إطالً نظريلً يسهم بشكل مباشر في إثراء المكتبة العربية حول مفهومي الخدمات الإلكترونية وطرق قياسها ومستوى أداء العاملين وفعاليتهم.
- 2- تتعرف هذه الدراسة على مستوى الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة التربية والتعليم في الأردن.
- 3- تتحرى هذه الدراسة من وجود فائدة مدركة أو قيمة مضافة عند إدراك العاملين لجودة الخدمات الحكومية الإلكترونية على الموقع الإلكتروني للوزارة.

- 4- تكشف هذه الدراسة عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في استجابة أفراد العينة حول أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك وفقاً للمتغيرات الديمغرافية.
- 5- الخروج بتوصيات بناً على نتائج الدراسة تسهم في تزويد متخذي القرارات في وزارة التربية والتعليم بمعلومات عن نوعية الخدمات الإلكترونية وأثرها في تعزيز أداء العاملين.

### أهمية الدراسة

تتلخص أهمية الدراسة الحالية في النقاط التالية:

- 1- تبحث هذه الدراسة في أهمية موضوع الخدمات الإلكترونية لما لها من آثار كبيرة في توجيه سلوك العاملين و ندرة الدراسات في أثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية على أداء العاملين على حد علم الباحث و اطلاعه.
- 2- تعمل هذه الدراسة على المساعدة في تطوير العمل الإداري ونشر الوعي للإداريين والمهتمين في هذا القطاع.
- 3- تتبع أهمية هذه الدراسة من حداثة موضوعاتها بالنسبة لوزارة التربية والتعليم، وقد تبرز من خلال ما يمكن أن تتوصل إليه الدراسة من مدلولات نظرية وفكرية بوصفها تمثل استجابة حقيقة لإحدى أبرز القضايا والتحديات الرئيسة التي يواجهها العنصر البشري في وزارة التربية والتعليم.
- 4- تعد هذه الدراسة من الجهود المتواضعة في مجال الإدارة، والتي يؤدي الإعداد لها إلى دعم وتحسين أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم من خلال تزويد متخذي القرارات بمعلومات

عن الخدمات الإلكترونية المقدمة في الوزارة و جودتها، مما يساعد على الارتقاء بتحسين مستوى أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم.

5- تبين هذه الدراسة أهمية دور جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية المدركة في تحقيق قيمة أو فائدة لدى تصورات العاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك.

#### حدود الدراسة

تشمل حدود الدراسة تحديد المكان الذي سيتم تطبيق الدراسة فيه والمجال التطبيقي لها، وليضا الوقت المستغرق في أتمام الدراسة، سيكون نطاق الدراسة على النحو الأتي:-

الحدود المكانية: تقتصر الدراسة فقط على مديرية التربية والتعليم في محافظة الكرك.

الحدود البشرية: ستقتصر الدراسة على العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الكرك. الحدود الزمانية: المدة الزمنية التي ستستغرق لإنجاز الدراسة هي الفصل الثاني للعام الدراسي ( 2014/2013).

# أنموذج الدراسة

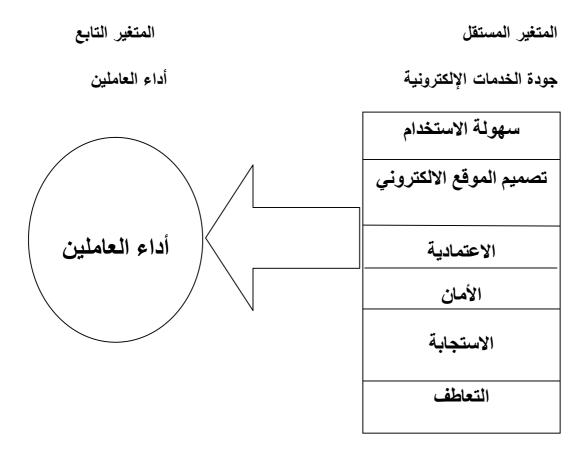
سيتم بناء أنموذج الدراسة بعد مراجعة مجموعة من الدراسات السابقة، التي بحثت قياس جودة الخدمات الإلكترونية .

النموذج من إعداد الباحث بالأعتماد على عدة دراسات سابقة منها:

1- دراسة ( ماجد، عبده،2012) بعنوان "الجودة المدركة لخدمات المواقع الإلكترونية وأثرها في تحقيق القيمة المضافة من وجهة نظر طلبة الجامعات الخاصة"

2- دراسة (الطراونة، 2011) بعنوان: - "أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق الرضا لدى ممثلى المنشات الخاضعة للضمان الاجتماعي الأردني"

3- دراسة (هياجنة ,2008) بعنوان: "أثر جودة الخدمة على رضا عملاء مجموعة الاتصالات الأردنية (دراسة ميدانية)"



# التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

سيتم استعراض المصطلحات والمفاهيم الرئيسة التي ستقوم عليها منهجية الدراسة والإطار النظري، كما يلي:

(جودة الخدمات) وتعرف إجرائياً: هي قدرة الخدمة على تحقيق الرضاء لدى العملاء و إشباع رغباتهم و أن تحقق التطابق مع توقعاتهم و أن تلبي حاجاتهم.

(سهولة الأستخدام) تعرف إجرائياً: استخدام الخدمات الإلكترونية المقدمة من وزارة التربية والتعليم بشكل سهل و تعني ايضا سهولة الوصول للمعلومات المطلوبة على الموقع الالكتروني و توفر الروابط على الموقع بحيث يتم التنقل والتحول من خدمة إلى اخرى بسهولة.

(تصميم الموقع الإلكتروني).و تعرف إجرائياً: أن يتميز الموقع الإلكتروني لوزارة التربية والتعليم بسهولة التصفح، وأستخدام لغة واضحة ومفهومة، بالأضافة إلى التحديث المستمر للموقع. (و قد تم قياس هذا البعد في دراسات مشابهة للدراسة , دراسة لقياس أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (Li&Liu&Suomi2009)

(الاعتمادية) تعرف إجرائياً: قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة بشكل يمكن الاعتماد عليه و بدرجة عاليه من الدقه و الوضوح و توفير الخدمة بشكل مستمر.

(الأمان) و تعرف إجرائياً: توافر نظام حماية يزيد من ثقة العاملين في وزارة التربية والتعليم من أي اختراق للموقع الإلكتروني بالإضافة إلى اهتمام الوزارة بالحفاظ على سرية و خصوصية المعلومات من التلف أو التلاعب بها.

(الأستجابة) و تعرف إجرائياً: بذل العاملين في الوزارة التربية والتعليم جهود كافية لمساعدة عملائها وحل المشكلات التي تواجههم، بالإضافة إلى امتلاك العاملين الخبرة الكافية في التعامل مع التكنولوجيا المستخدمة في الوزارة و سرعة الرد على طلبات المستفيدين و استفساراتهم.

(التعاطف). و تعرف إجرائياً: توفير الرعاية و الاهتمام الشخصي للعاملين في وزارة التربية والتعليم و تقديم الخدمة لهم بلباقة واحترام ، بالأضافة إلى بذل القائمين على الموقع جهولاً كافية لفهم رغبات العاملين وحرصهم على حل مشكلاتهم.

(الحكومة الإلكترونية) و تعرف إجرائياً: إجراء المعاملات و الخدمات الحكومية و تبادل المعلومات بين القطاع الحكومي و جمهور المستفيدين باستخدام الأدوات التكنولوجية الحديثة مثل الإنترنت.

(أداء العاملين) ويعرف إجرائياً: - هو أداء العمل والقيام به من حيث الكميه والنوعية المتوقعة من كل عامل في المنظمة وأن يتم أداء العاملين وفقا لمتطلبات وأهداف المنظمة.و بأقل وقت و تكلفة ممكنة و بأقل جهد و بأعلى قدر من الإنتاجية حسب القدرات المتاحة للموظف.

#### الفصل الثانى

## الإطار النظري والدراسات السابقة

#### الإطار النظرى:

#### مقدمة

يستعرض الباحث في هذا الفصل أهم المفاهيم ذات العلاقة بالدراسة المتمثلة بمفهوم الجودة وأهميتها وجودة الخدمات ومفهوم الخدمات وأهميتها ومفهوم الخدمة الإلكترونية وأثرها بأداء العاملين، ثم أيضا يتم التطرق لمفهوم الحكومة الإلكترونية وإثراء في أداء العاملين و يتم توضيح بعض الخدمات الإلكترونية التي يقدمها الموقع الإلكتروني لوزارة التربية والتعليم .

وسيتم الرجوع إلى البعض الدراسات السابقة التي بحثت في هذا المجال ليتم الاستفادة منها في موضوع الدراسة الحالي.

#### مفهوم الجودة وأهميتها

يرى (Kumar,2006) أن الجودة معرفة ما يريده العميل من الخدمة أو المنتج من خلال تطابق المنتجات لتوقعات العميل، مع تحديد الكيفية أو الأسلوب التي يتم بها تقديم الخدمات على النحو الذي يريده العملاء.

يرى(Jain, 2006) أن معنى الجودة يختلف باختلاف العملاء، فهي تختلف من عميل إلى آخر وهي تعتمد على حاجات ومتطلبات المستخدم.

كما عرف (عبوي، 2006) الجودة بأنها مجموعة من الميزات و الخصائص بالخدمات تسهم في أشباع رغبات العملاء وتصل إلى توقعاتهم.

و يرى (عمر، 2010) أن الجودة الإتقان وهي نتيجة الاهتمام بالكم والنوع، وتكون محكومة بمواصفات ومعايير ومقاييس نسبية وتختلف من فرد لآخر ومكان و زمان لآخر والجودة هي الملائمة للاستعمال العملاء.

و يبين (الطائي، وقداده، 2008) أن الجودة هي ملائمة السلعة أو الخدمة لتلبية الاستعمال المقصود منه كما يطلبه العميل

و يرى (Lovelock & Wright, 1999) بأن الجودة درجة الرضا التي تحققها الخدمة أو المنتج للعملاء من خلال تلبية كافة احتياجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم .

وعرفت الجودة من قبل الجمعية الأمريكية لضبط الجودة بأنها مجموعة من المزايا وعرفت المودة من قبل الجمعية الأمريكية لضبط الجودة بأنها مجموعة من المزايا والخصائص للمنتج أو الخدمة القادرة على تلبية كافة حاجات المستهلكين ( 1996).

و قد تطور مفهوم الجودة تاريخيا ً ابتداء من التركيز على أن الجودة تعني الفحص و السيطرة على المواصفات التي كانت أساسيات الجودة حتى نهايلت القرن العشرين تقريباً. أما في يومنا الحاضر فأن الجودة تعني جودة المنتج و الخدمة كما يدركها أو يريدها الزبون و تعني أيضا ً جودة العمليات و الإجراءات. (العلى، 2008)

وقد بين (دراركة، 2006) أن رجال التسويق ينظرون للجودة من خلال وجهة نظر المستهلك ورضاه عن المنتج في حين ينظر المنتجون إلى الجودة من جانب مطابقة الخدمات للمواصفات أو المعايير الموضوعة .

وتؤثر الجودة في حجم الطلب على الخدمات، وهي وسيلة لبناء مكانه تتافسية للمنظمة (الضمور، 2008)

فالجودة لم تعد ترفاً اختيارياً وأنما هي التزام لا بديل له لاستمرار المنظمة ونجاحها (الميحاوي، 2006)

الجودة لها أهمية استراتيجية للعملاء والمنظمات فالجودة تعمل على تحقيق سمعة المنظمة التي تستمدها من جودة منتجاتها أو خدماتها، ثم تحقيق الالتزام بالمسؤولية القانونية الذي يعني أن المنظمة مسؤولة قانونيا عن كل ضرر يصيب العميل من جراء استخدامه لمنتجات أو خدمات قد تعرضه للخطر . وكذلك تحقيق المنافسة العالمية للحصول على موطئ قدم في الأسواق العالمية. أما حماية العميل فهي تساعد في حمايته من الغش التجاري من خلال تقديم أفضل خدمات ممكنة. وأخيرا تكاليف الحصة السوقية التي إذا طبقت فأن الجودة تزيد، وتقل التكاليف، وتزيد الأرباح وقاسم، 2005).

لاشك ان تحقيق الجودة يعد من أولويات المنظمات على أختلافها لما تعود عليها بالمنافع، حيث تعد الجودة أحد العوامل التي تحدد الطلب على المنتجات المنظمة و تُستعرض الأهمية كما يلى:-

### (علوان، 2005)

- اكتساب السمعة والشهرة والتي تمكن المنظمة من تحقيق المنافسة.
- تحقيق جودة عالية يضمن للمنظمة البقاء في السوق، وبناء علاقات طويلة الأجل مع العملاء.
- تطبيق الجودة يساعد في اكتشاف الأخطاء وتجنبها، وهذا يقلل من التكاليف والوقت والجهد ويعود على المؤسسة بزيادة الربح.
- تجنب أي ضرر محتمل في حال تقديم خدمات غير جيدة ، حيث تكون المنظمة مسئولة قانونياً عن كل ضرر قد يصيب العميل جراء استخدامه للخدمات غير المناسبة.

- و قد صنفت الجودة بناء على عدة معايير منها (Evans, et al 1999) -:
- 1-معيار الحكم والتقدير الشخصي (Judgmental Critena):- وهو مدى ملائمة المنتج أو الخدمة الحاجات رغبات العملاء.
- 2-المعيار المحدد المستخدم ( User-Based Criteria ):-وهو قدرة المنتج أو الخدمة على المحيار المحدد المستوى الاجتماعي الرضاء العميل حسب توقعاته وهو معيار يختلف من عميل لآخر حسب المستوى الاجتماعي الثقافي لذلك العميل.
- 3-المعيار المحدد بالقيمة (Value-based Criteria): هو الرابط بين الرضاء والإشباع في المنتج أو المنتج أو المنتج أو ميزات المنتج أو المنتج أو المنتج أو ميزات الخدمة والسعر لذلك المنتج و أن تحقق ذلك يصبح المنتج ذات القيمة وجودة أعلى.
- 4- المعيار المحدد بالتصنيع (manufacturing-based criteria): هو صناعة منتج يخلو من العيوب بما يتناسب مع مواصفات التصميم المطلوبة.

من خلال الاستعراض السابق لتعاريفات مصطلح الجودة يرى الباحث أن معظم التعاريفات تصب بأن الجودة تعني إشباع حاجات المستهلك بحيث يكون راضيا عن الخدمة أو المنتج بمستوى يوافق أو يفوق توقعاته التي تكون قد تكونت لديه استناداً إلى تجاربه وخبراته و قناعاته.

#### مفهوم جودة الخدمات

تعد الخدمات منتجات ذات منافع لا يمكن لمسها ولا رؤيتها ولا شمها، مما يعني صعوبة تحديد معايير قياسية لقياس جودتها، وجودة الخدمات بعد أن الأول هنا الجودة الفنية والثاني الجودة الوظيفية. أما الجودة الفنية تعني مستويات الأداء الناتجة عن استخدام الوسائل الفنية (التكنولوجية) والمادية في تقديم الخدمات، أما الجودة الوظيفية فهي العمليات والإجراءات التي تتبع من قبل

العاملين في تقديم الخدمة حيث التفاعل بين مقدم الخدمة والمستفيد من الخدمة . (الشورة، 2004) .

وعرف (Barnes, 2000) جودة الخدمة بأنها قدرة المنتج (سلعة أو خدمة ) على تحقيق الإشباع لحاجات و رغبات العميل بأقل التكاليف.

و يرى(Berry, 1991) أن جودة الخدمة من الصعب تحديدها بالضبط لأنها غير ملموسة، وأنها تختلف من شخص لآخر، ومن وقت لآخر.

و يرى (Palmer, 2009) أن الجودة هي وفاء الخدمة بمتطلبات العملاء، ولكن تبقى المشكلة في تحديد ماهية تلك المتطلبات، فغياب معايير سهلة الفهم لتقيم الجودة يجعل بلورة وتحليل

متطلبات العملاء وتوصيل مستوى الجودة المعروضة للخدمات اصعب بكثير مما هو عليه في السلع، فجودة الخدمة فكرة معنوية للغاية، على العكس من السلع، وتتبع صعوبة تعريف جودة الخدمات من الخصائص المميزة لها قياساً إلى السلع المادية.

و من ناحية أخرى يتجسد مفهوم جودة الخدمة بقدرة المنظمة على تلبية توقعات العملاء أو التفوق عليها و يمكن ملاحظة جودة الخدمة من قياس الأداء وأن جودة الخدمة لها مكونان أساسيان وهما:الجودة الفنية(التقنية) وهي نتائج عمليات الخدمة و الجودة الوظيفية(المهنية) و تتمثل بالبعد الأجرائي في شروط تفاعل العميل مع مقدم الخدمة.(العارضة,2008)

و يبين (بدير، 1999)أن غالبية التعريفات الحديثة تميل لجودة الخدمات إلى اعتبارها " معيارا لدرجة تطابق الأداء الفعلى للخدمة مع التوقعات".

#### مفهوم الخدمات وأهميتها

يصعب تقديم الكثير من الخدمات دون عناصر مادية مرافقة مثل تكنولوجيا الحواسيب والألات وغيرها مع ضرورة وجود تفاعل مقدم الخدمة مع العملاء بمكان و زمان واحد (الصميدعي، يوسف، 2010).

كما أنه يوجد خدمات لا تعتمد على سلع مادية مثل الخدمات الإدارية الاستشارية، والمحاماة، ورعاية الأطفال وغيرها. وتتبع أهمية الخدمة من طبيعة خصائصها فهي تستهلك بنفس وقت الإنتاج (الزعبي،2010).

والخدمة "أي نشاط أو منفعة يقدمها طرف لآخر وتكون أساساً غير ملموس ولا ينتج عنها أية ملكية وإنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا يكون (الضمور، 2008)، والخدمة أيضاً نشاطات غير ملموسة تقدم بطرق شخصية مباشرة أو غير مباشرة بالأدوات التكنولوجية الحديثة .(الصميدعي، ويوسف، 2010).

ويبين (lovelock, 2004) أن الخدمة فعل أو أداء يقدم من طرف الآخر وهي غير ملموسة.

ويبين(kasper, 2006) أن الخدمة تتم بتعاون وتفاعل بشكل مباشر بين العملاء و العاملين .

أن الخدمات تمثل نشاطاً أو أداء غير ملموس يحدث من خلال عملية تفاعل هادفة إلى تابية توقعات العملاء، وقد تكون هذه العملية مقترنة بمنتج مادي ملموس ولا ينتج عنها ملكية شيء (الضمور،2008).

ويبين (Dee, 2009) أن مفهوم الخدمة يفترض أن يتم تحديده من خلال عدة أمور -: منها :-

- 1- مقدم الخدمة الذي يقوم بتسليم الخدمة .
- 2- حاجة العملاء لنوعية الخدمات مثل (التعليم، السياحة، العلاج، السفر ..... الخ).
- 3- المنافع أو الفوائد التي يحصل عليها العملاء بحيث تكون بالوقت المناسب للعملاء .
  - 4- أخذ التغذية الراجعة من العملاء للاستفادة منها في تطوير و تحسين الخدمة .
    - 5- تدريب العاملين على تقديم الخدمات لتجنب الوقوع بالأخطاء .
- و قد أظهرت أدبيات التسويق أهمية الخدمة و مفهموها ، فهي سلسلة من الفعاليات و الأنشطة التي تحقق إشباع لحاجات فعلية لدى العملاء ، و أنها تقدم من قبل الافراد أو المعدات (الضمور، 2008).
- و تظهر أهمية الخدمات في سرعة التطور و التحولات التكنولوجية التي انعكست على حجم و نوع الخدمات المقدمة و ازدياد تعقيد المنتجات تقنياً ، و هذا يستدعي الحاجة إلى خدمات الصيانة مثل الكمبيوتر و الانترنت و أنظمة الأمان، كما الخدمات أعداداً كبيرة من العاملين مما يزيد فرص العمل و يحد من البطالة ، كما أصبحت الحاجة جزاء أساسياً من حياة الناس في كل القطاعات فهي مكملة للسلع و بدونها يصعب الاستفادة منها (الميحاوي، 2006)

#### مفهوم الخدمات الإلكترونية

أن التأثير الواسع للتطورات التقنية السريعة قد ظهر بصفة على طريقة إنتاج الخدمة وتسليمها للعملاء، فالابتكار الذي حدث في جوهر العديد من الخدمات كان نتيجة للتطورات التقنية وذلك ابتداء من الوسائل الآلية الحديثة والإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمات، ومن الملاحظ أن معظم التطورات ذات الدلالة في إنتاج وتقديم الخدمة ترتبط بثورة تكنولوجيا الاتصالات اللاسلكية والحاسبات الآلية وخاصة في تحسين المظاهر الداعمة للخدمة، كما وساعدت التقنيات

الحديثة على تجنب ضرورة التواجد المادي أو القرب المادي في عملية إنتاج الخدمة. (ادريس،2006)

و يرى (أحمد، 2009) أن الخدمات الإلكترونية تنطوي على تقديم خدمات عبر الوسائل التكنولوجية و الشبكات الإلكترونية مثل الإنترنت

ويرى (Rowley,2006) على أنها مجموعة من الأعمال التي تتم عبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ويعني مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية إلى أي مدى يسهل الموقع الإلكتروني البيع والشراء وتسليم الخدمات والمنتجات بكفاءة وفاعلية (اللوزي، 2010)، وكما تعني الخدمات الإلكترونية تقييم العملاء للخدمات المقدمة له من خلال التفاعل مع الخدمة، وهي كذلك تحقيق كفاءة التنقل على الشبكة و زيادة حجم البيانات و المعلومات المقدمة للعميل (نجم، 2010).

