

## أثر جودة الخدمات الإلكترونية في أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة صنعاء

### *The Impact of the Quality of Electronic Services on the Performance of Faculty Members at the College of Education, Sana'a University*

جميلة جابر صالح الجلال: طالبة دكتوراه، قسم مناهج العلوم، كلية التربية، جامعة صنعاء، اليمن.  
أ.د. أمة الكريم طه أبو زيد: أستاذ مناهج العلوم، كلية التربية، جامعة صنعاء، اليمن.  
أ.د. أحمد سلطان الهجامي: أستاذ مناهج العلوم، كلية التربية، جامعة صنعاء، اليمن.

**Jamila Jaber Saleh Al-Jalal:** PhD Researcher, Department of Science Curriculum, Faculty of Education, Sana'a University, Sana'a, Yemen.

Email: ajmy.alnwr@gmail.com

**Prof. Amat Al-Kareem Taha Abu Zaid:** Department of Science Curriculum, Faculty of Education, Sana'a University, Sana'a, Yemen.

**Prof. Ahmed Sultan Al-Hijami:** Department of Science Curriculum, Faculty of Education, Sana'a University, Sana'a, Yemen.

DOI: <https://doi.org/10.56989/benkj.v5i10.1618>

## الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الإلكترونية في أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة صنعاء، لتحقيق هدف الدراسة اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق صدق الدراسة استخدمت الباحثة أداة الاستبانة. وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم الذين يقومون بالتدريس في بكلية التربية جامعة صنعاء البالغ عددهم (49) عضواً متوزعين على (21) ذكور، (28) إناث، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها ما يلي: 1. العمل على تبني الخدمات الإلكترونية في كلية التربية بجامعة صنعاء. 2. أظهرت الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة في متطلبات الخدمات الإلكترونية لتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة صنعاء. 3. أظهرت الدراسة أن غالبية أفراد العينة موافقون على أنه يوجد أثر ذو دلالة للمعوقات التي تحد من فاعلية جودة الخدمات الإلكترونية في أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة صنعاء.

**الكلمات المفتاحية:** جودة الخدمات الإلكترونية، أداء أعضاء هيئة التدريس.

## Abstract:

The study aimed to examine the impact of the quality of electronic services on the performance of faculty members at the College of Education, Sana'a University. To achieve this objective, the researcher adopted a descriptive-analytical approach and used a questionnaire to ensure the validity of the study. The study population consisted of all faculty members and their teaching assistants at the College of Education, Sana'a University, totaling 49 members (21 males and 28 females). The study revealed several key findings, including: 1- The importance of adopting electronic services at the College of Education, Sana'a University. 2- There is a significant impact of electronic service requirements on enhancing the performance of faculty members at the College of Education, Sana'a University. 3- The majority of the sample agreed that obstacles limiting the effectiveness of electronic service quality significantly affect faculty members' performance at the College of Education, Sana'a University.

**Keywords:** Quality of electronic services, faculty members performance.

## المقدمة:

يعد مصطلح الخدمات الإلكترونية عامًا، ويقصد به تقديم الخدمات الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت بدعم من الأجهزة الحكومية، ولذا فإن الحكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والإنترنت من أجل دعم الخدمات وتسهيل تفاعل المستفيدين (آل مذهب، 2009: 17). وقد يكون هذا التفاعل على عدة أشكال، مثل الحصول على المعلومات، أو تسديد المستحقات المالية، أو مجموعة من الأنشطة الأخرى عبر شبكة ويب العالمية (Sharma & Gupta, 2003: 14).

حيث إن التأثير الواسع للتطورات التقنية السريعة قد ظهر بصفة عامة 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 (إدريس، 2006: 19).

وانطلاقًا من الاهتمام المتزايد بالخدمة الإلكترونية وظهور المفهوم الخاص بها في القطاعات والصناعات المتنوعة، تقتضي الضرورة تدارس العديد من المفاهيم التي برزت في أدبيات التسويق الحديث، فبعض الشركات في قطاع تكنولوجيا المعلومات يتناول الخدمة الإلكترونية في إطارها الضيق من خلال القول بأن الخدمة الإلكترونية تنطوي على خدمات معلوماتية وخدمات عبر المواقع الإلكترونية، كما ينظر إلى عديد من شركات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية على أنها تقدم خدمات إلكترونية كالارتباط الشبكي والخدمات المتصلة بها.

ومن أنواع الخدمات التي تقدمها الجامعات للطلبة وأعضاء هيئة التدريس والباحثين توفير الكتب والمراجع والمصادر والدوريات العلمية، لتمكينهم من الاطلاع على شتى فروع العلم والمعرفة، ونظرًا لتوافر الكثير منها في المكتبات الجامعية، فإنه لزامًا على إدارة المؤسسات التعليمية الارتقاء بجودة الخدمات الإلكترونية من خلال توظيف التقنيات الحديثة بهدف التسهيل على طلبة الخدمة من الوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها في أسرع وقت ممكن (الدهيمات، 2011)، وتعد جامعة صنعاء من أوائل الجامعات اليمنية الرسمية التي تحوي مكتبتها الكثير من المراجع والكتب والدوريات والرسائل الجامعية المحلية والعربية والأجنبية، وتوفر المكتبة خدمات إلكترونية بشكل دائم، وتتسم بالمرونة وسهولة الاستخدام، وتمكن طالبي الخدمة من الحصول على المعلومات التي يحتاجها في الوقت المناسب وبسرعة كافية.

## مشكلة الدراسة:

نظرًا للتطورات التكنولوجية الهائلة، أصبحت المنظمات تولي اهتمامًا متزايدًا بقضايا جودة الخدمات الإلكترونية، ومنها جامعة صنعاء، حيث قدمت خدماتها بشكل إلكتروني، بغرض توفير الوقت والجهد والتكلفة لجميع الأطراف، كما لها دور في تحسين الخدمات التي تقدمها جامعة صنعاء، ولكن يبدو أن هناك قصورًا في إدراك مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية وأهميتها ومعوقات تطبيقها، وذلك بسبب العديد من التحديات التي تواجهها الجامعة والتي تحول دون وصولها إلى المستوى المطلوب، ومن هذا المنطلق فإن مشكلة الدراسة تتركز في السؤال الرئيس:

ما أثر جودة الخدمات الإلكترونية في أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة صنعاء؟

## أسئلة الدراسة:

- 1- ما مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في كلية التربية جامعة صنعاء؟
- 2- ما مدى توافر متطلبات الخدمات الإلكترونية التي تقدمها كلية التربية جامعة صنعاء؟
- 3- ما المعوقات التي تحد من فاعلية جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية جامعة صنعاء؟

## فرضيات الدراسة:

### الفرضية الرئيسية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الإلكترونية في أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة صنعاء.

### ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

- 1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمصادقية في أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة صنعاء.
- 2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستجابة في أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة صنعاء.
- 3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة الاستخدام في أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة صنعاء.
- 4- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمواكبة في أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة صنعاء.

## أهداف الدراسة:

سعت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الإلكترونية في أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة صنعاء، وذلك من خلال الآتي:

- 1- التعرف على مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في كلية التربية جامعة صنعاء.
- 2- التعرف على متطلبات الخدمات الإلكترونية التي تقدمها كلية التربية جامعة صنعاء.
- 3- التعرف على المعوقات التي تحد من فاعلية جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية جامعة صنعاء.

## أهمية الدراسة:

### أولاً: الأهمية النظرية:

1. تعد هذه الدراسة رافداً للدراسات الحديثة في مجال جودة الخدمات الإلكترونية في أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة صنعاء.
2. إفادة الباحثين في إجراء دراسات أخرى من خلال الاطلاع على نتائج الدراسة الحالية وما توصلت إليه من توصيات.

### ثانياً: الأهمية العملية:

- 1- أثر جودة الخدمات الإلكترونية في أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة صنعاء.
- 2- تحسين جودة الخدمات الإلكترونية لأعضاء هيئة التدريس والطلبة.
- 3- تفعيل تطبيق جودة الخدمات الإلكترونية في كلية التربية جامعة صنعاء وتطور خدماتها.
- 4- معالجة المشاكل التي تواجه أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة صنعاء في تطبيق وقياس مستوى طرح جميع المتطلبات.
- 5- لفت نظر المسؤولين في كلية التربية جامعة صنعاء إلى ضرورة الاهتمام بجودة الخدمات الإلكترونية.

