



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية

وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: العلوم التجارية

التخصص: تسويق الخدمات

بعنوان:

تقييم جودة الخدمة الالكترونية الهناء للمؤمنين لدى الصندوق
الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء CNAS بورقلة

إشراف الدكتور:

بن جروة حكيم

إعداد الطالبين:

■ عماري نصرالدين

■ عرعار محمد علي

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 14 / 06 / 2023

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
الدكتورة: الهام منصور	أستاذ محاضر أ	قاصدي مرباح - ورقلة-	رئيسا
الأستاذ الدكتور: حكيم بن جروة	أستاذ التعليم العالي	قاصدي مرباح - ورقلة-	مشرفا ومقرا
الدكتورة: عفاف خويلد	أستاذ محاضر أ	قاصدي مرباح - ورقلة-	مناقشا

السنة الجامعية: 2022-2023



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية
وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: العلوم التجارية

التخصص: تسويق الخدمات

بعنوان:

تقييم جودة الخدمة الالكترونية الهناء للمؤمنين لدى الصندوق
الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء CNAS بورقلة

إشراف الدكتور:

بن جروة حكيم

إعداد الطالبين:

■ عماري نصر الدين

■ عرعار محمد علي

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 14 / 06 / 2023

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
الدكتورة: الهام منصوري	أستاذ محاضر أ	قاصدي مرباح - ورقلة-	رئيسا
الأستاذ الدكتور: حكيم بن جروة	أستاذ التعليم العالي	قاصدي مرباح - ورقلة-	مشرفا ومقرا
الدكتورة: عفاف خويلد	أستاذ محاضر أ	قاصدي مرباح - ورقلة-	مناقشا

السنة الجامعية: 2022-2023

شكر وتقدير

بعد الصلاة والسلام على أشرف المرسلين أقدم
شكري إلى كل طاقم التعليمي بالأخص أستاذ
الفاضل " **بن جروة حكيم** "، وكذلك أعضاء لجنة
المناقشة، كما لا ننسى كل شخص ساهم في وصولنا
إلى هذا المقام لكم كل الشكر واحترام

إهداء

أهدي عملي المتواضع إلى الوالدين الكريمين

أبي الغالي وأمي الغالية

إخوتي وعائلتي

إلى كل من ساعدني للوصول إلى هذه المرحلة ونخص
بالذكر الأستاذ المشرف الذي لم يبخل علينا من توجيهها
ونصائح لنتم هذا العمل

□ عماري نصر الدين

إهداء

الحمد لله الذي كرمنا بفضله ووفقنا
في إتمام هذه المذكرة وما التوفيق إلا من عنده سبحانه
وما يسعنا في هذا الموقف إلا أن نتقدم بالإهداء إلى:

الوالدين الكريمين

رمز العطاء الدائم لنا من سهرنا لأن نحقق حلمنا
إلى من جعلهم الله سدا لنا من بعده سبحانه وملائنا في
هذه الحياة: إخوتي

إلى من زرعوا التفاؤل في دربنا وعشنا معهم أروع اللحظات وأعلى
الذكريات: أصدقائنا وزملائنا في الدراسة سنفتقدكم.

إلى من ضاقت السطور لذكرهم فوسعتهم

□ **عمرار محمد علي**

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى تقييم جودة الخدمة الالكترونية من قبل المؤمنين " مستخدمى موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS بورقلة ، وقد تمت الدراسة على عينة من مستخدمي الموقع الالكتروني "الهناء"، حيث اعتمدنا على المنهج التحليلي الوصفي وتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من 100 مستخدم وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS V25، وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها: أنه مستوى رضا المؤمنين " مستخدمي موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS على جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من خلال كل من: الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان والتعاطف مقبول؛

الكلمات المفتاحية: جودة خدمة الالكترونية، موقع "هناء"

Abstract:

This study aimed to find out the level of evaluation of the quality of electronic service by the believers "users of the Al-Hana' website" at the National Fund for Salaried Workers (CNAS) in ouargla. The questionnaire is a tool for collecting data and information, and the study was applied to a random sample of 100 users, and the data was analyzed using the SPSS V25 program. Delivered through: dependability, tangibility, responsiveness, security, and empathy Acceptable;

Keywords: *quality of electronic service, "Hana" website.*



قائمة المحتويات



قائمة المحتويات

الصفحة	المحتويات
	شكرو تقدير
	الإهداء
	الملخص باللغة العربية والانجليزية
II	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
XIII	قائمة الأشكال
أ_و	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتقييم جودة الخدمة الالكترونية	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتقييم جودة الخدمة الالكترونية
03	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للخدمة الالكترونية
03	الفرع الأول: مفهوم الخدمة الالكترونية
09	الفرع الثاني: أهداف وأهمية الخدمة الإلكترونية
10	الفرع الثالث: متطلبات تطبيق الخدمات الإلكترونية
11	المطلب الثاني: مجالات الخدمة الالكترونية
11	الفرع الأول: الحكومة الالكترونية
13	الفرع الثاني: ماهية التجارة الإلكترونية
16	الفرع الثالث: الإدارة الالكترونية
20	المطلب الثالث: مدخل لتقييم جودة الخدمة الالكترونية
20	الفرع الأول: تعريف جودة الخدمة الالكترونية
20	الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمة الالكترونية
22	الفرع الثالث: أساليب تقييم جودة الخدمات الالكترونية
25	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لتقييم جودة الخدمة الالكترونية (الدراسات السابقة)
25	المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية
25	الفرع الأول: الدراسات السابقة على المستوى المحلي (الجزائري)
28	الفرع الثاني: الدراسات السابقة على المستوى العربي
30	المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية
31	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
31	الفرع الأول: عرض ملخص للدراسات السابقة
36	الفرع الثاني أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
37	الفرع الثالث: مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة والقيمة المضافة
38	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لمنصة "الهنا" الالكترونية	
40	تمهيد
41	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية والأدوات المستخدمة
41	المطلب الأول: منهج الدراسة الميدانية المجتمع والعينة
41	الفرع الأول: منهج الدراسة الميدانية
41	الفرع الثاني: مجتمع الدراسة
41	الفرع الثالث: عينة الدراسة
42	المطلب الثاني: أداة الدراسة الميدانية والمقياس المستخدم
42	الفرع الأول: أداة الدراسة الميدانية
43	الفرع الثاني: تصميم الاستبيان
44	الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية والاختبارات المرتبطة بأداة الدراسة
45	المطلب الثالث: الاختبارات المرتبطة بأداة الدراسة
45	الفرع الأول الصدق الظاهري
46	الفرع الثاني الصدق الاتساق الداخلي والبنائي لفقرات وأبعاد الدراسة
46	الفرع الثالث: اختبار ثبات أداة الدراسة
47	المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة
47	المطلب الأول: عرض وتحليل لإجابات أفراد العينة لمحاوور الدراسة
47	الفرع الأول: تحليل أبعاد المحور الأول: تقييم جودة الخدمة الالكترونية
52	الفرع الثاني: تحليل أبعاد المحور الثاني: رضا مستخدمي موقع هناء
53	المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة
53	الفرع الأول: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة
53	الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة
60	خلاصة الفصل
62	خاتمة
66	المراجع
72	الملاحق



قائمة الجداول



قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	مؤشرات تقييم الجودة	07
02	أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية	21
03	ملخص الدراسات السابقة	32
04	أوجه الاختلاف بين الدراسات الحالية والسابقة	36
05	درجات الموافقة حسب مقياس ليكرت الخماسي	44
06	معامل بيرسون بين أبعاد المحور الأول ومعدل عبارات الاستبيان الكلي	46
07	معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة	46
08	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول للمحور الأول	47
09	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني للمحور الأول	48
10	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث للمحور الأول	49
11	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الرابع للمحور الأول	50
12	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الخامس للمحور الأول	51
13	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني	52
14	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	53
15	اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط إجابات مع المتوسط الفرضي (الرئيسية)	54
16	اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط إجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الأولى)	55
17	اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط إجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الثانية)	55
18	اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط إجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الثالثة)	56
19	اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط إجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الرابعة)	57
20	اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط إجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الخامسة)	58
21	اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط إجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية السادسة)	59



قائمة الأشكال



قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
05	جودة الخدمة	01



مقدمة



توطئة:

في ظل التطورات التكنولوجية التي شهدتها المؤسسات الاقتصادية بصفة عامة والمؤسسات الخدمية بصفة خاصة أخذت الممارسات الإدارية توجهها حديثا من الأنشطة التقليدية التي تعتمد على الروتين وتستغرق وقت في الانجاز إلى الأنشطة الالكترونية التي تساهم في تقديم خدمات الالكترونية أو ما يطلق عليها الخدمة الالكترونية تقدم خدماتها للمواطنين والمؤسسات دون الاعتماد على الأنشطة الورقية، والتي ساهمت في تقليل الوقت والجهد وتقديم خدمات بالجودة المطلوبة من قبل المستفيدين.

تعتبر الخدمة الالكترونية أسلوبا عصريا ساهمت في الاستجابة لحاجات ورغبات الزبائن وتوقعاتهم بشكل سريع مما انعكس بالإيجاب في كسب رضاهم وولائهم الدائم والمستمر، من خلال استثمارها لبرامج جديدة، وما يميز الخدمة الإلكترونية هو السرعة في تقديم الخدمة وتوفير الوقت والجهد والتكلفة وتقديم الخدمات الإلكترونية للأفراد على شكل مخرجات ذات جودة لحل العديد من المشكلات مثل التزاحم والإنتظار لفترة زمنية طويلة قد تعيق هذه الأخيرة مصالح الزبائن اليومية وتشعرهم بالإرهاق والتعب والملل قصد الحصول على مبتغاهم.

إن التطورات المتسارعة التي تشهدها بيئة الأعمال وإنقلاب موازين القوى لصالح الزبائن زاد من حدة التنافسية في كسب زبائن، مما صعب من مهمة المؤسسات في الحفاظ على مكانتها، وفي ظل انخفاض ولاء الزبائن نتيجة لتوفر البدائل وسهولة تقليد الخدمات أدركت هذه الأخيرة أن بقائها مرهون بالحفاظ على محفظة زبائنها، فأصبحت تتسارع لتبني الاستراتيجيات التي تمكنها من تطوير علاقاتها معهم، وتمكنها من تفهم حاجاتهم والاستجابة لهم وبالتالي تحقيق رضاهم وذلك من خلال خدمات الالكترونية وفق توقعات الزبائن مما يحقق لها معدل مبيعات مرتفع، كما تسعى على تنويع تشكيلة خدماتها لرفع حجم مبيعاتها الكترونيا، ومعالجة الشكاوى التي يقدمها زبائنها وتعمل على تحسين مستوى جودة الخدمة الالكترونية

أصبحت جودة الخدمات الإلكترونية من أهم الركائز التي تعتمد عليها المؤسسات الخدمية في تحقيق التميز والبقاء في ظل تزايد حدة منافسة، حيث تسعى إلى تقديم خدمة إلكترونية تلي حاجات ورغبات وتوقعات زبائنها، بهدف كسب ولائهم والحفاظ عليهم وزيادة حصتها السوقية، ولا يكون هذا الا بالتقييم المستمر لجودة خدماتها الالكترونية المقدمة من وجهة نظر زبائنها من حيث مصداقية المعلومات المقدمة الالكترونيا، وسرعة الاستجابة لانشغالات واستفسارات زبائنها، بالإضافة وتقديم محتوى يوافق توقعاتهم.

1- الاشكالية الرئيسية

تسعى المؤسسات الخدمية إلى كسب ولاء زبائنها والحفاظ عليهم من أجل البقاء والتميز وذلك من خلال تقديم خدمات تواكب التطورات التكنولوجية الحديثة التي تتمثل في الخدمة الالكترونية، وتعمل أن تتميز هذه الخدمة بالجودة المطلوبة لذا تسعى إلى تقييمها والعمل على تحسينها. وضمن هذا السياق يمكن بلورة إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

كيف يتم تقييم جودة الخدمة الالكترونية من قبل المؤمنين " مستخدمى موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS بورقلة ؟

1-1 الإشكاليات الفرعية

وتندرج تحت هذه الاشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مستوى رضا المؤمنين " مستخدمى موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS حول جودة الخدمة الالكترونية ؟
- ما مستوى رضا المؤمنين " مستخدمى موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS على جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من خلال الاعتمادية ؟
- ما مستوى رضا المؤمنين " مستخدمى موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS على جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من خلال التصميم والملموسية ؟
- ما مستوى رضا المؤمنين " مستخدمى موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS على جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من خلال الاستجابة ؟
- ما مستوى رضا المؤمنين " مستخدمى موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS على جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من خلال الأمان ؟
- ما مستوى رضا المؤمنين " مستخدمى موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS على جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من خلال التعاطف ؟

2- فرضيات الدراسة

من خلال إشكالية الدراسة نعالج الفرضيات التالية

- الفرضية الرئيسية: هناك ارتفاع في تقييم جودة الخدمة الالكترونية من قبل المؤمنين " مستخدمى موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS بورقلة ومن خلال الفرضية الرئيسية نعالج الفرضيات الفرعية التالية
- الفرضية الفرعية الأولى: هناك مستوى مرتفع رضا المؤمنين " مستخدمى موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS حول جودة الخدمة الالكترونية؛
- الفرضية الفرعية الثانية: مستوى رضا المؤمنين " مستخدمى موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS على جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من خلال الاعتمادية مقبول؛
- الفرضية الفرعية الثالثة: مستوى رضا المؤمنين " مستخدمى موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS على جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من خلال التصميم والملموسية مقبول
- الفرضية الفرعية الرابعة: مستوى رضا المؤمنين " مستخدمى موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS على جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من خلال الاستجابة مقبول
- الفرضية الفرعية الخامسة: مستوى رضا المؤمنين " مستخدمى موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS على جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من خلال الأمان مقبول.
- الفرضية الفرعية السادسة: مستوى رضا المؤمنين " مستخدمى موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS على جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من خلال التعاطف مقبول.

3-أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

- تقديم الجانب النظري الذي يبين المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة الالكترونية وأبعادها ومؤشرات تقييمها؛
- معرفة أهم مؤشرات ونماذج تقييم جودة الخدمة الالكترونية؛
- اهتمام المؤسسة بمواكبة التطورات من خلال استخدام المواقع الالكترونية للتعامل مع عملاءها؛
- التعرف على مدى مساهمة جودة الخدمة الالكترونية في زيادة رضا العميل.

4- أهداف الدراسة

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- التعرف على متطلبات تطبيق مجالات الخدمة الالكترونية كل من الإدارة الالكترونية والتجارة الالكترونية والحكومة الالكترونية؛
- التعرف على نماذج قياس جودة الخدمة الالكترونية في المؤسسة؛
- المساهمة في اقتراح مجموعة من الأفكار المتعلقة بأهم أنظمة المواقع الالكترونية التي لا بد من استخدامها لتقديم الخدمات وتسهيل الإجراءات الإدارية.

4-مبررات ودوافع اختيار الموضوع:

يعود اختيارنا للموضوع محل الدراسة لأسباب التالية:

- بحكم تخصصنا وميلنا لدراسة المواضيع المتعلقة بالتسويق بصفة عامة وتسويق الخدمات بصفة خاصة؛
- اكتساب المعرفة في هذا الموضوع.
- اعتقادنا بأن ميزة التطور مؤسسات في الوقت الحالي هو الجانب الالكتروني والتكنولوجي لهذا لا بد بالاهتمام ودراسة المواضيع الحديثة للمساهمة في إعطاء جانب معلوماتي للموضوع.
- تسليط الضوء ولفت انتباه المسيرين والمسؤولين في المؤسسة الجزائرية خاصة إلى التركيز على الخدمة الالكترونية باعتبارها وسيلة فعالة لمواكبة التطور التكنولوجي وتحقيق التميز المؤسسي.

5- حدود الدراسة

- 5-1 الحدود المكانية: اقتصرت فترة الدراسة على مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء "CNAS" بورقلة بدراسة عينة من مستخدمي الموقع الالكتروني للصندوق " الهناء"
- 5-2 الحدود الزمانية: بالنسبة للجانب النظري كان بداية من شهر فيفري 2023 إلى غاية شهر أفريل 2023 أما الجانب التطبيقي على مستخدم الموقع كان من: 5/ 2023 إلى غاية 25/05/2023
- 5-3 الحدود الموضوعية: اهتمت الدراسة في شقها النظري بمفاهيم تتعلق بتقييم جودة الخدمة الالكترونية الهناء للمؤمنين لدى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء CNAS

7- منهجية وأدوات الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، لتحليل البيانات والمعلومات المحصل عليها ومن ثم تحديد النتائج المتوصل إليها، حيث هدفت من خلال هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمة الالكترونية الهناء للمؤمنين لدى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء CNAS حيث اشتملت الدراسة في جانبها الميداني على الإستبيان، وقد تم توزيع إستمارات إستبيان تتعلق بحصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع الدراسة، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج الاختبارات الإحصائية SPSS Statistics v Portable IBM SPSS 25 بهدف الوصول للدلالات ذات قيمة ومؤشرات ترجمت إلى نتائج وتوصيات تدعم موضوع الدراسة وتساهم في حل مشكلة الدراسة

8- صعوبات الدراسة:

خلال إعدادنا للرسالة واجهتنا مجموعة من الصعوبات نوجزها فيما يلي:

- صعوبة الحصول على مراجع حديثة لكون الموضوع حديث.