و يبين (Evanschitzky,2007) أن الخدمات الإلكترونية هي الخدمات التي يمكن إيصالها إلكترونيا ، بحيث تزود العميل ومقدم الخدمة بمزايا تنافسية من خلال تقليل التكاليف و زيادة الأرباح واختصار الوقت و الجهد.

ويرى ( أبو فارة، 2009) أن الخدمات تحتل جانباً كبيراً من حجم الأعمال الإلكترونية على شبكة الإنترنت، ويمكن القول أن اقتصاد الإنترنت هو اقتصاد خدمات بصورة أساسية .

و يشير (Pavlichev & Garson, 2004) إلى أن الخدمات الإلكترونية بدأت أساساً بالحكومات ( الحكومة الإلكترونية ) وذلك لضرورة تعامل الأفراد والمؤسسات مع الحكومات بهدف الحصول على الخدمات بأقل جهد ووقت و و بأقل تكاليف، ويضيف أيضاً قد تشتمل الخدمات الإلكترونية على التجارة الإلكترونية وكل ما يتم من عمليات بيع و شراء عبر الإنترنت .

وقد قسم (Nazariah & Rais,2003) الخدمات الإلكترونية بحسب تطورها إلى أربعة مستويات :

- 1- الخدمات المعلوماتية وهي الخدمات التي يحتاجها جميع الأفراد والمؤسسات بشكل اعتيادي و
  لا تحتاج إلى تكنولوجيا حديثة و متطورة أو بنية تحتية عالية الجودة وهي تعتبر من أبسط
  أنواع الخدمات الإلكترونية .
- 2- الخدمات الإلكترونية التفاعلية وهي الخدمات التي تحتاج لبنية تحتية أعلى من الخدمات المعلوماتية وهي تربط بين مفاهيم الخدمات الإلكترونية والخدمات التقليدية مثل تعبئة طلب توظيف أو استمارة من الموقع الإلكتروني ولكن يتم القيام بهذه الخدمات تقليدياً لإكمال إجراءات المعاملة.
- 3- خدمات المعاملات الإلكترونية وهذا المستوى يحتاج إلى بنية تحتية أعلى من الخدمات الإلكترونية التفاعلية وإلى قدرات تكنولوجية بجودة عالية تكفي لإجراء المعاملات بشكل إلكترونية والى عدة ضمن حكومة الإلكترونية و من الأمثلة على هذه الخدمات، خدمات دفع الضرائب والرسوم إلكترونياً.
- 4-الخدمات الإلكترونية المتكاملة وفي هذا المستوى تتقل فيه الخدمات من المستوى الإقليمي (داخل نطاق الدولة نفسها) لتصبح خدمات دولية وتكون الخدمات الإلكترونية بين الأفراد والمؤسسات والحكومات وأيضاً بين الحكومات.

من خلال استعراض التعاريفات السابقة يستنتج الباحث أن الخدمات الإلكترونية هي خدمات تفاعلية يتم تقديمها للعملاء دون أي اتصال مباشر بين الطرفين، وتتم بواسطة وسائل تكنولوجيا المعلومات منها: الإنترنت، الأجهزة المحمولة، البريد الإلكتروني بحيث يتم من خلالها اختصار و الوقت و الجهد و خفض التكاليف على الطرفين.

#### أبعاد قياس جودة الخدمات الإلكترونية

إن الالتزام بتقديم الخدمة هي الأساس في توفير جودة الخدمة و إمكانية اعتماد العميل عليها فالمؤسسة المتميزة في تقديم خدماتها هي تلك المؤسسة التي تلتزم بثقافة أساسية في عملها وأداء الخدمة بشكل صحيح و دقيق في الوقت المحدد وأن وضع المقاييس التي تقيس الجودة بدقة ووضوح على شكل مواصفات وأساليب تسهم في الحصول على المعرفة الجيدة لجودة الخدمات المقدمة ثم تطويرها، وجودة الخدمة تتميز عادة بنوعين من الخصائص القابلة للقياس (كاظم، 2002) و هي:

الصفات المتغيرة: وتمثل الأشياء التي تسهم قياسها كالوزن والطول والحجم اذ أن هذه الخصائص أو السمات تخضع بطبيعة القياس لاعتبارات كمية أو رقمية وليس هناك في تحديد مقاييسها أية اعتبارات شخصية (غير موضوعية).

الصفات النوعية: وتمثل المعايير أو الخصائص الخدمات التي لا يتم قياسها بالكمية أو بالرقم وإنما تخضع لاعتبارات معينة، ولذا فأن الاعتبارات والمقاييس لمثل هذه الخصائص غالبا ما يكون المعيار الشخصي أكثر تأثيرا في تحديدها.

أن مفاهيم الجودة في الإدارة يمكن أن تحقق فوائد حقيقة و كبيرة للمنظمات التي تعد المكتبات واحدة منها و لهذا فقد قامت المكتبات بترجمة المفاهيم الإدارية المتعلقة بمفهوم الجودة في تقديم خدماتها للمستفيدين (الترتوري وجويحان، 2009).

هناك عدة اختلافات بين جودة الخدمات الإلكترونية والتقليدية، أهمها عملية التواصل، إذ أن الخدمات التقليدية تكون عملية التواصل فيها بين العميل ومقدم الخدمة بشكل شخصى غالباً، أما في الخدمات الإلكترونية فتكون بين مقدم الخدمة والعميل من خلال الوسائل الإلكترونية بالإضافة إلى أنه في الخدمات النقليدية تكون المعلومات المتوفرة عن العملاء بناء على معرفة شخصية نتجت عن عملية تقديم الخدمة بين العميل ومقدم الخدمة وجها لوجه (بشكل شخصي)، أما في الخدمات الإلكترونية فتكون عن طريق قاعدة بيانات موجودة مسبقاً، حيث توفر هذه القاعدة معلومات عن العملاء يمكن لمقدم الخدمة من خلالها تقسيم العملاء إلى فئات، كل فئة منها تمتاز بصفات معينة يستطيع من خلالها مقدم الخدمة معرفة الطريقة الأنسب لتقديم الخدمة للعميل و ذلك لتحقيق الرضا و إشباع رغبات العميل، و هنا طبعاً نأخذ بعين الاعتبار أن الرغبات تختلف من عميل إلى اخر و هذه الاختلافات تثير عداً من التساؤلات حول الأبعاد التي يمكن أخذها عند من عميل إلى اخر و هذه الاختلافات تثير عداً من التساؤلات حول الأبعاد التي يمكن أخذها عند العمات الإلكترونية . (Dabholaker, 2002)

لقياس جودة الخدمات الإلكترونية يمكننا الاعتماد على الأبعاد التالية:

- 1- سهولة الاستخدام: يشير إلى مدى قابلية التفاعل بالنسبة للعملاء مع الموقع الإلكترونية وذلك بسهولة التنقل و تنظيم الموقع بشكل جيد، وتشير أيضاً إلى إن سهولة وسرعة إنجاز العملاء (Bresselles, et al. 2008:4).
- 2-تصميم الموقع: تعني أن يعكس الموقع تصميما مميزا وجذابا وأن يتم من خلاله تزويد العميل إلى الخدمات التي يحتاجها على نحو ممتع، ويرمز للبيئة من خلال الموقع الإلكتروني المرتبطة بخصائص أساسية مثل الألوان، والرسومات والصور، والرموز، والفيديو (al,2009).
- 3-الاعتمادية: تعني القدرة على توفير معلومات دقيقة وأداء الخدمة المطلوبة بالموعد المحدد وتقاس بإتاحة الموقع بشكل دائم والعمل الصحيح، و تحقيقها يدل على قدرة الشركة على

القيام بما تعد به وأن تقدم نوعية المعلومات المطلوبة ضمن بعض المعايير مثل الدقة والتوقيت والأهمية والقابلية للفهم وهذا يحقق مستوى رضا عال(Swaid & Wigand, 2007).

- 4-الأمان: تنطوي على حماية المعلومات الشخصية وحماية المستخدمين من الاختراق و الاطلاع على المعلومات الشخصية (Iliachenko, 2006)
- 5-الاستجابة: تعني تقديم المساعدة وتزويد العملاء بالخدمة بشكل سريع و دقيق حيث تقاس بسرعة الرد على أسئلة العملاء وحل مشكلاتهم على الفور وقدرة الشركة على توفير حلول للمشكلات بشكل آلي مثل ( تقديم الشكوى عن طريق الإنترنت، الضمانات على الإنترنت ( Swaid & Wigand, 2007 ).
- 6-التعاطف: توفير الرعاية والاهتمام الفردي للعملاء، حيث أن إبداء العناية والاهتمام الشخصي بالعميل تجعل مقدم الخدمة يركز على فهم طبيعة العملاء وحاجاتهم وتحقيقها وبالتالي كسب رضاهم (Li,et al,2009)..

تم تطوير مقياس لجودة الخدمات (sergual) من قبل العالم تطوير مقياس لجودة الخدمات الإلكترونية و ذلك بعد الانتقال من (1985,1991) ومنه تم اشتقاق مقياس يقيس جودة الخدمات الإلكترونية و ذلك بعد الانتقال من الخدمة التقليدية إلى الخدمة الإلكترونية وقد قام على عمل هذا الجدول عدد من الباحثين منهم (parasurman , zeithaml) مع zenkhan عام 2002 لإيجاد نموذج لقياس جودة الخدمات الإلكترونية (e-servgual) وقد اشتمل النموذج على عدة مقاييس منها:

اسم الباحث	البعد
Parasuraman,zeithaml and berry1990	1-الاعتمادية
هياجنه 2008، بشمأن 2009	
Layla and emad2008 and wayne 2008 laleh	2-سهولة الاستخدام
nosrati 2008(yanry and fang2004)	
Parasuraman,zeithaml( 1988)	3- الاستجابة
Zeithaml al(1998) delone and mclean	4- التعاطف
(2003)arnet(2000)	
Kaynama and black (2000)	5- تصـــميم الموقـــع
	الإلكتروني
Parasuraman et al (1985)	6- الأمان

اعتمد الباحث على الدراسات السابقة و الأدب النظري في اختيار أبعاد القياس جودة الخدمات الإلكترونية التي تخدم موضوع البحث.

# جودة خدمة المواقع الإلكترونية

تسعى المنظمات أن تظهر موقعها على الإنترنت بأفضل شكل، بحيث تجذب الزوار لزيارتها و تحاول أيضاً أن توفر نظره جيده من الزيارة الأولى للموقع حتى يتم تكرار الزيارة و يهتم عنصر جودة التصميم بالصفات المرئية في تصميم الموقع لزيارة الموقع و من ثم الدخول لغايات زيارة الموقع ومن ثم تكرار هذه الزيارة مستقبلاً و تحرص المنظمات على أظهار موقعها الإلكتروني بأفضل شكل من خلال استخدام أساليب معينة تجذب انتباه المستخدمين و ترغبهم بالدخول إلى

صفحات الموقع، اذ أن التصميم غير الجذاب يؤدي إلى ملل المستخدم و عدم الرغبة في تصفح الموقع رغم احتواها على معلومات مفيدة. (yoo,2004)

و لتحيقق جودة المواقع الإلكترونية هنالك عدد من الوثائق التي يجب أن تكون متوفرة في الموقع وذلك لكي يتم تحقيق مفهوم الجودة في تصميم الموقع الإلكتروني، إلا أن هذه الوثائق متوعة و مختلفة من حيث الأغراض و الأهداف و من أبرزها: (الكثيري, 2010).

- دليل الجودة: يعد دليل الجودة دليلاً تعريفياً للموقع حيث يتم فيه تحديد رسالة وأهداف الموقع التي يسعى الموقع لتحقيقها و نظام إدارة الجودة و تنظيمه والفئات التي يستهدفها.
- دليل الخدمات: يتم فيها تحديد مجموعة الخدمات و الأنشطة و البرامج التي يقدمها الموقع الإلكتروني للأشخاص المستفيدين من الموقع.
- دليل العمليات: يتم فيه تحديد مجموعة المتطلبات التي يمكن أن تحقق الأهداف و الرسالة للموقع و يتم فيه توفير الموارد التي يحتاجها الموقع و كذلك العمليات والإجراءات الإدارية و الفنية و التعليمية التي يلزم القيام بها في تصميم الموقع الإلكتروني.
- دليل التطوير: يتم فيه تحديد الطرق التي يمكن من خلالها تطوير الموقع الإلكتروني و يتم فيه رصد كل الصعوبات و التحديات و المشاكل الفنية التي تواجه الموقع.

ظهر مفهوم المواقع الإلكترونية نتيجة النمو السريع لشبكة الإنترنت و تكنولوجيا المعلومات بشكل عام، حيث أن التطور الذي حصل في عالم تكنولوجيا المعلومات دفع الكثير من المنظمات إلى أعادة التفكير في استراتيجياتها و ذلك من أجل بقائها و استمرارها و نجاحها، فالعملاء يطلبون

المزيد من الخدمات و المنتجات بمستويات أفضل من حيث الملائمة و المرونة و التي لا تستطيع الطرق التلقيدية تقديمها (birch and young,1997)

و مع تطور شبكة الإنترنت أصبحت هذه الشبكة محوراً جوهرياً لتقديم مختلف الخدمات، كما ينظر إليها على أنها سلاح إستراتيجي، و أنها ستؤدي إلى ثورة في طريقة أداء الأعمال و تقديم الخدمات و المنافسة بين المنظمات (Nehmzow, 1997).

و بناء على ما ذكر، فأن المواقع الإلكترونية تستخدم تكنولوجيا المعلومات لتعزيز الاتصالات و الصفقات و الخدمات مع كافة الأطراف من ذوي المصالح مع المنظمات سواء كانوا عملاء أو موردين أو منظمات الحكومية أو منظمات تعليمية أو منظمات المالية و كذلك لتعزيز الاتصال بين المدراء و المسؤلين و الموظفين و جمهور المستقدين بشكل عام (young,1997)

و يشير (Zwass,1997) إلى أن المواقع الإلكترونية هي عبارة عن المشاركة في المعلومات ذات الصلة بالأنشطة التجارية و المحافظة على العلاقات و عقد الصفقات من خلال خدمات الموقع الإلكتروني باستخدام وسائل شبكات الاتصال.

## مفهوم الحكومة الإلكترونية

تتعرض بيئة الإدارة العامة المعاصرة لمتغيرات متتالية تأخذ طابع السرعة و التغير الملموس، بحيث أصبحت الإدارة التي تتبع أسلوب الماضي غير مناسبة لتحديات الحاضر، حيث تعد جودة الخدمات الحكومية مطلباً أساسيا لتلبية أغراض الوحدات الحكومية و التخفيف من الوقت والجهد المهدور بالنسبة للمواطنين و العملاء عند طلب الخدمة، فأن تحقيق مستوى خدمات أفضل للمواطنين ما زال و سيبقى الهدف الأسمى للإدارة العامة، و حتى و إن كانت حاجات ومتطلبات

هؤلاء المواطنين متعددة و متجددة باستمرار، فأن التغيير و التطوير المخطط له لابد و أن يوجد لإحداث التكيف مع متغيرات البيئة الجديدة للإدارة العامة، و هو ما أنبثق عنه بما يسمى مشروع الحكومة الإلكترونية التي تعد جزء لا يتجزأ من الإدارة الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة و فضاء رقمياً يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للاعمال، و الحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة .

### تعريف الحكومة الإلكترونية

أن تعريف الحكومة الإلكترونية واسع جداً، بحيث لا يوجد تعريف مشترك للحكومة الإلكترونية، و لكن يشار إلى الحكومة الإلكترونية بأن استخدام تقنية المعلومات في الوزارات و الإدارات والأجهزة الحكومية للتواصل مع المواطنين و الشركات و الأجهزة الحكومية المختلفة من خلال شبكة المعلومات أو أي طريقة تكنولوجية أخرى، تمكنها من الوصول إلى المواطنين و تقديم الخدمات لهم وتهدف توصيل الخدمة إلى أكبر عدد يمكن الوصول إليه، لتقديم الخدمات بالسرعة والكفاءة المطلوبة (اللوزي، 2010).

الحكومة الإلكترونية هي قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على تقديم الخدمات والمعلومات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل الإلكترونية و بسرعة و دقة متناهيتين و بتكاليف و مجهود أقل و في أي وقت (أبو سديرة، 2001).

و بناء على ما تم ذكره يمكننا أن نستخلص بشكل عام أن الحكومة الإلكترونية هي عبارة عن استخدام الحكومة نظم تكنولوجية في الأعلام و الاتصال لتعزيز قدرة الوصول إلى الخدمات الحكومية، و توصيل الخدمات الحكومية إلى المواطنين و قطاع الأعمال و الموظفين والهيئات

الأخرى و الوحدات الحكومية الأخرى، وذلك لبناء علاقات أفضل بين الحكومة وجمهور المستفيدين من هذه الخدمات و جعل التواصل فيما بينهم أكثر سلاسة و مرونة و أكثر كفاءة و فاعلية.

## \* أهداف الحكومة الإلكترونية:

تتلخص أهداف الحكومة الإلكترونية بما يأتي (Moynihan, 2004):

- 1- تساهم الحكومة الإلكترونية في تعزيز الشفافية من خلال تزويد المعلومات ذات الدرجة العالية من المصداقية و الالتزام القوي بنشر و تداول هذه المعلومات .
- 2- تحسين استجابة الحكومة لاحتياجات المستفيدين من خدماتها (من المواطنين و غيرهم) من خلال تزويدهم بالمعلومات الكافية .و توفر عليهم المال و الوقت.
- 3- إيجاد أثر إيجابي داخل المجتمع من خلال ترويج و تتمية المعارف في مهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع .
- 4- تسعى مشروعات الحكومات الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمستفيدين من هذه الخدمات.

# \* أهمية الحكومة الإلكترونية

تتمحور أهمية الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الباحث في عدة أمور منها:

- 1- تقديم خدمات شاملة تستجيب أكثر لحاجات المواطنين بأقل التكاليف.
  - 2- تقليل الاعتماد على العمل الورقى .
  - 3- تحسين سبل الوصول إلى المعلومات و الشفافية في التعامل .

- 4- تقليل التكاليف الإدارية فيما يخص المعاملات التجارية للحكومة و للقطاع الخاص، و كسر الحواجز الجغرافية و المهارة و المعرفة الفردية و القدرة على الدفع .
- 5- تصور أفضل للحكومة بحيث تكون أكثر ارتباطاً و أكثر استجابة و سبل الوصول إليها أيسر بالنسبة للمستفيدين من خدماتها . (ابراهيم، 2004):

وهنا يمكننا القول أن الحكومة التقليدية يمكن أن تتحول إلى حكومة الإلكترونية عندما تكون جميع عمليات القطاع العام و معاملاته ذات الصبغة الرقمية، أي بمعنى أن تتم جميع المعاملات الحكومية بواسطة الأدوات التكنولوجية بعيداً عن الجانب التقليدي مثل المعاملات الورقية و ذلك فيما يخص الأعمال أو جمهور المستفيدين، ومن أبرز مهام الحكومة الإلكترونية هي إدارة الخدمات مثل تقديم الخدمات العامة إضافة إلى اهتمامها بالتعليم و الصحة و الشؤون الاجتماعية.