## نموذج الدراسة:

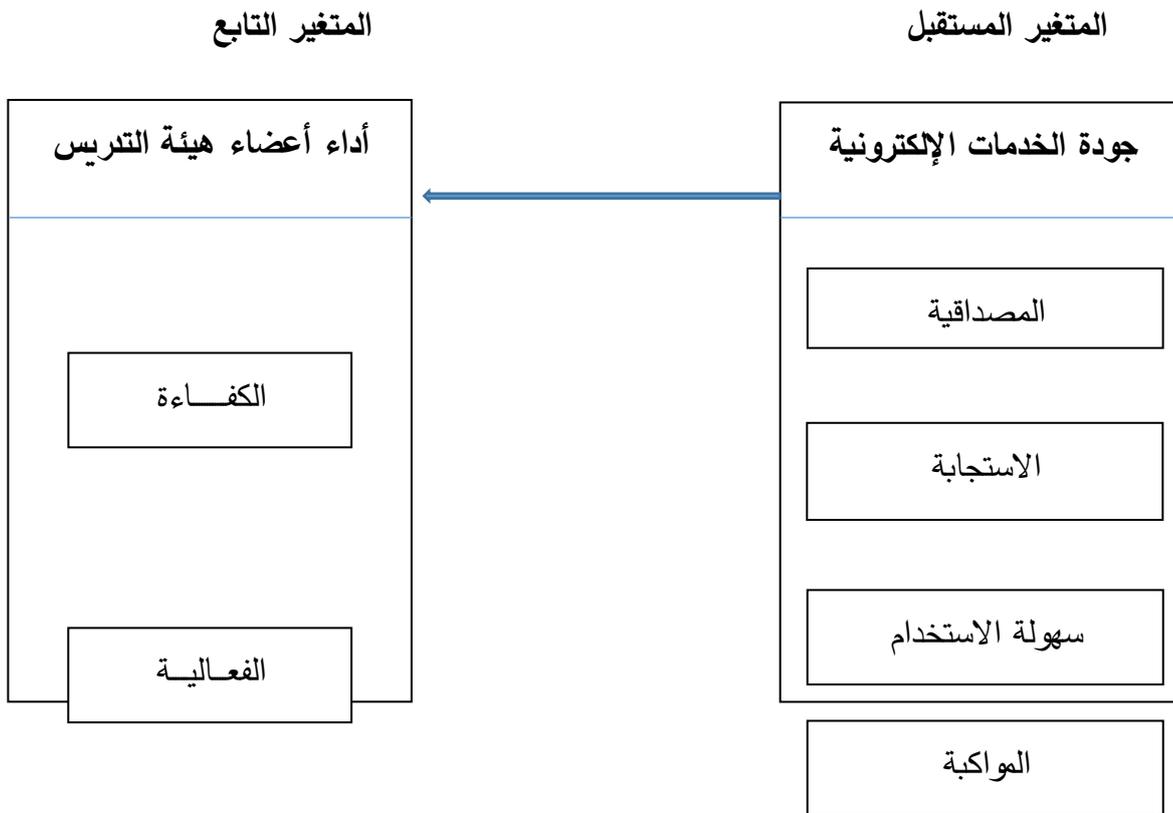
تم تحديد أبعاد متغيرات الدراسة استناداً إلى مجموعة من النماذج والدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة، وذلك على النحو التالي:

## أولاً: أبعاد متغير جودة الخدمات الإلكترونية:

من خلال الدراسات السابقة التي تم الاطلاع عليها فقد تم تحديد أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية بالاعتماد على الأبعاد الأكثر تكراراً في تلك الدراسات، والأكثر تناسباً مع طبيعة مجتمع الدراسة والمتمثلة في: المصداقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، المواكبة.

## ثانياً: أبعاد متغير أداء أعضاء هيئة التدريس:

اعتمدت الدراسة الحالية على أبعاد أداء أعضاء هيئة التدريس والمتمثلة في: الكفاءة، الفعالية.



الشكل رقم (1) يوضح نموذج الدراسة المعرفي.

منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

مصادر جمع البيانات والمعلومات:

1- مصادر ثانوية: المصادر والمراجع والرسائل الجامعية والدراسات العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

2- مصادر أولية: الاستبانة.

## حدود الدراسة:

- 1- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على أثر جودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها (المصادقية - الاستجابة - سهولة الاستخدام - المواكبة) في أداء أعضاء هيئة التدريس بأبعادها (الكفاءة والفعالية) بكلية التربية جامعة صنعاء.
- 2- الحدود البشرية: استهدفت هذه الدراسة أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة صنعاء.
- 3- الحدود المكانية: كلية التربية جامعة صنعاء.
- 4- الحدود الزمانية: من (2022-2024).

## الدراسات السابقة:

### أولاً: الدراسات العربية:

- 1- دراسة علي العضيلة، نهى المحارب (2017): تناولت أثر تطبيق معايير جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا طالبات جامعة الأميرة نورة بالمملكة العربية السعودية، وهدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر تطبيق معايير جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا طالبات الجامعة، واستخدمت المنهج الوصفي، ولتحقيق صدق الدراسة استخدم الباحثان أداة الاستبانة، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (500) طالبة من مختلف الكليات، وتوصلت إلى العديد من النتائج، من أهمها ما يلي: 1- أن مستوى تقييم جودة الخدمة ومستوى رضا الطالبات كان ضعيفاً. 2- وجود أثر لتطبيق جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الطالبات.
- 2- دراسة إيناس النوافلة (2015): تناولت تقييم مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة، وهدفت الدراسة إلى تقييم مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، ولتحقيق صدق الدراسة استخدمت المجلة أداة الاستبانة، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (170) طالباً وطالبة، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج كما يلي: 1- أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها قد جاء بدرجة متوسطة. 2- احتل بُعد الاستجابة المرتبة الأولى، تلاه بعد سهولة الاستخدام، وجاء في المرتبة الثالثة بعد التعاطف، وفي المرتبة الرابعة بعد الميزات الإضافية والشكل العام، تلاه بعد المصادقية، ثم بعد الأداء، وأخيراً بعد المواكبة. 3- وجود فروق في مستوى جودة الخدمات الإلكترونية والمواقع الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها تعزى لمتغير (الجنس، الكلية، العمر، المستوى الدراسي).

3- دراسة مشعل الكساسبة (2014): تناولت أثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في أداء العاملين، دراسة حالة وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك، وهدفت الدراسة إلى دراسة أثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية على أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، ولتحقيق صدق الدراسة استخدم الباحث أداة الاستبانة، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (150) عامل وعاملة، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج كما يلي: 1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستجابة المدرك على أداء العاملين عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ). 2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة الاستخدام على أداء العاملين عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ). يعزى للجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

4- دراسة عماد الدهيمات (2011): تناولت جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكاتب الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر المستفيدين، وهدفت الدراسة إلى قياس الميزات الإضافية، الشكل العام، المواكبة جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكاتب الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة من خلال المقارنة بين جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكاتب الجامعات الرسمية ومكاتب الجامعات الخاصة من وجهة نظر المستفيدين (الهيئة التدريسية، والطلبة) وفقاً لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (الأداء، المصادقية، والاستجابة، سهولة الاستخدام، الميزات الإضافية، الشكل العام، المواكبة، التعاطف)، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، ولتحقيق صدق الدراسة استخدم الباحث أداة الاستبانة، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (1065) لهيئة التدريس والطلبة، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج كما يلي: 1- عدم الاختلاف في وجهات نظر المستفيدين (الهيئة التدريسية، والطلبة) لتقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكاتب الجامعات الرسمية والخاصة بدلالة أبعاد الجودة (الأداء، المصادقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الميزات الإضافية، الشكل العام، المواكبة، التعاطف) إلا أن الاختلاف قد ظهر بين المستفيدين ضمن فئة مكاتب الجامعات الرسمية ومكاتب الجامعات الخاصة. 2- وجود فروقات في جودة الخدمات الإلكترونية بدلالة أبعادها بين مكاتب الجامعات الرسمية ومكاتب الجامعات الخاصة من قبل المستفيدين وظهرت الفروق لصالح الجامعات الرسمية.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1- دراسة Swaid, et al. (2009):

هدفت هذه الدراسة والتي بعنوان Measuring The Quality of E-Service Scale Development and Initial Validation إلى بناء مقياس لجودة الخدمات الإلكترونية، وأيضاً دراسة الآثار المترتبة على أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على أنماط مختلفة من العملاء، وقد

اعتمد الباحث ستة أبعاد وهي (جودة المعلومات، سهولة استخدام الموقع، الموثوقية، الاستجابة، التأمين، الطابع الشخصي)، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، ولتحقيق صدق الدراسة استخدم الباحث أداة الاستبانة، وطُبقت على عينة مكونة من (213) عامل وعاملة، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها ما يلي: 1- أن بعد التأمين من أكثر الأبعاد أهمية ومن الضرورية وتأثيره على تحمل الأسعار. 2- كان بعد الثقة ذو التأثير العالي على الولاء. 3- أن بعد الاستجابة هو البعد الوحيد الذي له أثر سلبي كبير على السلوك.