- رغم انه تم توزيع الاستبيان الكترونيا لكن استغرق منا وقت لجمع حجم العينة المقبول في الدراسة

9- هيكل الدراسة

بغرض الوصول إلى هدف الدراسة بالإجابة على الأسئلة المطروحة من خلال محاولة التطرق إلى جميع جوانب الدراسة تم الاعتماد على خطة وفق التقييم التالي:

الفصل الأول: بعنوان الأدبيات النظرية والتطبيقية لتقييم جودة الخدمة الالكترونية، حيث تم تقسيم الفصل لمبحثين المبحث الأول الأدبيات النظرية لتقييم جودة الخدمة الالكترونية من إطار مفاهيمي وأهداف وأهمية الخدمة الالكترونية، بالإضافة لمتطلبات تقييم جودة الخدمة الالكترونية، كما تم التطرق لمجالات الخدمة الالكترونية من الحوكمة الالكترونية والإدارة الالكترونية بالإضافة لأهم أبعاد جودة الخدمة الالكترونية، أما المبحث الثاني تم التطرق فيه لأهم الأدبيات التطبيقية من دراسات سابقة محلية عربية وأجنبية وأوجه الاختلاف والتشابه بينهما.

الفصل الثاني: بعنوان دراسة ميدانية لمنصة الهناء الالكترونية تم تقسيمه لمبحثين المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية والأدوات المستخدمة من خلال عرض منهج الدراسة ومجتمع الدراسة بالإضافة لعينة الدراسة كمطلب أول، في حين المطلب الثاني أداة الدراسة من خلال عرض الأداة وتصميمها وأهم الأساليب المستخدمة في التحليل الإحصائي أما المبحث الثاني عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة



الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية
لتقييم جودة الخدمة الالكترونية



تمهيد:

تسعى المؤسسات الخدمية لتحقيق الميزة التنافسية وتطور في مختلف المجالات من خلال تبني مجموعة من البرامج التكنولوجية الحديثة كالخدمة المقدمة الالكترونية التي توفر الوقت والجهد وتقلل التكلفة، وذلك من خلال تقديم خدمات تتميز بصدق المعلومة وجودة التصميم والمحتوى وسرعة الاستجابة والتعامل والرد على الاستفسارات بالإضافة الخصوصية والأمان في المواقع الالكترونية لذا سنحاول من خلال هذا الفصل طرح أهم الأدبيات النظرية لكل من متغيرات الدراسة التي تتمثل في تقييم جودة الخدمة الالكترونية. وعليه سنتناول من خلال هذا الفصل المباحث التالية:

- المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتقييم جودة الخدمة الالكترونية
- المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لتقييم جودة الخدمة الالكترونية (الدراسات السابقة)

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتقييم جودة الخدمة الالكترونية

سنتعرف من خلال هذا المبحث لأهم الأدبيات النظرية لتقييم جودة الخدمة الالكترونية من خلال التعريف بجودة الخدمة وجودة الخدمة الالكترونية والتعرف على أهم مؤشرات تقييم جودة الخدمة بالإضافة لمجالات الخدمة الالكترونية وأساليب تقييم جودة الخدمة الالكترونية من خلال المطالب التالية.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للخدمة الالكترونية

سنحاول من خلال هذا المطلب التعرف على مفهوم كل من جودة الخدمة وجودة الخدمة الالكترونية.

الفرع الأول: مفهوم الخدمة الالكترونية

قبل التعرف على مفهوم جودة الخدمة الالكترونية لابد من التعريف بجودة الخدمة وأهم أبعادها.

1- تعريف جودة الخدمة

تعرف جودة الخدمة بأنها: "جودة الخدمات التي يتوقعها العملاء أو التي يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا المستهلك أو عدم رضاه وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمنظمات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها، وجودة الخدمة هي التركيز على احتياجات ومتطلبات وتوقعات العملاء، أي هي تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع التوقعات، وهي الفرق بين التوقعات والإدراكات وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل".¹

كما تعرف على أنها: "مجموعة من الأنشطة ينتج عنها تحسين الخدمة المقدمة لزبون ويمكن تقسيم هذه الأنشطة إلى أنشطة تتم قبل أداء الخدمة وأنشطة تتم عند الأداء".²

من المعروف عنه أن جودة الخدمة من الأساسيات التي تسبق رضا العملاء، وفي المقابل فإن رضا العملاء يؤثر على القرارات المستقبلية وإدراكه، وإن جودة الخدمة تعتبر شرطاً لإشباع رغبة العميل والاحتفاظ به، حيث إن جودة الخدمة تعبر عن معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمات مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة.³

كما عرفت جودة الخدمة بأنها: "قيام المنظمة بتصميم وتقديم خدماتها بشكل صحيح من أول مرة، أما إذا حدث خطأ غير مقصود في أداء بعض الخدمات وهو أمر محتمل، فكيف يمكنها أن تتغلب على هذا الموقف وتواجهه".¹

¹ إناس النوافلة، تقييم مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة، مجلة كلية التربية، العدد 163، الجزء الأول، جامعة الأزهر، أبريل لسنة 2015، ص 922.

² سميرة محمد أحمد، الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية، الطبعة الأولى، دار المسير للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 69.

³ علي سويلم الجازي، نظم المعلومات الاستراتيجية ودورها في تحسين جودة الخدمات الحكومية، دار الخليج للنشر والتوزيع، 2021، ص 74.

في حين هناك من عرفها على أنها: " جودة الخدمة هي انطباع الزبائن الكلي للتفوق النسبي او عدم التفوق فيما يخص المؤسسة وخدماتها ".²

وتعرف جودة الخدمة على أنها: " التفوق على توقعات الزبون، اي يقصد بجودة الخدمة في هذا التعريف بان المؤسسة تتفوق في خدماتها التي تؤديها فعليا على مستوى التوقعات التي يحملها الزبون تجاه هذه الخدمات ".³

يشير هذا التعريف، إلى ثلاث نقاط رئيسية هي:⁴

- جودة الخدمة المتوقعة

وهي تمثل توقعات الزبون لمستوى جودة الخدمة المقدمة، وتعتمد على حاجاته ورغباته، وخبراته، وتجاربه السابقة، وثقافته، واتصاله بالآخرين؛

- جودة الخدمة الفعلية

تتمثل في المستوى الفعلي لأداء الخدمة، فهي الجودة التي يشعر بها الزبون أثناء تجربة حصوله الفعلي على الخدمة.

- جودة الخدمة المدركة

هي الجودة التي يدركها الزبون عند قيامه بالمقارنة بين الجودة المتوقعة والجودة المجربة أو الفعلية، تعتبر جودة الخدمة المقدمة من أهم العوامل المؤثرة على درجة رضا الزبون، وتعد جودة الخدمة المقدمة مؤشرا تنافسيا تعتمد عليها المؤسسة في تدعيم مركزها التنافسي، وتحقيق أهدافها المرجوة.

¹ بن موسى أعمر، علماوي أحمد، جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية كمدخل لبناء مزايا تنافسية للبنوك الجزائرية، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 38، أوت 2019، ص 399.

² Jeoung – Hak Lee, Hyun – Duck Kim , **the Influence of Service Quality on Satisfaction and Intention**, Sport Management Review 14, 2011, P54.

³ نور محي الدين مجّد سعد الله، جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن، دراسة تكميلية لنيل درجة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، 2017، ص 47.

⁴ طويطي مصطفى، بوداود بومدين، نموذج العلاقة السببية بين جودة الخدمة المدركة وقيمة الزبون بما يعزز رضاه اتجاه المؤسسة، مجلة الإستراتيجية والتنمية، مجلد 08، العدد 15، جامعة غرداية، الجزائر، 30 ديسمبر 2018، ص 115.

الشكل رقم (01): جودة الخدمة

الزبون
الفعلي

المصدر: علي سويلم الجازي، نظم المعلومات الاستراتيجية ودورها في تحسين جودة الخدمات الحكومية، دار الخليج للنشر والتوزيع، 2021، ص 74.

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن جودة الخدمة تركز على مدى إدراك الزبون للأداء الفعلي من خلال مستوى الجودة التي توقعها الزبائن. من خلال التعاريف السابقة نستنتج تعريف جودة الخدمة على أنها: "مدى إدراك الزبون للخدمة التي تفوق توقعاته سواء كانت الخدمات المقدمة متوقعة أو مدركة أي التي يتوقعها الزبائن أو يذكرونها في الواقع الفعلي، حيث تسعى من خلالها المنظمة بتقديم خدماتها بشكل صحيح من أول مرة".

2- مؤشرات تقييم جودة الخدمة

حتى تقوم المؤسسة الخدمية بتقديم خدمة تتلاءم مع توقعات الزبائن وتلبي حاجاتهم، فعلى المؤسسة أن تتعرف على المعايير والمؤشرات التي يعتمد عليها الزبون في الحكم على جودة الخدمة المقدمة لهم، وتتمثل أهم المؤشرات التي يعتمد عليها في تفسير جودة الخدمة ما يلي:¹

1-2 الاعتمادية: وهي القدرة على تقديم خدمة تكون ما وعدت به المؤسسة أي أن تكون بشكل يمكن الاعتماد عليها، ويكون بدرجة مرتفعة من الدقة، فالزبون يتوقع أن تقديم خدمة له دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء كما تم وعده من قبل بالإضافة إلى اعتماده على مقدم الخدمة في أدائها.

¹ بوعنان نورالدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة، مذكرة ماجستير، تخصص علوم التسويق، فرع التسويق، قسم علوم التسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسويق، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2006-2007، ص 71-72.

2-2 مدى إمكانية الحصول على خدمة: وتتعلق بمدى قدرة ومحاولة المؤسسة تقديم الخدمة في الوقت الذي يريده الزبون وكذلك توفرها في المكان الذي يرغبه.

3-2 الأمان: وهو يعبر عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة ومن يقدمها كمثل درجة الأمان المترتبة عن استئجار شقة أو غرفة في فندق.

4-2 المصدقية: وتمثل في درجة الثقة التي يضعها الزبون في مقدم الخدمة أي الالتزام بالوعود التي يقدمها مثل ثقة المريض في الجراح بأنه لن يلحق به أضرار عند إجراء العملية.

4-2 درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات الزبائن(العاطفة): ويشير هذا المؤشر إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على فهم حاجات الزبون وتحديدها وتزويدها بالرعاية والعناية.

6-2 الاستجابة: وتتعلق بقدرة مقدم الخدمة على الاستعداد لتقديم الخدمة للزبون بشكل دائم وقدرته على تقديم الخدمة في الوقت الذي يحتاج إليها الزبون.

7-2 الكفاءة والجدارة: وتتعلق بمقدمي الخدمة من حيث مهارتهم وقدرتهم على التحليل والاستنتاج والمعرفة التي تمكنهم من أداء مهمتهم بشكل جيد.

8-2 الملموسية: وتشير إلى التسهيلات المادية المتاحة لدى المؤسسة الخدمية مثل المعدات ومظهر مقدمي الخدمة وأدوات ووسائل الاتصال معهم.

9-2 الاتصال: ويتعلق بمدى قدرة مقدم الخدمة على شرح خصائص الخدمة للزبون، والدور الذي يجب أن يلعبه الزبون للحصول على الخدمة المطلوبة كان يطلب من المريض إتباع مجموعة من الإجراءات والتعليمات قبل إجراء العملية الجراحية. في دراسة لاحقة تم دمج هذه المؤشرات في خمسة أبعاد رئيسية للجودة وهي (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة والضمان والتعاطف).

والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (01): مؤشرات تقييم الجودة الخدمة

المؤشر	الشرح
1- الملموسية	ظهور العنصر المادي حداثّة وجاذبية مظهر المؤسسة . مظهر العاملين . تسهيلات مادية إلخ .
2- الإعتمادية	أداء صادق القدرة على الوفاء بالوعد في الأجل المحدد . معلومات دقيقة وصحيحة. مصداقية الأداء وإمكانية الإعتماد على مؤهلات وكفاءات ومعارف
3- الإستجابة	السرعة والمساعدة إعلام العملاء بأجال الوفاء بالخدمة سرعة تنفيذ اللبعمالات . سرعة الرد على شكواي العملاء .
ثقة العملاء في المؤسسة	ضمان الحصول على الخدمة حسب الوعد . إنعدام الخطر والشك في تعاملات المؤسسة . أداء سليم من طرف الموظفين
الإهتمام بالعميل	فهم ومعرفة حاجات العميل . الوعي بأهمية العميل . ملائمة ساعات العمل مع إلتزاماته .

المصدر: بوعنان نورالدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة، مذكرة ماجستير، تخصص علوم التسيير، فرع التسويق، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2006-2007، ص 71- 72

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أهم مؤشرات جودة الخدمات هي الاعتمادية والملموسية والاستجابة والثقة أو الأمان والتعاطف من خلال الاهتمام بالعميل.

3- الخصائص الرئيسية لجودة الخدمة

تقسم الخصائص الرئيسية لجودة الخدمة إلى النوعين التاليين:¹

3-1 الجودة الفنية : Technical Quality:

يتطلب هذا النوع من الجودة والاعتماد على الموظفين ذوي الخبرات والمعارف المتميزة بالخدمات و إجراءاتها المتنوعة. و يلاءم هذا النوع الخدمات المصرفية المعقدة مثل: خطط التقاعد و المعاشات Pension Plans، حيث تعد المعرفة الفنية متطلبا رئيسيا واضحا.

3-2 الجودة الوظيفية functional Quality

يركز هذا النوع على المصادفة الخدمية والكيفية التي تقدم بها الخدمة، وهي تتطلب التفاعل النفسي بين المنظمة و زبائها و يجب أن تسعى إدارة المنظمة إلى تعزيز جودة خدماتها من خلال تحديد الهدف الإستراتيجي لجودة الخدمة، و متابعة احتياجات و توقعات الزبائن و قياس الجودة و رضا الزبون، و من ثم القيام بإعادة التنظيم حول الزبون، و تحديد الأدوار الجديدة لمديري و مشرفي المنظمة و تحقيق فوائد الإنتاجية و قياس و تخفيض تكاليف الخدمة المصرفية، و بناء قاعدة متينة لكسب ولاء الزبون.

4- تعريف الخدمة الالكترونية

تعتبر الخدمة الالكترونية شأنها شأن الخدمات الأخرى بما في ذلك الخدمات التقليدية مع فارق أساسي أنها خدمة على الشبكة، حيث تعتبر شكلاً من أشكال الخدمة الذاتية فبدلاً من تقديم الطلب إلى موظف في مكتب أو عبر الهاتف للحصول على معلومة أو أي استفسار يتم الحصول على الخدمة من خلال التفاعل الالكتروني المتبادل بين طالب الخدمة والحاسب الآلي من خلال وسيط "شبكة الكترونية" لذل ينبغي أن يلائم الخدمة الالكترونية حاجة ورغبة وتطلع وتوقع طالب الخدمة.²

تعرف الخدمة الالكترونية على أنها: "إنجاز الخدمات بطريقة معلوماتية تعتمد على الانترنت وفق ضروريات أمنية معينة تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة ويتمثل ذلك في استخدام التكنولوجيا لتحسين وتدير الشؤون العامة".³

¹ رعد الصرن، إدارة الجودة الشاملة (مدخل الوظائف والأدوات)، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2016، ص500.

² مؤمن عبد السميع حسن الخليلي، جودة الخدمات الالكترونية وأثرها على رضا المستخدمين، دراسة حالة على برنامج برق بلس غزة، مذكرة ماجستير إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2016، ص 11.

³ جواد بن قاسم، أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رضا متلقي الخدمة، دراسة تطبيقية في الهيئة العراقية للحسابات والمعلوماتية، جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة كلية التربية الأساسية، المجلد 22، العدد 39، 2016، ص 293.

من خلال التعاريف السابقة نستنتج تعريف للخدمة الالكترونية على أنها: " تلك الخدمات التي تعتمد بشكل كبير على الأنترنت وتكنولوجيا المعلومات في تقديمها لزيائنها".