# ثانياً: مبادئ تطبيق الحكومة الإلكترونية

أشار بعض الباحثين في مجال الإستراتيجية الإلكترونية إلى أن هناك مجموعة من المبادئ التي ينبغي التعرف عليها عندما يراد تطبيق الحكومة الإلكترونية و هي (اللوزي، 2010):

- 1- خلق المناخ التشريعي القانوني الملائم، حيث لابد أن تمارس الحكومة الإلكترونية أعمالها في إطار بيئة قانونية محكمة، يستازم ذلك تطوير التشريعات الحالية أو صياغة تشريعات جديدة لتسهيل إتمام الأعمال الإلكترونية على نحو أمن ومضمون.
- 2- تحسين البنية التحتية الإلكترونية من جميع الجوانب و التي تشمل عدة جوانب منها: البنية المادية ممثلة في الأجهزة و المعدات و شبكات الاتصالات و غيرها، و البنية البشرية من خلال الارتقاء بالكفاءات و المهارات البشرية اللازمة لعملية القيادة

الإلكترونية و تتفيذها، فضلاً عن البنية التنظيمية التي تتمثل في وضع معايير لتأمين الخصوصية و السرية لتبادل المعلومات.

- 3- العمل على إصلاح الأساليب الإجرائية في مختلف قطاعات الدولة ولاسيما الأساليب الخدماتية .
- 4- خلق البيئة الثقافية الملائمة للأعمال الإلكترونية داخل المجتمع و خلق قناعة لدى الأفراد بقانونية المخرجات الإلكترونية .
- 5- توفير المزيد من الأمن المعلوماتي و ضمان السرية و الخصوصية الفردية للمستخدمين.
- 6- يجب أن يكون الوصول إلى خدمات الحكومة الإلكترونية بشكل أسرع و أسهل للمستفيدين منها و خاصة لأولئك الأميين أو ذوي الاحتياجات الخاصة، و هو ما يضمن تكاملاً اجتماعياً لكل طبقات المجتمع و إتاحة الوصول للشبكة لجميع الفئات .
- 7- يجب أن لا تكون الخدمة المقدمة مكلفة مقارنة بمتوسط الدخل المتاح حتى يكون استخدامها أكثر انتشاراً.

# \* خدمات الحكومة الإلكترونية

إن من أهم الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية ما يلي (الكيلاني، 2005):

Business to ) أولا- الخدمات الإلكترونية من منظمات الأعمال إلى الحكومة (Governement B2G

في هذه الحالة تقوم منظمات الأعمال تقديم الخدمات إلى المنظمات الحكومية، إذ يحقق هذا النوع من الخدمات الأستفادة من التقنيات الحديثة في تخفيض التكلفة و تحسين جودة إدارة

المنظمات . كما تساهم في تحقيق تدفق العمل و إلغاء التأخيرات الحاصلة في معالجة البيانات و تشمل هذه الخدمات : الرواتب، تقديم الشكاوي و رعاية العملاء و الانتخابات و غيرها .

ثانياً: (Governement to Citizen G2C) - خدمات الحكومة الإلكترونية إلى المواطن.

أن من أهم الدوافع لظهور مشروع الحكومة الإلكترونية هو تطوير علاقات الحكومة مع المواطنين و تحسين خدماتها العامة المقدمة لهم و نقل هذه الخدمات إلى شبكة الإنترنت و أنماط مختلفة من التكنولوجيا . و تضم هذه العلاقة أنشطة متنوعة و مهمة ذات الصلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطنين كالتسجيل المدني والخدمات الصحية والتعليم و الخدمات الاجتماعية و غيرها .

و بصفة عامة هذه الخدمات الأساسية و غيرها وما يرتبط بها من معلومات و معاملات يومية مستمرة مع فئات المجتمع المختلفة، يتم نقلها من خلال الحكومة الإلكترونية إلى خدمات الإلكترونية فورية مباشرة حيث يتم توصيلها عبر شبكة الإنترنت الحكومية و شبكة الإنترنت التي يرتبط بها المواطن و من ثم يمكن الحصول على هذه الخدمات بسهولة و مرونة .

ثالثا: (Governement to Governement G2G) – الخدمات الإلكترونية بين الدوائر الحكومية

يوجد حجم كبير من البيانات و المعلومات و الوثائق و الأموال التي تتنقل عبر مؤسسات القطاع الحكومي في كل يوم، أي داخل القطاعات الحكومية فيما بينها و لذلك تقوم التطبيقات الحديثة في الحد من استخدام الأوراق و الوثائق الرسمية و ذلك لتقليل من الروتين الإداري و تخفيض التكلفة عند تنفيذ المعاملة الواحدة و التسريع في وقت الانجاز، و من ثم زيادة كفاءة و فاعلية أداء الإدارات العامة في إطار من الأمن و السرية .

فضلاً عن ذلك تقوم الحكومة الإلكترونية بتوظيف البنية الشبكية و الهيكلية للحكومة الإلكترونية لتنفيذ معاملات تتطلب عبور مستويات إدارية مختلفة في وزارات مختلفة مما ينعكس على جودة الأداء الوظيفي و تحسين الإنتاجية الإدارية.

رابعا: (Governement to Business G2B) – خدمات الحكومة الإلكترونية إلى منظمات الأعمال

تتفاعل الحكومة مع قطاع الأعمال من خلال أدوراها المختلفة، فالحكومة تاعب دور المخطط، المنظم، الحامي و المحفز لمبادرات أفراد المجتمع في مختلف المجالات منها التجارة و الأعمال و الأنشطة الاجتماعية و الثقافية و الاقتصادية المختلفة و هذا يساعد شركات القطاع الخاص على تحقيق أعلى مستويات النجاح والمنافسة في الأسواق المحلية و العالمية، و تساهم الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية في توفير الوقت و الجهد في قطاع الأعمال عن طريق تبنى العمليات التي تقلل بشكل كبير من جمع البيانات غير الضرورية.

إذ يمكن للحكومة أن تعمم القرارات و تقدمها إلى منظمات الأعمال عن طريق نشرها على صفحات الإنترنت الخاصة بها، و تستطيع المنظمات الرد عليها من خلال شبكة الإنترنت أيضاً، و لقد قامت الدول المتقدمة في عرض الإجراءات و اللوائح و الرسوم و نماذج المعاملات على الإنترنت بحيث تستطيع المنظمات الإطلاع عليها بطريقة الإلكترونية و إجراء المعاملات إلكترونياً من غير الحاجة إلى مكتب وسيط.

## الخدمات الإلكترونية التى تقدمها وزارة التربية و التعليم على موقعها الإلكتروني

تقدم وزارة التربية و التعليم على موقعا الرسمي عدة خدمات الكترونية منها:-

صفحة خدمة الموظفين، البريد الإلكتروني للموظفين، خدمة الرسائل القصيرة، الاستفتاء والمسح الإلكتروني، طلبات الإعارة وطلبات الشكاوى، طلبات التنقلات الداخلية والخارجية.

- 1- صفحة خدمة الموظفين: و هي عبارة عن صفحة توفر عداً من الخدمات الإلكترونية للموظفين في وزارة التربية و التعليم و يتم من خلالها الإجابة عن بعض استفساراتهم.
- 2- البريد الإلكتروني للموظفين: و هو يوفر بريد خاص لكل موظف و يحتوي هذا البريد على اسم المستخدم و رقم سري للدخول للصفحة و يحتوي أيضا على معلومات خاصة بالموظف مثل كشف الراتب.
- 3- الاستفتاء والمسح الإلكتروني: وهنا يوفر الموقع خدمة الاستفتاء الإلكتروني على بعض القضايا التي تطرحها الوزارة لأخذ آراء الموظفين بها وهي اقرب إلى نظام الاستبانة الإلكترونية التي يتم جمع المعلومات منها و الاستفادة منها لاحقاً.
- 4- طلبات الإعارة وطلبات الشكاوى: يستطيع الموظف من خلال هذه الخدمة تقدم طلبات الشكاوى و التظلم و تقديم طلبات الإعارة و التعاقد الخارجي.
- 5- طلبات التنقلات الداخلية والخارجية: يستطيع الموظف من خلال هذه الخدمة تقديم طلبات التنقلات الداخلية و الخارجية و توفر هذه الخدمة نموذجا خاصا لهذه الخدمة بحيث يقوم الموظف بتعبئته و إرساله عبر البريد الإلكتروني.

#### أداء العاملين

يعرف (المرسي, 2003) الأداء أيضاً بأنه "نظام فعال لتحقيق التكافل بين جهود كافة الأطراف والمجموعات داخل المؤسسة التي تتولى بناء الجودة بحيث يتم تقديم السلطة بأقل تكلفة مع تحقيق الرضا الكامل للزبون".

الأداء هو المستوى الذي يحققه الفرد عند قيامه بعمله من حيث الكمية وجودة العمل المقدم من طرفه (الحمداوي, 2004).

الأداء: درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة (روا ية حسن، 2003).

يتم قياس أداء العاملين ضمن عدة مقاييس وأبعاد في ضل وجود الخدمات الإلكترونية حيث تقاس من حيث الوقت والجهد والتكلفة وتقليل الأخطاء في العمل وأيضاً مواكبة التطورات الحديثة في التكنولوجيا للعصر الحديث في الأداء الوظيفي وكسر الروتين الاعتيادي أو التقليدي لدى العامل(المرسي،2003)

يعرف (درة,2003,)الأداء بأنه: "تفاعل بين السلوك والانجاز أو أنه مجموع السلوك والنتائج معا مع الميل إلى إبراز السلوك أو النتائج , والأداء المثالي هو التوافق بين السلوك من ناحية أخرى.

ويعرف (الحوا مدة والفهداوي، 2004) الأداء بأنه: "مجموعه من السلوكيات الإدارية ذات العلاقة والمعبرة عن قيام الموظف بأداء مهماته, وتحمل المسؤولية وتتضمن جودة الأداء ويجب الأخذ بعين الاعتبار الاتصال أو التفاعل مع المنظمة من حيث متطلباتها".

كما تشمل عملية تقييم الأداء: الوقوف على أساليب التعامل والتصرف وعلى أنماط سلوك العاملين مع رؤسائهم ومرؤوسيهم وزملائهم ومع المتعاملين معهم ومدى التزامهم بالقواعد والنظم واللوائح التي تستوجب منهم التطبيق .(الكبيسي ،2005).

وفي ضوء التعريفات السابقة فإن مفهوم تقييم الأداء يشير إلى تقدير كفاءة أداء العاملين وسلوكهم خلال القيام بالعمل , ومدى قدرتهم في النهوض بأعبائه , حيث يتم تقدير مستوى كفاءتهم وفعاليتهم ومدى التحسن أو التراجع الذي رافق مسيرتهم العملية عبر فترة زمنية محددة.

### خطوات قياس الأداء:

- و يرى (ماهر ،2009) أنه إذا أرادت المنظمة أن تضع نظام سليم لقياس الأداء فأن عليها تتبع الخطوات التالية:
- 1- تحديد ما تم من أنشطة العمل: و هذا يتم بالرجوع إلى وصف الوظيفة, و مراجعة ذلك من العاملين القائمين على هذه الوظيفة, ونتيجة هذه القائمة الأولى هي التوصل إلى قائمة بالمهام والأنشطة التي تخص هذه الوظيفة.
- 2- تحديد النتائج الواجب قياسها: ربما ليس من الضروري قياس كافة المهام والأنشطة و وإنما يجب التركيز على النتائج المهمة منها والمؤثرة على نجاح الوظيفة والمنظمة و التي من السهل قياسها.
  - 3- تحديد المعايير: وهي عبارة عن النواتج الكمية للمهام التي وجب قياسها.
- 4- تحديد طريقة قياس المعايير: يكتب أمام المعايير الطريقة المناسبة لقياسها بالتفصيل.
- 5- تحديد المسئول عن قياس المعايير :يجب تحدد صفة الشخص المسؤول عن قياس المعايير هل هو المدير أم رئيس القسم أم قسم ضبط الجودة .
- 6- جمع بيانات عن قياس معايير الأداء: تجمع البيانات وتسجل في شكل تقرير تجمع كافة المعايير لوظيفة واحدة.
- 7- تحليل تقارير الأداء: و هنا يتم المقارنة بين ما تم تسجيله من معايير فعلية بالمعايير النمطية الواجب الوصول إليها.
- 8- تحديد طريقة التصرف بالمطلوب: وهي الطريقة التي يتم فيها دفع الحوافز ونوعيتها وكميتها, واتخاذ بعض الإصلاحات في أداء العاملين من تدريب وتأهيل أو عقاب من يستحق العقاب, أو ربما تعديل وتغيير بعض المعايير.

# -الحكومة الإلكترونية ( الخدمات الحكومية الإلكترونية و دورها في أداء العاملين).

تعرف الحكومة الإلكترونية بأنها أكثر من موقع ويب حكومي على صفحة الإنترنت ويوجد لها تعريفات وألفاظ كثيرة و شائعة الاستخدام للحكومة مثل الأعمال الإلكترونية, الديمقراطية الإلكترونية و الحكومة الرقمية (backus & michiel, 2004)

و يرى (اللوزي، 2010) أن مصطلح الحكومية الإلكترونية يعني تقديم الخدمات الحكومية والحصول على هذه الخدمات بوسائل الإلكترونية تمكن من الإطلاع على معلومات و إكمال النبادل بين الأجهزة الحكومية و جمهور المستفيدين من خدمات الحكومة الإلكترونية في أي زمان وفي أي مكان على أساس العدل والمساواة، و هنا يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية في هذا السياق بأنها: استخدام التكنولوجيا و خاصة شبكة الإنترنت المبنية على شبكات المواقع الإلكترونية لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات الحكومية و من ثم توصيلها إلى قطاع الأعمال والموظفين و بقية الدوائر الحكومية الأخرى و الاستفادة منها بكفاءة وفاعلية .

ويرى (barry,others,2007).أن استخدام التكنولوجيا مع وظائف إدارة الموارد البشرية والاتصال تقديم الخدمات عن طريق تكنولوجيا المعلومات من خلال الشبكات والمواقع الإلكترونية بين المؤسسة والعاملين فيها.

و يبين (ubondarouk and rule,2009) أن إدارة الموارد البشرية الإلكترونية هي بمثابة عملية تكامل بين إدارة الموارد البشرية و تكنولوجيا المعلومات و ذلك من اجل تحسين أداء الموظفين والإدارة في المؤسسات.

ويشير (ابراهيم،2004)أن قدره الأجهزة الحكومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة وتقديم الخدمات للمواطنين و العاملين فيها وقطاع الأعمال من جهة أخرى. يساهم هذا كله

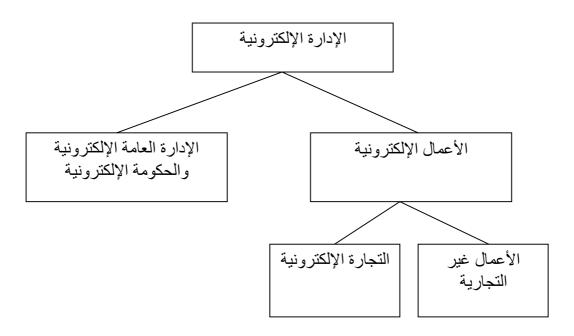
بتبادل المعلومات بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر شبكات الإنترنت من خلال المواقع الإلكترونية مع ضمان السرعة وأمن المعلومات المتناقلة في أي وقت أي مكان.

و يرى ( التكريتي و العلاق، 2006) أن الأعمال الإلكترونية بأنها نتائج علاقة الارتباط بين موارد نظم المعلومات التقليدية و قدرة الوصول السريع إلى شبكة الإنترنت بما في ذلك القدرة على ربط نظم الأعمال الجوهرية مباشرة مع الأطراف المستفيدة مثل الزبائن و الموردين و العاملون و غيرهم.

# العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية.

برى بعض خبراء تكنولوجيا المعلومات أن الإدارة الإلكترونية هي باختصار الأعمال الإلكترونية أو أن الإدارة الإلكترونية تعني إدارة و توجيه الأعمال الإلكترونية و هذا الرأي يضع الإدارة الإلكترونية في مكان الأعمال الإلكترونية و يفصلها بصورة غير مباشرة عن الحكومة الإلكترونية و لهذا السبب تم إيجاد مصطلح الحكومة الإلكترونية للدلالة على عمل الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية أو المنظمات العامة و بغض النظر عن طبيعة و نوع النشاط أو الخدمة المقدمة سواء أكانت سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية أو ثقافية ( العلاق و التكريتي 2006).

### الشكل(1):علاقة الإدارة الإلكترونية بالمصطلحات المرادفة:



المصدر: التكريتي و علاق، 2006

# الأسباب التي دعت للتحول للإدارة الإلكترونية: -

هنالك مجموعة من الأسباب التي دعت للتحول للإدارة الإلكترونية منها (عامر، 2007):-

1-الإجراءات المعقدة للأعمال و ما يترتب عليها من زيادة التكلفة للمستفيد من الأعمال.

2-صعوبة إيجاد معدلات لقياس الأداء.

3-سرعة التطور في أساليب و طرق إدارة الأعمال.

4-ضرورة استخدام التكنولوجيا و مواكبة تطورات العصر.

5-ضرورة تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين داخل المنظمة على نطاق أوسع.

#### الدراسات السابقة:

سيتم استعراض عدداً من الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، سواء تلك التي توجهت إلى جودة الخدمات الإلكترونية أو تلك الدراسات التي توجهت إلى أداء العاملين وفيما يلي عرض لأهم تلك الدراسات:

### أولا: الدراسات العربية:

دراسة الشوا (2004) بعنوان: "اتجاهات موظفي القطاع العام نحو التطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن دراسة ميدانية ".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى فهم وإدراك موظفي القطاع العام في الأردن لمفهوم الحكومة الإلكترونية و الحواجز التي تقف أمام تطبيق سياسة الحكومة الإلكترونية والتعرف على الطرق و الوسائل التي يمكن من خلالها تطبيق الحكومة الإلكترونية بشكل فعال وقد صممت استبانة و وزعت على عدد من العاملين في الوزارة و الدوائر الحكومية

وقد اختبرت الدراسة عددا من المتغيرات المستقلة منها إدراك مفهوم الحكومة الإلكترونية وحواجز التي تقف أمام تطبيقها ممثلة بالموارد البشرية والتشريعات ونقص المعلومات والتكنولوجيا الحديثة وكذلك تم فحص وسائل التفعيل منها: التخطيط الاستراتيجي وتدريب الموظفين واستخدام الشبكات الإلكترونية وقد بينت الدراسة وجود إدراك لدى العاملين نحو مفهوم الحكومة الإلكترونية ووجود عدد من الحواجز التي تقف أمام تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية.

دراسة (العتيبي, 2005) بعنوان "الكشف عن أهمية دراسات الجدوى الإلكترونية وتحفيز العاملين وتدريبهم على استخدام الوسائل التقنية الحديثة ".

هدفت الدراسة إلى معرفة الإمكانيات المادية والبشرية والمتطلبات الإدارية المتاحة في المؤسسات الحكومية واللازمة لتطبيق النظام الإلكتروني, أجريت هذه الدراسة على عدد من

المؤسسات والقطاعات الحكومية التي تطبق النظام الإلكتروني, و قد بينت الدراسة أن عدم تجهيز مراكز المعلومات بالحاسوب ومستلزماته وعدم ربط المؤسسة مع شبكة الإنترنت يؤدي إلى ضياع الوقت في عمليات البحث عن المعلومات وكما أوصت الدراسة "بتجهيز المؤسسات بالإلكترونيات والمعدات المناسبة لتطبيق النظام الإلكتروني في مؤسسات الأعمال.

دراسة (الكايد، 2005) بعنوان: قياس اتجاهات العملاء الأفراد نحو استخدام الخدمات الإلكترونية في البنوك التجارية الأردنية".

هدفت الدراسة إلى قياس اتجاهات العملاء الأفراد نحو استخدام الخدمات الإلكترونية، وتحديد العوامل المؤثرة في أداء الأفراد نحو استخدام هذه الخدمات وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

- 1- هنالك اتجاه إيجابي نحو استخدام الخدمات الإلكترونية.
- 2- يؤثر عامل الخطورة ( مستوى الأمن والخصوصية) بشكل كبير على اتجاهات العملاء نحو استخدام الخدمات الإلكترونية و يأتى بعدها عامل المنفعة.

دراسة (أبو رحمة ,2005) بعنوان :- "تظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية شؤون الموظفين (دراسة تطبيقه في وزارت السلطة الفلسطينية في قطاع غزة)".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على استخدامات نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها في فاعلية شؤون الموظفين من خلال تحليل الحواجز والمحددات التي تواجه تفعيل هذه النظم وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:-

- نسبة استخدام النظم التقليدية في مجتمع الدراسة كان بنسبة 73% واستخدام النظم الإلكترونية كان بنسبة 37%

- نسبة عمل نظم معلومات الموارد البشرية يتركز بعمل شؤون الموظفين بخصوص مراقبة دوام الموظفين بنسبة 75% مما يوثر سلباً على أداء إدارة شؤون الموظفين في مجتمع الدراسة

دراسة (أبو الرب2006) بعنوان: "إطار نموذج لتقويم جودة المواقع الإلكترونية".