## 2-دراسة ( Li & Liu & Suomi ) (2009):

هدفت الدراسة والتي بعنوان Measurement of E Service Quality: An Empirical Study on Online Travel Service إلى وضع جدول تقييم جودة الخدمات الإلكترونية من منظور كل من شركات الإنترنت والعملاء، حيث وضع الباحث عددًا من أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية ومنها (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، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق صدق الدراسة استخدم الباحث أداة الاستبانة، وطُبقت الدراسة على عينة مكونة من (378) عامل وعاملة من شركات عدة، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها ما يلي: 1- أن الثقة من وجهة نظر العملاء وسهولة الاستخدام من وجهة نظر الشركة هي الأخطر والأهم بناء على نوعية الخدمة المقدمة على مواقع السفر الإلكترونية. 2- توفير النظام والاستجابة لها تأثير بالنسبة للعملاء، ويجب على الشركات الأخذ بعين الاعتبار بتوفر موثوقية النظام.

## التعقيب على الدراسات السابقة:

تطرقت الباحثة إلى أربع دراسات عربية ودراستين أجنبية، من خلالها لاحظت الباحثة أن جميع الدراسات تناولت المتغير المستقل والتابع، نوضح علاقة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة من خلال أربعة محاور كما يلي:

## أولاً: أوجه الاتفاق:

من خلال المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية لاحظت الباحثة اعتماد الدراسات السابقة على المنهج الوصفي كما في الدراسة الحالية كما استخدمت الدراسات السابقة برنامج الحزم الإحصائي (SPSS) معتمدة على الاستبانة، وهذا ما ينطبق مع الدراسة الحالية، أما من حيث المتغيرات فقد تناولت جميع الدراسات نفس المتغيرات في الدراسة الحالية.

## ثانياً: أوجه الاختلاف:

اختلفت الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية في الحدود الزمانية، والمكانية، ومجتمع الدراسة.

### ثالثاً: استفادة الباحثة من الدراسات السابقة:

1. كيفية تحديد عينة الدراسة واختيارها.
2. التعرف على الأساليب الإحصائية المناسبة واختيار المنهج المناسب.
3. تتبع الدراسات السابقة وتكوين الإطار النظري وصياغة مشكلة الدراسة.
4. مدى تأثير جودة الخدمات الإلكترونية في أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة صنعاء ومناسبتها للقطاع التربوي.
5. الاستفادة من التحليل الميداني لتدعيم نتائج الدراسة الحالية.

### رابعاً: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

1. تطبيقها على كلية التربية جامعة صنعاء للاستفادة من الدراسة وبهدف رفع مستوى تقديم خدماتها.
2. تعد من أولى الدراسات التي تناولت جودة الخدمات الإلكترونية في أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة صنعاء حسب علم الباحثة.

## الإطار المفاهيمي للدراسة:

### أولاً: جود الخدمات الإلكترونية:

تعريف الخدمة: هي نشاط غير ملموس يقدم بطرق شخصية مباشرة أو غير مباشرة بالأدوات التكنولوجية الحديثة (الصميدعي، عثمان، 2010: 12).

### تعريف الخدمات الإلكترونية:

عرفت بأنها: وسيلة لاستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات الأكثر ابتكاراً وبخاصة تطبيقات الإنترنت على الشبكة العالمية، لخدمة المستفيدين والمنظمات، مع ضمان سهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية، ومن أجل تحسين نوعية الخدمات وتوفير فرص أكبر للمشاركة والتفاعل (Fang, Z, E. 2002: 14).

وعرفت بأنها: تقديم خدمات عبر الوسائل التكنولوجية والشبكات الإلكترونية مثل الإنترنت (أحمد، 2009: 8).

## تعريف جودة الخدمات الإلكترونية:

عرفت بأنها: إلى مدى يسهل الموقع الإلكتروني البيع والشراء وتسليم الخدمات والمنتجات بكفاءة وفعالية.

## أهمية جودة الخدمات الإلكترونية:

تبرز أهمية جودة الخدمة بكونها عنصراً أساسياً لضمان تحقيق جميع الأنشطة لهذا المستفيد، وينبغي أن تقود عملية التركيز على المستفيد من برامج تحسين الجودة، وهذا يتطلب تصميم المنظمات بالطريقة التي تمكنها من تقديم خدمات بحسب رغبة المستفيد، ويظهر تأثير الجودة في مجالات عديدة في المنظمة (محبوب، 2002: 67).

ويرى (الدليمي، 2005: 38-39): أن الجودة ميزة تنافسية، وهذا ما جعلها هدفاً استراتيجياً تركز عليه المنظمات من خلال تطوير العمليات وإعادة التصميم، بهدف زيادة معولية منتجاتها وتحسين رضا المستفيدين، وبما يجعل من النوعية معتقداً أو جزءاً من ثقافة المنظمات الممتازة، فضلاً عن كونها واحدة من مؤشرات القدرات الآتية: (التكلفة، الجودة، المرونة، الاعتمادية، التسليم) التي تستخدمها المنظمات بدرجات مختلفة لتمييز نفسها أمام المنافسين.

كما يشير (محرم، 1994: 324) إلى العديد من الأهمية نوردتها كما يلي:

- 1- تحسين الخدمات المقدمة.
- 2- الاستخدام الأفضل للموارد.
- 3- تقليل التكاليف.
- 4- تقليل المنتجات المرفوضة.
- 5- تحقيق رضا الزبون.

أما (اللوزي، 2000: 19) فيرى أن أهمية الجودة للخدمات تكمن في الآتي:

- 1- تحقيق الكفاءة.
- 2- زيادة قدرة المنظمة على المنافسة والبقاء والاستمرار.
- 3- ترشيد الاستهلاك.
- 4- زيادة قدرة المنظمة على زيادة إنتاجيتها وتطورها.
- 5- توفير الدعم.

أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية: هناك العديد من الأبعاد نوردتها كما يلي:

- 1- المصادقية: وهو بعد مهم وذو تأثير على موثوقية الخدمة، وتعني أن الخدمة تؤدي كما هو متوقع (أو أفضل)، أما بالنسبة لخدمات المعلومات الإلكترونية تعتبر المصادقية بعداً رئيسياً يتناول هذا البعد وتوافر هذه الخدمة وفعالية الوصلات الخاصة بها، ويناقش كذلك البعد في

سرعة الاستجابة وغيرها من المسائل التي يمكن أن يكون لها تأثير ضار على تصور المستخدم للخدمة.

2- **الاستجابة:** بالنسبة لمستخدمي خدمات المعلومات الإلكترونية، يقيس هذا البعد مستوى المساعدة المتاحة لهم خلال البحث وعند نقطة الحاجة أثناء الاستخدام، ومدى توفر التعليمات والإرشادات خلال السياق والمساعدة الحساسة عند توقف الخدمة أو حصول أخطاء في استخدامها.

3- **سهولة الاستخدام:** يقوم هذا البعد بدراسة آلية عمل الخدمة الإلكترونية بالنسبة للمستخدم وما يتمتع به استخدامها من صفات، فبالإضافة إلى سهولة الاستخدام يمكن إضافة مدى وضوح الأوامر وخطوات العمل، وإدخال مرافق مع الاستعلام ومدى رضا المستخدم عن كيفية تعديل الاستعلام الخاص بهم.

4- **المواكبة:** وتعد بالنسبة لمعظم المستخدمين لخدمات المعلومات الإلكترونية قضية مهمة وهي مسألة مواكبة وتناول المعلومات، ومدى حداثة الخدمة والمعلومات، وقدرة المستخدم للحصول على معلومات من مصادر متعددة ومواكبة التغيرات المختلفة.