الفرع الثاني: أهداف وأهمية الخدمة الإلكترونية

سنترك من خلال هذا الجزء لأهداف وأهمية تطبيق الخدمة الإلكترونية في المؤسسة

1- أهداف الخدمة الالكترونية

تتمثل أهداف الخدمة الإلكترونية فيما يلي:¹

- تقليص نفائص الخدمات التقليدية، كون الخدمات الالكترونية متوفرة 24/24 ساعة وبالتالي ربح الوقت لعدم الحاجة إلى التنقل للحصول في بعض الأحيان على معلومات بسيطة.
- تسمح بالحصول على خدمات ذات جودة أفضل مقارنة بالتقليدية وذلك نتيجة لتقليص أخطاء حجز المعلومات وإعادة حجزها نتيجة لإمكانية ملاءمة الاستمارة من طرف الشخص المعني عن بعد وبالتالي التقليل من الأخطاء الناتجة عن إعادة الحجز من طرف موظفي الإدارة المعنية.
- تساهم في تبسيط الإجراءات وتسهيلها وذلك بإعادة تصميم الإجراءات وتحسينها من خلال التقليل من مراحل الحصول على الخدمة أو الفترة اللازمة لذلك.

2- أهمية تطبيق الخدمة الالكترونية

إن تطبيق الخدمات بشكل الكتروني له أهمية كبيرة وضرورة ملحة، لما فيه من تيسير وتخفيف للأعباء، وتحسين في الخدمات المقدمة للمستخدمين، ولقد كرسست المؤسسات محل الدراسة جهودها في سبيل تطبيق الخدمات الإلكترونية وتقديم خدماتها بشكل إلكتروني لكافة المستخدمين، من أجل تحقيق العديد من المزايا والفوائد التي تكمن فيما يلي:²

- تبسيط الإجراءات المؤسسات واختصار الخطوات الكثيرة لتنفيذ المعاملات مما يؤدي إلى تقليل الجهد المبذول؛
- ربط المستخدمين من الخدمات مع الوزارات بوسائل إلكترونية تضمن سهولة التواصل فيما بينهم؛
- الحد من الاعتماد على الورق واستخدامه، وما يتعلق به من أعباء سواء في الحفظ أو التوثيق؛
- ضمان دقة البيانات وموثوقيتها مما يمنح المستخدم ثقة أكبر في استخدامها؛
- إمكانية أداء الأعمال عن بعد، مما يقلل الازدحام ويخفف الأعباء؛
- تسهيل الحصول على الخدمات والمعلومات في أي وقت؛

¹ نوفل حديد، حنان كريط، الخدمات العمومية في ضوء تطبيق الإدارة الالكترونية، دراسة تقييمية للخدمات الالكترونية بموقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، جامعة الجزائر، مجلة المؤسسة، العدد 06، 2017، ص 17.

² سناء مرزوق مجد شخيرة، دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة، دراسة تطبيقية على الوزارات الحكومية، قطاع غزة، مذكرة ماجستير في إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية غزة، 2017، ص 48.

- توفير خدمات أفضل للمستخدمين مبنية على أساس من الشفافية والمصداقية؛
- التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني؛
- زيادة مستوى الجودة في الخدمات؛
- توفير البيانات والمعلومات للمستخدمين بصورة فورية؛
- تحقيق السرعة المطلوبة مع تقليل التكلفة لإنجاز الأعمال؛
- مواكبة التقدم الهائل في العلوم والتكنولوجيا ووسائل التواصل؛
- القضاء على تعقيدات المعاملات اليدوية وما يصاحب ذلك من تنقل إلى أماكن عدة لإنجازها.

الفرع الثالث: متطلبات تطبيق الخدمات الإلكترونية

إن نظام تطبيق الخدمات الإلكترونية يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة لذلك حتى يتم تنفيذ ما هو مطلوب بدقة، وبالتالي يحقق النجاح والتفوق والآن سيؤدى خلاف ذلك إلى حدوث الفشل وسيسبب ذلك خسارة في الوقت والمال والجهد، ونعود عندها إلى نقطة الصفر، ولقد تناول معظم الباحثين المتطلبات بشكل انتقائي تحت عناوين متعددة، ونجاح نظام تطبيق الخدمات الإلكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات منها:¹

- البنية التحتية: إذ أن تطبيق الخدمات الالكترونية يتطلب وجود بيئة مناسبة وبنية تحتية جاهزة ومتطورة تتضمن شبكة حديثة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين الوزارات من جهة والمستخدم من جهة أخرى؛
- توافر الوسائل اللازمة لتطبيق الخدمات الإلكترونية والتي منها أجهزة الحاسوب الشخصية والمحمولة، وشبكات الهاتف وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو المحلية بأسعار معقولة يستطيع معظم الناس الحصول عليها؛
- انتشار مزودي خدمات الإنترنت بأسعار معقولة ومناسبة للجميع بحيث تسمح لأكثر عدد ممكن من المواطنين بالاشتراك من أجل الاستفادة من تطبيق الخدمات الإلكترونية في أقل جهد وأقصر وقت وأقل تكلفة ممكنة؛
- توفر الموارد البشرية المؤهلة والمتخصصة في مجال التكنولوجيا، فمع تزايد تحول الحكومات نحو تقديم خدماتها إلكترونياً، نمت الحاجة إلى الكوادر بشرية متخصصة في جانب تكنولوجيا المعلومات، مما وضع القطاع العام أمام تحديات تنافسية مع القطاع الخاص في الحصول على هذه الموارد؛
- وجود الدعم الإداري، حيث يمكن اعتبار اهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق الخدمات الإلكترونية في المؤسسات كافة أحد العوامل الأساسية والمساهمة في تحقيق نجاح تطبيق الخدمات الإلكترونية؛

¹ سناء مرزوق مجد شخبير، مرجع سبق ذكره، ص 50.

- توفر الأمن والخصوصية، فالأمن يعني اتخاذ بعض الإجراءات والسياسات لمنع الأفراد غير المسموح لهم بالدخول إلى الشبكة من الدخول إليها والعبث بمحتوياتها، وكذلك منعهم من تغيير وسرقة وتدمير المعلومات الموجودة على نظامها، أما الخصوصية فتعني المحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالأفراد والتي يتم جمعها وحفظها في أنظمة الحكومة الإلكترونية، وعدم السماح لغير المعنيين بها بالاطلاع عليها؛
- توفر المستوى المناسب من التمويل الذي يسمح بإجراء صيانة دورية للأجهزة، وتدريب كوادر الموظفين، والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات الإلكترونية، ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا، وتطبيق الخدمات الالكترونية على مستوى العالم؛
- سن القوانين والتشريعات التي تسهل تطبيق الخدمات الالكترونية وتنظم تعاملات الحكومة الالكترونية مع المواطنين بما يضمن حماية حقوق ومصالح الطرفين وخاصة في ظل التحديات التي يواجهها تطبيق النظم الإلكترونية في أداء الخدمات.

المطلب الثاني: مجالات الخدمة الالكترونية

سنحاول من خلال هذا الفرع التعرف على أهم مجالات الخدمة الالكترونية التي تمثلت في الحكومة الالكترونية، والتجارة الالكترونية والإدارة الالكترونية

الفرع الأول: الحكومة الالكترونية

سنتعرف من خلال هذا الجزء على الحكومة الالكترونية وأهميتها وأهم الأهداف ومتطلبات تطبيقها

1- تعريف الحكومة الالكترونية

تعرف على أنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات المرفقة والتواصل مع المواطنين".¹

يمكن أن تُعرف الحكومة الإلكترونية بأنها: "أي شكل من أشكال المعاملات التي يمكن أن تتم الكترونياً بين جهتين حكوميتين أو مجموعة جهات حكومية بعض البعض الآخر، أو بين المواطن وأي جهة حكومية على أي مستوى كدائرة الأحوال المدنية أو دائرة الضرائب كدفع فاتورة الكهرباء أو الماء أو استخراج شهادة ميلاد أو حتى ليدلي بصوته بالانتخابات".²

بناء على ما سبق يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية بأنها:

¹ توركان إبراهيم علي، الحكومة الالكترونية وأثرها على ابرام العقود الالكترونية، مجلة كلية القانون للعلوم القانونية والسياسية، المجلد 10، العدد 39، 2021، ص 448.

² فراس فليح حسن، تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية لدائرة الأحوال المدنية والدوائر ذات العلاقة في محافظة البصرة، مجلة كلية التربية للعلوم المصرفية، العدد 04، 2014، ص 174.

استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتغيير أسلوب العمل وأداء الخدمات سواء داخل المؤسسات الحكومية ذاتها أو في تعاملاتها مع المواطنين بما يمكن من تسيير إجراءات تقديم الخدمة بحيث تصبح أكثر كفاءة، فضلا عن تقديم كافة الاحتياجات من المعلومات للمواطنين عن الخدمات والقوانين واللوائح والتشريعات عبر شبكة الإنترنت، وبالتالي تشتمل الحكومة الإلكترونية على ثلاثة أبعاد: ¹

- **الأول: الخدمات الإلكترونية:** حيث يتم تقديم خدمات حكومية للمواطنين عن طريق شبكة الإنترنت؛
- **الثاني: الإدارة الإلكترونية:** باستخدام برامج وتطبيقات الحاسب ذات التقنية العالية لرفع كفاءة مستوى الأداء بما يمكن من تبسيط إجراءات سير العمل داخل الهيئات الحكومية بصورة تنعكس على سرعة وكفاءة الخدمة المؤداة؛
- **الثالث: التجارة الإلكترونية:** وهي عملية سداد مقابل الخدمات التي يحصل عليها المواطن مثل سداد فواتير التليفون، سداد مقابل الحصول على مستخرج شهادة الميلاد، سداد مخالفات المرور، إجراء مزايدات حكومية؛

2- أهداف الحكومة الإلكترونية: ويمكن أن نلخص أهداف الحكومة الإلكترونية بما يلي: ²

- التقليل من حدة التعقيدات الإدارية؛
- العمل على خفض التكاليف واختصار الوقت والجهد؛
- محاولة زيادة الشفافية ومحاربة الفساد والوساطة والمحسوبية؛
- تهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في موقعه العالمي؛
- تقليل الضغط على الخدمات من خلال توفير اللامركزية في تقديم الخدمات الحكومية.

3- أهمية الحكومة الالكترونية

لقد ازدادت أهمية الحكومة الإلكترونية في ظل التطورات الحديثة لثورة الاتصالات والمعلومات حتى باتت عنصرا جوهريا في إدارة التغيير وأصبحت ذات أهمية كبيرة فيما يتعلق بتوظيف المعرفة والاستفادة منها لتحقيق أهداف المؤسسات وتمثل أهمية الحكومة الإلكترونية من خلال العديد من الفرص والمزايا كما يلي: ³

¹ نوار علي مكطوف، متطلبات النجاح الحكومة الالكترونية والأبعاد المستقبلية، دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في دائرة الاتصالات ذي قار، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 21، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة واسط، 2016، ص 04.

² توركان إبراهيم علي، مرجع سبق ذكره، ص 449.

³ مها طالب نوح الياسري، عبد الرحمن مصطفى الملا، دور تطبيق الحكومة الالكترونية في الأداء المؤسسي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 24، العدد 109، 2017، ص 75.

- انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة أرباح المؤسسة، حيث تؤدي الحكومة الإلكترونية إلى خفض تكاليف المباني والأجهزة ورواتب العاملين والإجراءات الإدارية وذلك لتحويل أشكال المؤسسات من التقليدي إلى الالكتروني الذي يتطلب عمالة أقل ومواقع جغرافية محدودة مما نتج عنه زيادة في الأرباح؛
 - توجيه الإنتاج بحسب رغبة واحتياج المستهلكين وفقا لدقة المعلومات التي توفرها الحكومة الإلكترونية عن احتياجاتهم ورغباتهم؛
 - اتساع نطاق الأسواق التي تتعامل معها المؤسسة، مما يمكن الحكومة الإلكترونية من دخول أسواق جديدة، والاستحواذ على أكبر حصة في الأسواق سواء كانت محلية أول عالمية نتيجة لاختفاء الحواجز الجغرافية التي توفرها شبكات الاتصال الإلكترونية.
- ### 4- متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية

تعد عملية التغيير إلى الحكومة الإلكترونية عملية شاملة ومتشابكة، إذ تحتاج على أرض الواقع إلى توفير عدة متطلبات أساسية تشكل القاعدة التي يجب البدء بها بغية توفير الحد المناسب فيها، ليتمكن بعد ذلك البدء في مرحلة التحول نحو تطبيقات الحكومة الإلكترونية وإخراجها إلى حيز الواقع العملي إذ تؤكد على ضرورة توفير المتطلبات الفنية والتي تضم الجانب البرمجي و الجانب المادي، فضلا عن ضرورة توفير المتطلبات الإدارية و التنظيمية. فيرى بأن أهم متطلبات الحكومة الإلكترونية هي:¹

- التوجه الحقيقي نحو إنشاء الحكومة الإلكترونية.
- تكوين البنية التحتية للمعلومات.
- مرونة التنظيم الإداري للمنظمة.
- مجموعة المتطلبات القانونية.
- مجموعة المتطلبات الفنية.
- مجموعة الخدمات المساندة.

الفرع الثاني: ماهية التجارة الإلكترونية

سنتعرف من خلال هذا الجزء على التجارة الالكترونية وأهميتها وأهم الأهداف أدوات التجارة الالكترونية.

1- مفهوم التجارة الإلكترونية

يمكن تحديد طبيعة ومفهوم التجارة الإلكترونية من خلال اعتبارها عملية تتم بين طرفين من خلال وسيط إلكتروني، مع سداد الالتزام الناتج عن هذه العملية بشكل إلكتروني، مع التنويه لوضع التجارة الإلكترونية على اعتبار أنها أولى لبنات وضع أسس علم الاقتصاد الرقمي، وأنه حان الأوان للتظير لهذا العلم، مع وضع نظريات

¹ إيمان مرعي حسن، نجاد مصطفى القصيمي، متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في المنظمات العراقية، دراسة استطلاعية لآراء القيادات الإدارية في مديرية بلدية الموصل، مجلة الرافدين، المجلد 35، العدد 113، 2013، ص 16.

حديثاً قد تغير مجرى التجارة بصفة عامة، وقد تقضي على التجارة التقليدية بشكل خاص، وتغير من أساسيات نظرياتها المختلفة.¹

إنّ مفهوم التجارة الإلكترونية يشير إلى تسويق المنتجات عبر شبكة الإنترنت الدولية وتفرغ البرامج الإلكترونية دون الذهاب إلى المتجر أو إلى الشركة، وعلاوة على ذلك فإنّ التجارة الإلكترونية تشتمل على الاتصالات بين مختلف الشركات على المستوى المحلي أو الدولي، ممّا يسهل عملية التبادل التجاري ويزيد من حجمها.²

كما تعرّف التجارة الإلكترونية تتضمن استخدام تكنولوجيا المعلومات لتعزيز الاتصالات والصفقات مع جميع الأطراف ذوي المصالح مع الشركة مثل العملاء، الموردين، المؤسسات الحكومية، المؤسسات المالية، المديرين، الموظفين والجمهور.³

لذا فإنّ التجارة الإلكترونية هي تكنولوجيا التغير، أما الشركات التي تنظر إلى التجارة الإلكترونية كإضافة إلى طرق والأساليب القائمة لإنجاز الأعمال فإن احتمال انتفاعها واستفادتها من التجارة الإلكترونية سيكون ضعيفاً، والواقع أنّ التجارة الإلكترونية هي أسلوب تجاري يعتمد في نجاحه على قدرة الشركة على تسويق منتجاتها أو خدمات أو أفكار من خلال آليات مقنعة تسوق إلى عدة فئات تجسد الرضا وإشباع الحاجات والرغبات.⁴

2- أهداف التجارة الإلكترونية

تحقق التجارة الالكترونية مجموعة من الأهداف نذكر منها:⁵

- زيادة نطاق السوق وتجاوز الحدود الجغرافية والإقليمية أما السلع.
- زيادة معدلات الوصول إلى العملاء وبناء علاقات أقوى مع العملاء.
- تخفيض وتقليل تكاليف الإنتاج والتسويق.
- تحقيق السرعة في أداء الأعمال.
- البحث عن عملاء جدد والوصول إليهم وجذبهم للشراء.
- القيام بعمليات التسويق والبيع والشراء عبر الأنترنت.
- تقديم وتحسين الخدمات المقدمة للعملاء وتحسين الصورة الذهنية للمنشأة.

¹: رمضان على السيد معروف، التجارة الالكترونية في اليابان ومدى استفادة مصر منها، مكتبة جزيرة الورد، القاهرة، مصر، الطبعة الثانية 2012، ص 11

²: عبد القادر بربش، مجّد زيدان، دور البنوك في تطوير التجارة الإلكترونية، الملتقى الدولي حول التجارة الإلكترونية، كلية الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، يومي 6-7 مارس 2004، ص 12.

³: فؤاد الشيخ، مجّد سلمان عواد، المعوقات المدركة لتبني تطبيقات التجارة الإلكترونية في الشركات الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 01، العدد 01، مطبعة الجامعة الأردنية، الأردن، 2005، ص 03.

⁴: مجّد الفاتح محمود بشير المغربي، التجارة الإلكترونية، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2012، ص 10.

⁵: رمضان على السيد معروف، مرجع سابق ذكره، ص 18.