وهي دراسة اعتمدت على المصادر الثانوية لتكوين إطار نموذج لتقويم جودة المواقع الإلكترونية بغض النظر عن طبيعة الخدمة التي يقدمها الموقع، يمتاز بالشمولية من حيث احتواءه على العناصر الرئيسة للتقييم، والوضوح من خلال إمكانية استخدام قيم رقمية بقياس المؤشرات بالمرونة من خلال إمكانية تطبيقه على جميع المواقع، بغض النظر عن طبيعة الخدمة المقدمة، سواء كان لشركة تجارية أو لحكومة الإلكترونية أو لمؤسسة مالية أو غيرها .

وتوصلت الدراسة إلى أن الإطار المقترح بتقويم جودة شريحة واسعة من المواقع الإلكترونية بغض النظر عن طبيعة الخدمة الإلكترونية المقدمة، إضافة إلى ذلك يمكن تحويل الإطار المقترح إلى أستابنة بعد إعطاء المؤشرات الخاصة بعناصر التقويم أوزان رقمية محددة، ويمكن تطبيقه بيسر وسهولة لتقويم جودة أي موقع إلكتروني.

دراسة (هياجنة ,2008) بعنوان: "أثر جودة الخدمة على رضا عملاء مجموعة الاتصالات الأردنية (دراسة ميدانية)"

هدفت هذه الدراسة التعرف على أثر جودة الخدمات المقدمة من مجموعة الاتصالات الأردنية في تحقيق رضا العملاء ودراسة درجة تأثير أبعاد الجودة الممثلة بما يلي (الاعتمادية, الأمان ,المصداقية, الاستجابة ,الجدارة (الملموسة, الاتصال). على مستوى رضا العملاء .والتحقق إذا ما كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى للعوامل الديموغرافية (الجنس, العمر, المؤهل العلمي ,منطقة السكن ,سنوات التعامل مع شركة الاتصالات ,الدخل)

وكانت أبرز النتائج ما يلي: -أن هناك تفاوتا في رضا العملاء نحو أبعاد جودة الخدمة وكان ترتيبها تتازليا كالتالي (الملموسة, الأمان ,الجدارة ,الاعتمادية ,الاستجابة ,المصداقية ثم الاتصال).وبينت الدراسة أن هنالك علاقة قوية بالاتجاه الايجابي بين جودة الخدمة ودرجة رضا العملاء.

دراسة (نجم، ومبيضين،2009)، بعنوان: "الجودة الإلكترونية: نحو نموذج مقترح لأبعاد الجودة الإلكترونية

هدف الباحثان من خلال هذه الدراسة إلى بيان أبعاد الجودة الإلكترونية للتوصل إلى نموذج شامل للجودة الإلكترونية، إذ اعتمدت الدراسة في منهجيتها على الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة بهدف تحليلها للتوصل إلى أهدافها التي تسعى إليها وهو تقديم نموذج شامل يمكن تطبيقه لإدارة الجودة الشاملة في المواقع الإلكترونية، اذ افترضت الدراسة أن أبعاد جودة الخدمة أصبحت هي الأكثر أهمية و أكثر تأثيراً في اتجاهات تحسين الجودة، و قد تم تحديد الأبعاد بخمسة أبعاد أساسية هي: الملموسات ( التسهيلات المادية، الأجهزة والأفراد) المعولية، الاستجابة، المقدرة(معرفة ومهارات مقدم الخدمة)، والتقمص العاطفي، ونموذج فجوات الجودة أو ما يعرف بنظام (Servgual) الذي ( وبحسب الدراسة) لازال يمثل نظاما فعالا في دراسة جودة الخدمة، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها أن الاهتمام بالجودة لم يكن هو الأسبق وإنما هو نتاج تطور بدأ من عدة مراحل، حيث بدأ بالكفاءة (إنتاج أقصى ما يمكن إنتاجه بغض النظر عن جودته ) و من ثم أنتقل إلى الاهتمام بجودة الإنتاج (داخل المصنع) ومن ثم أنتقل إلى جودة المنتج أي أنتقل إلى الاهتمام من النظام الإنتاجي إلى الزبون، أن الاهتمام بجودة الخدمة كان مرحلة لاحقة على الاهتمام أي الانتقال من السلعة إلى الخدمة وأن الانتقال إلى الاقتصاد القائم على الخدمات في الاقتصاديات المتقدمة، جعل جودة الخدمة هي الأكثر أهمية أما بالنسبة للنموذج المقترح لجودة المواقع الإلكترونية فقد قدمت الدراسة نموذجاً يتكون من خمسة أبعاد للجودة الإلكترونية هي: جودة موقع المنظمة على الشبكة جودة البرمجيات، جودة المعلومات جودة تنوع الخدمات الإلكترونية وأخيراً الأخلاقيات الإلكترونية.

دراسة (اللوزي، 2010) بعنوان" الصعوبات التي تواجهه تطبيق الخدمات الإلكترونية كما يراها العاملون في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن".

هدفت الدراسة إلى تعرف على آراء و وجهات نظر العاملين في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن حول التحديات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية في هذه الأجهزة، كالبنية التحتية، التشريعات، السياسات التنظيمية، أمن المعلومات وسريتها، الموارد المادية، الإدارة، الوعي الاجتماعي، كذلك التحقق ما إذا كانت هذه الآراء تختلف تبعاً لمتغيرات الديموغرافية (الجنس والعمر والمؤهل العلمي وطبيعة العمل والخبرة، والمسمى الوظيفي)، وقد بينت نتائج الدراسة أن اتجاهات المبحوثين تشير إلى اعتبار الإدارة من أهم الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية، ثم تلاها مجال الموارد المادية، ثم التشريعات والسياسات التنظيمية، ثم أمن المعلومات وسريتها، ثم الوعي الاجتماعي، وكان في المرتبة الأخيرة مجال البنية التحتية.

دراسة (أبو ليلى, 2011) "دراسة بعنوان أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبه في شركة (وأي) للهاتف النقال"

"هدفت الدراسة إلى الكشف عن علاقة نظم المعلومات الإدارية مع أداء العاملين ومعرفة مدى تأثيرها في تحسين الأداء لديهم ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم أستبانة و توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها تصورات المبحوثين تجاه تفعيل نظم المعلومات الإدارية والأداء الوظيفي جاءت بدرجة مرتفعة ويوجد أثر ملموس لتفعيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الأداء الوظيفي.

دراسة (الطراونة، 2011) بعنوان: - "أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق الرضا لدى ممثلي المنشات الخاضعة للضمان الاجتماعي الأردني"

هدفت هذه الدراسة التعرف على أثر جوده الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضاء العملاء (ضباط الارتباط) ممثلي المنشات الخاضعة للضمان الاجتماعي على الذين يتعاملون إلكترونيا مع موقع الإلكتروني لمؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني، وقد بينت النتائج أن تأثير جودة الخدمات الإلكترونية في رضاء العملاء كان متفاوتا لكنه بشكل عام كان مرتفعا لجميع الأبعاد حيث كان بعد الخصوصية في المرتبة الأولى ثم بعد سهولة الوصول للموقع في المرتبة الثانية ثم سهولة الاستخدام للموقع الإلكتروني في المرتبة الثالثة و من ثم الاعتمادية في المرتبة الرابعة ثم بعد المحاملة في المرتبة الخامسة وأخيراً بعد الاستجابة المرتبة السادسة والأخيرة.

كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلاله إحصائية لجوده الخدمات الإلكترونية وفقاً للأبعاد (الاعتمادية، سهولة الوصول، الخصوصية، الاستجابة، المجاملة، سهولة الاستعمال) على رضا العملاء (ضباط الارتباط).

دراسة (ماجد عبده،2012) بعنوان: - "الجودة المدركة لخدمات المواقع الإلكترونية وأثرها في تحقيق القيمة المضافة من وجهة نظر طلبة الجامعات الخاصة "

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى الجودة المدركة لخدمات المواقع الإلكترونية في تحقيق القيمة المضافة من وجهة نظر طلبة الجامعات الخاصة وقد قام الباحث بتوزيع أستبانة على (500) طالب وطالبة في الجامعات المبحوثة وقد بينت نتائج الدراسة ما يلي:-

- وجود علاقة طردية وقوية بين الجودة المدركة لخدمات الموقع الإلكتروني في تحقيق القيمة المضافة .كما أوضح التحليل الإحصائي مدى إسهام جودة الخدمات الإلكترونية في تفسير التباين الحاصل في القيمة المضافة وأبعادها

-وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمات المواقع الإلكترونية بأبعادها (سرعة الوصول ,سهولة الاستخدام ,كفاية وشمول المعلومات ,شكل وتصميم الموقع ) على القيمة المضافة (القيمة المالية ,القيمة المنعية)عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.05>)

- و دلت النتائج على أن بعد شكل وتصميم الموقع له الأثر الأكبر على تحقيق القيمة المضافة بأبعادها.

e- دراسة (الرواحنة 2013) بعنوان: "أثر جودة أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية -HRMعلى كفاءة أداء العاملين :دراسة حالة في مجموعة الاتصالات الأردنية /أورنج)"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على كفاءة أداء العاملين في شركة الاتصالات الأردنية (أورنج). وقد أظهرت نتائج الدراسة أن جودة أنظمة الموارد البشرية لها تأثير واضح على كفاءة أداء العاملين كما أظهرت أن جودة البنية التحتية لأنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية هي التي لها تأثير إيجابي واضح على كفاءة أداء العاملين في الشركة.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

دراسة (Other&stone 2006) بعنوان:

\*(factors affecting the acceptance and effectiveness of electronic human resource system)

حيث هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العوامل الأكثر تأثيراً على قبول و كفاءة أنظمة الموارد البشرية ومدى تأثير ذلك على تحقيق وظائف الموارد البشرية بقدر عالي من الكفاءة والفاعلية. وقد توصل الباحث إلى إعداد نموذج يحتوى على عدة عوامل:

- 1. تأثير الثقافة المجتمعية.
- 2. التحكم الواعى بالعاملين.
- 3. مدى تقبل النظام عند الإدارة و العاملين بالمنظمة .

وتوصلت الدراسة إلى أنه بالرغم من أن أنظمة الموارد البشرية قد تكون فعالة لدى كل من المنظمة والأفراد إلا أنها قد تكون السبب في تعطيل بعض وظائف المنظمات والأفراد و التأثير في سلوكهم.

دراسة (Cohen,2007) بعنوان:" A ":دراسة (Cohen,2007) بعنوان conceptual framework for business school research

هدفت الدراسة إلى بناء نموذج للعوامل التي تدل على سمعة الأعمال في قطاع التعليم اذ اعتمدت الدراسة على مصادر المعلومات الثانوية و دراسات سابقة (أدبيات نظرية) للوصول إلى نتائج الدراسة، التي كانت على النحو التالي: أن أهم متغيرات سمعة المنظمات التعليمية تتمركز فيما يلي ( الشعور الطيب عن المنظمات التعليمية، الثقة في المنظمات التعليمية، الاحترام والإعجاب في المنظمات التعليمية، التقدير الجيد أو الرضا عن المنظمات التعليمية من قبل

جمهورها)، أما العوامل التي تعمل على رفع مستوى السمعة في المنظمات التعليمية فكانت على النحو التالي (الأداء، الخدمة، الإدارة، الالتزام بالقوانين، المواطنة، الإبداع)، وقد أوصت الدراسة بإتباع إستراتيجية لصنع سمعة حسنة عن المؤسسة التعليمية، تلك الإستراتيجية تركز على تطوير المنطقة الجغرافية التي تقع فيها المؤسسة التعليمية، على أن الاهتمام يكون محددا بحدود المنطقة الجغرافية وليس على مستوى الدولة أو على المستوى الدولي، فقد ارتأت الدراسة أن التركيز على منطقة جغرافية محددة والعمل على رفع التقدير ومستوى التقييم للمؤسسة التعليمية في منطقة جغرافيا له تأثير أكبر على تحسين سمعة المؤسسة التعليمية.

The relationship between quality and -: دراسة (Rui, s, 2007) بعنوان loyalty in multichannel e-services:anempircal investigation

هدفت هذه الدراسة للبحث في العلاقة بين جودة الخدمات والولاء من خلال الخدمة الإلكترونية الإلكترونية متعددة القنوات وتم القيام باختبار تجريبي لفحص العلاقة بين الخدمة الإلكترونية والولاء بإجراء استطلاع الرأي من خلال الإنترنت للعملاء الذين يستخدمون الخدمة المصرفية الإلكترونية التي تتم بواسطة بعض القنوات الإلكترونية.

وتمثلت نتائج الدراسة بوجود علاقة قوية بين الخدمة المصرفية الإلكترونية والولاء مما يدل بأنه يمكن توظيف هذه العلاقة في بعض تطبيقات الخدمات الإلكترونية المختلفة مثل التسويق الإلكتروني عبر الإنترنت والخدمات الإلكترونية المتعلقة بالمعلومات مثل بيع الكتب والمجالات الإلكترونية.

"Evaluating electronic service quality : بعنوان (li,etal,2007) بعنوان "A transaction process based evaluation model"

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير نموذج يقيس جودة الخدمات الإلكترونية من خلال الاستفادة من الخدمات التقليدية وقد أعتمد الباحث على عدة أبعاد من نموذج E-SQVAL) منها:الوفاء روفير النظام الخصوصية الكفاءة و أيضاً تم اخذ أبعاد (ERec SQAL) منها الاستجابة التعويض الاتصال و قد قام الباحث بمراجعة الأبحاث والدراسات السابقة وتحليلها لتطوير دراسته

وكانت نتائج الدراسة تبين الخدمة الإلكترونية المقدمة للشركات ضرورية لجذب العملاء و أن الخدمات الجيدة و المتميزة تمكن العملاء من الحصول على الأريحية النفسية وهذا يساعد العملاء على شراء المنتجات وتعامل مع الخدمات عبر الإنترنت وبناء الثقة و الولاء.

دراسة parry& others) بعنوان: (2007) parry& others دراسة advantages"

هدفت الدراسة إلى توضيح مدى فاعلية استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية و إدارة العاملين و أخذت الدراسة (10) حالات دراسية لمنظمات من قطاعات الخدمات و الصناعة و درست فيها أثر تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية و توصلت الدراسة إلى وجود أثر كبير لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في عمل الموارد البشرية، و إلى ضرورة تطوير مهارات العاملين حتى يتم تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية .

(Impact of HR ) بعنوان: (Shahzad & Bashir & Ramay ,2008) دراسة Practices on Perceied Performance of University Teachers in

هدفت الدراسة إلى تبيان أثر ممارسة إدارة الموارد البشرية المتمثلة بالتعويضات وتعزيز الترويج وتقييم الأداء على أداء العاملين في هيئة التدريس في الجامعات الباكستانية واستخدمت

الدراسة على (12) جامعة غطت (94) عضو هيئة تدريس وجد أن هنالك علاقة إيجابية واضحة بين ثلاثة ممارسات وهي التعويضات وتعزيز الترويج وتقييم الأداء. لإدارة الموارد البشرية على الأداء التنظيمي وهي التعويضات والتعزيز و تقييم الأداء.

دراسة (Kyung,2008) بعنوان: " (Kyung,2008) بعنوان: " performance in electronic serves operation

هدفت الدراسة لتطوير مقياس للخدمات الإلكترونية بشكل تجريبي للتحقق من صحة العلاقة بين الخدمات الإلكترونية والأداء، وقد استخدم الباحث أسلوب المسح الإلكتروني من خلال عمل استفتاءات على الإنترنت، وقد اظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إحصائية بين مقياس الخدمات الإلكترونية (E-SAC) والأداء.

– "Measurement of E ) بعنوان ( Li&Liu&Suomi ,2009 ) دراسة كل من ( Service Quality: An Empirical Study on Online Travel Service

"قياس جودة الخدمات الإلكترونية: دراسة ميدانية على خدمة السفر عبر الإنترنت هدفت الدراسة لوضع جدول تقييم جودة الخدمات الإلكترونية من منظور كل من شركات الإنترنت والعملاء، حيث وضع الباحث عدداً من أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية و منها (سهولة الاستخدام، فاعلية النظام، الخصوصية، الاستجابة، التعاطف، الموثوقية، تصميم الموقع الإلكتروني). وهذه الأبعاد لقياس جودة الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر الشركة، أما بالنسبة للعملاء فاعتمد الباحث بعدا الخبرة والثقة، وكانت أهم نتائج الدراسة أن الثقة من وجهة نظر العملاء وسهولة الاستخدام من وجهة نظر الشركة هي الأخطر والأهم بناء على نوعية الخدمة المقدمة على مواقع السفر الإلكترونية، ويضاً توفير النظام والاستجابة لها تأثير بالنسبة للعملاء، و بجب على الشركات الأخذ بعين الاعتبار بتوفر موثوقية للنظام.

"Measuring The Quality of E-بعنوان (Swaid,et al :2009)، بعنوان Service: Scale Development and Initial Validation"

هدفت الدراسة إلى بناء مقياس لجودة الخدمات الإلكترونية، وأيضا دراسة الآثار المترتبة على أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على أنماط مختلفة من العملاء، وقد اعتمد الباحث ستة أبعاد و هي: ( جودة المعلومات، سهولة استخدام الموقع، الموثوقية، الاستجابة، التأمين، الطابع الشخصي)، وكانت أهم نتائج الدراسة أن بعد التامين من أكثر الأبعاد أهمية و من الأبعاد الضرورية وتأثيره على تحمل الأسعار، بينما كان بعد الثقة ذو التأثير العالي على الولاء، أما الاستجابة فهو البعد الوحيد الذي له أثر سلبي كبير على السلوك.

"factors affecting e--:بعنوان (al-shafi weerakkody, 2009) ودراسة (government adoption in thestate of Qater"

هدفت الدراسة إلى استخدام نظرية القبول الموحد و استخدام الوسائل التكنولوجية الضرورية للكشف عن تبني خدمات الحكومة الإلكترونية في قطر, كما هدفت الدراسة إلى الكشف عن العوامل المؤثرة في الحكومة الإلكترونية وكانت عينة الدراسة (1179) واطناً, من خلال توزيع أستبانة على أفراد العينة.

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى مؤشرات إيجابية نحو فهم عملية تبني الحكومة الإلكترونية . كما أشارت إلى أن برنامج الحكومة الإلكترونية قد أسهم بشكل ناجح في تشجيع فرص الوصول إلى الخدمات العامة, وكذلك أشارت الدراسة إلى ارتفاع درجة الإدراك لأهمية الحكومة الإلكترونية في دولة قطر من خلال الإعلانات واستخدام وسائل التكنولوجية المختلفة.

"The Government Evaluation بعنوان (Godwin& Shaun:2010) دراسة (Challenge; A South African Batho Pele-aligned service quality Approach".

هدفت هذه الدراسة إلى كيفية استثمار الإنترنت في توسيع قنوات الاتصال وخدمة الموظفين اعتمادا على تكنولوجيا المعلومات من خلال الخدمة الإلكترونية لكافة الموظفين و لكن أكثر الصعوبات التي تواجه تقديم الخدمة الإلكترونية في القطاع العام هو كيفية تقييم نجاح أو فعالية استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نظرا لأن الخدمة المقدمة موجهة لكافة المواطنين ولا بد من وجود أداة فعالة لتقييم الخدمة، لذا قيمت هذه الدراسة الخدمة الإلكترونية في الحكومة الإلكترونية لجنوب أفريقيا واستخدمت هذه الدراسة عدلاً من الأبعاد لتقييم الخدمة وهي (تصميم الموقع وسهولة البحث والاتصالات، جاذبية الموقع، نوعية المعلومات، الأمن.)

وأظهرت النتائج أن العلاقة بين هذه الأبعاد والخدمات الإلكترونية المقدمة هي علاقة إيجابية كل ما كان تصميم الموقع جيد وبسيط للزوار وسهولة التصفح والاتصالات الجيدة والموقع الجذاب والمعلومات محدثة وعلى درجة عالية من الأمان تكون الاستفادة من الخدمات بشكل أفضل.

"Factors and rules effecting in e--:دراسة (Abualietal, 2010, )عنوان governmen 'in jordan."

هدفت الدراسة إلى الكشف عن عدد من العوامل التي توثر في أداء الحكومة الإلكترونية, حيث استنتجت هذه العوامل من خلال الرجوع و الاطلاع على مجموعة الدراسات السابقة ذات صلة بموضوع الحكومة الإلكترونية, وقد استخدمت الدراسة أسلوب المنهج التحليلي وذلك بجمع عدد من الدراسات المتعلقة بقوانين وأنظمة الحكومة الإلكترونية.