**ثانياً: أداء أعضاء هيئة التدريس:**

**تعريف الأداء:** عرف بأنه: المستوى الذي يحققه الفرد عند قيامه بعمله من حيث الكمية وجودة العمل المقدم من طرفه (الحمداوي، 2004: 17). و**عرف بأنه:** ذلك الأداء الذي يتجسد في قدرة المؤسسة على تنفيذ استراتيجيتها وتمكنها من مواجهة القوى التنافسية، أي قدرة المؤسسة على الاستمرار بالشكل المرغوب فيه في سوق تنافسية متطورة وهذا ما يتطلب في آن واحد الكفاءة والفعالية (مزهودة، 2001: 87-88).

يمكن إعطاء تعريف شامل للأداء بأنه: تفاعل بين السلوك والإنجاز.

**أبعاد أداء أعضاء هيئة التدريس:**

#### 1- الكفاءة:

**تعريف الكفاءة، عرفت بأنها:** الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية المتوفرة في المنظمة، وذلك عن طريق استخدام الأساليب المناسبة لتحقيق أهداف المنظمة، وبالتالي فهي مبنية على أهداف واضحة، وموضوعية قابلة للتنفيذ، لتحقيق أفضل مستوى للأداء (الحربي، 2003: 67).

**كما عرفت بأنها:** قدرة إنسانية على الاستخدام الأمثل للموارد البشرية المتاحة واستخلاص أفضل النتائج المحققة للأهداف بصورة كاملة (سالم، 2003: 89-90).

كما أن هناك عدة مؤشرات للكفاءة منها:

أ- **مؤشر معايير مباشرة:** تتضمن هذه المعايير قياس عمليات المنظمة من خلال مقارنة المخرجات (السلع والخدمات) بالمدخلات، الموارد المستخدمة خلال مدة زمنية معينة وتشمل ما يلي (الشماع، حمود، 2000: 331):

• **المقاييس الكلية للكفاءة:** حيث يأخذ هذا المعيار بعين الاعتبار مجموع المدخلات "عناصر الإنتاج" ومجموع مخرجات النشاط "الإنتاج" ويتطلب استخدام هذا المعيار وحدة قياس مشتركة بين كل عوامل الإنتاج المستخدمة وحجم الإنتاج، تستخدم الكفاءة الإنتاجية الكلية لقياس كفاءة الأداء الكلي للمنظمة أو خط من خطوط الإنتاج المعتمدة، وتعطى بالعلاقة التالية:

الكفاءة الكلية تساوي: مجموع المخرجات "الإنتاج" على مجموع المدخلات عوامل الإنتاج.

• **المقاييس الجزئية للكفاءة:** إن الكفاءة الإجمالية أو الكلية للمنظمة هي في الواقع محصلة لكفاءات كل فرع من فروع النشاط، مثل عمليات الإنتاج والتسويق للأفراد.

• **المقاييس النوعية للكفاءة:** حيث يهتم هذا المعيار بقياس كفاءة كل عامل من عوامل الإنتاج على حده وتقاس كفاءة كل عنصر من عناصر الإنتاج على أساس إدخال السعر، وتسمى الكفاءة الإنتاجية لعامل أو عنصر إنتاجي واحد، وحسب هذا المعيار تقاس الكفاءة الإنتاجية كالتالي:

الكفاءة النوعية تساوي مجموع المخرجات "بالكم أو القيمة" على عامل من عوامل الإنتاج بالكم أو النوعية.

وقد تعجز مثل هذه المؤشرات عن توفير المقاييس الدقيقة خصوصاً في بعض الأنشطة الخدمية التي يتعذر فيها استخدام مثل هذه المقاييس.

ب- **مؤشرات معايير غير مباشرة:**

• عدم دقة البيانات المتعلقة بالمدخلات والمخرجات بالمقارنة مع متطلبات تحقيق سبل القياس المطلوبة للكفاءة.

• عدم دقة المقارنات التي تعد محور قياس الكفاءة وكذلك صعوبة إجرائها بين الوحدات والأقسام المختلفة للمنظمة.

لذلك فإن القياسات غير المباشرة تعد في بعض المجالات طريقتاً أفضل في قياس الكفاءة وذلك عن طريق قياس الرغبة في العمل، والتعرف على درجات رضا الأفراد العاملين، والروح المعنوية،

هذا إضافة إلى دراسة وتحليل إمكانية الاستثمار الرشيد للموارد البشرية، والمادية، والمالية، والمعلومات المتاحة (الشماع، حمود، 2000: 332).

### ثانياً: الفعالية:

وتعني تقارب النتائج المحصلة مع الأهداف المسطرة، فالمسؤول الفعال هو ذلك المسؤول الذي يتمكن من الوصول للأهداف ويحققها في الآجال المحددة ومن بين مؤشرات التنبؤ بالفعالية يمكن ذكر مثلاً: احترام الأهداف المسطرة، والنتائج المالية المحققة، ورقم الأعمال، ومعدل المردودية، وحجم الإنتاج، وردود أفعال الزبائن ومختلف المتعاملين مع المنظمة، والمحيط الاجتماعي داخل المنظمة ورضا العاملين بها، ومعدل الغيابات، ومعدل دوران العمل، ونظام المعلومات القائم بها (بومدين، 2006: 121).

فالفعالية إذن تقاس انطلاقاً من أهداف المؤسسة إلى أي حد تم تحقيق النتائج المرتقبة والمرغوب فيها، حيث عرف (Khmakhem) الفعالية بأنها "القدرة على تحقيق الأهداف مهما كانت الإمكانيات المستخدمة في ذلك، وهي تحسب بالعلاقة التي تربط بين الأهداف المحققة والأهداف المحددة.

الفعالية = المخرجات المحققة/المخرجات المسطرة.

### مؤشرات الفعالية:

إن الحكم على فعالية المنظمة يعتمد على مؤشرين هما المؤشر الداخلي والمؤشر الخارجي، ويمكن توضيحهما كما يلي (ترغيني، 2011: 50):

**1- المؤشر الداخلي:** يعتبر أهم الخصائص التي تكون ضمن المحيط الداخلي للمنظمة التي تستطيع التحكم بها وتوجيهها بالشكل الذي يوصلها إلى تحقيق الأهداف التي تسعى للوصول إليها، نذكر ما يلي:

- المهارات الاجتماعية للمدير المجسدة في علاقاته مع رؤوسيه وقدرته على حل المشاكل التي تواجههم، إضافة إلى تحفيزهم لدفعهم أكثر إلى العمل.

- المهارات العلمية العالية والتميزة التي يتميز بها المدير وكذا العاملون.

- التحكم في سير الأحداث داخل المنظمة من خلال اعتماد الأساليب التي تمكن من تفعيل عملية التسيير كلالمركية وتفويض السلطة مع محاولة السيطرة على سلوك الأفراد وتوجيههم.

- المشاركة في اتخاذ القرارات التي تعتبر نوعاً من الحوافز التي تساهم في رفع الروح المعنوية لديهم وتعمل على تحقيق الرضا الوظيفي مما يزيد من ولائهم للمنظمة.

- تنمية وتأهيل المورد البشري في تطوير القدرات والمهارات لدى الفرد العامل الذي هو من أهم أصول المنظمة.

**2- المؤشر الخارجي:** يتمثل في مجموعة من الخصائص التي يتميز بها المحيط الذي تنشط به المنظمة بمختلف جوانبه والتي تعطي حكماً على مدى فعالية المنظمة، ومن بينها:

- السلع والخدمات: حيث يمكن الحكم على فعالية المنظمة من خلال إنتاج ما تم التخطيط له ومراعاة مدى تقبلها من طرف المستهلكين.

- الجودة: إذ تعد من أهم المؤشرات، حيث أصبح المستهلك في عصر السرعة وظهور منتجات جديدة باستمرار تركز على الجودة بدل السعر، ولذا كان لزاماً عليها التحسين المستمر لمنتجاتها للحفاظ على حصتها السوقية.

- تحقيق الأرباح: حتى تستمر المنظمة وتحافظ على مركزها في السوق، لذا تسعى دائماً إلى تحقيق الربح كهدف أساسي.

- القدرة على التكيف والتأقلم مع الظروف الداخلية والخارجية: وذلك من خلال الإحاطة بالمعلومات اللازمة التي تطرأ من حين لآخر وتكون مستعدة لمواجهتها.