3- الأدوات الحديثة للتجارة الإلكترونية

تتوفر الأدوات المتعددة التي تتيح للمؤسسة والشركات والأفراد دخول عالم التجارة الإلكترونية وإدارة مواقع التجارة الإلكترونية، أو الاستخدام البسيط لشبكة الإنترنت في المجالات المختلفة التي تعود بالفائدة، وتنوع هذه الأدوات طبقاً لمستوى ونوع وحلول التجارة الإلكترونية وإمكانات الجهة للدخول إلى عالم التجارة الإلكترونية منها:

1

- استخدام البريد الإلكتروني Email.

- استخدام الأنترنت.

- إنشاء صفحات أو مواقع معلومات Web Site.

- إنشاء محل بيع أو المتجر الإلكتروني Electronic Store.

- إنشاء موقع تجارة إلكترونية Full Loop EC.

وهناك أيضاً العديد من أدوات التجارة الإلكترونية من أهمها:²

- الأدوات الخاصة بعرض السلع والخدمات مثل: الكتالوجات الإلكترونية، المراكز التجارية، الترويج عبر الأنترنت، الوسائط المتعددة... الخ.

- الأدوات الخاصة بتبادل الأعمال مثل: البريد الإلكتروني، تبادل المستندات إلكترونياً من خلال شبكة الاتصالات أو من خلال الأنترنت، التعاقدات الإلكترونية.

- الأدوات الخاصة بتسليم السلع مثل: كودالبار للترقيم، التبادل الإلكتروني لبيانات الشحن والجمارك والأقمار الصناعية وذلك لمتابعة خط سير الشحنات وتأمين وصولها.

- الأدوات الخاصة بخدمة قبل وبعد البيع مثل: كتيبات الصيانة الإلكترونية، التبادل الإلكتروني لطلبات قطع الغيار، التبادل الإلكتروني للتأمين.

- الأدوات الخاصة بنظم الدفع مثل: التحويلات الإلكترونية للأموال، التحويلات النقود الإلكترونية، المحافظ الإلكترونية، البطاقات الذكية.

الفرع الثالث: الإدارة الالكترونية

¹ : نجد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 193.

² : هبة مصطفى كافي، مرجع سبق ذكره، ص 102.

سنتطرق من خلال هذا الفرع لمفهوم الإدارة الالكترونية وخصائصها ومبادئها.

1- مفهوم الإدارة الإلكترونية

تعرف الإدارة الالكترونية بأنها "تلك الوسيلة التي تستعمل لرفع مستوى الأداء والكفاءة، وهي إدارة بلا أوراق لأنها تستعمل الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية، وهي إدارة تلي متطلبات جامدة وتعتمد أساساً على المعرفة".¹

ويقصد بالإدارة الإلكترونية (E-management): "تلك العمليات الإدارية القائمة على الإفادة من الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهدافها".²

كما يمكن تعريفها بأنها: "القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات لطلابها من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد بما يسهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء المؤسسي".³

إن الإدارة الإلكترونية هي: "استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة والمعلومات في تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية Teleservices ذات القيمة، والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة".⁴

في حين هناك من يعرفها على أنها: "منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المؤسسات باستخدام كل الوسائل الالكترونية، مثل: البريد الالكتروني والتحويلات الالكترونية للأموال، التبادل الالكتروني للمستندات والفاكس والنشرات الالكترونية، وأية وسائل الكترونية أخرى".⁵

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الإدارة الالكترونية على أنها: "مجموعة من العمليات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة والتي تعتمد على التقنية الإلكترونية في الممارسات الإدارية في المؤسسة بدلاً عن

¹ سالم بن سليم الغنيوصي، سالم سعد الهاجري، صعوبات تطبيق الإدارة الالكترونية بمدارس وزارة التربية والتعليم في كل من سلطنة عمان ودولة الكويت، مجلة دراسات العلوم التربوية، المجلد 43، العدد 02، 2016، ص537.

² منصور صالح محمد العبدى، تطبيق معايير الجودة الشاملة في الإدارة الإلكترونية بالجامعات اليمنية، مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية، المجلد 01، العدد 02، جوان 2019، ص 05.

³ طارق بن قسيمي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الإستشفائية العمومية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 02، العدد 02، ديسمبر 2017، ص28.

⁴ هيم الفيلكاوي، الحكومة الإلكترونية، مجلة الحرس الوطني الكويتي، العدد 19، السنة الخامسة، نوفمبر 2002، ص50.

⁵ حسين محمد الحسن، الإدارة الالكترونية المفاهيم الخصائص المتطلبات، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص41.

الطرق التقليدية، توفر خدمات بأقل جهد وأسرع وقت وأقل تكلفة من خلال التواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام وتمكينهم من الاستفادة من الخدمات الالكترونية المقدمة".

2- خصائص الإدارة الإلكترونية:

تتميز الإدارة الالكترونية بمجموعة من الخصائص نذكر منها:¹

- إدارة بلا ورق: حيث تتكون من الأرشيف الالكتروني والأدلة والمفكرات الالكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية؛
- إدارة بلا مكان: وتعتمد أساساً على الهاتف المحمول والمؤتمرات الالكترونية والعمل عن بعد؛
- إدارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة متواصلة وعلى مدار العام، ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد؛
- إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكة والمؤسسات التي تعتمد على صناعة المعرفة.

الإضافة إلى الخصائص السابقة يمكن أن نذكر ما يلي:²

- **السرعة والوضوح:** إن كثيراً من المعوقات الإدارية والعقبات التي ترسخت وبقيت لسنوات على حواجز البيروقراطية يمكن أن تتلاشى وتصبح ماضياً بفعل التحول إلى أسلوب الإدارة الالكترونية، في ظل الإدارة الالكترونية لن تجد تلك الأوراق التي يحتاج إنجازها إلى وقت طويل ليس إنجازها فحسب، بل نسخها أكثر من نسخة إذ استلزم الأمر، وحفظها وإرسالها إلى الجهة التي سببت في أمرها، ثم انتظار عودتها وإمكان تكرار ذلك مرات ومرات في حال وقوع خطأ ما، ربما البدء من جديد في حال ضياع تلك الأوراق وهذه كلها أمور ليست من نسخ الخيال بقدر ماهي واقع ومعاناة عاشتها المجتمعات البشرية، في ظل الإدارات التقليدية التي كانت تقف دائماً عاجزة عن تدليل شيء من هذا الواقع، وهي مشكلات أصبح بالإمكان تجاوزها في ظل السيطرة الإدارية الالكترونية على معلوماتها ومعاملاتها، وأيضاً ضمان سرعة إنجاز المعاملات الفائقة وإرسالها واستقبالها.

¹ عامر يوسف مجّد الكاشف، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل في المؤسسات الصحية الحكومية من وجهة نظر العاملين، دراسة حالة مستشفى رفيديا الجراحي، مذكرة ماجستير في التنمية البشرية وبناء المؤسسات، معهد التنمية المستدامة، كلية الدراسات العليا، جامعة القدس، 2016، ص 17.

² جيلالي بوزكري، الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة الأعمال والتسويق، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2015-2016، ص 48.

- **المرونة:** الإدارة الالكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكاناتها الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها متجاوزة بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، ما يعين الإدارة على تقديم كثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبدا بفعل تلك العوائق في ظل الإدارة التقليدية؛
- **الرقابة المباشرة والصادقة:** أصبح بإمكان الإدارة الالكترونية متابعة مواقع عملها المختلفة عبر شاشات والكاميرات الرقمية التي في وسعها أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية، وكذلك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور، وهكذا أصبح لدى الإدارة تلك الأداة المضمونة الصادقة التي تقيم بها أنشطتها وتتابع مواقعها باطمئنان بعيداً عن أسلوب المتابعة بالمدكرات والتقارير التي يرفعها الأفراد في الإدارات التقليدية بما يعرف عنها من مشكلات يأتي في مقدمتها انعدام الشفافية في كثير من الحالات.
- **السرية والخصوصية:** توفر الإدارة الالكترونية السرية والخصوصية للمعلومات المهمة لما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة وعدم اتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للنفاذ تلك المعلومات، فعلى رغم من الوضوح والشفافية الذي تتمتع بهما الإدارات الالكترونية إلا أنه ذلك لا ينطبق على مختلف الأنواع المعلومات، فهنا تتفوق الإدارة الالكترونية على الإدارة التقليدية، إذ أن قدرتها على الإخفاء والسرية أعلى، ولديها أنظمة منع الاختراق، ما يجعل الوصول إلى أسرارها وملفاتها المحجوبة أمراً بالغ الصعوبة.

3- أهداف الإدارة الالكترونية

- تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق العديد من الأهداف التي تعود على المنظمة بالكثير من الفوائد، وتصب في الهدف الرئيسي للمنظمات وهو رفع الإنتاجية وقد ذكر بعض الكتاب شيئاً من تلك الأهداف تتمثل فيما يلي:¹
- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية؛
 - تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها؛
 - تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة؛
 - تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها؛
 - تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة؛
 - توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى العاملين كافة؛
 - توفير البيانات والمعلومات للمستخدمين بصورة فورية؛
 - التعلم المستمر وبناء المعرفة؛
 - زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة الموارد كافة؛

¹ عبد الله بن سعيد آل دحوان، دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الالكترونية، دراسة مسحية على العاملين في رئاسة الهيئة الملكية للجيبيل وينبع، مذكرة ماجستير في الإدارة العامة، قسم الإدارة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود، 2008، ص25.

- توسيع نقاط توزيع المعلومات واتخاذ القرارات بصورة فورية؛
- تحقيق مرونة فعالة في منهجية تنفيذ الأنشطة والعمليات المترابطة فنيا ووظيفيا في داخل المنظمة؛
- التحرر من القيود البيروقراطية؛
- الإسهام في ديمقراطية التنظيم من خلال مشاركة المعلومات وبالتالي إزالة الفجوة التنظيمية بين الإدارة العليا والعاملين؛

وهناك من أضاف مجموعة من الأهداف للإدارة الالكترونية نذكر منها:¹

- خلق الفاعلية في الإدارة وتحسين مستوى العمليات الإدارية باستعمال التقنيات الحديثة؛
- إعادة تنظيم العمل الإداري وتأهيل الكوادر البشرية وتدريبهم على استعمال التقنيات الحديثة؛
- ترشيد القرارات المتعلقة بالعمل الحكومي وتقليص الازدواجية في الإجراءات المعقدة؛
- غرلة المعلومات وانتقاء ما ينفع للقيام بمبادرات واعدة.
- تخفيف الأعباء على المواطنين وتخفيض الجهد المطلوب لإنهاء المعاملات.
- تخفيف القيود البيروقراطية، والتقليل من عدد الأوراق المطلوبة لإنجاز المعاملات.
- تبسيط واختصار الإجراءات الإدارية.
- تدعيم الشفافية والعمل في وضوح تام

4- أهمية الإدارة الالكترونية

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها للإدارة كمصدر خدمات والمواطن والشركات كزبائن وعملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الإلكترونية أهمية كبيرة تستمدتها من هذا والتي تتمثل في:²

- تحسين مستوى أداء المؤسسات حيث تعمل الإدارة الإلكترونية على تحسين أداء المؤسسة وتقديم أفضل الخدمات التي من شأنها التأثير على كل الوظائف والأنشطة التي تمارسها تلك المؤسسة؛
- تحسين إجراء تقديم الخدمات ذلك أن الإدارة الإلكترونية تسهل الأعمال والمعاملات التي تقدمها المؤسسة للزبون بغية التواصل بين المؤسسة والزبون أو المتعاملين معها؛
- تساهم بشكل جيد في إزالة المعوقات والقيود الجغرافية وتعمل على تسهيل المعاملات من خلال التغطية الكبيرة لشبكة الاتصالات الإلكترونية؛
- تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء وذلك بفضل استخدام أساليب إلكترونية جديدة تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة، كما تساهم في توفير البيانات والمعلومات بشفافية ونزاهة تامة.

¹ حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقها في الدول العربية، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية فرع التنظيم السياسي والإداري، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2007، ص 17.

² أحمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الالكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2015، ص 30

المطلب الثالث: مدخل لتقييم جودة الخدمة الالكترونية

سنتعرف من خلال هذا المطلب لمفهوم جودة الخدمة الالكترونية وأبعادها.

الفرع الأول: تعريف جودة الخدمة الالكترونية

تعرف جودة الخدمة الالكترونية بأنها "الجودة المغروسة في الخدمة المقدمة عن طريق المواقع الالكترونية التي تم إنشائها في مواقع الانترنت والتي تهدف إلى تقديم الخدمات للزبائن والجودة فيها هو تعبير عن رأي الزبون المستفيد من الخدمة عن مدى نجاحها في خدمته".¹

تعرف جودة الخدمة الالكترونية بأنها "توفير الخدمة للعملاء بشكل الكتروني وملائمة مما يتوقعونه من الخدمة المقدمة إليهم باستخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة مع إدراكهم الفعلي للمنفعة التي يحصلون عليها نتيجة حصولهم على الخدمة".²

في حين هناك من يعرفها على أنها: "توفير الخدمة للعملاء بشكل إلكتروني".³

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف جودة الخدمة الالكترونية على أنها: توفير خدمة بشكل الكتروني توافقت توقعات ومدركات الزبائن وتقدم لهم منفعة".

الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمة الالكترونية

إن الخدمات الإلكترونية هي خدمات شأها شأن الخدمات التقليدية مع فارق أساسي وهو أنها خدمات على الشبكة، لهذا فإن العديد من أبعاد تقييم جودة الخدمات في البيئة المادية تكون مؤثرة بدرجة كبيرة في البيئة الافتراضية والجدول التالي يوضح أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية:⁴

جدول رقم (02) أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية

المؤلف	أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية
--------	--------------------------------

¹ أحمد طلال أحمد الأندلي، قياس جودة خدمة المواقع الالكترونية الحكومية وفق مقياس (NetQual) دراسة استطلاعية لآراء عينة من مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 15، العدد 46، الجزء 01، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، 2019، ص 94.

² محمد علاء، جودة الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها في رضا العميل، دراسة مقارنة بين فروع المصارف العامة والخاصة في مدينة حماة، مذكرة ماجستير، تخصص علوم مالية والمصرفية، جامعة تشرين، سورية، ص 5-6.

³ علاء محمد، أبي محمود، جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في رضا العميل، دراسة مقارنة بين فروع المصارف العامة والخاصة في مدينة حماة، مجلة جامعة البعث للعلوم الإنسانية، العدد 38، 2016، ص 05.

⁴ بوراس نادية، بوعشة مبارك، تحسين الخدمات الإلكترونية بالاعتماد على معايير الجودة، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، العدد 13، جوان 2017، ص 66.

الفصل الأول:..... الأدبيات النظرية والتطبيقية لتقييم جودة الخدمة الالكترونية

داهولكار (Dabholka, 1996)	تصميم موقع الواب، الموثوقية، التقديم، سهولة الاستعمال، المتعة والرقابة.
زيثامل وآخرون (Zeithaml et al, 2000_2002)	الكفاءة، الموثوقية، الأداء، الخصوصية، الاستجابة، التعويض، الاتصال، الأمن والتزويد.
يانج (Yang, 2001)	تصميم موقع الواب، الأمن والمعلومات.
ماسو ومادو (Macu et Madu, 2002)	الأداء، السمات، الهيكل، الجمالية، الموثوقية، قابلية الخدمة، الأمن، سلامة النظام، الثقة، الاستجابة، تميز وشخصه الخدمة، سياسة عرض الواب، السمعة، الضمان والاستدامة.
لويكونو وآخرون (Loiacono et al, 2002)	المعلومات، التفاعلية، الثقة، وقت الاستجابة، تصميم موقع الواب، التدفق، الابتكارية، الاتصالات المتكاملة والاستدامة.
يانج وجون (Yang et Jun, 2002)	تصميم موقع الواب، الأمن، الموثوقية، الاستجابة، قابلية الوصول والزبونية.
فيلد وآخرون (Field et al, 2004)	تصميم موقع الواب، الموثوقية، الأمن وخدمة الزبون.
كيم وستويل (Kim et Stoel, 2004)	مظهر الواب، التسلية، المعلومات، القدرة على الصفقات، الاستجابة والثقة.
لونج وماكميلون (Long et McMellon, 2004)	الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، الاتصالات والتزويد.
جوناريس وآخرون (Gonaris et al, 2005)	تصميم موقع الواب، المعلومات، الثقة، الاستجابة والشهرة.
إكسياوني وبريبوتوك (Xiaoni et Prybutok, 2005)	مراعاة الفروق الفردية، ملائمة الخدمة، جودة الموقع، المخاطرة، الرضا الالكتروني، القصد أو الغرض

المصدر: بوراس نادية، بوعشة مبارك، تحسين الخدمات الإلكترونية بالاعتماد على معايير الجودة، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، العدد 13، جوان 2017، ص 66.