وقد خلصت الدراسة إلى اهتمام كل دولة بالمجالات والقطاعات المتعلقة بالحكومة الإلكترونية والعمل على تطويرها وتحديثها بحيث يتم تخطيط العمليات ومراقبتها بشكل أفضل, بالإضافة إلى أنها نقدم تدريبا أفضل القيام بأعمال الموارد البشرية ,وتعتبر مقاييس المؤشرات نجاح برنامج الحكومة الإلكترونية.

# أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة :-

تتوعت الدراسات في هذا المجال، لكن أغلب الدراسات تطرقت لدراسة جودة الخدمات الإلكترونية على القطاعات الخاصة و بعض القطاعات الحكومية. إلا أن هذه الدراسة بحثت في أثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية على أداء العاملين في وزارة التربية و التعليم وتعتبر هذه الدراسة من أوائل الدراسات التي بحثت في هذا الموضوع في وزارة التربية و التعليم، حيث لم يسبق أن تطرقت أية دراسة في هذا الجانب في وزارة التربية و التعليم في محافظة الكرك، و قد تكون الدراسة ذات أثر و قيمة،إذ أقيمت على عينة من العاملين في محافظة الكرك و هي البعيدة كل البعد عن مركز العاصمة مما يجعل التعامل عن طريق الحكومة الإلكترونية ذا فائدة واضحة لما له من توفير في الوقت و الجهد.

## الفصل الثالث

# الطريقة و الإجراءات

#### مقدمة

يتناول الفصل وصفاً لمجتمع الدراسة وعينتها وطريقة اختيارها , وطريقة بناء أداء الدراسة والإجراءات التي تم إتباعها في استخراج مؤشرات الصدق والثبات ووصفاً للمعالجات الإحصائية التي تم استخدامها ...

# منهجية الدراسة:

أستخدم الباحث منهج دراسة الحالة و الذي يحاول تحديد أثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية على أداء العاملين في وزارة التربية و التعليم في محافظة الكرك ، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي و التحليلي لجمع البيانات عن متغيرات الدراسة و تحليلها إحصائياً و الكشف عن العلاقة بين هذه المتغيرات.

# مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة جميع العاملين في مديريات التربية والتعليم لمحافظة الكرك والتابعة لوزارة التربية والتعليم والبالغ عددهم 627 عاملاً وعاملة، ويبين الجدول رقم (1) توزيع مجتمع الدراسة بالشكل التالي:

جدول رقم (1) توزيع أفراد مجتمع الدراسة تبعا للمديرية والجنس

المجموع	الإناث	الذكور	المديرية
224	74	150	قصبة الكرك
161	50	111	المزار الجنوبي
130	34	96	القصر
112	36	76	الأغوار الجنوبية
627	194	433	المجموع

وتم تحديد ما نسبته 25% من مجتمع الدراسة كعينة لتطبيق الدراسة وبواقع 157 عاملا وعاملة تم توزيع الاستبانات عليهم، استرد منها 150 استبانة، ، وبذلك بلغ عدد الاستبانات الخاضعة للتحليل 150 استبانة تشكل ما نسبته 24% من مجتمع الدراسة و 96% من عدد الاستبانات الموزعة، وفيما يلي توضيح التوزيع النسبي لافراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية:

جدول رقم (2) توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيرات: العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الجنس

النسبة المئوية	العدد	غير	المت
15.3	23	22-30	
28.0	42	31-40	العمر
42.0	63	41-50	<i>y</i> ==,
14.7	22	أكبر من50	
10.7	16	دبلوم	
60.7	91	بكالوريوس	المؤهل العلمي
28.7	43	دراسات عليا	
4.0	6	أقل من 3 سنوات	
30.0	45	3 − 10 سنوات	سنوات الخبرة
66.0	99	أكثر من 10 سنوات	
66.7	100	ذكر	الجنس
33.3	50	أنثى	J <del></del>

# أداة الدراسة و مصادر الحصول على المعلومات:

1-المصادر الثانوية: - و تشمل الكتب و الدوريات و الرسائل الجامعية و المقالات العلمية المحكمة و المنشورة و ذلك لبناء الإطار النظري للدراسة.

2- المصادر الاولية: - تم استخدام استبيان يعبر عن اتجاهات العاملين في وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك نحو جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية التي تقدمها وزارة التربية والتعليم في موقعها الإلكتروني و تم تحكيم الاستبيان من قبل مجموعة من المحكمين المختصين في هذا المجال وتكونت الاستبانة من ثلاث اجزاء:

- 1- الجزء الأول: متغيرات تتعلق بالخصائص الديموغرافية لأفراد لعينة الدراسة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) الاسئلة (4-1).
- 2- الجزء الثاني: متغيرات تتعلق بأبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية من خلال ستة أبعاد ( الاعتمادية، الأمان ، سهولة الاستخدام التعاطف تصميم الموقع الإلكتروني الاستجابة) وتقيسها الاسئلة (5-24).
  - 3- الجزء الثالث: متغيرات تتعلق بأداء العاملين وتقيسها الأسئلة (25-31).

وتم استخدام مقياس "ليكرت الخماسي" للجزئيين الثاني والثالث حيث تم إعطاء درجات للفقرات بالشكل التالي:

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
1	2	3	4	5

# المعيار الثلاثي المستخدم في الدراسة

مستوى الأهمية	الفئة
منخفضة	1.33-1
متوسطة	3.66-2.34

مرتفعة	3.68–فأكثر

- العينة الاستطلاعية: تم اختيار عينة استطلاعية بشكل قصدي من العاملين في وزارة التربية والتعليم في مديريات محافظة الكرك وعددهم 35 فردا—من غير أفراد عينة الدراسة—موزعين:

15 من مديرية قصبة الكرك و 10 من مديرية المزار الجنوبي و 5 من مديرية القصر و 5 من مديرية الغموض في من مديرية الأغوار الجنوبية حيث كان الهدف من العينة الاستطلاعية هو إزالة الغموض في الفقرات والتعرف على الأخطاء والصياغات غير الواضحة.

## اجراءات الدراسة:

- الحصول على موافقة وزارة التربية و التعليم لتنفيذ الدراسة.
- تحديد مشكلة الدراسة و أهدافها و أهميتها و فرضياتها و أنموذجها.
  - عرض الإطار النظري.
  - تحديد مجتمع الدراسة و العينة.
- عرض أدوات الدراسة مثل الاستبانة و اختيار الأساليب الإحصائية المناسبة.
  - توزيع الاستبانة على أفراد العينة.
  - تحليل البيانات و الحصول على النتائج.
    - الخروج بتوصيات.

# المعالجة الإحصائية:

للإجابة عن أسئلة واختبار فرضيات الدراسة لجأ الباحث لاستخدام الأساليب الإحصائية التالية من خلال برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SSPS):-

- التكرارات و النسب المئوية لوصف المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة.
  - معامل كرونباخ ألفا للتأكد من درجات ثبات المقياس المستخدم.
- المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة ومعرفة الأهمية النسبية لكل فقرة.
  - تحليل الانحدار المتعدد والبسيط لمعرفة اثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.
    - تحليل التباين الثنائي.
    - اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية.
    - مستوى التطبيق و الذي تم حسابه وفقاً للمعادلة التالية:

مدى التطبيق=القيمة القصوى-القيمة الدنيا/3

مدى التطبيق=5-1/3=1.33

# صدق أداة الدراسة:

لغرض قياس الصدق الظاهري في أداة الدراسة قام الباحث بعرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص من أعضاء هيئة التدريس في مجال إدارة الإعمال، حيث حددوا مجموعة من الملاحظات اللغوية والمفاهيمية والشكلية و التي أخذت بعين الاعتبار.

# ثيات أداة الدراسة:

تم التأكد من ثبات الأداة باستخدام معادلة كرونباخ ألفا

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^{s^2} s_i^2}{s_i^2} \right]$$

حيث يرمز (k) على أنه عدد فقرات المقياس.

- (k−1) عدد فقرات المقياس 1
- . تباین درجات کل فقرة من فقرات المقیاس.  $\sum s^2i$
- (Sekaran , 2003) التباين الكلي لمجموع فقرات المقياس  $s_i^2$  ()

حيث كانت قيمتها =0.934 وهو مرتفع وموجب الإشارة مما يشير إلى ثبات أداة الدراسة، حيث القيم مقبولة عندما تكون قيمة ألفا (60%) فما فوق والجدول رقم (3) يوضح معاملات ألفا كرونباخ حسب متغيرات الدراسة:

جدول رقم (3) معاملات ألفا كرونباخ حسب متغيرات الدراسة

معامل ألفا كرونباخ	المتغير				
0.872	الاعتمادية				
0.791	تصميم الموقع الالكتروني				
0.880	الأمان				
0.985	الاستجابة	جودة الخدمات الحكومية			
0.873	التعاطف				
0.797	سهولة الاستخدام				
0.915	الكلي				
0.841	أداء العاملين				
0.934	جميع فقرات الاستبانة				

## القصل الرابع

# عرض النتائج

سيتم في هذا الفصل عرض للنتائج الوصفية المتمثلة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاهمية لإجابات افراد الدراسة على متغيرات الدراسة والفقرات التابعة لها، وكذلك اختبار فرضيات الدراسة.

# أولاً: النتائج الوصفية للدراسة.

تتمثل النتائج الوصفية للدراسة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية وفيما يلى عرضا لهذه النتائج:

# 1. الفرضية الفرعية الاولى (الاعتمادية):

النتائج الوصفية للدراسة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية المتعلقة بمتغير الاعتمادية.

جدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على متغير الاعتمادية

التقييم/مستوى الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
مرتفعة	0.50056	4.4667	يوفر الموقع الإلكتروني المعلومات والخدمات الضرورية واللازمة للعاملين.	-1
مرت <b>فع</b> ة	0.63019	3.7867	يوفر الموقع الإلكتروني الخدمات بشكل مستمر.	-2
مرتفعة	0.4729	4.3333	يوفر الموقع الإلكتروني الخدمات بطريقة صحيحة.	-3
منخفضة	0.62837	2.2333	يقدم القائمون على الموقع الإلكتروني الخدمات المطلوبة من العاملين في الوقت المحدد حسب المواعيد.	-4

يتبين من الجدول رقم(4) أن الفقرة الأولى (يوفر الموقع الإلكتروني المعلومات والخدمات الضرورية واللازمة للعاملين) كانت أعلى متوسط حسابي حيث بلغ المتوسط الحسابي 4.4667 وهذا يدل بأن معظم العاملين في وزارة التربية والتعليم في محافظة وانحراف معياري 5.50056 وهذا يدل بأن معظم العاملين في وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك يعتقدون بأن الموقع الإلكتروني يوفر لهم المعلومات الضرورية الذي يحتاجونها ،وأن الفقرة الثالثة (يوفر الموقع الإلكتروني الخدمات بطريقة صحيحة) كانت أيضاً بمتوسط مرتفع مقداره (4.3333) وانحراف معياري (9.4729) وهذا يثبت بأن الموقع الإلكتروني على درجة عالية من الدقة والالتزام والمهنية بتوفير المعلومات للزوار بطريقة صحيحة، في حين كانت الفقرة الثانية مرتفعة و تتمحور حول الحياد في رأي عينة الدراسة وأن الفقرة الرابعة تمثل استجابات ضعيفة لدى عينة الدراسة وعدم قناعاتهم بأن القائمين على الموقع الإلكتروني يوفرن المعلومات للعاملين في الوقت المطلوب.

# 2. الفرضية الفرعية الثانية (تصميم الموقع الالكتروني):

النتائج الوصفية للدراسة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية المتعلقة بمتغير تصميم الموقع الإلكتروني.

جدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات افراد عينة الدراسة على متغير تصميم الموقع الإلكتروني

التقييم/مستوى	الانحراف	المتوسط		* *,
الأهمية	المعياري	الحسابي	الفقرة	الرقم
مرتفعة	0.47530	4.340	يتم الوصول للموقع الإلكتروني بشكل سريع بالنسبة لنوار الموقع.	-1
متوسطة	0.90796	2.7667	تتميز الألوان المستخدمة في الموقع بالجاذبية.	-2
متوسطة	0.86929	3.1267	يتميز الفهرس الموجود في الموقع الإلكتروني بالوضوح.	-3
مرتفعة	0.97724	4.1067	تتميز اللغة المستخدمة في الموقع الإلكتروني بالوضوح والدقة وسهولة الفهم.	-4

يتبين من الجدول رقم(5) أن الفقرة الأولى(يتم الوصول للموقع الإلكتروني بشكل سريع بالنسبة لـزوار الموقع) كانت متوسط حسابي مرتفع (4.340) و انحراف معياري مقداره (0.47530) وهذا يدل بأن الوصول للموقع الإلكتروني التابع لوزارة التربية والتعليم يتم الوصول إليه بشكل سريع بالنسبة لزواره العاملين في مديريات التربية التابعين لمحافظة الكرك حسب اعتقاد عينة الدراسة وأن الفقرة الرابعة (تتميز اللغة المستخدمة في الموقع الإلكتروني بالوضوح والدقة وسهولة الفهم) بوسط حسابي (4.1067) وانحراف معياري (0.97724) أوضحت بأن أفراد العينة يعتقدون بأن لغة الموقع تتميز بالوضوح والدقة و أن أفراد العينة لا يجدون صعوبة في التعامل مع لغة الموقع. بينما كانت الفقرة الثالثة تتمحور حول الحياد حسب اعتقاد عينة الدراسة

بينما الفقرة الثانية (تتميز الألوان المستخدمة في الموقع بالجاذبية) لم تلق استحسان أفراد العينة وجاءت بمتوسط حسابي متوسط وحسب اعتقادهم فأن الإطار الخارجي والألوان المصممة في الموقع لا تثير اهتمامهم لتصميم الموقع.

## 3. الفرضية الفرعية الثالثة (الأمان)

النتائج الوصفية للدراسة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية المتعلقة بمتغير الأمان.

جدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات افراد عينة الدراسة على متغير الأمان

التقييم/مستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
مرتفعة	0.73546	3.8733	يوجد سرية للمعلومات التي يقدمها العاملين للموقع الإلكتروني بحيث لا يستطيع أي شخص أن يطلع عليها.	-1
مرتفعة	0.56663	3.8800	يشعر العاملون بالأمأن عند التعامل مع الموقع الإلكتروني بحيث لا يتم اختراق الموقع و المحافظة على امن المعلومات.	-2
مريقعة	0.49881	4.5533	يوفر الموقع الإلكتروني للعاملين خصوصية (كلمة السر و اسم المستخدم)و صفحة خاصة لكل مستخدم .	-3

يتبين من الجدول رقم(6)أن الفقرة الثالثة (يوفر الموقع الإلكتروني للعاملين خصوصية (كلمة السر و اسم المستخدم)و صفحة خاصة لكل مستخدم) كانت ذات متوسط حسابي مرتفع جداً (4.5533) وانحراف معياري (0.49881) وهذا ي تبت بأن القائمين على الموقع الإلكتروني يوفرون خصوصية لـزوارهم من كلمة سر واسم مستخدم لزيادة أمان الموقع وعدم التلاعب

بخصوصيات الزوار، بينما الفقرة الأولى والثانية كانتا متقاربتان في الأوساط الحسابية ومرتفعتان وهذا يدل بأن أفراد العينة يؤكدون خصوصية وسرية المعلومات التي يقدمها الموقع الإلكتروني والمحافظة على امن المعلومات من التلاعب أو اختراق الموقع.

# 4. الفرضية الفرعية الرابعة (الاستجابة)

النتائج الوصفية للدراسة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية المتعلقة بمتغير الاستجابة.

جدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات افراد عينة الدراسة على متغير الاستجابة

التقييم/مستوى	الانحراف	المتوسط	الفقرة	الرقم
الأهمية	المعياري	الحسابي		
منخفضة	0.50007	1.4600	القائمون على الموقع الإلكتروني مهنيون ومدربون	-1
			لتلبية الخدمة.	
منخفضة	0.8591	1.9867	القائمون على الموقع الإلكتروني على استعداد تام لتقديم	-2
			المساعدة في أقصر وقت وأقل جهد ممكن.	
منخفضة	0.64797	1.9867	يقوم العاملون بالإجابة على استفسارات العاملين بدقة و	-3
			وضوح.	

تبين من الجدول رقم (7) أن المتوسط الحسابي للفقرة رقم (1) منخفضة جداً وهذا يشير حسب اعتقاد أفراد عينة التطبيق بأن القائمين على الموقع الإلكتروني غير مهنيين وغير مدربين للتعامل مع العاملين و كما أن المتوسطات الحسابية للفقرة الثانية و الثالثة منخفضة أيضاً و هذا

يشير إلى أن القائمين على الموقع الإلكتروني ليس عندهم استعداد لتلبية مطالبهم والتعاون معهم بالإجابة عن استفساراتهم وتساؤلاتهم مديريات التربية .

## 5. الفرضية الفرعية الخامسة (التعاطف)

النتائج الوصفية للدراسة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية المتعلقة بمتغير التعاطف.

جدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على متغير التعاطف

التقييم/مستوى	الانحراف	المتوسط	z 2211	
الأهمية	المعياري	الحسابي	الفقرة	الرقم
منخفضة	0.85465	1.8333	يمنح القائمون على الموقع الإلكتروني اهتماما شخصيا للعاملين عند المخاطبة الإلكترونية والرد على الملاحظات و الاستفسارات.	-1
منخفضة	1.01875	2.3200	يجيب القائمون على الموقع الإلكتروني على استفسارات وطلبات العاملين بلطف وود واحترام.	-2
منخفضة	1.03358	2.2133	يقوم العاملون على الموقع الإلكتروني بالتعامل مع كافة المخاطبات بعدالة.	-3

يتبين من الجدول رقم(8) أن جميع المتوسطات الحسابية لفقرات هذه الفرضية منخفضة هذا يشير حسب اعتقاد أفراد عينة التطبيق بأن القائمين على الموقع الإلكتروني لا يبدون تعاونا أو أي اهتمام شخصي لمتلقي الخدمة من العاملين في وزارة التربية والتعليم ولا يجيبون عن استفساراتهم بلطف و ود واحترام و لا يتعاملون مع كافة المخاطبات بعدالة وشفافية .

## 6. الفرضية الفرعية السادسة (سهولة الاستخدام)

النتائج الوصفية للدراسة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية المتعلقة بمتغير سهولة الاستخدام.

جدول رقم (9)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على متغير سهولة

التقييم/مستوى	الانحراف	المتوسط	ية « در من	* 11
الأهمية	المعياري	الحسابي	الفقرة	الرقم
مرتفعة	0.73017	4.4800	يتم الوصول للموقع بسهولة عند استخدام الانترنت.	-1
مرتفعة	0.73991	3.9467	يتميز استخدام الروابط من اجل التنقل في الموقع بالسهولة و الوضوح.	-2
متوسطة	0.98162	2.3867	يتم الحصول على الخدمة من خلال وسائل الاتصال الحديثة مثل الهاتف.	-3

يتبين من الجدول رقم(9) أن الفقرة الأولى (يتم الوصول للموقع بسهولة عند استخدام الانترنت) كانت ذات متوسط حسابي مرتفع جداً (4.4800) وانحراف معياري (0.73017) وهذا يشير بأن معظم أفراد عينة التطبيق يستطيعون الوصول بسهولة للموقع الإلكتروني عند استخدامهم للانترنت وأن الفقرة الثانية (يتميز استخدام الروابط من اجل التنقل في الموقع بالسهولة و الوضوح) كانت مرتفعة أيضاً بوسط حسابي مقداره (3.9467) وانحراف معياري (0.73991) وهذا يشير بأن أفراد عينة التطبيق لا يجدون صعوبة باستخدام روابط الموقع الإلكتروني من أجل

النتقل ، بينما كانت الفقرة الثالثة (يتم الحصول على الخدمة من خلال وسائل الاتصال الحديثة مثل الهاتف) بوسط حسابي متوسط(2.3867) وانحراف معياري مقداره(0.98162) و يشير ذلك إلى بعدم توفر جميع الخدمات على الموقع الإلكتروني للوزارة على وسائل الاتصال الحديثة مثل الهواتف الذكية .

# 7. أداء العاملين (المتغير التابع):

النتائج الوصفية للدراسة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية المتعلقة بمتغير أداء العاملين.