- التطور والنمو: عن طريق إدخال التكنولوجيات الحديثة واستعمال البرامج التدريبية للرفع من القدرات والمهارات البشرية بشكل يتماشى مع التطور العلمي.

## الدراسة الميدانية:

الأساليب الإحصائية المستخدمة: لتحقيق أهداف الدراسة، والتحقق من فرضياتها، تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية: معادلة ألفا- كرونباخ لحساب معامل الثبات، تحليل البيانات الشخصية، التوزيع التكراري للآراء، النسب المئوية، معامل الارتباط بيرسون، اختبار (كاي تربيع).

## حساب الصدق والثبات:

قام الباحث باختبار الثبات لعبارات الاستبيان ككل واختبار الثبات، كما موضح بالجدول التالية:

### جدول رقم (1) توضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ للخمسة محاور.

العبارات	ألفا كرونباخ
محور المصداقية.	0.74
محور الاستجابة.	0.73
محور سهولة الاستخدام.	0.71
محور المواكبة.	0.72
محور أداء أعضاء هيئة التدريس.	0.73

من خلال الجدول رقم (1) من نتائج اختبار الثبات، نجد أن قيم ألفا كرونباخ لجميع عبارات كل المحاور أكبر من (70%)، وتعني هذه القيم توافر درجة عالية جدًا من الثبات الداخلي لجميع العبارات سواء كان ذلك لكل عبارة على حدة أو على مستوى جميع عبارات المقياس، حيث بلغت أعلى قيمة ألفا كرونباخ للمقياس الكلي (0.74) بحسب محور المصداقية وهو ثبات مرتفع، وأدنى قيمة ألفا كرونباخ للمقياس الكلي (0.71) بحسب محور سهولة الاستخدام، ومن ثم يمكن القول بأن المقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة تتمتع بالثبات الداخلي لمحاورها، مما مكن الباحثة من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة، وتحليل نتائجها.

### تحليل البيانات الشخصية:

أ-البيانات الشخصية: ويمكن توضيحها في الآتي:

#### 1. توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

### جدول (2) توضح التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب متغير الجنس.

النسبة%	العدد	الجنس	
42.9	21	نكر	النوع
57.1	28	أنثى	
%100	49	الإجمالي	العمر
16.3	8	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	
26.5	13	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	
34.8	17	من 50 سنة إلى أقل من 60 سنة	

22.4	11	من 61 سنة فأكثر	المؤهل العلمي
%100	49	الإجمالي	
28.6	14	أستاذ	
32.7	16	أستاذ مشارك	
22.4	11	أستاذ مساعد	
16.3	8	محاضر	
% 100	49	الإجمالي	سنوات الخبرة
12.2	6	أقل من خمس سنوات	
18.4	9	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	
69.4	34	من 10 سنوات فأكثر	
% 100	49	الإجمالي	

يتضح من الجدول (2) أن غالبية أفراد العينة بحسب النوع من فئة الإناث حيث بلغت نسبتهم 57.1%، من إجمالي العينة، وكانت غالبية عينة الدراسة بحسب متغير العمر من الفئة العمرية من 50 سنة إلى أقل من 60 سنة بنسبة (34.8%)، وجاءت أغلبية عينة الدراسة بحسب متغير المؤهل العلمي من الحاصلين على مؤهل أستاذ مشارك حيث بلغت نسبتهم (32.7%)، فيما كانت أغلبية عينة الدراسة بحسب متغير سنوات الخبرة من فئة 10 سنوات فأكثر حيث بلغت نسبتهم (69.4%) وهذه النتائج تدل على أن عينة الدراسة تمثل مجتمع الدراسة تمثيلاً صادقاً، وبالتالي يمكن تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

#### الإجابة على تساؤلات الدراسة:

#### الإحصاء الوصفي والاستدلالي لمتغيرات الدراسة:

للإجابة على تساؤلات الدراسة، فقد تم تحليل البيانات والتوصل إلى الأهداف الموضوعية في إطار هذه الدراسة، تم استخدام اختبار (t) لقياس الفروق ذات الدلالة الإحصائية والانحراف المعياري والمتوسط المرجح، وتم اعتماد مستوى دلالة 5% الذي يقابله مستوى ثقة 95% لتفسير نتائج الاختبارات التي تم إجراؤها.

## نتائج السؤال الأول: ما مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في كلية التربية جامعة صنعاء؟

جدول رقم (3) يوضح الإحصاء الوصفي لعبارات المحور الأول: ما مستوى جودة الخدمات الإلكترونية في كلية التربية جامعة صنعاء؟

عبارات المحور	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	قيمة t	مستوى المعنوية	الترتيب/الرتبة	التفسير/الاتجاه
الخدمات الإلكترونية دائماً متاحة للمستخدمين من الكلية.	1.344	3.19	35.25	0.00	4	محايد
التعليمات والإرشادات واضحة لاستخدام الخدمات الإلكترونية.	1.317	3.72	34.58	0.02	1	أوافق
يتم التوصل للموقع بسهولة عند استخدام الإنترنت.	1.168	3.49	32.57	0.00	3	أوافق
مصادر المعلومات المتاحة عبر الخدمات الإلكترونية للكلية حديثة.	1.150	3.59	29.57	0.01	1	أوافق

يتضح من الجدول رقم (3) ما يلي:

1. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة "الخدمات الإلكترونية دائماً متاحة للمستخدمين من الكلية" (3.19)، بانحراف معياري قدرة (1.344)، وقد أخذت هذه العينة الرتبة (4) بين العبارات الأساسية لهذا المحور، وبلغت قيمة t (35.25) بمستوى معنوية (0.00) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) مما يشير إلى وجود فروق ذو دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح المحايد على هذه العبارة.

2. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة "التعليمات والإرشادات واضحة لاستخدام الخدمات الإلكترونية" (3.72)، بانحراف معياري قدرة (1.317)، وقد أخذت هذه العينة الرتبة (1) بين العبارات الأساسية لهذا المحور، وبلغت قيمة t (34.58) بمستوى معنوية (0.02) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) مما يشير إلى وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين على هذه العبارة.

3. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة "يتم التوصل للموقع بسهولة عند استخدام الإنترنت" (3.49)، بانحراف معياري قدرة (1.168)، وقد أخذت هذه العينة الرتبة (3) بين العبارات الأساسية لهذا المحور، وبلغت قيمة t (32.57) بمستوى معنوية (0.00) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) مما يشير إلى وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين على هذه العبارة.

4. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة "مصادر المعلومات المتاحة عبر الخدمات الإلكترونية للكلية حديثة" (3.59)، بانحراف معياري قدرة (1.150)، وقد أخذت هذه العينة الرتبة (1) بين العبارات الأساسية لهذا المحور، وبلغت قيمة t (29.57) بمستوى معنوية (0.01) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) مما يشير إلى وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين على هذه العبارة.

نتائج السؤال الثاني: ما مدى توافر متطلبات الخدمات الإلكترونية التي تقدمها كلية التربية جامعة صنعاء؟

جدول رقم (4) يوضح الإحصاء الوصفي لعبارات المحور الثاني: ما مدى توافر متطلبات الخدمات الإلكترونية التي تقدمها كلية التربية جامعة صنعاء؟

عبارات المحور	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	قيمة t	مستوى المعنوية	الترتيب/ الرتبة	التفسير/ الاتجاه
الخدمات الإلكترونية في الكلية تلبي حاجة المستفيد بدقة وسرعة.	1.260	3.45	36.62	0.01	2	أوافق
تتم الإجابة على استفسارات المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية في الكلية بشكل دقيق.	1.187	3.71	32.67	0.02	2	أوافق
يتميز استخدام الروابط من أجل التنقل في الموقع بالسهولة والوضوح.	1.081	3.80	31.27	0.01	1	أوافق
تهتم إدارة الكلية بتحديث الخدمات الإلكترونية في الكلية بشكل دائم.	0.951	3.58	30.89	0.01	2	أوافق

يتضح من الجدول (4) ما يلي:

1. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة "الخدمات الإلكترونية في الكلية تلبي حاجة المستفيد بدقة وسرعة" (3.45)، بانحراف معياري قدرة (1.260)، وقد أخذت هذه العينة الرتبة (2) بين العبارات الأساسية لهذا المحور، وبلغت قيمة t (36.62) بمستوى معنوية (0.01) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) مما يشير إلى وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين على هذه العبارة.

2. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة "تتم الإجابة على استفسارات المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية في الكلية بشكل دقيق" (3.71)، بانحراف معياري قدرة (1.187)، وقد

أخذت هذه العينة الرتبة (2) بين العبارات الأساسية لهذا المحور، وبلغت قيمة  $t$  (32.67) بمستوى معنوية (0.02) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) مما يشير إلى وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين على هذه العبارة.

3. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة "يتميز استخدام الروابط من أجل التنقل في الموقع بالسهولة والوضوح" (3.80)، بانحراف معياري قدره (1.081)، وقد أخذت هذه العينة الرتبة (1) بين العبارات الأساسية لهذا المحور، وبلغت قيمة  $t$  (31.27) بمستوى معنوية (0.01) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) مما يشير إلى وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين على هذه العبارة.

4. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة "تهتم إدارة الكلية بتحديث الموقع الإلكتروني بشكل مستمر" (3.58)، بانحراف معياري قدره (0.951)، وقد أخذت هذه العينة الرتبة (2) بين العبارات الأساسية لهذا المحور، وبلغت قيمة  $t$  (30.89) بمستوى معنوية (0.01) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) مما يشير إلى وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين على هذه العبارة.

نتائج السؤال الثالث: ما المعوقات التي تحد من فاعلية جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية جامعة صنعاء؟

جدول رقم (5) يوضح الإحصاء الوصفي لعبارات المحور الثالث: ما المعوقات التي تحد من فاعلية جودة الخدمات الإلكترونية بكلية التربية جامعة صنعاء؟

عبارات المحور	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	قيمة $t$	مستوى معنوية	الترتيب / التفسير / الاتجاه
يوفر الموقع الإلكتروني للكلية خيارات التنبيه في حالة الاستخدام الخاطئ.	1.123	3.37	37.93	0.02	3 محايد
القائمون على الموقع الإلكتروني مدربون لتلبية الخدمة.	1.244	3.41	36.38	0.00	4 أوافق
الموقع الإلكتروني للكلية منظم يسهل استخدامه.	1.097	3.30	37.61	0.02	4 محايد
توفر الخدمات الإلكترونية المستخدمة في الكلية أكثر من لغة.	1.024	3.56	34.29	0.00	3 أوافق

يتضح من الجدول رقم (5) ما يلي:

1. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة "يوفر الموقع الإلكتروني للكلية خيارات التنبيه في حالة الاستخدام الخاطئ" (3.37)، بانحراف معياري قدرة (1.123)، وقد أخذت هذه العينة الرتبة (3) بين العبارات الأساسية لهذا المحور، وبلغت قيمة t (37.93) بمستوى معنوية (0.02) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) مما يشير إلى وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح المحايد على هذه العبارة.

2. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة "القائمون على الموقع الإلكتروني مدربون لتلبية الخدمة" (3.41)، بانحراف معياري قدره (1.244)، وقد أخذت هذه العينة الرتبة (4) بين العبارات الأساسية لهذا المحور، وبلغت قيمة t (36.38) بمستوى معنوية (0.00) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) مما يشير إلى وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين على هذه العبارة.

3. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة "الموقع الإلكتروني للكلية منظم يسهل استخدامه" (3.30)، بانحراف معياري قدرة (1.097)، وقد أخذت هذه العينة الرتبة (4) بين العبارات الأساسية لهذا المحور، وبلغت قيمة t (37.61) بمستوى معنوية (0.02) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) مما يشير إلى وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح المحايد على هذه العبارة.

4. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة "توفر الخدمات الإلكترونية المستخدمة في الكلية أكثر من لغة" (3.56)، بانحراف معياري قدرة (1.024)، وقد أخذت هذه العينة الرتبة (3) بين العبارات الأساسية لهذا المحور، وبلغت قيمة t (34.29) بمستوى معنوية (0.00) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) مما يشير إلى وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين على هذه العبارة.

اختبار فرضيات الدراسة: ويمكن مناقشة اختبار فرضيات الدراسة في الآتي:

#### عرض ومناقشة الفرضيات:

أ/ عرض ومناقشة الفرضية الأولى والتي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمصادقية في أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة صنعاء.

جدول رقم (6) يوضح الإحصاء الوصفي لعبارة المحور الأول: المصادقية.

عبارات المحور	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	قيمة t	مستوى معنوية	الترتيب/الرتبة	التفسير/الاتجاه
الخدمات الإلكترونية دائماً متاحة للمستخدمين من الكلية.	1.344	3.19	35.25	0.00	4	محايد
الخدمات الإلكترونية في الكلية تلبي حاجة المستفيد بدقة وسرعة.	1.260	3.45	36.62	0.01	2	أوافق
الروابط التي يعرضها الموقع الإلكتروني للكلية فعالة.	1.226	3.48	39.22	0.00	1	أوافق
يوفر الموقع الإلكتروني للكلية خيارات التنبيه في حالة الاستخدام الخاطئ.	1.123	3.37	37.93	0.02	3	محايد

يتضح من الجدول (6) ما يلي:

1. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة "الخدمات الإلكترونية دائماً متاحة للمستخدمين من الكلية" (3.19)، بانحراف معياري قدرة (1.344)، وقد أخذت هذه العينة الرتبة (4) بين العبارات الأساسية لهذا المحور، وبلغت قيمة t (35.25) بمستوى معنوية (0.00) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) مما يشير إلى وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح المحايد على هذه العبارة.
2. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة "الخدمات الإلكترونية في الكلية تلبي حاجة المستفيد بدقة وسرعة" (3.45)، بانحراف معياري قدره (1.260)، وقد أخذت هذه العينة الرتبة (2) بين العبارات الأساسية لهذا المحور، وبلغت قيمة t (36.62) بمستوى معنوية (0.01) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) مما يشير إلى وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين على هذه العبارة.
3. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة "الروابط التي يعرضها الموقع الإلكتروني للكلية فعالة" (3.48)، بانحراف معياري قدرة (1.226)، وقد أخذت هذه العينة الرتبة (1) بين العبارات الأساسية لهذا المحور، وبلغت قيمة t (39.22) بمستوى معنوية (0.00) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) مما يشير إلى وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين على هذه العبارة.

4. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة "يوفر الموقع الإلكتروني للكلية خيارات التنبيه في حالة الاستخدام الخاطئ" (3.37)، بانحراف معياري قدره (1.123)، وقد أخذت هذه العينة الرتبة (3) بين العبارات الأساسية لهذا المحور، وبلغت قيمة t (37.93) بمستوى معنوية (0.02) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) مما يشير إلى وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح المحايدين على هذه العبارة.

جدول رقم (7) يوضح معامل الارتباط بيرسون بين المصادقية وأداء أعضاء هيئة التدريس.

نتيجة العلاقة	الدلالة	المعنوية	معامل الارتباط بيرسون
علاقة طردية قوية	معنوية	0.00	0.88

من الجدول (7) نلاحظ أن الارتباط بين المصادقية وأداء أعضاء هيئة التدريس قوي، إذ إن معامل الارتباط بيرسون قيمته عالية وموجبة وهي (0.88)، ودرجة الارتباط معنوية (0.00)، مما يدل على وجود علاقة طردية قوية. أي أن إجابات المبحوثين تحيز إجابة دون غيرها. بناء على هذا نتأكد صحة الفرضية التي نصها: (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المصادقية وأداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة صنعاء).

ب/ عرض ومناقشة الفرضية الثانية والتي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستجابة في أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة صنعاء.

جدول رقم (8) يوضح الإحصاء الوصفي لعبارات المحور الثاني: الاستجابة.