تشير معطيات الجدول أعلاه أن أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية متعدد وتختلف حسب اختلاف وجهات النظر وحسب طبيعة المنظمة والخدمات المقدمة، ويمكن جمعها في الأبعاد الأساسية الآتية: الأبعاد المتعلقة بالموقع الإلكتروني، الأبعاد المرتبطة بالمعلومات التي يتضمنها، الأبعاد التي تهدف إلى خدمة العملاء والأبعاد المتعلقة بالأمن والخصوصية.

الفرع الثالث: أساليب تقييم جودة الخدمات الالكترونية

إن قياس جودة الخدمة إلى جانب التميز في تقديم جودة الخدمة يمثل الخطوة الأولى لفهم أداء الأعمال، مؤسسات كونها تواجه منافسة شديدة وتكاليف متقلبة وانخفاض في ولاء الزبائن وتكاليف باهظة الثمن للتكنولوجيا العالية، فهي بحاجة إلى أن تعرف كيف تحسن خدماتها، فالتحدي الذي تواجهه المؤسسات يتمثل في

التكاليف، زيادة الكفاءة، تحسين جودة الخدمة وزيادة رضا الزبائن، وهي أيضا بحاجة إلى خلق علاقات مصرفية جيدة مع زبائنها والمحافظة عليها. ومن بين المقاييس نذكر:¹

- مقياس Sitequal المطور من قبل Yoo et Donthu ؛

- مقياس IRSQ: المطور من قبل Swinder et al؛

- مقياس Etai Q: المطور من قبل Wolfinbarger et Gilly؛

- مقياس Webqual4: المطور من قبل Barnes et Vidgen؛

- أما في النطاق الفرنكوفوني فقد حدد بروسيل، صاحب مقياس جودة الخدمة الإلكترونية Netqual الذي يتضمن خمس أبعاد هي سهولة الاستخدام (الاستكشاف، البحث عن المعلومات)، جدوى البائع (احترام الالتزامات)، تصميم الموقع (القدرة على الإبداع، التفاعلية)، الأمن والسرية، الثقة واحترام الحياة الشخصية، وجودة المعلومة (الدقة، الجدوى، التفصيل).

تشير الدراسات إلى أن هناك نموذجين رئيسيين على مجموعة من المؤشرات التقييمية قابلة للتكييف أو التعديل حسب نوع الخدمة.

1- نموذج الفجوة

يطلق على نموذج جودة الخدمة (Service Quality) الذي يعرف اختصارا بـ (ServQual) ، تسميات أخرى هي : نموذج الفجوات (The Gaps Model). ويمكن التعبير عنها بالعبارة التالية:²

الزبائن توقعات للخدمة - الفعلي الإدراك = Servqul الخدمة جودة

هو محاولة لتقييم جودة الخدمة بالاعتماد على خمسة أبعاد، يمكن أن توجد فيها فجوات كبيرة في تقديم الخدمة، وتنطلق هذه الطريقة من حقيقة المنظمة من جهة والزبائن من جهة أخرى، الأمر الذي يطرح التساؤل لماذا تحصل بينهما فجوة؟ والإجابة ببساطة هي أن لكل طرف منهما تصورات وتوقعات مختلفة عن الآخر، وأن العلاقة بينهما لم تحظ بالاتصالات الملائمة ولم يتم تحديد أبعاد الخدمة والتصورات والتوقعات المتعلقة بها.

¹ عبد الجليل طواهر، جمال الهواري، محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الإلكترونية باستعمال مقياس Netqual ، دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 02، 2013، ص 114.

² زعباط سامي، جودة الخدمة كأداة لبناء رضا الزبون، مجلة البشائر الاقتصادية، العدد 05، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، جوان 2016، ص 83.

وحسب ما يرى مطورو النموذج، فإنه يظهر خمسة مصادر وهي:¹

الفجوة الأولى: وهي الفجوة بين توقعات الزبون وإدراك المنظمة نجد أن إدارة المنظمة ترى توقعات الجودة غير صحيحة، فقد لا تدرك دائما بدقة ورغبات الزبائن وكيفية حكم الزبون على مكونات الخدمة على مكونات الخدمة لأن المعلومات التي لديها غير صحيحة عن السوق وأتماط الطلب أم تفسيرها بصورة خاطئة.

الفجوة الثانية: وهي الفجوة بين إدراكات الإدارة لتوقعات الزبائن وتحديد درجة دقة المواصفات الخاصة بالخدمة تنتج عن تطابق للمواصفات الخاصة بالخدمة مع إدراك الإدارة للتوقعات.

الفجوة الثالثة: بين مواصفات جودة الخدمة وتقديم الخدمة، إذ أن المشكلات غير المنظورة أو الإدارة الرديئة يمكن أن تقود إلى إخفاق مقدم الخدمة بالإيفاء بمواصفات جودة الخدمة وهذا قد يكون بسبب الخطأ البشري ولكن أيضا العطل الميكانيكي للتسهيل.

الفجوة الرابعة: وهي فجوة بين تسليم الخدمة والاتصالات الخارجية للزبائن حول تسليم الخدمة، تظهر هذه الفجوة بين ما يتعهد المصرف تسليمه في الخدمة فعلا، وبين الاتصالات المناسبة والدقيقة والإعلان والعلاقات العامة التي لا تفي بالعرض أو التي تمثل بشكل خاطئ بالرغم من أهميتها في تسليم الخدمات التي يدرك الزبائن أنها عالية الجودة.

الفجوة الخامسة: فجوة بين الخدمة المدركة والخدمة المتوقعة تمثل هذه الفجوة المحصلة هي النهائية لجميع الفجوات السابقة إذ يتم على أساسها الحكم على جودة الخدمة ككل. أما أسباب حدوث هذه الفجوة فإنها تنتج إذا ظهرت إحدى الفجوات السابقة أو جميعها، لأن ظهور أي فجوة من هذه الفجوات يعني أن الخدمة يعني أن الخدمة لم تقدم توقعات الزبائن، وحتى تتمكن المنظمة من سد هذه الفجوة فإنه يتوجب عليها أن تسد جميع الفجوات.

2- نموذج الأداء الفعلي servperf:

يعرف هذا النموذج بـ "servperf" ظهر سنة 1992 وينسب إلى كل من الباحثين (Taylor Cronin &) و تمثل الجودة في إطار هذا النموذج مفهوما اتجاهيا يتصل بالرضا، كما أنه يرتبط بإدراك الزبون للأداء الفعلي للخدمة

¹ بارق برزان نجم ذباح الحيايلى، ندى عبد الباسط عبد الرزاق كشمولة، إمكانية تعزيز جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في ضوء تبني التسويق الرقمي، دراسة ميدانية في منافذ الكي كارد في محافظة الأنبار، مجلة الإدارة وعلوم الاقتصاد، المجلد 18، العدد 58، الجزء 02، جوان 2022، ص 100-101

المقدمة إذ يرفض هذا النموذج فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة، و يركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة، أي التركيز على إدراك الزبون للأداء الفعلي للخدمة، أي التركيز على إدراك الزبائن للأداء الفعلي للخدمة المقدمة. وعليه نلخص إلى أن نموذج الاتجاه كأسلوب لتقييم جودة الخدمة في المصاريف يتضمن الأفكار التالية:

أولاً: إن الأداء الفعلي للخدمة يحدد بشكل كبير تقييم الزبون لجودة الخدمة المقدمة فعليا من المصرف.

ثانياً: إن ارتباط الرضا بتقييم الزبون لجودة الخدمة يعتمد أساسا على الخبرة السابقة في التعامل مع المصرف.

3- نموذج E-servqual: في دراسة (Zeithaml, parasuraman, malhotra, 2002)

والتي بدأت بتصور لتقديم خدمات ذات جودة عالية عن طريق المواقع على شبكة الإنترنت، وتأطير ومناقشة المعايير أو الأبعاد التي يستخدمها الزبائن لتقييم جودة الخدمة الإلكترونية، أشارت الدراسات السابقة إجمالاً إلى أن جودة الخدمات الإلكترونية هي بناء متعدد الأبعاد، و على الرغم من أن مضمون ما يشكل جودة الخدمات الإلكترونية يختلف عبر الدراسات، فقد أظهرت جهود القياسات الموجودة في تلك الدراسات، المقارنة بين جودة الخدمة التقليدية وجودة الخدمات الإلكترونية، وتبين أن بعض أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية مشابهة لتلك التي في جودة الخدمات التقليدية، والبعض الآخر جديد كلياً أو تكون من مجموعات جديدة من السمات الفريدة في سياق المواقع على شبكة الإنترنت.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لتقييم جودة الخدمة الالكترونية (الدراسات السابقة)

سنحاول في هذا المبحث التعرض لأهم الدراسات السابقة التي لها علاقة مباشرة بمتغيرات الدراسة، وذلك قصد التعرف على المساهمات السابقة فيما يتعلق بموضوع الدراسة الحالية بالإضافة إلى إبراز ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة. من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية

يتناول هذا المطلب أهم الدراسات السابقة العربية على المستوى المحلي (جزائرية)، وعلى المستوى العربي التي لها علاقة بموضوع دراستنا:

الفرع الأول: الدراسات السابقة على المستوى المحلي (الجزائري)

الدراسة الأولى: بوعنان نور الدين¹، وفق الإشكالية: ما مدى تأثير جودة الخدمة المينائية في تحقيق رضا العميل؟ هدفت الدراسة إلى تقديم إطار نظري يحدد ويعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بالجودة باعتبارها مدخل إداري حديث، وقد ركزت بصورة أساسية على جودة الخدمات من حيث مؤشرات ونماذج قياسها، بالإضافة إلى التطرق إلى نظام الإصغاء للعميل كمصدر لمعرفة حاجات وتوقعات العملاء الذي يمكن من تحديد الأنشطة التي تؤدي إلى إرضاء العملاء، كما تم التطرق لطرق قياس رضا العميل لمعرفة درجة رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة من أجل إيجاد الأساليب الكفيلة لتحسين جودة الخدمات، وتمت الدراسة الميدانية بالمؤسسة المينائية لسكيكدة لتحليل مدى مساهمة عملية تقييم جودة الخدمات في تحقيق الرضا لدة العملاء حيث تم التطرق إلى نظام إدارة الجودة المطبق بالمؤسسة ومساهمته في تحقيق الجودة في الخدمات بالإضافة إلى التعرف على طرق الإصغاء للعميل المعتمدة في المؤسسة وكيفية قياس رضا العميل. وقد تبين من خلال الدراسة أن تقييم العملاء لجودة الخدمات من خلال المؤشرات الخاصة بالتقييم تختلف من عميل لآخر كما أن جودة الخدمة تعمل على تحقيق رضا العميل.

الدراسة الثانية: بوعبد الله صالح²، وفق الإشكالية التالية: ماهي الخدمة وماهي جودة الخدمة، وما هي مكوناتها؟ وكيف يمكن قياسها؟، هدفت الدراسة إلى استعراض أهم نتائج النقاش الدائر حول الموضوع ولفت الانتباه إلى ضرورة القياس كشرط أساسي لتحسين جودة الخدمات، وقد توصلت الدراسة إلى أنه أهمية قياس جودة الخدمة تأتي من أهمية الخدمات في حياتنا، ولكونها تخص قطاعا له دور متزايد في الاقتصاد الوطني، كما أن القياس هو خطوة ضرورية في أي عملية جادة وعلمية للتحكم في الجودة وتحسينها.

¹ بوعنان نورالدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة، مذكرة ماجستير، تخصص علوم التسويق، فرع التسويق، قسم علوم التسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسويق، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2006-2007.

² بوعبد الله صالح، قياس جودة الخدمة: مفاهيم وأدوات، مجلة العلوم الاقتصادية والتسويق والعلوم التجارية، العدد 02، 2009.

الدراسة الثالثة: عبد الجليل طواهرير، جمال الهواري¹، وفق الإشكالية: هل لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر موقع مؤسسة بريد الجزائر دور في تحقيق رضا الزبون باستعمال مقياس NetQual؟ هدفت الدراسة إلى معرفة دور جودة الخدمة الإلكترونية المقدمة عبر موقع مؤسسة بريد الجزائر، باعتبارها من بين المؤسسات العمومية الرائدة في قطاع البريد تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالجزائر خاصة في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية، في تحقيق رضا الزبون، وباستعمال أبعاد مقياس Netqual المعدل لقياس جودة الخدمة الالكترونية. ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: أن السبب الرئيسي لعدم معرفة الخدمات الإلكترونية الموجودة عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة هو ضعف السياسة الاتصالية للمؤسسة بصفة عامة، أن أكثر الخدمات طلبا من بين الخدمات الإلكترونية للمؤسسة هي معرفة الرصيد، والخدمة التي يأمل أغلي المستعملين الحصول عليها مستقبلا هي خدمة التحويل الإلكتروني، أظهرت نتائج الاستبيان أن هناك علاقة طردية بين أبعاد جودة الخدمة الالكترونية المقترحة مجتمعة ورضا المستعملين عن جودة هذه الخدمات.

الدراسة الرابعة: بوراس نادية، بوعشة مبارك²، وفق الإشكالية التالية: ما مدى الاعتماد على معايير تقويم جودة الخدمات لتحسين الخدمات الالكترونية؟ هدفت الدراسة إلى التعرف على معايير تقويم جودة الخدمات الإلكترونية، ولتحقيق هذا الهدف تم توضيح أهم المفاهيم المتعلقة بمجال الخدمات الإلكترونية من جهة وجود الخدمات من جهة ثانية، وبعدها تم التوسع في مفهوم الخدمات الإلكترونية ومعايير تقويمها، وخلصت الدراسة إلى أنه يمكن الاعتماد على مجموعة من المعايير لتقويم جودة الخدمات الالكترونية يمكن إجمالها فيما يلي:

- معايير جودة المعلومات: وتعلق بمعايير البساطة، الاكتمال، الدقة، والتحديث؛
- معايير جودة خدمة العملاء: تضم معايير الاعتمادية الميزات التفاعلية، الأداء الموثوق، والاستجابة، اللباقة، الاهتمام والقيمة المضافة؛
- معايير الأمن والخصوصية.

الدراسة الخامسة: بشرير عمران، تهمان مورا³، وفق الإشكالية: ما مدى مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات بوكالات المصارف العمومية والخاصة العاملة بمدينة البليدة؟، هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات المصارف من خلال بعض الوكالات العمومية والخاصة العاملة بمدينة البليدة، وذلك باستخدام استبيان وجه لعينة مكونة من 223 عميل من عملاء تلك الوكالات، ولقد بينت نتائج الدراسة أن جودة الخدمة المصرفية تتأثر بمستوى الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة،

¹ عبد الجليل طواهرير، جمال الهواري، محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الإلكترونية باستعمال مقياس Netqual، دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 02، 2013،

² بوراس نادية، بوعشة مبارك، تحسين الخدمات الإلكترونية بالاعتماد على معايير الجودة، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، العدد 13، جوان 2017.

³ بشرير عمران، تهمان مورا، أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على تحسين جودة الخدمات المصارف، دراسة حالة الوكالات العمومية والخاصة بولاية البليدة، معرف مجلة علمية محكمة، قسم العلوم الاقتصادية، العدد 20، جوان 2016.

وهذا حسب مختلف أبعاد الجودة، كما أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

الدراسة السادسة: نوفل حديد، حنان كريبط¹، وفق الإشكالية: كيف أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الخدمات العمومية التي تقدمها وزارة الداخلية والجماعات المحلية؟ هدفت الدراسة إلى تبيان تأثير الإدارة الالكترونية على بعض الخدمات العمومية التي تقدمها الوزارة وجماعاتها المحلية من خلال تحليل الموقع الإلكتروني الرسمي لها، والتي أصبح من الممكن الحصول عليها عبر الانترنت، وذلك بالتركيز على الخدمات الالكترونية الموجهة للمواطنين (A to C /A2C:Administration to Citoyen) ومن ثم تقييم نجاحها من وجهة نظرهم، وقد أظهرت نتائج الاستبيان أن الخدمات الإلكترونية التي توفرها الوزارة وجماعاتها المحلية والتي تتنوع بين خدمات إعلامية وخدمات تفاعلية وأخرى معاملات تحظى باستخدام واسع لدى المواطنين المستجوبين الذين ورغم رضاهم عنها إلا أنهم يرغبون في تطويرها وفي إثراء الموقع بخدمات إلكترونية جديدة.