جدول رقم ( 10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على متغير أداء العاملين

التقييم/مستوى	الانحراف	المتوسط	الْفَقَرةِ	الرقم
الأهمية	المعياري	الحسابي	•	1 3
	1.11626	3.3400	تتميز الخدمات الإلكترونية على الموقع الإلكتروني	-1
متوسطة	1.11020	3.3400	بالشمولية لكل متطلبات العاملين	1
	1.10391	3.0533	تساهم الخدمات الإلكترونية على الموقع الإلكتروني في	-2
متوسطة	1.10391	3.0333	تحسين أداء العاملين	L
	0.93349	3.1200	تساهم الخدمات الإلكترونية على الموقع الإلكتروني في	-3
متوسطة	0.23342	3.1200	اختصار الوقت والجهد لدى العاملين	3
متوسطة	1.34187	3.2267	تودي الخدمات الإلكترونية على الموقع إلى تقليل	-4
	1.34107 3.2207		أخطاء العمل عند العاملين	4
	1.11530	3.3800	تودي الخدمات الإلكترونية على الموقع في تقليل	-5
متوسطة	1.11330	3.3000	التكلفة على العاملين	3
			تودي الخدمات الإلكترونية على الموقع الى مواكبة	
متوسطة	1.24602	3.4667	التطورات الحديثة في طرق العمل وكسر الروتين	-6
			الاعتيادي لدى العاملين	
	1.04391	3.7467	يستخدم العاملون في هذا القطاع الموقع الإلكتروني	-7
مرت <b>فع</b> ة	1.04391	3.7407	بشكل مستمر.	- /

يتبين من الجدول رقم (10) أن الفقرة السابعة (يستخدم العاملون في هذا القطاع الموقع الإلكتروني بشكل مستمر) كانت ذات متوسط حسابي مرتفع (3.7467) وانحراف معياري (1.04391) وهذا يدل أن معظم العاملين في وزارة التربية والتعليم يستخدمون موقع الوزارة بشكل مستمر وأن الفقرة السادسة(تؤدي الخدمات الإلكترونية على الموقع إلى مواكبة التطورات الحديثة في طرق العمل وكسر الروتين الاعتيادي لدى العاملين) كانت أيضا بمتوسط حسابي متوسط مقداره (3.4667) وانحراف معياري (1.24602) .وهذا يشير بأن الخدمات التي يوفرها الموقع الإلكتروني في تواكب التطورات الحديثة في أداء الإعمال بشكل عام و لكنها في بعض الاحيان لا تعمل على كسر الروتين الاعتيادي بما في ذلك العمل التقليدي (المعاملات الورقية) لأداء العاملين حسب اعتقاد أفراد عينة التطبيق وأن الفقرة الخامسة والأولى كانتا محايدتان ي رأي أفراد عينة التطبيق ، وأن الفقرة الثالثة (تودى الخدمات الإلكترونية على الموقع إلى تقليل أخطاء العمل عند العاملين) كانت بمتوسط حسابي متوسط (3.1200) وانحراف معياري (0.93349) وهذا يشير بأن الخدمات التي يوفرها الموقع الإلكتروني تقلل من أخطاء العمل حسب اعتقاد أفراد عينة التطبيق.

# ثانياً: اختبار فرضيات الدراسة:

سيتم في هذا الجزء اختبار فرضيات الدراسة، بحيث استخدم تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية الاولى والانحدار البسيط في اختبار فرضياتها الفرعية الستة، وكذلك استخدام تحليل التباين الثنائي لاختبار الفرضيتين الرئيسيتين الثانية والثالثة:

# الفرضية الرئيسية الأولى:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الحكومية الالكترونية (الاعتمادية، تصميم الموقع، الأمان، الاستجابة، التعاطف، سهولة الاستخدام) على أداء العاملين عند مستوى دلالة (α≤0.05) ".

جدول رقم (11) نتائج تحليل التباين لاختبار صحة النموذج

الدلالة	قيمة (ف)	متوسط	درجات	مجموع	مصدر
الإحصائية	المحسوبة	المربعات	الحرية	المربعات	التباين
*0.000	335.701	22.017	6	132.100	الانحدار
		0.066	143	9.379	البواقي
			149	141.478	الكلي

<sup>\*</sup> التأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05).

يتضح من نتائج تحليل التباين وجود تأثير دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) على الاقل لواحد من ابعاد جودة الخدمات الحكومية الالكترونية في أداء العاملين، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (335.701) وهي اعلى من قيمة (ف) الجدولية عند درجات حرية (335.701) والبالغة (2.097).

جدول رقم (12)
نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد جودة الخدمات الحكومية الالكترونية على أداء
العاملين

الدلالة الإحصائية	قيمة (ت)	معامل بيتا	معامل الانحدار	القيمة التفسيرية <sup>2</sup> R	معامل الارتباط R	المتغير المستقل
*0.003	3.060	0.138	0.134			الاعتمادية
*0.007	2.726	0.170	0.163			تصميم الموقع الالكتروني
*0.000	3.849	0.365	0.218	<b>%93</b>	0.07	الامان
*0.034	2.138	0.135	0.124	7093	0.97	الاستجابة
*0.000	3.936	0.233	0.184			التعاطف
*0.003	3.066	0.146	0.119			سهولة الاستخدام

<sup>\*</sup> التأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05).

تظهر نتائج تحليل الانحدار المتعدد وجود تأثير دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) لأبعاد جودة الخدمات الحكومية الالكترونية على أداء العاملين، حيث كانت قيم (ت) المحسوبة لها أعلى من قيمة (ت) الجدولية عند درجات حرية (149) والبالغة (2.051) والدلالات الإحصائية لها اقل من القيمة (0.05)، كما وتظهر نتائج الانحدار بأن ابعاد جودة الخدمات الحكومية الالكترونية مجتمعة تفسر (93%) من تباين أداء العاملين.

# الفرضية الفرعية الأولى:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية (الاعتمادية) على أداء العاملين عند مستوى دلالة  $(\alpha \le 0.05)$ ".

جدول رقم (13) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر الاعتمادية على أداء العاملين

الدلالة الإحصائية	قيمة (ت)	معامل بيتا	معامل الانحدار	القيمة التفسيرية <sup>2</sup> R	معامل الارتباط R	المتغير المستقل
*0.000	14.879	0.774	0.756	%60	0.77	الاعتمادية

<sup>\*</sup> التأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05).

تظهر نتائج تحليل الانحدار البسيط وجود تأثير دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) للاعتمادية من أبعاد جودة الخدمات الحكومية الالكترونية على أداء العاملين، حيث كانت قيمة (ت) المحسوبة لها أعلى من قيمة (ت) الجدولية عند درجات حرية (149) والبالغة (2.051) والدلالة الإحصائية لها اقل من القيمة (0.05)، كما وتظهر نتائج الانحدار بأن الاعتمادية تفسر (60%) من تباين أداء العاملين.

# الفرضية الفرعية الثانية:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية (تصميم الموقع الالكتروني) على أداء العاملين عند مستوى دلالة (0.05) ".

الدلالة الإحصائية	قيمة (ت)	معامل بيتا	معامل الانحدار	القيمة التفسيرية <sup>2</sup> R	معامل الارتباط R	المتغير المستقل
*0.000	18.643	0.837	0.806	%70	0.84	تصميم الموقع الالكتروني

دول رقم (14) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تصميم الموقع الالكتروني على أداء العاملين

تظهر نتائج تحليل الانحدار البسيط وجود تأثير دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) لتصميم الموقع الالكتروني من أبعاد جودة الخدمات الحكومية الالكترونية على أداء العاملين، حيث كانت قيمة (ت) المحسوبة لها أعلى من قيمة (ت) الجدولية عند درجات حرية (149) والبالغة (2.051) والدلالة الإحصائية لها اقل من القيمة (0.05)، كما وتظهر نتائج الانحدار بأن تصميم الموقع الالكتروني يفسر (70%) من تباين أداء العاملين.

#### الفرضية الفرعية الثالثة:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية (الأمان) على أداء العاملين عند مستوى دلالة (0.05)".

جدول رقم (15) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر الأمان على أداء العاملين

الدلالة الإحصائية	قيمة (ت)	معامل بيتا	معامل الانحدار	القيمة التفسيرية <sup>2</sup> R	معامل الارتباط R	المتغير المستقل
*0.000	25.845	0.905	0.745	%82	0.91	الأمان

<sup>\*</sup> التأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05).

<sup>\*</sup> التأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \le 0.05)$ .

تظهر نتائج تحليل الانحدار البسيط وجود تأثير دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) للأمان من أبعاد جودة الخدمات الحكومية الالكترونية على أداء العاملين، حيث كانت قيمة (ت) المحسوبة لها أعلى من قيمة (ت) الجدولية عند درجات حرية (149) والبالغة (2.051) والدلالة الإحصائية لها اقل من القيمة (0.05)، كما وتظهر نتائج الانحدار بأن الأمان يفسر (82%) من تباين أداء العاملين.

#### الفرضية الفرعية الرابعة:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية (الاستجابة) على أداء العاملين عند مستوى دلالة (0.05) ".

جدول رقم (16) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر الاستجابة على أداء العاملين

الدلالة الإحصائية	قيمة (ت)	معامل بيتا	معامل الانحدار	القيمة التفسيرية <sup>2</sup> R	معامل الارتباط R	المتغير المستقل
*0.000	20.594	0.861	0.795	%74	0.86	الاستجابة

<sup>\*</sup> التأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \le 0.05)$ .

تظهر نتائج تحليل الانحدار البسيط وجود تأثير دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) للاستجابة من أبعاد جودة الخدمات الحكومية الالكترونية على أداء العاملين، حيث كانت قيمة (ت) المحسوبة لها أعلى من قيمة (ت) الجدولية عند درجات حرية (149) والبالغة (2.051) والدلالة الإحصائية لها اقل من القيمة (0.05)، كما وتظهر نتائج الانحدار بأن الاستجابة تفسر (74%) من تباين أداء العاملين.

#### الفرضية الفرعية الخامسة:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية (التعاطف) على أداء العاملين عند مستوى دلالة  $(\alpha \le 0.05)$ ".

جدول رقم (17) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر التعاطف على أداء العاملين

الدلالة الإحصائية	قيمة (ت)	معامل بيتا	معامل الانحدار	القيمة التفسيرية <sup>2</sup> R	معامل الارتباط R	المتغير المستقل
*0.000	26.519	0.909	0.717	%83	0.91	التعاطف

<sup>\*</sup> التأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05).

تظهر نتائج تحليل الانحدار البسيط وجود تأثير دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) للتعاطف من أبعاد جودة الخدمات الحكومية الالكترونية على أداء العاملين، حيث كانت قيمة (ت) المحسوبة لها أعلى من قيمة (ت) الجدولية عند درجات حرية (149) والبالغة (2.051) والدلالة الإحصائية لها اقل من القيمة (0.05)، كما وتظهر نتائج الانحدار بأن التعاطف يفسر (88%) من تباين أداء العاملين.

#### الفرضية الفرعية السادسة:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية (سهولة الاستخدام) على أداء العاملين عند مستوى دلالة (0.05) ".

جدول رقم (18) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر لسهولة الاستخدام على أداء العاملين

الدلالة الإحصائية	قیمة (ت)	معامل بيتا	معامل الانحدار	القيمة التفسيرية <sup>2</sup> R	معامل الارتباط R	المتغير المستقل
*0.000	16.391	0.803	0.653	%65	0.80	سهولة الاستخدام

<sup>\*</sup> التأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05).

تظهر نتائج تحليل الانحدار البسيط وجود تأثير دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) لسهولة الاستخدام من أبعاد جودة الخدمات الحكومية الالكترونية على أداء العاملين، حيث كانت قيمة (ت) المحسوبة لها أعلى من قيمة (ت) الجدولية عند درجات حرية (149) والبالغة (2.051) والدلالة الإحصائية لها اقل من القيمة (0.05)، كما وتظهر نتائج الانحدار بأن سهولة الاستخدام تفسر (56%) من تباين أداء العاملين.

# الفرضية الرئيسية الثانية:

"لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين لجودة الخدمات الحكومية الإلكترونية المدركة على أداءالعاملين تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) عند مستوى دلالة (0.05)".

## الفرضية الفرعية الأولى:

"لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين للاعتمادية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) عند مستوى دلالة (α≤0.05)".

حيث قام الباحث بتحليل التباين الثنائي للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) لفقرات متغير الاعتمادية من التحليل الإحصائي وكما هو موضح بالجدول رقم(19).

جدول رقم (19)

نتائج تحليل التباين الثلئي لاختبار الفروق في تصورات العاملين للاعتمادية تعزى إلى

المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)

احتمالية الخطأ	قيمة	متوسط	درجة	مجموع	مصدر التباين
Sig	(ف	المربعات	الحرية	المربعات	
0.694	0.155	0.013	1	0.013	الجنس
0.117	2.002	0.172	3	0.517	العمر
0.014	2600.	0.037	2	0.073	المؤهل العلمي
0.234	1.470	0.127	2	0.253	سنوات الخبرة
0.556	0.696	0.060	3	0.180	الجنس* العمر
0.586	0.297	0.026	1	0.026	الجنس *المؤهل العلمي
0.666	0.596	0.051	4	0.205	العمر * المؤهل العلمي
0.208	1.600	0.138	1	0.138	الجنس * *العمر المؤهل العلمي
0.237	1.455	0.125	2	0.251	الجنس* سنوات الخبرة
		•	0	0.000	العمر * سنوات الخبرة
		•	0	0.000	الجنس * العمر * سنوات الخبرة

0.299	1.088	0.094	1	0.094	المؤهل العلمي * سنوات الخبرة
		•	0	0.000	الجنس* المؤهل العلمي *سنوات الخبرة
		•	0	0.000	العمر * المؤهل العلمي * سنوات الخبرة
			0	0.000	الجنس * العمر * المؤهل العلمي * سنوات الخبرة
		0.086	127	10.943	الخطأ
			149	12.517	المجموع

نلاحظ من الجدول رقم (19) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو الاعتمادية عند مستوى دلالة ( $\alpha \le 0.05$ ) تعزى الى الاختلاف في كل من الجنس والعمر وسنوات الخبرة.

حيث كانت قيم Sig للمتغيرات الديموغرافية (الجنس والعمر وسنوات الخبرة) والتفاعل بينهما كير من (0.05) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) أما متغير المؤهل العلمي فإن هنالك أثر ذو دلالة إحصائية حيث كانت قيمة Sig أقل من 0.05 حيث كانت القيمة (0.014) ولاختبار لصالح من كان الأثر اجري اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية، حيث يتم اجراء اختبار شيفيه (Scheffe) عندما تكون قيمة Sig أقل من (0.05).

جدول رقم (20)
المقارنات البعدية للفرضية الفرعية الأولى

فرق المتوسطات (I-J)		stati tas stilli		
Lower Bound	(ق)الموهن العلمي	(I)المؤهل العلمي		
0.00704	بكالوريوس			
-0.01417	دراسات عليا	دبلوم		
-0.00704	دبلوم	بكالوريوس		

-0.02121	دراسات علیا	
0.01417	دبلوم	1 to 1 1 .
0.02121	بكالوريوس	دراسات علیا

يبين الجدول رقم (20) نتائج اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية ومن خلال فرق المتوسطات كانت الفروق نحو الاعتمادية تع ُزى للمؤهل العلمي لصالح الدراسات العليا.

#### الفرضية الفرعية الثانية:

"لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في تصورات العالمين لتصميم الموقع الالكتروني تُعزى الله الله المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) عند مستوى دلالة (α≤0.05) ".

حيث قام الباحث بتحليل التباين الثنائي للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) لفقرات متغير تصميم الموقع الالكتروني من التحليل الإحصائي وكما هو موضح بالجدول رقم (21)

جدول رقم (21)

نتائج تحليل التباين الثنائي لاختبار الفروق في تصورات العاملين لتصميم الموقع الالكتروني

تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة

احتمالية الخطأ Sig	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.937	0.006	0.001	1	0.001	الجنس
0.254	1.374	0.177	3	0.532	العمر

0.892	0.115	0.015	2	0.030	المؤهل العلمي
0.407	0.907	0.117	2	0.234	سنوات الخبرة
0.183	1.644	0.212	3	0.637	الجنس* العمر
0.249	1.339	0.173	1	0.173	الجنس* المؤهل العلمي
0.271	1.306	0.169	4	0.675	العمر * المؤهل العلمي
0.538	0.380	0.049	1	0.049	الجنس * العمر * المؤهل العلمي
0.3693	1.006	0.130	2	0.260	الجنس* سنوات الخبرة
			0	0.000	العمر * سنوات الخبرة
		•	0	0.000	الجنس* العمر * سنوات الخبرة
0.944	0.005	0.001	1	0.001	المؤهل العلمي * سنوات الخبرة
•		•	0	0.000	الجنس * المؤهل العلمي * سنوات الخبرة
•		•	0	0.000	العمر * المؤهل العلمي * سنوات الخبرة
			0	0.000	الجنس * العمر * المؤهل العلمي *سنوات الخبرة
		0.129	127	16.407	الخطأ
			149	18.104	المجموع
	I				

نلاحظ من الجدول رقم (21) أنه لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية نحو تصميم الموقع الإلكتروني عند مستوى دلالة (α≤0.05) يعزى الى الاختلاف في متغيرات (الجنس والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة).

حيث كانت جميع قيم Sig لجميع المتغيرات الديموغرافية (الجنس والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة) والتفاعل بينهما أكبر من (0.05) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة  $(\alpha \le 0.05)$ .

الفرضية الفرعية الثالثة:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين للأمان تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) عند مستوى دلالة (α≤0.05) ".

حيث قام الباحث بتحليل التباين الثنائي للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) لمتغير الامان من التحليل الإحصائي وكما هو موضح بالجدول رقم (22) جدول رقم (22)

نتائج تحليل التباين الثنائي الختبار الفروق في تصورات العاملين للأمان تُعزى إلى المتغيرات التائج تحليل التباين الثنائي الخبرة التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة

احتمالية الخطأ Sig	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.456	0.560	0.072	1	0.072	الجنس
0.361	1.077	0.138	3	0.414	العمر
0.288	1.258	0.161	2	0.322	المؤهل العلمي
0.602	0.510	0.065	2	0.131	سنوات الخبرة
0.559	0.691	0.088	3	0.265	الجنس * العمر
0.996	0.000	3.64E-006	1	3.64E-006	الجنس * المؤهل العلمي
0.118	1.881	0.241	4	0.963	العمر * المؤهل العلمي
0.433	0.619	0.079	1	0.079	الجنس * العمر * المؤهل العلمي
0.522	0.653	0.084	2	0.167	الجنس * سنوات الخبرة
	•	•	0	0.000	العمر * سنوات الخبرة
	•		0	0.000	الجنس * العمر * سنوات الخبرة
0.156	2.034	0.260	1	0.260	المؤهل العلمي * سنوات الخبرة

		0	0.000	الجنس* المؤهل العلمي * سنوات الخبرة
		0	0.000	العمر * المؤهل العلمي* سنوات الخبرة
		0	0.000	الجنس * العمر * المؤهل العلمي * سنوات الخبرة
	0.128	127	16.260	الخطأ
		149	18.210	المجموع

نلاحظ من الجدول رقم(22) أنه لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية لتصورات العاملين لأمان المعلومات المدرك عند مستوى دلالة (0.05≥α) تعزى الى الاختلاف في متغيرات (الجنس والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة) والتفاعل بينهما.

حيث كانت جميع قيم Sig لجميع المتغيرات الديموغرافية (الجنس والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة) والتفاعل بينهما أكبر من (0.05) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

## الفرضية الفرعية الرابعة:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين للاستجابة تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) عند مستوى دلالة (α≤0.05) ".

حيث قام الباحث بتحليل التباين الثنائي للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) لفقرات متغير الاستجابة من التحليل الإحصائي وكما هو موضح بالجدول رقم(23).

جدول رقم (23)

نتائج تحليل التباين الثنائي لاختبار الفروق في تصورات العاملين للاستجابة تعزى إلى

المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة

احتمالية الخطأ	قيمة	متوسط	درجة	مجموع	مصدر التباين
Sig	(ف	المربعات	الحرية	المربعات	رب بي <b>ن</b> ا
0.907	0.014	0.003	1	0.003	الجنس
0.128	1.928	0.426	3	1.279	العمر
0.430	0.850	0.188	2	0.376	المؤهل العلمي
0.659	0.418	0.092	2	0.185	سنوات الخبرة
0.429	0.930	0.205	3	0.616	الجنس * العمر
0.863	0.030	0.007	1	0.007	الجنس * المؤهل العلمي
0.158	1.681	0.372	4	1.487	العمر * المؤهل العلمي
0.863	.030	0.007	1	0.007	الجنس* العمر * المؤهل العلمي
0.218	1.540	0.340	2	0.681	الجنس * سنوات الخبرة
	•		0	0.000	العمر * سنوات الخبرة
	•		0	0.000	الجنس * العمر * سنوات الخبرة
0.773	0.084	0.019	1	0.019	المؤهل العلمي * سنوات الخبرة
			0	0.000	الجنس * المؤهل العلمي * سنوات الخبرة
			0	0.000	العمر * المؤهل العلمي * سنوات الخبرة
			0	0.000	الجنس* العمر * المؤهل العلمي* سنوات الخبرة
		.221	127	28.075	الخطأ
			149	32.430	المجموع

نلاحظ من الجدول رقم (23) أنه لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية نحو الاستجابة عند مستوى دلالة (α ≥0.05) تعزى الى الاختلاف في متغيرات (الجنس والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة) والتفاعل بينهما.