عبارات المحور	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	قيمة t	مستوى المعنوية	الترتيب/ الرتبة	التفسير/ الاتجاه
التعليمات والإرشادات واضحة لاستخدام الخدمات الإلكترونية.	1.317	3.72	34.58	0.02	1	أوافق
تتم الإجابة على استفسارات المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية في الكلية بشكل دقيق.	1.187	3.71	32.67	0.02	2	أوافق
يقوم أعضاء هيئة التدريس بالإجابة على استفسارات الطلبة بدقة ووضوح.	1.095	3.59	31.49	0.00	3	أوافق
القائمون على الموقع الإلكتروني مدربون لتلبية الخدمة.	1.244	3.41	36.38	0.00	4	أوافق

يتضح من الجدول (8) ما يلي:

1. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة "التعليمات والإرشادات واضحة لاستخدام الخدمات الإلكترونية" (3.72)، بانحراف معياري قدره (1.317)، وقد أخذت هذه العينة الرتبة (1) بين العبارات الأساسية لهذا المحور، وبلغت قيمة t (34.58) بمستوى معنوية (0.02) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) مما يشير إلى وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين على هذه العبارة.
2. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة "تتم الإجابة على استفسارات المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية في الكلية بشكل دقيق" (3.71)، بانحراف معياري قدره (1.187)، وقد أخذت هذه العينة الرتبة (2) بين العبارات الأساسية لهذا المحور، وبلغت قيمة t (32.67) بمستوى معنوية (0.02) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) مما يشير إلى وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين على هذه العبارة.
3. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة "يقوم أعضاء هيئة التدريس بالإجابة على استفسارات الطلبة بدقة ووضوح" (3.59)، بانحراف معياري قدره (1.095)، وقد أخذت هذه العينة الرتبة (3) بين العبارات الأساسية لهذا المحور، وبلغت قيمة t (57.38) بمستوى معنوية (0.00) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) مما يشير إلى وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين على هذه العبارة.
4. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة "القائمون على الموقع الإلكتروني مدربون لتلبية الخدمة" (3.41)، بانحراف معياري قدره (1.244)، وقد أخذت هذه العينة الرتبة (4) بين العبارات الأساسية لهذا المحور، وبلغت قيمة t (36.38) بمستوى معنوية (0.00) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) مما يشير إلى وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين على هذه العبارة.

جدول رقم (9) معامل الارتباط بيرسون بين الاستجابة وأداء أعضاء هيئة التدريس.

معامل الارتباط بيرسون	المعنوية	الدلالة	نتيجة العلاقة
0.87	0.01	معنوية	علاقة طردية قوية

من الجدول (9) نلاحظ أن الارتباط بين الاستجابة وأداء أعضاء هيئة التدريس قوي، إذ إن معامل الارتباط بيرسون قيمته عالية وموجبة وهي (0.87)، ودرجة الارتباط معنوية (0.01)، مما يدل على وجود علاقة طردية قوية. أي أن إجابات المبحوثين تحيز إجابة دون غيرها. بناء على هذا نتأكد صحة الفرضية التي نصها: (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الاستجابة وأداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة صنعاء).

ج/ عرض ومناقشة الفرضية الثالثة والتي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة الاستخدام في أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة صنعاء.

جدول رقم (10) يوضح الإحصاء الوصفي لعبارات المحور الثالث: سهولة الاستخدام.

عبارات المحور	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	قيمة t	مستوى معنوية	الترتيب/ الرتبة	التفسير/ الاتجاه
يتم التوصل للموقع بسهولة عند استخدام الإنترنت.	1.168	3.49	32.57	0.00	3	أوافق
يتميز استخدام الروابط من أجل التنقل في الموقع بالسهولة والوضوح.	1.081	3.80	31.27	0.01	1	أوافق
يتم الحصول على الخدمة من خلال وسائل الاتصال الحديثة مثل الهاتف.	1.096	3.71	34.62	0.00	2	أوافق
الموقع الإلكتروني للكلية منظم يسهل استخدامه.	1.097	3.30	37.61	0.02	4	محايد

يتضح من الجدول رقم (10) ما يلي:

1. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة "يتم التوصل للموقع بسهولة عند استخدام الإنترنت" (3.49)، بانحراف معياري قدره (1.168)، وقد أخذت هذه العينة الرتبة (3) بين العبارات الأساسية لهذا المحور، وبلغت قيمة t (32.57) بمستوى معنوية (0.00) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) مما يشير إلى وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين على هذه العبارة.

2. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة "يتميز استخدام الروابط من أجل التنقل في الموقع بالسهولة والوضوح" (3.80)، بانحراف معياري قدره (1.081)، وقد أخذت هذه العينة الرتبة (1) بين العبارات الأساسية لهذا المحور، وبلغت قيمة t (31.27) بمستوى معنوية (0.01) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) مما يشير إلى وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين على هذه العبارة.

3. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة "يتم الحصول على الخدمة من خلال وسائل الاتصال الحديثة مثل الهاتف" (3.71)، بانحراف معياري قدره (1.096)، وقد أخذت هذه العينة الرتبة (2) بين العبارات الأساسية لهذا المحور، وبلغت قيمة t (34.62) بمستوى معنوية

(0.00) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) مما يشير إلى وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين اجابات أفراد العينة لصالح الموافقين على هذه العبارة.

4. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة "الموقع الإلكتروني للكلية منظم يسهل استخدامه" (3.30)، بانحراف معياري قدره (1.097)، وقد أخذت هذه العينة الرتبة (4) بين العبارات الأساسية لهذا المحور، وبلغت قيمة t (37.61) بمستوى معنوية (0.02) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) مما يشير إلى وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح المحايدين على هذه العبارة.

جدول رقم (11) معامل الارتباط بيرسون بين سهولة الاستخدام وأداء أعضاء هيئة التدريس.

معامل الارتباط بيرسون	المعنوية	الدلالة	نتيجة العلاقة
0.86	0.02	معنوية	علاقة طردية قوية

من الجدول (11) نلاحظ أن الارتباط بين سهولة الاستخدام وأداء أعضاء هيئة التدريس قوي، إذ إن معامل الارتباط بيرسون قيمته عالية وموجبة وهي (0.86)، ودرجة الارتباط معنوية (0.02)، مما يدل على وجود علاقة طردية قوية. إي أن إجابات المبحوثين تتحيز إجابة دون غيرها. بناء على هذا تتأكد صحة الفرضية التي نصها: (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين سهولة الاستخدام وأداء أعضاء هيئة التدريس).

د/ عرض ومناقشة الفرضية الرابعة والتي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمواكبة في أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة صنعاء.

جدول رقم (12) يوضح الإحصاء الوصفي لعبارات المحور الرابع: المواكبة.

عبارات المحور	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	قيمة t	مستوى المعنوية	الترتيب / التفسير / الاتجاه
مصادر المعلومات المتاحة عبر الخدمات الإلكترونية للكلية حديثة.	1.150	3.59	29.57	0.01	1 أوافق
تهتم إدارة الكلية بتحديث الخدمات الإلكترونية في الكلية بشكل دائم.	1.055	4.09	36.42	0.02	4 أوافق
تهتم إدارة الكلية بتحديث الموقع الإلكتروني بشكل مستمر.	0.951	3.58	30.89	0.01	2 أوافق

أوافق	3	0.00	34.29	3.56	1.024	توفر الخدمات الإلكترونية المستخدمة في الكلية أكثر من لغة.
-------	---	------	-------	------	-------	---

يتضح من الجدول (12) ما يلي:

1. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة "مصادر المعلومات المتاحة عبر الخدمات الإلكترونية للكلية حديثة" (3.59)، بانحراف معياري قدرة (1.150)، وقد أخذت هذه العينة الرتبة (1) بين العبارات الأساسية لهذا المحور، وبلغت قيمة t (29.57) بمستوى معنوية (0.01) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) مما يشير إلى وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين على هذه العبارة.
2. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة "تهتم إدارة الكلية بتحديث الخدمات الإلكترونية في المكتبة بشكل دائم" (4.09)، بانحراف معياري قدره (1.055)، وقد أخذت هذه العينة الرتبة (4) بين العبارات الأساسية لهذا المحور، وبلغت قيمة t (36.42) بمستوى معنوية (0.02) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) مما يشير إلى وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين على هذه العبارة.
3. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة "تهتم إدارة الكلية بتحديث الموقع الإلكتروني بشكل مستمر" (3.58)، بانحراف معياري قدره (0.951)، وقد أخذت هذه العينة الرتبة (2) بين العبارات الأساسية لهذا المحور، وبلغت قيمة t (30.89) بمستوى معنوية (0.01) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) مما يشير إلى وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين على هذه العبارة.
4. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة "توفر الخدمات الإلكترونية المستخدمة في الكلية أكثر من لغة" (3.56)، بانحراف معياري قدره (1.024)، وقد أخذت هذه العينة الرتبة (3) بين العبارات الأساسية لهذا المحور، وبلغت قيمة t (34.29) بمستوى معنوية (0.00) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) مما يشير إلى وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين على هذه العبارة.

جدول رقم (13) معامل الارتباط بيرسون بين المواكبة وأداء أعضاء هيئة التدريس.