الدراسة السابعة: غيشي عبد العالي²، وفق الإشكالية: ما مدى تقييم تقديم الخدمات الحكومية لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجزائرية؟ هدفت هذه الدراسة إلى تقديم تقريراً لدراسة رضا ونية (إرادة) مواصلة الاستخدام لخدمات الحكومة الإلكترونية من منظور مستوى الخدمة وجودتها ووجهة نظر المستخدم، حيث تم قياس جودة الخدمة من خلال موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجزائري (MESRS) من خلال عوامل الاعتمادية (الاستيفاء)، تصميم النظام، الدعم، جودة المعلومات، الرضا، فائدة الاستخدام نية الاستخدام، وهذا قد تم اقتراح نموذجي بحثي واختباره من خلال برنامج (lisrel)، وبناء على عينة مكونة من (391) فردا مستخدما لخدمات موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجزائري، وقد بينت النتائج أن لجودة خدمة ذلك الموقع تأثيراً على رضا المستخدمين وعلى مواصلة الاستخدام، وبناء على نتائج هذه الدراسة تم تقديم مضامين نظرية وإدارية (تطبيقية) بخصوص موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

الدراسة الثامنة: كريمة غياد³، وفق الإشكالية التالية: هل تؤثر جودة الخدمات الإلكترونية لمؤسسة بريد الجزائر ببلدية سكيكدة على رضا زبائننا؟، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الإلكترونية التي يقدمها موقع بريد الجزائر على رضا زبائنه المستخدمين للموقع الإلكتروني ببلدية سكيكدة، وذلك بالاعتماد على المقياس الفرنسي NETQUAL المصمم لقياس جودة الخدمات الإلكترونية بأبعاده، وتم اختيار عينة ملائمة من

¹ نوفل حديد، حنان كريبط، الخدمات العمومية في ضوء تطبيق الإدارة الالكترونية، دراسة تقييمية للخدمات الالكترونية بموقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، جامعة الجزائر، مجلة المؤسسة، العدد 06، 2017.

² غيشي عبد العالي، تقييم جودة خدمات الحكومة الإلكترونية من منظور تسويقي، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم التجارية، تخصص تسويق، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2015-2016.

³ كريمة غياد، أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبائن: دراسة على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر سكيكدة، مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة، المجلد 08، العدد 02، 2021.

مستخدمي الخدمات الإلكترونية لبريد الجزائر وعددها 80 فرداً وفقاً لطريقة العينة العشوائية، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستمارة كأداة لجمع البيانات. وأهم النتائج التي توصل إليها البحث هو رضا الزبائن عن الخدمات الإلكترونية المقدمة على موقع بريد الجزائر، وكان ترتيب لأهمية المتغيرات المؤثرة على رضاهم كالتالي: سهولة الاستعمال، تصميم الموقع، الأمن والسرية، جودة المعلومة.

الدراسة التاسعة: بلي زوييدة¹، وفق الإشكالية: ما مدى تأثير جودة الخدمات السياحية الإلكترونية على رضا الزبائن من الوكالات السياحية المعتمدة بالجزائر والمستخدمه لتطبيقات الأندرويد؟ هدفت الدراسة إلى قياس أثر جودة الخدمات السياحية الإلكترونية عبر تطبيقات الأندرويد على رضا الزبائن من الوكالات السياحية بالجزائر، تم استخدام المنهج الوصفي من خلال دراسة عينة من الوكالات السياحية بالجزائر بلغ عددها 240 وكالة من مختلف مناطق الوطن، وتم اختيارهم بأسلوب العينة العشوائية، وجاءت نتائج الدراسة يضبط المفاهيم نظريا والوصول إلى أن هناك علاقة إيجابية وقوية بين أبعاد متغيري الدراسة، إلا أنها توصلت أيضا إلى عدم دلالة بعد جودة المعلومات، وهو ما فسر على أن توفر المعلومات وشموليتها ودقتها وحدائتها في تطبيقات الأندرويد هو الدرجة الأولى من المسلمات ولا يمكن أن يخلو أي تطبيق من هذه الخصائص.

الفرع الثاني: الدراسات السابقة على المستوى العربي

الدراسة الأولى: سناء مرزوق مُجد شحير²، وفق الإشكالية: ما دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية؟ هدفت الدراسة إلى معرفة دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة، كما هدفت إلى معرفة واقع الخدمات الإلكترونية في الوزارات التي تقدم هذه الخدمات لفئة الموظفين الحكوميين وهي: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وزارة المالية، ديوان الموظفين العام في قطاع غزة، بالإضافة إلى توضيح الوسائل الواجب توفرها لتعزيز ونشر الثقافة التكنولوجية بين المستفيدين، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة بحثية لجمع البيانات اللازمة، وقد أجريت الدراسة على كافة أفراد مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (129) موظف باستخدام أسلوب الحصر الشامل نظراً لاقصار مجتمع الدراسة على مقدمي الخدمات الإلكترونية في الوزارات التي تقدم خدماتها مركزياً لكافة الموظفين الحكوميين، وقد تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS، لإجراء التحليلات الإحصائية التي تخص أغراض الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن هناك تفاوت من وجهة نظر مقدم الخدمة بين مستويات أبعاد الثقافة التكنولوجية لدى المستفيدين من الخدمات الإلكترونية المقدمة من الوزارات محل الدراسة، حيث احتل البعد الأخلاقي المرتبة الأولى بنسبة 71.67%، واحتل البعد الاجتماعي المرتبة الثانية بنسبة 67.66%، ثم جاء البعد المعرفي في المرتبة الثالثة

¹ بلي زوييدة، أثر جودة الخدمات السياحية الإلكترونية على رضا الزبائن مستخدمي تطبيقات أندرويد أمودجا، دراسة حالة عينة من الوكالات السياحية المعتمدة بالجزائر، أطروحة دكتوراه، شعبة العلوم التجارية، التخصص تسويق سياحي وفندقي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2021-2022.

² سناء مرزوق مُجد شحير، دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة، دراسة تطبيقية على الوزارات الحكومية، قطاع غزة، مذكرة ماجستير في إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2017.

بنسبة 66.86%، وأخيراً جاء البعد المهاري في المرتبة الرابعة بنسبة 66.77%، كما بينت الدراسة توفر وسائل للتعريف بالخدمات الالكترونية في الوزارات محل الدراسة تساهم في نشر الثقافة التكنولوجية بين المستفيدين مثل الموقع الالكتروني للوزارة ومواقع التواصل الاجتماعي والبريد الالكتروني وغيرها، وكذلك أظهرت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الثقافة التكنولوجية وتطبيق الخدمات الإلكترونية.

الدراسة الثانية: علاء مُجَد، أبي محمود¹، وفق الاشكالية: ما هو أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في رضا العميل في المصارف العامة والخاصة في مدينة حماة؟ هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في رضا العميل في كل من مصارف القطاعين العام والخاص في مدينة حماة، بالإضافة إلى معرفة الاختلاف في تقييم كل من جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ورضا العميل بين هذين القطاعين، وسعيًا لتحقيق أهداف البحث تم تصميم استبيان مكون من محاور الدراسة، وقد تم اعتماد على المنهج الاستكشافي في تصميم مقياس لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية يتلاءم مع طبيعة الخدمات الإلكترونية في البيئة المصرفية في سورية عامة وفي مدينة حماة خاصة، كما اعتمدت الدراسة على المنهج الاستنتاجي إذ تم وضع الفرضيات واختبارها بمجموعة من الاختبارات الإحصائية باستخدام برنامج spss20 وقد أظهرت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية تؤثر في رضا العميل إيجاباً في مصارف القطاعين العام والخاص، وكذلك فقد تبين أن مستوى رضا العميل كان متوسطاً في كلا القطاعين وهو أعلى في القطاع الخاص.

الدراسة الثالثة: مؤمن عبد السميع حسن الحلبي²، وفق الاشكالية: ما أثر جودة الخدمات الالكترونية على رضا المستخدمين لموقع برق بلس؟، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين، حيث تم الاستناد إلى نموذج ديلون وماكلين لنجاح نظم المعلومات ومن ثم بناء نموذج ومتغيرات الدراسة والذي يدرس العلاقة بين جودة المعلومات وجودة النظام وجودة الخدمة والدعم الفني والفوائد المتحققة والاستخدام مع الرضا، ثم تم تطبيق الدراسة على موقع برق بلس في غزة كدراسة حالة وتم توزيع الاستبانة على 400 من مستخدمي موقع برق بلس وتم استرداد 360 استبانة منها وقد أظهرت النتائج أن جميع العوامل متحققة في موقع برق بلس بنسبة (78.89%)، كما أظهرت أن جودة الخدمة من أهم العوامل تحققت في النظام، وأن آخر العوامل تحققت في النظام هو الدعم الفني، وأظهرت النتائج أيضاً أهمية المتغيرات المؤثرة على المتغير التابع وهو رضا المستخدمين على الترتيب: المنافع المتحققة من الموقع، ومن ثم الاستخدام، ومن ثم جودة الخدمة، ومن ثم جودة النظام ومن ثم جودة المعلومات وأخيراً الدعم الفني.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية

¹ علاء مُجَد، أبي محمود، جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في رضا العميل، دراسة مقارنة بين فروع المصارف العامة والخاصة في مدينة حماة، مجلة جامعة البعث للعلوم الإنسانية، العدد 38، 2016.

² مؤمن عبد السميع حسن الحلبي، جودة الخدمات الالكترونية وأثرها على رضا المستخدمين، دراسة حالة على برنامج برق بلس غزة، مذكرة ماجستير إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2016.

سنتعرف من خلال هذا المطلب لأهم الدراسات الأجنبية التي لها علاقة مع متغيرات الدراسة حسب مختلف مجالات الخدمة الالكترونية.

الدراسة الأولى: Mohammad Ali Alqudah, Leyla Muradkanli¹ بعنوان: لإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء الحكومة الإلكترونية في الأردن، وفق الإشكالية: هل تساهم الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الحكومة الإلكترونية؟... هدفت الدراسة إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية في نجاح الحكومة الإلكترونية في الدولة الأردنية، ذلك من خلال إصلاح الإدارة العامة لمواجهة التحولات الدولية وقوانين المنافسة العالمية في ظل انتشار ثورة الكترونية في كافة القطاعات التي تواجه تحديات أمام زيادة القدرة التنافسية للاقتصاد الوطني والاقتصاد العالمي، ما يلزم الدولة العمل بنظام الرقمنة في جميع القطاعات الإدارية باستخدام أحدث الوسائل الإلكترونية.

الدراسة الثانية: AL-Dhuwaih, A. & Maamari. A.² بعنوان: درجة استخدام الإدارة الإلكترونية بين مديري المدارس الحكومية وعلاقتها بجودة العمل الإداري في الخبر، وفق الإشكالية: إلى أي مدى يستخدم مديرو المدارس الإدارة الإلكترونية وما علاقتها بجودة العمل الإداري؟ هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مدى استخدام مديري المدارس الحكومية للإدارة الإلكترونية وعلاقتها بجودة العمل الإداري في الدراسة، حيث تم استخدام المنهج الوصفي والاستبيان على عينة من 38 مديراً، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود درجة عالية من استخدام الإدارة الالكترونية بمتوسط حسابي (3.99) وانحراف معياري (0.628) ودرجة عالية من الجودة الإدارية، كما بينت نتائج الدراسة أنه هناك علاقة ارتباط قوية بين الإدارة الإلكترونية وجودة العمل الإداري، وتشير النتائج الحاجة إلى التحسين المستمر في العمل الأداء من خلال زيادة الوعي بأهمية استخدام أجهزة الكمبيوتر والبرامج الالكترونية في زيادة التواصل الإداري بين الموظفين ومختلف المستويات الإدارية.

الدراسة الثالثة: Naif Hezam F Alruways³، بعنوان: أثر ممارسات الإدارة الإلكترونية في تحسين مستوى الخدمات الطبية في المستشفيات السعودية، وفق الإشكالية: هل يوجد أثر للإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات في المستشفيات السعودية؟ هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام ممارسات الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء وجودة الخدمات الطبية في المستشفيات السعودية في ظل أزمة كورونا، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك فوائد عديدة في توظيف الإدارة الإلكترونية في المستشفيات السعودية مثل ضمان الوصول السريع إلى المعلومات والمعرفة مقارنة بالمنافسين الآخرين، من خلال أفضل مشاركة

¹ Mohammad Ali Alqudah, Leyla Muradkanli, **Electronic Management and Its Role in Developing the Performance of E- government in jordan**, electronic Resarch Journal of Engineering ,Computer and Applied Sciences, Volume,03,2021.

² AL-Dhuwaih, A. & Maamari. A., **DEGREE OF ELECTRONIC MANAGEMENT USE AMONG PUBLIC SCHOOL PRINCIPALS AND ITS RELATIONSHIP TO THE QUALITY OF ADMINISTIVE WORK IN AL KHOBAR**, Journal of Entrepreneurship Education, Volume 23, Special Issue 2.2020.

³ Naif Hezam F Alruways , **THE effect of electronic management practices on improving the level of medical services in Saudi Hospitals**, Multi –Knowledge Electronic Comprehensive, Journal For Education And Science Publication (MECSj), Issue 36, 2020.

المعرفة وتجنب التكاليف الإضافية وتعظيم الربحية وتحقيق إيرادات سريعة النمو وأقصر وقت الوصول إلى الأسواق وتحسين العلاقات مع العملاء وفرص الأعمال الجديدة، وخلصت الدراسة إلى أنه هناك تأثيراً إيجابياً لتوظيف الإدارة الإلكترونية على الأداء والجودة من الخدمات الطبية في المستشفيات السعودية.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

سنحاول من خلال هذا المطلب مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة سواء العربية أو الأجنبية واستخراج أوجه الشبه والاختلاف بينهما.

الفرع الأول: عرض ملخص للدراسات السابقة

سنحاول من خلال هذا الجزء عرض موجز للدراسات السابقة من حيث عنوان الدراسة والباحث، سنة الدراسة والعينة وأدوات جمع البيانات، بالإضافة لأهم النتائج المتوصل إليها.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتقييم جودة الخدمة الالكترونية

الجدول رقم (03): ملخص الدراسات السابقة

عنوان الدراسة والباحث	السنة	العينة	الأدوات	المنهج	النتائج
1. بوعنان نورالدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة،	2007	مجموعة من العملاء	الاستبيان	المنهج الوصفي التحليلي	تبين من خلال الدراسة أن تقييم العملاء لجودة الخدمات من خلال المؤشرات الخاصة بالتقييم تختلف من عميل لآخر كما أن جودة الخدمة تعمل على تحقيق رضا العميل.
2. بوعبد الله الصالح، قياس جودة الخدمة: مفاهيم وأدوات	2009	هدفت الدراسة إلى استعراض أهم نتائج النقاش الدائر حول الموضوع ولفت الانتباه إلى ضرورة القياس كشرط أساسي لتحسين جودة الخدمات	الاستبيان	المنهج الوصفي التحليلي	وقد توصلت الدراسة إلى أنه أهمية قياس جودة الخدمة تأتي من أهمية الخدمات في حياتنا، ولكونها تخص قطاعا له دور متزايد في الاقتصاد الوطني، كما أن القياس هو خطوة ضرورية في أي عملية جادة وعلمية للتحكم في الجودة وتحسينها.
3. عبد الجليل طواهر، جمال الهواري، محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الإلكترونية باستعمال مقياس Netqual، دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر	2013	عبر موقع مؤسسة بريد الجزائر	الاستبيان	وباستعمال أبعاد مقياس Netqual المعدل لقياس جودة الخدمة الالكترونية	أظهرت نتائج الاستبيان أن هناك علاقة طردية بين أبعاد جودة الخدمة الالكترونية المقترحة مجتمعة ورضا المستعملين عن جودة هذه الخدمات.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتقييم جودة الخدمة الالكترونية

<p>4. بشرير عمران، تهمان مورا، أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف، دراسة حالة الوكالات العمومية والخاصة بولاية البليدة</p>	<p>2016</p>	<p>223 عملاء الوكالات محل الدراسة</p>	<p>الاستبيان</p>	<p>المنهج الوصفي</p>	<p>ولقد بينت نتائج الدراسة أن جودة الخدمة المصرفية تتأثر بمستوى الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة، وهذا حسب مختلف أبعاد الجودة، كما أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.</p>
<p>5. غيشي عبد العالي، تقييم جودة خدمات الحكومة الإلكترونية من منظور تسويقي</p>	<p>2016</p>	<p>بينة مكونة من (391) فردا مستخدما لخدمات موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجزائري</p>	<p>الاستبيان</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>وبناء على نتائج هذه الدراسة تم تقديم مضامين نظرية وإدارية (تطبيقية) بخصوص موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.</p>
<p>6. علاء مجد، أبي محمود، جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في رضا العميل، دراسة مقارنة بين فروع المصارف العامة والخاصة في مدينة حماة</p>	<p>2016</p>	<p>مصارف القطاعين العام والخاص في مدينة حماة</p>	<p>الاستبيان</p>	<p>المنهج الاستكشافي</p>	<p>وقد أظهرت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية تؤثر في رضا العميل إيجاباً في مصارف القطاعين العام والخاص، وكذلك فقد تبين أن مستوى رضا العميل كان متوسطاً في كلا القطاعين وهو أعلى في القطاع الخاص.</p>
<p>7. مؤمن عبد السميع حسن الحلبي، جودة الخدمات الالكترونية وأثرها على رضا المستخدمين، دراسة حالة على برنامج برق بلس غزة،</p>	<p>2016</p>	<p>360 من مستخدمي الموقع</p>	<p>الاستبيان</p>	<p>المنهج الوصفي</p>	<p>وقد أظهرت النتائج أن جميع العوامل متحققة في موقع برق بلس بنسبة (78.89%)، كما أظهرت أن جودة الخدمة من أهم العوامل تحققت في النظام، وأن آخر العوامل تحققت في النظام هو الدعم الفني،</p>