حيث كانت جميع قيم Sig لجميع المتغيرات الديموغرافية (الجنس والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة) والتفاعل بينهما أكبر من (0.05) وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05).

#### الفرضية الفرعية الخامسة:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين للتعاطف ت عزى إلى المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) ".

حيث قام الباحث بتحليل التباين الثنائي للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) لفقرات متغير التعاطف من التحليل الإحصائي وكما هو موضح بالجدول رقم (24)

جدول رقم (24)

نتائج تحليل التباين الثنائي لاختبار الفروق في تصورات العاملين للتعاطف تعزى إلى

المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة

					ī
احتمالية الخطأ Sig	قيمة ( <b>ف</b> )	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.901	0.015	0.005	1	0.005	الجنس
0.573	0.669	0.202	3	0.606	العمر
0.508	0.680	0.205	2	0.411	المؤهل العلمي
0.110	0.746	0.433	2	0.866	سنوات الخبرة
0.423	0.940	0.284	3	0.852	الجنس * العمر
0.562	0.339	0.102	1	0.102	الجنس * المؤهل العلمي
0.575	0.727	0.219	4	0.878	العمر * المؤهل العلمي
0.564	0.334	0.101	1	0.101	الجنس* العمر * المؤهل العلمي
0.436	0.836	0.252	2	0.505	الجنس * سنوات الخبرة
	•	•	0	0.000	العمر * سنوات الخبرة
	•	•	0	0.000	الجنس * العمر * سنوات الخبرة
0.711	0.138	0.042	1	0.042	المؤهل العلمي * سنوات الخبرة
•	•	•	0	0.000	الجنس * المؤهل العلمي * سنوات الخبرة
	•	•	0	0.000	العمر * المؤهل العلمي * سنوات الخبرة
			0	0.000	الجنس* العمر * المؤهل العلمي*
	,				سنوات الخبرة
		0.302	127	38.352	الخطأ
			149	44.759	المجموع

نلاحظ من الجدول رقم (24) أنه لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية نحو التعاطف عند مستوى دلالة (α≤0.05) يعزى الى الاختلاف في متغيرات (الجنس والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة) والتفاعل بينهما.

حيث كانت جميع قيم Sig لجميع المتغيرات الديموغرافية (الجنس والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة) والتفاعل بينهما أكبر من (0.05) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة  $(\alpha \le 0.05)$ .

الفرضية الفرعية السادسة:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين لسهولة الاستخدام تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) عند مستوى دلالة (α≤0.05) ".

حيث قام الباحث بتحليل التباين الثنائي للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) لفقرات متغير سهولة الاستخدام من التحليل الإحصائي وكما هو موضح بالجدول رقم(25).

جدول رقم (25) نتائج تحليل التباين الثنائي لاختبار الفروق في تصورات العاملين لسهولة الاستخام تعزى الله المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة

احتمالية الخطأ	قيمة	متوسط	درجة	مجموع	e definition of	
Sig	(ف)	المربعات	الحرية	المربعات	مصدر التباين	
0.954	0.003	0.001	1	0.001	الجنس	
0.033	1.276	0.651	3	1.953	العمر	
0.138	2.011	0.575	2	1.151	المؤهل العلمي	
0.173	1.776	0.508	2	1.016	سنوات الخبرة	
0.508	0.778	0.223	3	0.668	الجنس * العمر	
0.213	1.564	0.447	1	0.447	الجنس * المؤهل العلمي	
0.158	2.349	0.672	4	2.687	العمر * المؤهل العلمي	
0.164	1.956	0.560	1	0.560	الجنس* العمر * المؤهل العلمي	
0.482	0.734	0.210	2	0.420	الجنس * سنوات الخبرة	
			0	0.000	العمر * سنوات الخبرة	
			0	0.000	الجنس * العمر * سنوات الخبرة	
0.703	0.146	0.042	1	0.042	المؤهل العلمي * سنوات الخبرة	
			0	0.000	الجنس * المؤهل العلمي * سنوات الخبرة	
	•	•	0	0.000	العمر * المؤهل العلمي * سنوات الخبرة	
			0	0.000	الجنس* العمر * المؤهل العلمي * سنوات الخبرة	
		0.286	127	36.326	الخطأ	
			149	42.718	المجموع	

نلاحظ من الجدول رقم(25) أنه لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية نحو سهولة الاستخدام عند مستوى دلالة (α≤0.05) يعزى الى الاختلاف في متغيرات الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

حيث كانت جميع قيم Sig للمتغيرات الديموغرافية (الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة) والتفاعل بينهما أكبر من 0.05 وهي غير دالةإحصائيا عند مستوى الدلالة (0.0≥2)، أما متغير العمر فإن هنالك فرق ذو دلالة إحصائية حيث كانت قيمة Sig (0.033) وهي أقل من (0.05) ولاختبار الفروق لصالح اي من الفئات العمرية تم اجراء اختبار شيفيه (\$0.05) للمقارنات البعدية.

جدول رقم (26)
نتائج اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية لاختبار الفروق نحو سهولة الاستخدام

	1		
فرق المتوسطات(I-J)		(۱)العمر	
Lower Bound	( <b>J</b> )العمر		
0.12146	31-40		
0.03681	41-50	22-30	
0.19433	أكبر من 50		
-0.12146	22-30		
-0.08466	41-50	31-40	
0.07287	أكبر من 50		
-0.03681	22-30	41-50	
0.08466	31-40		
0.15753	أكبر من 50		
-0.19433	22-30		
-0.07287	31-40	أكبر من 50	
-0.15753	41-50		

يبين الجدول رقم (26) المقارنات البعدية باستخدام اختبار شيفيه (Scheffe) حيث كانت الفروق في سهولة الاستخدام يع ُزى للعمر من 22-30 .

#### فرضية الدراسة الرئيسية الثالثة:

"لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في أداء العاملين تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) عند مستوى دلالة (0.05)."

حيث قام الباحث بتحليل التباين الثنائي للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) لفقرات متغير أداء العاملين من التحليل الإحصائي وكما هو موضح بالجدول رقم(27).

جدول رقم (27)

نتائج تحليل التباين الثنائي لاختبار الفروق في أداء العاملين تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)

احتمالية الخطأ Sig	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.000	22.059	5.010	1	5.010	الجنس
0.572	0.669	0.152	3	0.456	العمر
0.172	6901.	0.459	2	0.918	المؤهل العلمي
0.037	1.021	0.163	2	0.326	سنوات الخبرة
0.172	1.690	0.384	3	1.152	الجنس * العمر
0.025	5.149	1.170	1	1.170	الجنس * المؤهل العلمي
0.698	0.552	0.125	4	0.502	العمر * المؤهل العلمي
0.396	0.727	0.165	1	0.165	الجنس* العمر * المؤهل العلمي
0.116	2.188	0.497	2	0.994	الجنس * سنوات الخبرة

•	•	•	0	0.000	العمر * سنوات الخبرة
•	•	•	0	0.000	الجنس * العمر * سنوات الخبرة
0.056	3.715	0.844	1	0.844	المؤهل العلمي * سنوات الخبرة
	•	•	0	0.000	الجنس * المؤهل العلمي * سنوات الخبرة
•		•	0	0.000	العمر * المؤهل العلمي * سنوات الخبرة
•	•	•	0	0.000	الجنس* العمر * المؤهل العلمي* سنوات الخبرة
		0.227	127	28.847	الخطأ
			149	55.007	المجموع

نلاحظ من الجدول رقم(27) أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في الاتجاهات نحو أداء العاملين تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (العمر، المؤهل العلمي). عند مستوى دلالة (α≤0.05).

حيث كانت قيم Sig للمتغيرات الديموغرافية (العمر و المؤهل العلمي) والتفاعل بينهما أكبر من 0.05 وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05≥)، اما متغير سنوات الخبرة فإن هنالك فروق ذو دلالة إحصائية حيث كانت قيمة Sig أقل من 0.05 وبلغت القيمة (Scheffe)، ولاختبار الفروق لصالح اي من فئات الخبرة تم اجراء اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية.

جدول (28)
نتائج اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية لاختبار الفروق في أداء العاملين حسب

فرق المتوسطات(I-J) Lower Bound	(J)سنوات الخبرة	(١)سنوات الخبرة
-0.27937	3− 10 سنوات	, a set
0.16162	أكثر من 10 سنوات	أقل من 3 سنوات
0.27937	أقل من 3 سنوات	3 – 10 سنوات
0.11775	أكثر من 10 سنوات	10 -3 سنوات
-0.16162	أقل من 3 سنوات	أكثر من 10 سنوات
-0.11775	3- 10 سنوات	اکثر من 10 سنوات

يوضح الجدول رقم (28) نتائج اختبار شيفيه (Scheffe) حيث كانت الفروق في أداء العاملين حسب سنوات الخبرة لصالح أصحاب الخبرة من 3- 10 سنوات.

و كما ظهر لمتغير الجنس فروق ذو دلالة إحصائية حيث كانت قيمة Sig أقل من 0.05 وبلغت القيمة (0.000)، ولاختبار الفروق لصالح اي من فئات الجنس تم اجراء أختبار تحليل التباين الثنائي حسب متغير الجنس و وجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلاله (0.05)

و كان هذا الفرق دال إحصائياً لصالح المتوسط الأعلى و هم الذكور و قد بلغ متوسطهم الحسابي (3.2190) فيما بلغ متوسط الحسابي للاناث(1.9251) كما هو موضح في الجدول رقم(29).

# الجدول رقم (29)

المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمتغير الجنس

التقيم/مستوى الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغير
متوسطة	0.9832	3.2190	الذكور
منخفضية	0.8496	1.9251	ועיוث

و من خلال فرق المتوسطات الحسابية لمتغير الجنس تبين ان الفروق كانت لصالح الذكور

#### القصل الخامس

# مناقشة النتائج و التوصيات

#### النتائج:

♦ أظهرت نتائج الدراسة للفرضيات الرئيسية أن جودة الخدمات الحكومية الالكترونية كمتغيرات مستقلة لها أثر هام على أداء العاملين ( كمتغير تابع ) ، بينت نتائج الدراسة عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لتصورات العاملين لجودة الخدمات الحكومية الالكترونية ومستوى أداء العاملين ، فيما أظهرت نتائج التحليل وجود فروقات في أداء العاملين حسب الجنس لصالح الذكور وحسب سنوات الخبرة لصالح أصحاب الخبرة من (3 −10 سنوات) . وهذا يفسر بأن العاملين في وزارة التربية والتعليم يستخدمون الموقع الإلكتروني بشكل مستمر لتحسين أدائهم و خفض التكاليف و أختصار الوقت و الجهد عليهم وبالذات الذكور من العاملين أصحاب الخبرة ( 3−10) سنوات و ذلك لان أصحاب الخبرة في هذه الفئة في أغلبهم هم من عنصر الشباب و عنصر الشباب هو الأكثر تأثراً بالتكنولوجيا و يميلون دائماً للسرعة في العمل و الموقع الإلكتروني يوفر السرعة في أداء الاعمال بشكل عام و قد وافقت هذه النتيجة نتائج دراسة (أبو رحمة، 2005).

- أظهرت نتائج الدراسة للفرضية الفرعية الأولى أن الاعتمادية كمتغير مستقل له أثر هام على أداء العاملين (كمتغير تابع) ،حيث بينت الدراسة أن هنالك فروقات ذات دلالة إحصائية للاعتمادية في المؤهل العلمي لصالح الدراسات العليا ويمكن أن نفسر ذلك على أن أصحاب الدراسات العليا أكثر اهتماما بالموقع الإلكتروني والخدمات التي يقدمها و لأنهم معتادون على استخدام الانترنت و وسائل الاتصالات الحديثة و ذلك للاطلاع على الأبحاث المنشورة على شبكة الانترنت و كذلك لكثرة استخدامهم للمواقع الالكتروني( الأميل الشخصي) و هذه النتيجة قد وافقت نتائج دراسة (Swaid, et al: 2009).و بالتالي نقبل الفرضية البديلة و نرفض الفرضية العدمية و التي تنص ("لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية (الاعتمادية) على أداء العاملين عند مستوى دلالة الخدمات الحكومية الإلكترونية (الاعتمادية) على أداء العاملين عند مستوى دلالة ...
- 2) أظهرت نتائج الدراسة للفرضية الفرعية الثانية أن تصميم الموقع الالكتروني كمتغير مستقل له أثر هام على أداء العاملين (كمتغير تابع) ، بينت الدراسة انه لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية ويمكن أن نفسر ذلك بأن العاملين في وزارة التربية والتعليم لا يهتمون بالشكل الخارجي والتصميم لموقع الوزارة الإلكتروني و ذلك لان الموقع الإلكتروني قد لا يتسم بالجمالية و الألوان الجذابة و عدم توفر عليه الروابط الكافية للتنقل و عدم توفر عليه البدمات الكافية للتنقل و عدم توفر عليه الخدمات الكافية التي تابي رغبات العاملين و هذه النتيجة قد وافقت نتائج دراسة (ماجد، عبده، 2012) و بالتالي نقبل الفرضية العدمية و نرفض الفرضية البديلة و التي تنص (لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية (تصميم الموقع الالكتروني) على أداء العاملين عند مستوى دلالة (20.05) ".

- (3) أظهرت نتائج الدراسة للفرضية الفرعية الثالثة أن الأمان كمتغير مستقل له أثر هام على أداء العاملين (كمتغير تابع) ، بينت الدراسة انه لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية ويمكن تفسير ذلك بشعور العاملين في وزارة التربية والتعليم بالأمان والسرية عند تعاملهم مع الموقع الإلكتروني و ذلك لان الموقع الإلكتروني محصن بشكل جيد من الاختراقات من خلال برامج حماية عالية الجودة بحيث لا يستطع أحد اختراق الموقع و كما أن القائمين على الموقع لديهم الأمانة المهنية بحيث لا يتم من خلالهم تسريب أي بيانات تخص العاملين و هذه النتيجة قد وافقت نتيجة دراسة (الطراونة، 2011). و بالتالي نقبل الفرضية العدمية و نرفض الفرضية البديلة و التي تنص (لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية (الأمان) على أداء العاملين عند مستوى دلالة (20.05) ".
- 4) أظهرت نتائج الدراسة للفرضية الفرعية الرابعة أن الاستجابة كمتغير مستقل له أثر هام على أداء العاملين (كمتغير تابع)، بينت الدراسة انه لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية ويمكن تفسير ذلك بأن القائمين على الموقع الإلكتروني غير مهنيين وغير مدربين للتعامل مع العاملين في مديريات التربية وليس عندهم استعداد لتلبية مطالبهم والتعاون معهم بالإجابة عن استفساراتهم وتساؤلاتهم و ذلك لعدم توفير وزارة التربية و التعليم الدورات الكافية لتدريب القائمين على الموقع على أدارة الموقع بالشكل الصحيح و كذلك لان القائمين على الموقع لا يتوفر لديهم الكفاءة و المعرفة للتعامل مع العاملين و هذه النتيجة قد وافقت نتيجة دراسة (الطراونة، 2011). و بالتالي نقبل الفرضية العدمية و نرفض الفرضية البديلة و التي تنص (لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية (الاستجابة) على أداء العاملين عند مستوى دلالة (20.05)

- 5) أظهرت نتائج الدراسة للفرضية الفرعية الخامسة أن التعاطف كمتغير مستقل له أثر هام على أداء العاملين (كمتغير تابع)، بينت الدراسة لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية ويمكن تفسير ذلك بأن القائمين على الموقع الإلكتروني لا يبدون تعاوناً مع متلقي الخدمة من العاملين في وزارة التربية والتعليم ولا يجيبون عن استفساراتهم ولا يتعاملون مع كافة المخاطبات بعدالة وشفافية و ذلك لان القائمين على الموقع يتعاملون مع العاملين في كثير من الأحيان على أساس العنصرية(صلة القرابة) و العلاقات الشخصية و هذه النتيجة قد وافقت نتيجة دراسة (الطراونة، 2011). و بالتالي نقبل الفرضية العدمية و نرفض الفرضية البديلة و التي تنص (لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية (التعاطف) على أداء العاملين عند مستوى دلالة (20.05))
- 6) أظهرت نتائج الدراسة للفرضية الفرعية السادسة أن سهولة الاستخدام كمتغير مستقل له أثر هام على أداء العاملين (كمتغير تابع)، بينت الدراسة أن هنالك فروقات ذات دلالة إحصائية بين سهولة الاستخدام لصالح العمر من (22–30 سنة) وهذا يفسر بأن الوصول للموقع الإلكتروني يتم بسهولة عند أفراد عينة التطبيق وأن أعمار عينة التطبيق التي تتراوح بين 22–30 هم أكثر استخداما للموقع الإلكتروني بين جميع العاملين في وزارة التربية والتعليم و ذلك لان الموقع الإلكتروني يتوفر على شاشة رئيسية واضحة على شبكة الانترنت و تتوفر فيها كل التفاصيل المطلوبة و كما أن الفئة العمرية 22–30 هي الأكثر أستخداما للموقع و ذلك لان هذه الفئة هي الأكثر تأثراً بتكنولوجيا المعلومات و ذلك لانها و هي نشأت في عصر تكنولوجيا المعلومات و هذه النتيجة قد وافقت نتيجة دراسة (الطراونة، 2011) و بالتالي نقبل الفرضية البديلة و نرفض الفرضية العدمية و التي تنص (لا يوجد أثر ذو دلالة

إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية (سهولة الاستخدام) على أداء العاملين عند مستوى دلالة (0.05)

#### التوصيات

من خلال النتائج المستخلصة لهذه الدراسة فقد تم التوصل إلى التوصيات التالية:-

- 1- ضرورة تدريب القائمين على الموقع الإلكتروني التابع لوزارة التربية والتعليم لتلبية خدمات العاملين في الوزارة وتقديم المساعدة لهم والإجابة عن استفساراتهم بدقة ووضوح.
- 2- ضرورة تطوير الموقع بشكل أفضل حتى يتم الحصول على الخدمات الإلكترونية عبر وسائل الاتصالات الحديثة.
- 3- ضرورة تأليف لجنة لمتابعة عمل القائمين على الموقع الإلكتروني لتقديم الخدمات المطلوبة من العاملين في الوقت المحدد.
- 4- ضرورة إجراء دراسة مماثلة على أداة الدراسة الحالية تعتمد على متغيرات وعينة دراسة مختلفة.
- 5- ضرورة تطوير الموقع الالكتروني بإضافة خدمات الكترونية توفر الوقت والجهد لدى العاملين.

#### المراجع:

#### المراجع العربية

- إبراهيم، ليث سعد الله حسين (2004). الحكومة الإلكترونية و أداء متميز لمستقبل الإدارة البدارة مج 24، ع2.
- أبو الرب، عماد، حسن، ليلى رشيد (2006)، إطار نموذج لتقويم الموقع الإلكتروني، المجلة العربية 3000، دمشق، المجلد 6 العدد 4، أكتوبر.
- أبو رحمة ,أمل (2005)،نظم المعلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية إدارة شوون الموظفين في وزارات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة, (رسالة ماجستير غير منشورة) الجامعة الإسلامية ,غزة ,فلسطين.
- أبو سديرة، محمود (2001)، الحكومة الإلكترونية، القاهرة: مجموعة النيل العربية، إحصائية الموارد البشرية ديوان الخدمة المدنية.
- أبو فارة، يوسف، عليان، حمد (2008): "دور عمليات إدارة المعرفة في فاعلية أنشطة المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية"، المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية"، المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية"،
- أبو ليلى، أثر نظم المعلومات الإدارية المحسوبة في أداء العاملين في شركة (وأي) للهاتف البو ليلى، أثر نظم المعمورية اليمنية، ص 22-58.
- أحمد، محمد سمير (2009)، التسويق الإلكتروني، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع. إدريس، ثابت عبد الرحمن (2006)، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية، ط1، الإسكندرية: الدار

الجامعية.