معامل الارتباط بيرسون	المعنوية	الدلالة	نتيجة العلاقة
085	0.00	معنوية	علاقة طردية قوية

من الجدول (13) نلاحظ أن الارتباط بين المواكبة وأعضاء هيئة التدريس قوي، إذ إن معامل الارتباط بيرسون قيمته عالية وموجبة وهي (0.85)، ودرجة الارتباط معنوية (0.00)، مما يدل على

وجود علاقة طردية قوية. أي أن إجابات المبحوثين تتحيز إجابة دون غيرها. بناء على هذا تتأكد صحة الفرضية التي نصها: (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المواكبة وأداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة صنعاء).

جدول (14) يوضح الإحصاء الوصفي لعبارات المحور الخامس: أداء أعضاء هيئة التدريس.

عبارات المحور	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	قيمة t	مستوى المعنوية	الترتيب / الرتبة	التفسير / الاتجاه
تتميز الخدمات الإلكترونية على الموقع الإلكتروني بالشمولية لكل متطلبات أعضاء هيئة التدريس.	1.268	3.64	35.58	0.00	3	أوافق
تساهم الخدمات الإلكترونية على المواقع الإلكترونية في تحسن أداء أعضاء هيئة التدريس.	1.125	3.72	37.49	0.01	2	أوافق
تساهم الخدمات الإلكترونية على الموقع الإلكتروني في اختصار الوقت والجهد لدى أعضاء هيئة التدريس.	1.266	3.74	33.85	0.02	1	أوافق
يستخدم أعضاء هيئة التدريس الموقع الإلكتروني بشكل مستمر.	0.976	3.61	32.99	0.01	4	أوافق

يتضح من الجدول رقم (14) ما يلي:

1. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة "تتميز الخدمات الإلكترونية على الموقع الإلكتروني بالشمولية لكل متطلبات أعضاء هيئة التدريس" (3.64)، بانحراف معياري قدره (1.268)، وقد أخذت هذه العينة الرتبة (3) بين العبارات الأساسية لهذا المحور، وبلغت قيمة t (35.58) بمستوى معنوية (0.00) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) مما يشير إلى وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين على هذه العبارة.

2. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة "تساهم الخدمات الإلكترونية على المواقع الإلكترونية في تحسن أداء أعضاء هيئة التدريس" (3.72)، بانحراف معياري قدره (1.125)، وقد أخذت هذه العينة الرتبة (2) بين العبارات الأساسية لهذا المحور، وبلغت قيمة t (57.58) بمستوى معنوية (0.01) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) مما يشير إلى وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين على هذه العبارة.

3. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة "تساهم الخدمات الإلكترونية على الموقع الإلكتروني في اختصار الوقت والجهد لدى أعضاء هيئة التدريس" (3.74)، بانحراف معياري قدره (1.266)، وقد أخذت هذه العينة الرتبة (1) بين العبارات الأساسية لهذا المحور، وبلغت قيمة  $t$  (33.85) بمستوى معنوية (0.02) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) مما يشير إلى وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين على هذه العبارة.

4. بلغ المتوسط الحسابي المرجح بالأوزان للعبارة "يستخدم أعضاء هيئة التدريس الموقع الإلكتروني بشكل مستمر" (3.61)، بانحراف معياري قدره (0.976)، وقد أخذت هذه العينة الرتبة (4) بين العبارات الأساسية لهذا المحور، وبلغت قيمة  $t$  (32.99) بمستوى معنوية (0.01) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (5%) مما يشير إلى وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين على هذه العبارة.

### النتائج والتوصيات:

أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

1. أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية ترقى إلى المستوى العالي في أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة صنعاء.
2. أنه يوجد أثر ذو دلالة في متطلبات الخدمات الإلكترونية لتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة صنعاء.
3. أن غالبية أفراد العينة موافقون على أنه يوجد أثر ذو دلالة للمعوقات التي تحد من فاعلية جودة الخدمات الإلكترونية في أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة صنعاء.
4. أنه يوجد أثر للخدمات الإلكترونية في أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة صنعاء.

أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات على النحو التالي:

1. العمل على تبني الخدمات الإلكترونية في كلية التربية جامعة صنعاء
2. الاهتمام بتوفير متطلبات الخدمات الإلكترونية لتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة صنعاء.
3. العمل على إزالة المعوقات التي تحد من فاعلية الخدمات الإلكترونية على الأداء الأكاديمي بكلية التربية جامعة صنعاء.

4. تعزيز ممارسة الخدمات الإلكترونية بكافة أبعادها في كلية التربية جامعة صنعاء.
5. زيادة الاهتمام بتحقيق بعدي المصداقية وسهولة الاستخدام؛ لدورها في تطوير أداء أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية جامعة صنعاء.
6. التركيز على أداء أعضاء هيئة التدريس باستمرار وتحسينها وتطويرها.

### قائمة المصادر والمراجع:

#### أولاً: المراجع العربية:

1. أحمد، محمد (2009). التسويق الإلكتروني، ط1، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
2. الصميدعي، محمود، وعثمان، ردينة (2010). تسويق الخدمات، ط4، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
3. إدريس، ثابت (2006). كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية، ط1، الإسكندرية: الدار الجامعية.
4. الحربي، أحمد (2003). الرقابة الإدارية وعلاقتها بكفاءة الأداء: دراسة تطبيقية على المراقبين الجمركيين بجمرك مطار الملك خالد الدولي، رسالة ماجستير، السعودية: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
5. الحمداوي، وسيلة (2004). إدارة الموارد البشرية، جامعة قلمة، مديرية النشر.
6. الدهيمات، عماد (2001). جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكاتب الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر المستخدمين: دراسة مقارنة، رسالة ماجستير، عمان: جامعة الشرق الأوسط.
7. الديلمي، رضا (2005). أثر إعادة هندسة أعمال المستشفى على جودة الخدمة الصحية، رسالة ماجستير غير منشورة، العراق: جامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد.
8. الشماع، حمود (2000). نظرية المنظمة، عمان: دار المسيرة للنشر.
9. العضائيلة، علي، والمحارب، نهى (2017). أثر تطبيق معايير جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا طالبات جامعة الأميرة نورة بالمملكة العربية السعودية، السعودية: المجلة الأردنية في مجال إدارة الأعمال.

10. الكساسبة، مشعل (2014). أثر جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في أداء العاملين، دراسة حالة وزارة التربية والتعليم في محافظة الكرك، رسالة ماجستير غير منشورة، الأردن: جامعة الشرق الأوسط.
11. اللوزي، موسى (2000). التنمية الإدارية: المفاهيم والأسس والتطبيقات، عمان: دار وائل للطباعة.
12. آل مذهب، معدي (2009). توقعات المستفيدين والأبعاد المحددة لرضاهم عن جودة الخدمات، الرياض: دورية الإدارة العامة، مج49، ع2.
13. النوافلة، أينااس (2015). تقييم مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة، الأردن: جامعة الأزهر، ج163.
14. بومدين، يوسف (2006). دراسة أثر الجودة الشاملة على الأداء الحالي للمؤسسات الاقتصادية، مع دراسة حالة المعمل الجزائري الجديد للمصيريات، الحاصل على شهادة الجودة العلمية ISO، أطروحة دكتوراه، الجزائر: جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير.
15. ترغيني، صباح (2011). دور إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين: دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب، رسالة ماجستير، الجزائر: جامعة بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
16. سالم، فهد (2003). مدى كفاءة القيادات الميدانية في رفع مستوى أداء الأفراد، رسالة ماجستير، السعودية: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
17. محجوب، بسمان (2002). إدارة التغيير ومتطلبات استراتيجية التفوق النوعي: دراسة تحليلية قطرية، قطر: مجلة بحوث المستقبل، ع6.
18. محرم، أحمد (1994). إدارة الجودة الشاملة: المفاهيم- التطبيق- الوسائل المستخدمة، القاهرة: المؤتمر السنوي الرابع للتجديد وإدارة التغيير.
19. مزهودة، عبد الملك (2001). الأداء بن الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم مجلة العلوم الإنسانية، الجزائر: جامعة بسكرة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، العدد 1.

#### ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Fang, Z, E-. (2002). Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development, *Thailand Journal of E-practice*.

2. 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.
3. Sharma, S. & J. Gupta. (2003). "Building Blocks of an E-government: A Framework", *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, 1 (4), 1-15.
4. 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.