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتقييم جودة الخدمة الإلكترونية

<p>8. نوفل حديد، حنان كريبط، الخدمات العمومية في ضوء تطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة تقييمية للخدمات الإلكترونية بموقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية</p>	<p>2017</p>	<p>تبيان تأثير الإدارة الإلكترونية على بعض الخدمات العمومية التي تقدمها الوزارة وجماعاتها المحلية</p>	<p>الاستبيان</p>	<p>من خلال تحليل الموقع الإلكتروني الرسمي لها</p>	<p>وقد أظهرت نتائج الاستبيان أن الخدمات الإلكترونية التي توفرها الوزارة وجماعاتها المحلية والتي تتنوع بين خدمات إعلامية وخدمات تفاعلية وأخرى معاملات تحظى باستخدام واسع لدى المواطنين المستجوبين الذين ورغم رضاهم عنها إلا أنهم يرغبون في تطويرها وفي إثراء الموقع بخدمات إلكترونية جديدة.</p>
<p>9. سناء مرزوق محمد شخير، دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة، دراسة تطبيقية على الوزارات الحكومية، قطاع غزة</p>	<p>2017</p>	<p>عدد 129 موظف</p>	<p>الاستبيان</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن هناك تفاوت من وجهة نظر مقدم الخدمة بين مستويات أبعاد الثقافة التكنولوجية لدى المستخدمين من الخدمات الإلكترونية المقدمة من الوزارات محل الدراسة، حيث احتل البعد الأخلاقي المرتبة الأولى بنسبة 71.67%، واحتل البعد الاجتماعي المرتبة الثانية بنسبة 67.66%، ثم جاء البعد المعرفي في المرتبة الثالثة بنسبة 66.86%، وأخيراً جاء البعد المهاري في المرتبة الرابعة بنسبة 66.77%،</p>
<p>10. بورس نادية، بوعشة مبارك، تحسين الخدمات الإلكترونية بالاعتماد على معايير الجودة</p>	<p>2017</p>	<p>هدفت الدراسة إلى التعرف على معايير تقييم جودة الخدمات الإلكترونية</p>	<p>الاستبيان</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>وخلصت الدراسة إلى أنه يمكن الاعتماد على مجموعة من المعايير لتقييم جودة الخدمات الإلكترونية يمكن إجمالها فيما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> - معايير جودة المعلومات: وتتعلق بمعايير البساطة، الاكتمال، الدقة، والتحديث؛ - معايير جودة خدمة العملاء: تضم معايير الاعتمادية الميزات التفاعلية، الأداء الموثوق، والاستجابة، اللباقة، الاهتمام والقيمة المضافة؛ - معايير الأمن والخصوصية.

الفصل الأول:..... الأدبيات النظرية والتطبيقية لتقييم جودة الخدمة الالكترونية

<p>وأهم النتائج التي توصل إليها البحث هو رضا الزبائن عن الخدمات الإلكترونية المقدمة على موقع بريد الجزائر، وكان ترتيب لأهمية المتغيرات المؤثرة على رضاهم كالتالي: سهولة الاستعمال، تصميم الموقع، الأمن والسرية، جودة المعلومة.</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>الاستبيان</p>	<p>80 فردا</p>	<p>2021</p>	<p>11. كريمة غياد، أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبائن: دراسة على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر سكيكدة</p>
<p>وجاءت نتائج الدراسة يضبط المفاهيم نظريا والوصول إلى أن هناك علاقة إيجابية وقوية بين أبعاد متغيري الدراسة، إلا أنها توصلت أيضا إلى عدم دلالة بعد جودة المعلومات، وهو ما فسر على أن توفر المعلومات وشموليتها ودقتها وحدائتها في تطبيقات الأندرويد هو الدرجة الأولى من المسلمات ولا يمكن أن يخلو أي تطبيق من هذه الخصائص.</p>	<p>المنهج الوصفي</p>	<p>الاستبيان</p>	<p>عينة من الوكالات السياحية بالجزائر بلغ عددها 240 وكالة</p>	<p>2022</p>	<p>12. بلي زوييدة، أثر جودة الخدمات السياحية الإلكترونية على رضا الزبائن مستخدمي تطبيقات أندرويد أمودجا، دراسة حالة عينة من الوكالات السياحية المعتمدة بالجزائر</p>

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على الدراسة السابقة

الفرع الثاني: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

سنتعرف من خلال هذا الجزء لأهم أوجه التشابه والفروقات بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

أولاً: أوجه التشابه: تكمن أوجه التشابه في الدراسات السابقة أن:

- جميع الدراسات السابقة اعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات؛
 - معظم الدراسات حديثة الدراسة سواء المحلية أو العربية أو الأجنبية؛
 - وكذا من حيث المنهج استخدمت كل الدراسات السابقة المنهج الوصفي؛
 - تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها لموضوع جودة الخدمات الالكترونية من الجانب النظري؛
 - تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناوله لموضوع تقييم جودة الخدمة الإلكترونية من الجانب النظري؛
 - إن الدراسة الحالية تتفق مع الدراسات السابقة في تناولها لمتغيري الدراسة
- ثانياً: أوجه الاختلاف: هناك العديد من أوجه الاختلاف بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة من حيث الزمان والمكان والعينة، ونوع القطاع والنتائج، وسنحاول من خلال الجدول الموالي توضيح أوجه الاختلاف بينهما.

الجدول (04): أوجه الاختلاف بين الدراسات الحالية والسابقة.

الدراسات السابقة.	الدراسات الحالية.	المتغيرات
تمت في بيئة محلية وعربية وأجنبية كانت بين السنوات 2007-2016-2017-2021-حتى 2022	تمت الدراسة الحالية على موقع الالكترونية "الهناء".	من حيث المكان والزمان:
تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة وكانت متنوعة بين من دراسة حالة مؤسسة إلى دراسة 360 عامل	تم دراسة 100 مستخدمي الموقع الهناء	من حيث العينة:
كانت الدراسات السابقة بين العام والخاص.	قطاع خدمي	من حيث نوع القطاع:
اختلفت الدراسات السابقة من حيث الهدف.	تقييم مستوى جودة الخدمة الإلكترونية	من حيث الهدف:
اختلفت الدراسات السابقة من حيث النتائج.	مستوى تقييم جودة الخدمة الالكترونية من قبل مستخدمي الموقع الالكتروني الهناء مرتفع	من حيث النتائج:

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على الدراسات السابقة.

من خلال الجدول يتبين لنا أن هناك أوجه تشابه واختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، حيث أنّها اشتركت في دراسة أحد متغيرات الموضوع (تقييم جودة الخدمة الإلكترونية) وتشابه في المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان كأداة لجمع البيانات وجود اختلاف في عينة الدراسة والبيئة محل الدراسة.

الفرع الثالث: مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة والقيمة المضافة

أولاً: مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة

- أفادت الدراسات السابقة بحثنا في الكثير من المجالات وخاصة فيما يلي:
- الاستفادة من الدراسات السابقة في بناء متغيرات الدراسات القائمة حالياً.
 - إعطاء خلفية وإطار مفاهيمي لمتغيرات الدراسة من خلال التعرف على المصادر البحثية والنظرية والتطبيقية.
 - التعرف على أساليب تقييم جودة الخدمة الإلكترونية
 - ساعدتنا أيضاً في تحديد وبناء الإجراءات المنهجية مثل مجتمع البحث، عينة، نوعية الدراسة، المنهج.
 - المساعدة في الاطلاع على أساليب إحصائية المستخدمة في هذه الدراسات وتحديد الأساليب اللائقة لاختبار صحة الفرضيات الحالية.
 - الامام بالنتائج المتوصل إليها من الدراسات السابقة مكنا الانطلاق في الدراسة الحالية.

ثانياً: القيمة المضافة للدراسة

- من خلال القيام بهذه الدراسة ونظرنا إلى الدراسات السابقة توصلنا أن القيمة المضافة تتمثل فيما يلي:
- معرفة أهم الخدمات الإلكترونية المقدمة؛
 - التعرف على أهم أساليب تقييم جودة الخدمة الإلكترونية؛
 - التعرف على مفهوم وخصائص الخدمة الإلكترونية؛
 - معرفة مجالات تقديم الخدمة الإلكترونية؛
 - تميزت هذه الدراسة بأنها ليست نظرية فحسب، بل دراسة تطبيقية أيضاً.

خلاصة الفصل

حاولنا من خلال هذا الفصل أن بين أهم الأدبيات النظرية لتقييم جودة الخدمة الالكترونية من خلال عرض الإطار المفاهيمي للخدمة الالكترونية من مفهوم وأهداف وأهمية وأهم متطلبات تطبيق الخدمات الالكترونية، كما تم التعرف على مجالات الخدمة الالكترونية من الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية والإدارة الالكترونية، بالإضافة لأبعاد جودة الخدمة الالكترونية التي تتمثل بالموقع الإلكتروني، الأبعاد المرتبطة بالمعلومات التي يتضمنها، الأبعاد التي تهدف إلى خدمة العملاء والأبعاد المتعلقة بالأمن والخصوصية، وأهم أساليب ونماذج تقييم جودة الخدمة الالكترونية، ولمعرفة مدى تقييم جودة الخدمة الالكترونية تم اتخاذ موقع " الهناء " كدراسة تطبيقية وهذا ما سنتعرف عليه أكثر في الفصل التالي.



الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لمنصة
" المناء " الالكترونية



تمهيد:

بعدها تطرقنا في السابق إلى أهم المفاهيم المتعلقة بـ بتقييم جودة الخدمة الالكترونية من تعريف وأبعاد ومؤشرات ونماذج تقييمها، سنحاول من خلال هذا الفصل تبيان مستوى تقييم جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من قبل موقع "الهناء" الخاص بخدمات التي يقدمها الصندوق الوطني للعمال للأجراء CNAS للضمان الاجتماعي من وجهة نظري مستخدم الموقع "المؤمنين" وبغية تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم الاعتماد على الاستبيان الالكتروني كأداة لجمع البيانات وتحليلها، وعلى هذا الأساس قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- المبحث الأول: المبحث الأول: الإجراءات المنهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة
- المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة

خصص هذا المبحث لعرض الإجراءات المنهجية التي اتبعت في الدراسة الميدانية من أجل التوصل إلى إجابة عن تساؤلاتها والتحقق من صحة الفرضيات المستخلصة منها.

المطلب الأول: منهج الدراسة الميدانية للمجتمع والعينة

يمثل منهج الدراسة أساس الحصول على معلومات وبيانات دقيقة، والتوصل إلى نتائج موثوق فيها، ووضع توصيات قابلة للتطبيق، ويختلف منهج الدراسة الميدانية باختلاف موضوعها بحيث يستعين الباحث بالمنهج الذي يراه ملائماً لتقصي أبعاد الظاهرة المراد دراستها.

الفرع الأول: منهج الدراسة الميدانية

انطلاقاً من طبيعة موضوع الدراسة المتمثل في تبيان تقييم جودة الخدمة الالكترونية "الهناء" للمؤمنين لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS والأهداف التي نسعى إلى تحقيقها، تم اعتماد المنهج الوصفي والتحليلي القائم على جمع المعطيات والبيانات المتعلقة بالظاهرة موضوع الدراسة، وتحليلها وتفسيرها مع الربط بين متغيراتها للوصول إلى نتائج واقعية على اعتبار أن هذا المنهج يعتمد على دراسة المشكلة أو الظاهرة كما هي في الواقع وإعطاء صورة دقيقة وواضحة عنها.

الفرع الثاني: مجتمع الدراسة

يشير مجتمع الدراسة إلى مجموع الأفراد أو المشاهدات التي تشترك في مجموعة من الخصائص تهم موضوع البحث، ويشمل جميع المؤمنين لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS

الفرع الثالث: عينة الدراسة

قد يستحيل أو يصعب في كثير من الأحيان دراسة كل أفراد مجتمع الدراسة، وهذا هو الحال في بحثنا هذا وعلى هذا الأساس سيتم اعتماد أسلوب المعاينة أي اختيار جزء من مجتمع الدراسة وفق أسس علمية ومنهجية بحيث يكون ممثلاً للمجتمع الأصلي تمثيلاً صادقاً.

1- التعرف بعينة الدراسة

تم توزيع الاستبيان على عينة الدراسة بشكل الالكروني للمؤمنين لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS على مستوى ولاية ورقلة وقدرت حجم عينة الدراسة بـ 100 فرد ليتم تحويلها للمعالجة الإحصائية ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss الإصدار 25.

2- التعريف بالموقع الالكتروني " الهناء "

تعتبر خدمة "الهناء" الالكترونية من خدمات الصندوق الوطني للعمال الأجراء، حيث يمكن اللوج إليها من خلال موقع CNAS، وهي خدمة موجهة للعمال الأجراء المؤمن لهم اجتماعيا للحصول على الخدمات التي يقدمها الصندوق الوطني للعمال الأجراء وذلك عن بعد وأهم هذه الخدمات الالكترونية:

- الحصول على شهادة الانتساب؛
 - متابعة تعويض المنتجات الصيدلانية؛
 - الحصول على بيان التعويضات اليومية الخاصة بالتأمين على المرض والأمومة؛
 - الحصول على شهادة الأحقية في الأداءات الخاصة بالمؤمن لهم اجتماعيا وذوي حقوق؛
 - إيداع الشكاوى؛
- التسجيل في فضاء الهناء يسمح للمؤمن له اجتماعيا من الاطلاع على ملفه عبر الانترنت دون عناء التنقل لياكل الدفع كما يمكن من استخراج شهادة الانتساب وشهادة الاحقية في الاداءات وغيرها من البيانات المهمة المعلومات المطلوبة للتسجيل على فضاء هناء عبر الموقع الالكتروني له <https://elhanaa.cnas.dz> :

لابد من:

- الاسم واللقب
- رقم الضمان الاجتماعي
- تاريخ ومكان الازدياد
- البريد الالكتروني
- رقم الهاتف
- انشاء كلمة سر

المطلب الثاني: أداة الدراسة الميدانية والمقياس المستخدم

تتمثل أداة جمع البيانات المستخدمة في هذه الدراسة والمقياس المستخدم فيما يأتي:

الفرع الأول: اداة الدراسة الميدانية

تمثل ادوات الدراسة الميدانية الوسائل التي تسمح بجمع البيانات من أرض الواقع، ولقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية في هذه الدراسة على اعتباره الوسيلة الأنسب لنوعها خاصة فيما يتعلق بالوصول إلى أفراد المجتمع.

وللوصول بالاستبيان إلى شكله النهائي الذي جعل منه أداة موثوق بها ولضمان دقة النتائج تم التركيز على احترام الشروط التالية:

- تحديد الأهداف المطلوبة من الاستبيان في ضوء موضوع البحث ومشكلته؛
- تحويل الأهداف إلى أسئلة وبالتالي إعداد فقرات الاستبيان التي تقيس أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع؛
- مراعاة الشروط العلمية في بناء الاستبيان، وبخاصة أن تكون الأسئلة متعلقة بموضوع وإشكالية الدراسة حيث تم الاستعانة في ذلك بجمل من الدراسات السابقة؛
- مراعاة البساطة والوضوح في أسلوب ولغة أسئلة الاستبيان لتسهيل فهمها من طرف المستجوبين خاصة وأن توزيعه تم بطريقة إلكترونية؛
- إخراج الاستبيان في مسودة أولية على ضوء الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة، وعرضه على عدد من المتخصصين والمحكمين من أجل اختبار صدقه والتأكد من شموله لموضوع البحث وكفايته للإجابة عن إشكاليته وتحقيق أهدافه، ونتج عن هذه المرحلة مجموعة من الملاحظات أخذت بعين الاعتبار عند التصميم النهائي للاستبيان؛
- إخراج الاستبيان في صورته النهائية أخذا بعين الاعتبار ملاحظات المحكمين.

الفرع الثاني: تصميم الاستبيان

من أجل اختبار فرضيات الدراسة تم تصميم الاستبيان وصياغة عباراته بالاستعانة بالمعلومات الواردة في الجانب النظري، والاسترشاد ببعض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وتضمننا لاستبيان جزئين كالتالي :

● محاور الدراسة

المحور الأول: تقييم جودة الخدمة الالكترونية احتوى على 21 عبارة وتم تقسيمه للأبعاد التالية:

- البعد الأول: يقيس بعد الاعتمادية احتوى على 4 عبارات
- البعد الثاني: يقيس بعد الملموسية (التصميم) احتوى على 5 عبارات
- البعد الثالث: يقيس الاستجابة احتوى على 4 عبارات
- البعد الرابع: يقيس الأمان احتوى على 4 عبارات
- البعد الخامس يقيس التعاطف احتوى على 4 عبارات
- المحور الثاني: رضا المؤمنين " مستخدمى موقع الهنا" احتوى على 9 عبارات

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لمنصة "الهناء" الالكترونية"

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي وهو من أكثر المقاييس شيوعاً بالنسبة لنوع الدراسة، ويقوم على إعطاء مفردات العينة امكانية التعبير على موافقتهم من عدمها على أساس سلم متدرج من غير موافق بشدة (1) إلى موافق بشدة (5)، على أن يتم إسناد لكل خيار من مختلف هذه الخيارات أوزان متباينة تعكس التدرج في مستوياتها، ويوضح الجدول الموالي درجات الموافقة حسب مقياس ليكرت الخماسي.