- التكريتي، سعد غالب و العلاق، بشير عباس (2006)، الأعمال الإلكترونية، دار المناهج للتوزيع و النشر، عمان، الأردن-
- جويحان، اغادير عرفات، والترتوري، محمد عوض (2009)، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، ط2، عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع.
  - حمداوي وسيله، إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر لجامعة قالمة، 2004
- حمودة، هدي (2005)، نحو آفاق الإصلاح والتطوير الإداري لأداء الأعمال إلكترونيا عبر شبكة الإنترنت، شئون الشرق الأوسط (مركز بحوث الشرق الأوسط، جامعة عين شمس) العدد الخامس عشر، 2005، ص 136.
- الحوامدة، نضال و الفهداوي، فهيمي، ( 2002)، أثر فضيلة التقوى في الأداء و الرضا السوظيفي، دراسة ميدانية لبعض الموظفين الحكوميين، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة مؤتة، الأردن
  - الدراركه، مأمون (2006)، إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- درة، عبدالباري، (2003)، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية القاهرة، مصر.
- الرواحنة، عبدالله عودة (2013)، أثر جودة أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية e الرواحنة، عبدالله عودة (2013)، أثر جودة أنطمة إدارة الموارد البشرية الأردنية HRMعلى كفاءة أداء العاملين :دراسة حالة في مجموعة الاتصالات الأردنية /أورنج)، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، عمان.
  - رواية حسن، إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)، دار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003.

- الريامي، محمود بن ناصر (2007)، الحكومة الإلكترونية الإطار العام:نشر بتاريخ 5-7-2001.
- الربوي، يحيى محمد، (2006م) تحديث الإدارة عبر تطبيقات الحكومة الإلكترونية، (تجربة الجمهورية اليمنية). ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر السنوي العام الله للإباداع والتجديد في الإدارة، المقام في الدار البيضاء بالمملكة العربية المغربية، الإدارة العربية وتحقيق أهداف التنمية في الألفية الثالثة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.
- الزعبي، علي فلاح ( 2010) . إدارة التوزيع مدخل تطبيقي متكامل، دار المسيرة للنشر و النوزيع و الطباعة عمان ط1
- الشوا, نسرين (2004)، اتجاهات موظفي القطاع العام نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في الشوا , نسرين (2004)، ومان موظفي القطاع العام الأردن المورد وسالة ماجستير غير منشورة ,عمان , الجامعة الأردنية ,عمان الأردن .
- الشوره،محمد سليم (2004)، قياس جودة الخدمات في الفنادق ذات الخمس نجوم في عمان الأردن، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد 7 العدد 1 .
- صميدعي، محمود جاسم، و ردينة عثمان (2010)، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
  - الضمور، هاني حامد (2008)، تسويق الخدمات، ط4، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- الطائي، رعد، وعيسى قدادة (2008)، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة العربية، دار اليازوري للعلمية للنشر والتوزيع.

- الطراونة، نعيم عبد الكريم (2011)، أثر بعاد جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق الرضا لدى ممثلي المنشات الخاضعة للضمان الاجتماعي الأردني، رسالة ماجستير -جامعة الشرق الأوسط الأردن.
- العارضة، امين (2008)، أثر دوران العاملين على جودة الخدمات الفندقية وانعكاس ذلك المالي، "دراسة تطبيقية في قطاع صناعة الفنادق"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط.
- عامر، طارق عبد الرؤف، 2007, الإدارة الإلكترونية :نماذج معاصرة، الطبعة الأولى، دار سحاب للنشر و التوزيع القاهرة.
- عبده، ماجد عزت (2012), الجودة المدركة لخدمات المواقع الإلكترونية وأثرها في تحقيق القيمة المضافة من وجهة نظر طلبة الجامعات الخاصة، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن -عمان.
  - عبوي، زيد (2006)، إدارة الجودة الشاملة، ط1، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان.
- العتيبي، نايف عبد الرحمن ( 2005)، معوقات التعليم الإلكتروني في تطبيقات، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، الأردن.
- علوان، قاسم ( 2005). إدارة الجودة الشاملة متطلبات الأيزو 2000 9001 دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان.
- العلي، عبد الستار، 2008، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، دار الميسرة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، بيروت.
  - عمر، أيمن(2010)، مقدمة في مداخل وتطبيقات الجودة، منشاة المعارف الإسكندرية، مصر.

- عوض، بدير ( 1999) . تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة و النشر، القاهرة: : مصر
- كاظم، خضير (2002)، إدارة الجودة وخدمة العملاء، ط1، عمان، دار الميسرة للنشر والتوزيع.
- الكايد، عبد الكريم زهير (2005)، قياس اتجاهات العملاء الأفراد نحو استخدام الخدمات الكايد، عبد الكريم زهير البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، عمان الأردن
- الكبيسي، عامر خضير (2005)، إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة...
- الكايد، عبد الكريم زهير (2005)، قياس اتجاهات العملاء الأفراد نحو استخدام الخدمات الكايد، عبد الكريم زهير (2005)، قياس اتجاهات العملاء الأورنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإردنية، عمان الأردن.
- الكثيري، سعدون بن ناصر (2010)، مواصفات الجودة للمواقع الإلكتروني لمدارس التعليم الكثيري، سعدون بن ناصر (2010)، مواصفات الجودة المواقع الإلكتروني المدارس التعليم العام، كلية التربية، جامعة الملك سعود، اللقاء السنوى الخامس عشر..
- الكيلاني، آمنة (2005)، الحكومة الإلكتروني في الأردن، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، الأردن، نقرير غير منشور، ص 1-48.
- اللوزي، موسى سلامه ( 2010)، الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكتروني كما يراها العاملون في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 6 العدد 1، ص 184–208.

- ماهر ،أحمد (2010)، نظم الأجور والتعويضات، الدار الجامعية الإسكندرية مصر.
- مجيد، سوسن، و محمد عواد ( 2007) . إدارة الجودة الشاملة، ط1 دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان
- المرسي، جمال، ( 2003)، الإدارة الإستراتجية للموارد البشرية: مدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمرسي، جمال، ( 1003)، الإدارة الإستراتجية الأمولي، الدار الجامعية، القاهرة مصر.
- الميحاوي، قاسم ( 2006) . إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر و التوزيع ط1، عمان
- نجم، عبود نجم، المبيضين، باسم (2009)، الجودة الإلكتروني: نحو نموذج مقترح لأبعاد الجودة الإلكتروني، جامعة العلوم التطبيقية المؤتمر العلمي الثالث، عمان، الأردن.
- نجم، عبود نجم (2010)، إدارة الجودة الشاملة في عصر الإنترنت، ط1، عمان الأردن، دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- النعيمي، محمد عبد العال؛ و راتب صويص (2008)، تحقيق الدقة في إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، أثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- هياجنة ,عمر محمد رؤوف محمود (2008).أثر جودة الخدمة على رضا عملاء مجموعة الاتصالات الأردنية "دراسة ميدانية" (رسالة ماجستير غير منشورة ),جامعة آل البيت المفرق ,الأردن.

- Barnes B R, Fox M T and Morris D. S., (2004), "Exploring The linkage Between Internal Marketing, Relationship Marketing And Service Quality: A Case Study Of a Consulting Organizations", Total Quality Management, Vol.15(5), pp. 593\601
- -Huub Ruel, Tanya Bondarouk, Mandy Van Der Velde, (2007) The Contribution of e-HRM to HRM Effectiveness: Results from Quantitative Study in a Dutch Ministry, employee relation, Vol.(29, (Issue(3), pp 280-291.
- Abuali, A; Alawneh, A & Mohammad, H (2010). Factors and Rules Effecting in E-Government, European Journal of Scientific Research, Vol.39 No.2, pp.169-175
- Backus, Michiel, "E-Government in developing countries", IICD Research Brief, NO. 1 (March 2001)
- Berry, L. & Parasuraman, L., (1991). "Marketing services competing through Quality", New York: NY. p. 144.
- Birch ,D.And Young ,M.A.(1997),Financial Services And The Internet: What Does Cyberspace Mean For The Financial Services Industry, Internet Research,7(2),120J128
- Bresselles, G. & Durrieu, F. (2008) **Segmenting online customers based on electronic service quality dimensions:** An Application to Wine Websites, 4<sup>th</sup> International Conference of the Academy of Wine Business Research, Siena.
- Carpenter, C.E., Bender, A.D., Nash, D.B., & Cornman, J.M. (1996) Must we choose between quality and cost containment?, Qual Health Care, 5 (4), 223-229>.
- Cohen,D,V,(2007)," Reputation beyond the Ranking: A conceptual framework for business school research,, Florida international college of business Administration university, Miami, FL,USA, Corporate reparation reviews, VOL, 10,No,4, PP 278-304.

- Dabholkar, P. (1999). Consumer evaluations of new technology-based self service options: An investigation of alternative modes of service quality, International Journal of Research in Marketing, 13(1), 29-51.
- Dianna L.Stone, Eugene F.Stone Romero (2006), "Factors affecting the acceptance and effectiveness of electronic human resource system"

  Human Resource Management Review, Vol (16), Issue (2), (On-line.
- Evans, J.R.F. & Williams, M.L. (1999). **The management and control of quality**, (4th Ed.) South Western College Publishing, Ohio.
- Evanschitzky, H.E., Iyer, G.R (2007). E-services opportunities and threats, DUV
- Fassnacht, M. & Koese, and I. (2006) Quality of electronic services:

  Conceptualizing and testing a hierarchical model. Journal of Service

  Research, 9(1), 19-31.
- Gronross, K. (1998). **Service marketing: strategic approach**. New Jersey: Prentice-Hallince.
- -Iliachenko, E.Y. (2006) Electronic service quality (E-SQ) in tourism: Development of a scale for the assessment of E-SQ of tourism website, (Unpublished Doctoral Dissertation), Lulea University of Technology, Lulea, Sweden.
- Kasper, H., Helsdingen, V.P., & Gabbott, M. (2006). Service marketing management, a strategic perspective, (2nd Ed.) USA, John Wiley & Sons
- Kumar,s (2006).**Total Quality Management,Laxmi Publications(p)** LTD 22,Golden HOUSE,Daryagany,NewDelhi-1110002.
- Kyung, Y. (2008). Service alignment and performance in electronic service operation (Spine title: service alignment and performance in eservice operations), (Unpublished doctoral dissertation), University of western Ontario: London, Ontario, Canada.
- Lai, J.Yu, (2006), Assessment of employees' perceptions of service quality and satisfaction with e-business, International Journal Human-Computer Studies, Vol.64, No.5, pp.926-938.
- Lee, Y. & Kozar, K.A. (2006), Investigating the effect of website quality on e-business success: An analytic hierarchy process (AHP) approach,
   Decision Support Systems, Vol. 42, No.3, pp.1383-1401

- Lemon, K. & Rust, R. (2001) E-service and the consumer. International Journal of Electronic Commerce, 5(3), 58-101.
- -Li, H., & Suomi, R. (2007). Evaluating Electronic Service Quality: A transaction process based evaluation model, The European Conference on Information management and Evaluation, Montpellier, France, 20(21), 331-340
- Li, H., Suomi,R. (2009), A Proposed Scale for Measuring E-service Quality,
  International Journal of u- and e-Service, Science and Technology, Vol.
  2,No.1, pp. 1-10.
- Lovelock, C. & Wright, L. (1999) Principle of service marketing and management prentice, Hall, USA.
- Moynihan, D.P(2004) "Building Secure Election: E-Voting, Security and System theory" Public Administration Review; Sep/Oct,64,5. Pp515-528.
- Nazariah, M.K. & Rais, M.A.K. (2003) E-government in Malaysia: improving responsiveness and capacity to serve, (First Ed.) Pelanduk Puplications.
- Nehmzow, C,1997. The Internet Will Shake Banking MedievalFoundations,JournalOfInternetBankinAndCooerce,(2),Available
- Parasurman, A., Zeithaml, V.A., & Berry L.L. (1985) A Conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49 Autumn, 42-50.
- Parasurman, A., Zeithaml, V.A., & Berry L.L. (1988). SERVQAL: A multiple- item scale for measuring consumer perceptions of service quality .Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
- Parasurman, A., Zeithaml, V.A., & Berry L.L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQAL scale. Journal of Retailing,67(4), 420-450
- Parry , Emma, Shaun Tyson , Doone Selbie , Ray Leighton ,(2007), **HR and**Technology: Impact and Advantages , www.cipd.co.uk , 2007
- Parry E, and Tyson S, and Selbie D (2007), " **HR and Technology :impact and Advantages** " (On- Line), available: www.cipd.co.uk

- Pavlichev, A., Garson, G.D. (2004) Digital government: principles and best practices, Idea Group Inc (IGI).
- Rowley, J.E. (2006) **Information marketing**, Ashgate publishing, LTD.
- Rui, S., (2007) "THE RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY AND LOYALTY IN MULTICHANNEL E;SERVICES: AN EMPIRICAL INVESTIGATION", Catholic University of Portugal (Porto).
- Sekaran, Uma,(2003), "Research methods for Business", John Wiley &sons U.S.A. Sethi, Andrea and Sethi, Suresh. (1990). "Flexibility in Manufacturing: A Survey". International Journal of Flexible Manufacturing Systems, Vol. 2, pp: 289-328
- Shafi,s,weerakkody,v(2009) fastors **affecting e-government adoption in the state at Qatar** ,European and Mediterranean conference on in formation systems,uk.-al-
- Shahzad, K., S. Bashir, & I.M. Ramay, (2008), Impact of HR Practices on Perceived Performance of University Teachers in Pakistan, *International Review* of Business Research Papers, Vol. 4, No. 2 p: 302-315.
- Swaid, S.I. & Wigand, R.T. (2009). **Measuring the quality of e-service:Scale development and initial validation**, Journal of Electronic Commerce

  Research, 10(1), 13-28.
- Yoo S. and Jin J.,(2004), Evaluation of the Home Page of the Top 100 University
   Web Sites, Academy of Information and Management Sciences, Vol. 8, No. 2, pp. 57-69
- Zwass.V.1996,Electronic Commerce :Structures And Issues. In International Journal Of Electronic Commerce,1(1):3J23

## ملحق رقم (1)

### أداة الدراسة بالصورة النهائية (استبانه)

يقدم الباحث بأجراء دراسة حول " أثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في أداء العاملين: دراسة حالة وزارة التربية و التعليم في محافظة الكرك"

وذلك لأستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال الإلكترونية في جامعة الشرق الاوسط

يرجى التفضل بتعئبة الاستبانه بدقة و موضوعية لكي يتم الاستفادة من معلومات و توظيفها في خدمة البحث العلمي.

#### و نشكر حسن تعاونكم

الباحث المشرف

مشعل عبد المجيد الكساسبة دعلي الضلاعين

	المربع المناسب:	-يرجى التكرم يوضع اشاره ( /) <b>في</b>
		(1) – الجنس
انثى	) <b>-</b>	🔲 - نكر
		(2) المعمر :
3) 31سنه-40سنه		سنة 30-22 سنة
4) اكبرمن 50سنه		سنه -41 (3 سنه
		: الموهل العلمي $-(3)$
3 دراسات علیا	2)بكالوريس	1 دبلوم
		(4) سنوات الخبرة:
ت 3 اکثر من 10سنوات	2 من 3-10سنوات (2	1) أقل من3سنوات

الجزء الاول: -المعلومات العامة

#### الجزء الثاني:\_

يتعلق هذا الجزء بجودة الخدمات الحكومية الإلكترونية التي تقدمها وزاره التربية التعليم في موقعها الإلكتروني من خلال عدة أبعاد الرجاء وضع اشارة(/) في المربع المناسب

1-الإعتمادية

لا اوافق	لا اوافق	محايد	موافق	موافق	الفقرات	رقم
بشدة				بشدة		
					يوفر الموقع الإلكتروني المعلومات والخدمات	-5
					الضرورية واللازمة للعاملين	
					يوفر الموقع الإلكتروني الخدمات بشكل مستمر	-6
					يوفر الموقع الإلكتروني الخدمات بطريقة	-7
					صحيحة	
					يقدم القائمون على الموقع الإلكتروني الخدمات	-8
					المطلوبة من العاملين في الوقت المحدد حسب	
					المواعيد	

### 2- تصميم الموقع الإلكتروني

لا اوافق	لا اوافق	محايد	موافق	موافق	الفقرات	رقم
بشدة				بشدة		
					يتم الوصول للموقع الإلكتروني بشكل سريع	-9
					بالنسبة لزوار الموقع	
					تتميز الالوان المستخدمة في الموقع	10

		بالجاذبية	_
		يتميز الفهرس الموجود في الموقع	11
		الإلكتروني بالوضوح	-
		تتميز اللغه المستخدمة في الموقع الإلكتروني	12
		بالوضوح والدقة وسهولة الفهم	_

# 3-الأمان

لا اوافق	لا اوافق	محايد	موافق	موافق	الفقرات	رقم
بشدة				بشدة		
					يوجد سرية للمعلومات التي يقدمها العاملون	13
					للموقع الإلكتروني بحيث لا يستطيع أي	_
					شخص أن يطلع عليها.	
					يشعر العاملون بالأمأن عند التعامل مع	14
					الموقع الإلكتروني بحيث لا يتم اختراق الموقع	-
					و المحافظة على امن المعلومات.	
					يوفر الموقع الإلكتروني للعاملين خصوصية	15
					(كلمة السر و اسم المستخدم)و صفحة خاصة	-
					لكل مستخدم .	

## 4- الاستجابة

لا اوافق	لا اوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرات	رقم
بشدة						
					القائمون على الموقع الإلكتروني	16
					مهنيون ومدربون لتلبية الخدمة	
					القائمون على الموقع الإلكتروني	17
					على استعداد تام لتقديم لمساعدة	
					في اقصر وقت واقل جهد ممكن	
					يقوم العاملون بالاجابة على استفسارات	18
					العاملين بدقة و وضوح	

#### 5 – التعاطف

لا اوافق	لا اوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرات	رقم
بشدة						
					يمنح القائمون على الموقع	19
					الإلكترونـــي اهتمامـــاً شخصـــياً	
					للعاملين عند المخاطبة الإلكترونية	
					والرد على الملاحظات و	
					الاسفسارات	
					يجيب القائمون على الموقع	20
					الإلكترونـــي علــــى استفســـــارات	

		وطلبات العاملين بلطف وود	
		واحترام	
		يقوم العاملون على الموقع	21
		الإلكترونــي بالتعامــل مــع كافـــة	
		المخاطبات بعدالة	

## 6-سهولة الاستخدام

لا اوافق	لا اوافق	محايد	موافق	موافق	الفقرات	رقم
بشدة				بشدة		
					يتم الوصول للموقع بسهولة عند	22
					استخدام الإنترنت	
					يتميز استخدام الروابط من اجل التنقل	23
					في الموقع بالسهولة و الوضوح	
					يتم الحصول على الخدمة من خلال	24
					وسائل الاتصال الحديثة مثل الهاتف	

## الجزء الثالث:-

تتعلق هذه الاسئله بتاثر أداء العاملين بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة التربية والتعليم من خلال موقعها الإلكتروني

الرجاء وضع اشارة (/)في المربع المناسب

# أداء العاملين

رقم	الفقرات	موافق	موافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق
		بشدة				بشدة
25	تتميز الخدمات الإلكترونية على الموقع					
	الإلكتروني بالمشولية لكل متطلبات					
	العاملين					
26	تساهم الخدمات الإلكترونية على					
	الموقع الإلكتروني في تحسين أداء					
	العاملين					
27	تساهم الخدمات الإلكترونية على					
	الموقع الإلكتروني في اختصار الوقت					
	والجهد لدى العاملين					
28	تودي الخدمات الإلكترونية على الموقع					
	الى نقليل أخطاء العمل عند العاملين					
29	تودي الخدمات الإلكترونية على الموقع					
	في تقليل التكلفة على العاملين					
30	تودي الخدمات الإلكترونية على الموقع					

			الى مواكبة التطورات الحديثة في طرق	
			العمل وكسر الروتين الاعتيادي لدى	
			العاملين	
			يستخدم العاملون في هذا القطاع	31
			الموقع الإلكتروني بشكل مستمر.	

الرجاء اضافة اي ملاحظة تجدها مناسبة وضرورية شكراً للمساعدة.

الملحق (2) أسماء محكمي الاستبانة (أداة الدراسة)

التخصص	الاسم
ألاحصاء	1- أ.د محمد النعيمي
أدارة الاعمال	2- أ.د كامل المغربي
أدارة الاعمال	3- د.علي عباس
التسويق	4- د.ليث الربيعي
نظم الاعمال الالكترونية	5- د.أسعود المحاميد
أدارة الاعمال	6- د.سامر الدحيات