الجدول رقم(05): درجات الموافقة حسب مقياس ليكرت الخماسي

درجة الموافقة	البيانات	مجال المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	1	[1.80-1.00]
غير موافق	2	[2.60-1.81]
محايد	3	[3.40-2.61]
موافق	4	[4.20-3.41]
موافق بشدة	5	[5.00-4.21]

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على المرجع: محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص. 23.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن مقياس ليكرت الخماسي قسمت لخمس مجالات المجال الأول من [1.80-1.00] الذي يمثل درجة موافقة " غير موافق بشدة"، يليه مجال من [2.60-1.81] الذي يمثل غير موافق في حين المجال من [3.40-2.61] الذي يمثل درجة موافقة " محايد" أما المجال من [4.20-3.41] يمثل درجة موافقة " موافق" في حين المجال من [5.00-4.21] يمثل درجة موافق " موافق بشدة"

الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية والاختبارات المرتبطة بأداة الدراسة

سنتعرف من خلال هذا الجزء لأهم الأساليب الإحصائية المستخدمة في المعالجة الإحصائية للدراسة بالإضافة للاختبارات المرتبطة بأداة الدراسة كل من صدق المحكمين وثبات والاتساق الداخلي للاستبيان

1- الأساليب الإحصائية المستخدمة

تختلف الأساليب الإحصائية المستخدمة باختلاف الهدف من استخدامها، ومن الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة نذكر:

- التكرارات والنسب المئوية: للتعرف على الصفات الشخصية لعينة الدراسة وتحديد إجابات مفرداتها تجاه عبارات أبعاد المحاور الرئيسة التي تضمنها استبيان الدراسة؛
- معامل ارتباط بيرسون: بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وذلك لتقدير الاتساق الداخلي للأداة الدراسة؛
- معامل ألفا كرونباخ: لقياس ثبات أداة الدراسة؛

- المتوسط الحسابي: لتحديد مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات مفردات عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، وترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي؛
- الانحراف المعياري: للتعرف على مدى انحراف إجابات مفردات العينة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسط الحسابي، كما يوضح الانحراف المعياري التشتت في إجابات مفردات العينة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة إلى جانب المحاور الرئيسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر كلما تركزت الإجابات وانخفض تشتتها، حيث أنه وفي الحالة التي يكون فيها الانحراف المعياري مساويا للواحد الصحيح أو أكبر منه فهذا يعني عدم تركيز الإجابات وتشتتها أما كون الانحراف المعياري أقل من الواحد الصحيح فهذا معناه على العكس تركيز الإجابات وعدم تشتتها؛ هذا ويمكن الاستفادة من الانحراف المعياري في ترتيب العبارات حسب المتوسط الحسابي لصالح العبارات الأقل تشتتا عند تساوي المتوسط المرجح؛
- الانحدار البسيط وذلك للتحقق من نوع وقوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وقد تم التحقق من توافر الشروط اللازمة لإجراء التحليل وكذا التحقق من النموذج المتحصل عليه؛

المطلب الثالث: الاختبارات المرتبطة بأداة الدراسة

يمكن التعرف على صدق وثبات الاستبيان الأداة المستخدمة في الدراسة، باستخدام عدة اختبارات ندرجها فيما يلي:

الفرع الأول الصدق الظاهري

يهدف اختبار الصدق الظاهري للاستبيان والتأكد من مدى صدقه وشموله للموضوع قيد الدراسة، وكذلك مدى دقة صياغة عبارات الأبعاد ودرجة ملائمتها لأهداف الدراسة تم عرضه على عدد من المحكمين أساتذة متخصصين في علوم التسيير، الموارد البشرية والإحصاء (أنظر الملحق رقم 01 إدراج ملحق بعنوان: قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان)، وقد تم إعادة النظر في بعض عبارات الاستبيان في ضوء التعديلات المقترحة من طرفهم.

الفرع الثاني الصدق الاتساق الداخلي والبنائي لفقرات وأبعاد الدراسة

حتى تتمكن من معرفة الصدق البنائي لأداة الدراسة تم حساب مصفوفة الارتباط بين عبارات الاستبيان والدرجة الكلية للمحور التابعة له من جهة ومعدل الاستبيان الكلي من جهة أخرى.

1-الصدق البنائي لفقرات جودة الخدمة الالكترونية

يبينه الجدول الموالي:

الجدول رقم (06): معامل بيرسون بين أبعاد المحور الأول و معدل عبارات الاستبيان الكلي

مستوى الدلالة	معامل ارتباط بيرسون	أبعاد جودة الخدمة الالكترونية
0.000	0.608**	البعد الأول: يقيس بعد الاعتمادية
0.000	0.725**	- البعد الثاني: يقيس بعد الملموسية (التصميم)
0.000	0.779**	- البعد الثالث: يقيس الاستجابة
0.000	0.513**	- البعد الرابع: يقيس الأمان
0.000	0.793**	- البعد الخامس يقيس التعاطف
0.000	0.909**	المحور الأول: جودة الخدمة الالكترونية
0.000	0.939**	المحور الثاني: رضا المؤمنين " مستخدمى موقع الهناء "

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول يتبين أن معاملات الارتباط بين أبعاد المحور الأول والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان دالة عند مستوى دلالة (0.000)، أي أن مستوى الدلالة لكل بعد أقل من (0.05)، وهذا يدل على أن فقرات الاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه. كما يتبين لنا أنه هناك ارتباط بين محاور الدراسة

الفرع الثالث: اختبار ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات الأداة مدى إمكانية أن تعطي هذه الأداة نفس النتائج لو تم إعادة توزيعها لأكثر من مرة في ظل نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى مدى إمكانية الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير في حالة ما إذا تم إعادة توزيعه على مفردات العينة عبر فترات زمنية معينة واختبار ثبات استبيان الدراسة الميدانية تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ الذي يعبر عن درجة الاتساق الداخلي والجدول التالي يبين نتائجه.

الجدول رقم (07): معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	محاور الدراسة
0.810	21	المحور الأول: تقييم جودة الخدمة الالكترونية
0.721	09	المحور الثاني: رضا المؤمنين " مستخدمى الموقع الهناء "
0.867	30	الاستبيان ككل

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

توضح نتائج الجدول أعلاه معاملات الثبات الجزئية، حيث نلاحظ أنها حققت نتائج ممتازة في كل المحاور بتجاوزها القيمة المقبولة إحصائيا لمعامل ألفا (0.6)، حيث تراوحت قيم اختبار ألفا كرونباخ ما بين (0,721-0,867)

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لمنصة "الهناء" الالكترونية"

0,810) ما يشير إلى وجود علاقة اتساق وترابط جيد بين عبارات الاستبيان؛ كما نلاحظ من الجدول أن معامل الثبات الكلي للاستبيان بلغ قيمة (0,867) وهي تدل على ثبات ممتاز لأداة الدراسة. وبالتالي يمكن القول بأن استبيان الدراسة الميدانية يتمتع بالاتساق الداخلي والثبات.

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

للتعرف على الاتجاه العام لإجابات مفردات عينة الدراسة حول أ تقييم جودة الخدمة الالكترونية "الهناء" للمؤمنين لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري لكل لإجابات عينة الدراسة. والنتائج مبينة في الجداول الموالية.

المطلب الأول: عرض وتحليل لإجابات أفراد العينة على عبارات محاور الدراسة

للتعرف على الاتجاه العام تقييم جودة الخدمة الالكترونية "الهناء" للمؤمنين لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري لكل لإجابات عينة الدراسة. والنتائج مبينة في الجداول الموالية.

الفرع الأول: عرض وتحليل عبارات المحور الأول " تقييم جودة الخدمة الالكترونية"

سنتطرق من خلال هذا الجزء لعرض كل بعد من أبعاد جودة الخدمة الالكترونية كما يلي.

1- عرض وتحليل نتائج البعد الأول الاعتمادية

سنتطرق من خلال هذا الفرع لعرض وتحليل نتائج البعد الأول الاعتمادية

جدول رقم (08): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول للمحور الأول

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	0,651	4,02	1. يعمل الموقع على توفير المعلومات بشكل تفاعلي من حيث الكتابة
مرتفع	0,666	4,00	2. يسهل الموقع على للمؤمنين معرفة علاماته من خلال قاعدة بيانات واضحة و بسيطة
مرتفع	0,917	3,69	3. يتميز الموقع الالكتروني بمنشورات مدونة على موقع الويب ومحركات البحث التي تساعد المؤمنين في الوصول اليه
متوسط	0,995	3,28	4. يقدم الموقع الهناء معلومات عن الخدمات بفيديوهات قصيرة
مرتفع	0,537	3,74	البعد الأول: الاعتمادية

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لمنصة "الهنا" الالكترونية"

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الأول: الاعتمادية وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.74) وبدرجة تطبيق مرتفعة، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.40 إلى 4.20 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الأول موافقون عليها بدرجة (مرتفعة)، فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.28 - 4.02)، حيث "العبارة رقم 01 المرتبة الأولى" بمتوسط حسابي (4.02) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أن الموقع يعمل على توفير المعلومات بشكل تفاعلي من حيث الكتابة، أما "العبارة رقم 02 جاءت بالمرتبة الثانية وبتوسط حسابي (4.00) ما يؤكد بدرجة مرتفعة أن الموقع سهل على للمؤمنين معرفة علاماته من خلال قاعدة بيانات واضحة و بسيطة، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " يتميز الموقع الالكتروني بمنشورات مدونة على موقع الويب ومحركات البحث التي تساعد المؤمنين في الوصول إليه" بمتوسط حسابي (3.69)، في المرتبة الرابعة نجد العبارة رقم 04 بمتوسط حسابي (3.28) أي يقدم الموقع الهنا معلومات عن الخدمات بفيديوهات قصيرة حسب أهميتهم النسبة.

2- عرض وتحليل نتائج البعد الثاني الملموسية

سنترك من خلال هذا الفرع لعرض وتحليل نتائج البعد الثاني الملموسية

الجدول رقم (09): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني للمحور الأول

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	0,774	3,84	5. يوفر الموقع الالكتروني التصميم الجيد والمنظم لكل الفئات المؤمنة
مرتفع	0,842	3,59	6. يتميز الموقع الالكتروني بتصميم جذاب وحديث من حيث الألوان والصور و طرق العرض
مرتفع	0,885	3,62	7. يملك الموقع لوحات وروابط ارشادية الكترونية لكل الفئات المؤمنة
متوسط	0,936	3,25	8. يقدم الموقع الالكتروني البيانات بطريقة مرئية "الانفوغرافيك" (مؤشرات سمعية بصرية
مرتفع	0,921	3,60	9. يستخدم الموقع قوالب ونماذج لمساعدة الفهم وتوفير الوقت للمستخدمين
مرتفع	0,501	3,58	البعد الثاني: : تصميم/ الملموسية

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثاني: تصميم، الملموسية وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.58) وبدرجة تطبيق مرتفعة، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.40 إلى 4.20 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثاني موافقون عليها بدرجة (مرتفعة)، فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.25 - 3.84)، حيث "العبارة رقم 05 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.84) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنه يوفر الموقع الالكتروني التصميم الجيد والمنظم لكل الفئات المؤمنة، أما "العبارة رقم 07 جاءت بالمرتبة الثانية وبتوسط حسابي (3.62) وموافقون في إجاباتهم عليها

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لمنصة "الهناء" الالكترونية"

بدرجة مرتفعة، ما يؤكد بدرجة مرتفعة على أن الموقع يملك لوحات وروابط إرشادية الكترونية لكل الفئات المؤمنة، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " يستخدم الموقع قوالب ونماذج لمساعدة الفهم وتوفير الوقت للمستخدمين " بمتوسط حساسي (3.60) و أخيرا نجد العبارة رقم 06 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حساسي (3.59) ما يؤكد أن الموقع الالكتروني يتميز بتصميم جذاب وحديث من حيث الألوان والصور و طرق العرض، و أخيرا نجد العبارة رقم 08 بمتوسط حساسي (3.25) أي يقدم الموقع الالكتروني البيانات بطريقة مرئية "الانفوغرافيك" (مؤشرات سمعية بصرية).

3- عرض وتحليل نتائج البعد الثالث الاستجابة

سنتطرق من خلال هذا الفرع لعرض وتحليل نتائج البعد الثالث الاستجابة

الجدول رقم (10): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث للمحور الأول

العبارات	المتوسط الحسائي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
10. يعمل الموقع الالكتروني على سرعة تقديم الخدمة للمستخدمين المؤمنين بالمؤسسة	4,07	0,555	1	مرتفع
11. يحصل مستخدمي موقع "الهناء" على استجابة سريعة من خلال الموقع مما يساهم في تقليل حضوره إلى المؤسسة	3,83	0,817	2	مرتفع
12. يوفر الموقع خدمة تواصل مع مشرفي الموقع من خلال فيديوهات، تسجيلات صوتية، روابط لتقديم النصائح، مواضع تحفيزية وتوجيهات للمستخدمين	2,93	0,987	4	متوسط
13. يوفر الموقع خدمة الرد السريع على انشغالات واقتراحات مستخدمي الموقع	2,96	0,004	3	متوسط
البعد الثالث: الاستجابة	3,44	0,589		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثالث: الاستجابة وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسائي (3.44) وبدرجة تطبيق مرتفعة، حيث المتوسط الحسائي له ضمن مجال الموافقة (من 3.40 إلى 4.20 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثالث موافقون عليها بدرجة (مرتفعة)، فالمتوسط الحسائي لعباراته محصور بين (2.93 - 4.07)، حيث "العبارة رقم 10 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حساسي (4.07) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنه يعمل الموقع الالكتروني على سرعة تقديم الخدمة للمستخدمين المؤمنين بالمؤسسة، أما العبارة رقم 11 جاءت بالمرتبة الثانية وبتوسط حساسي (3.83) و يؤكدون بدرجة مرتفعة أنه يحصل مستخدمي موقع "الهناء" على استجابة سريعة من خلال الموقع مما يساهم في تقليل حضوره إلى المؤسسة، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " يوفر الموقع خدمة الرد السريع على انشغالات واقتراحات مستخدمي الموقع" بمتوسط حساسي (2.96). وأخيرا نجد العبارة رقم 12 بمتوسط حساسي (2.93) أي يوفر الموقع خدمة

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لمنصة "الهناء" الالكترونية"

تواصل مع مشرفي الموقع من خلال فيديوهات، تسجيلات صوتية، روابط لتقديم النصائح، مواضع تحفيزية وتوجيهات للمستخدمين، حسب أهميتهم النسبة

4- عرض وتحليل نتائج البعد الرابع الأمان

ستتطرق من خلال هذا الفرع لعرض وتحليل نتائج البعد الرابع الأمان

الجدول رقم (11): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الرابع للمحور الأول

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
14. يوفر الموقع الالكتروني "الهناء" السرية في معلومات مستخدميه من حيث الجنس والسن والسكن والمعلومات الخاصة	4,13	0,613	1	مرتفع
15. يقدم الموقع الالكتروني البيانات التفصيلية للنقاط الخاصة بكل مستخدم بشكل سري	3,94	0,749	3	مرتفع
16. يشعر مستخدم موقع "الهناء" بالأمان والثقة عند استخدام محتوى الموقع الالكتروني	4,01	0,688	2	مرتفع
17. يقدم الموقع معلومات وبيانات تخلو من الشك والاطفاء وتتطابق مع المعلومات الحضرورية	3,87	0,895	4	مرتفع
البعد الرابع: الأمان	3,98	0,542		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الرابع: الأمان وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.98) وبدرجة تطبيق مرتفعة، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.40 إلى 4.20 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الرابع موافقون عليها بدرجة (مرتفعة)، فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.87 - 4.13)، حيث العبارة رقم 14 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (4.13) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنه يوفر الموقع الالكتروني "الهناء" السرية في معلومات مستخدميه من حيث الجنس والسن والسكن والمعلومات الخاصة، أما "العبارة رقم 16 جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (4.01) ما يؤكد بدرجة مرتفعة على أنه يشعر مستخدم موقع "الهناء" بالأمان والثقة عند استخدام محتوى الموقع الالكتروني، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " يقدم الموقع الالكتروني البيانات التفصيلية للنقاط الخاصة بكل مستخدم بشكل سري" بمتوسط حسابي (3.94)، و أخيرا نجد العبارة رقم 17 بمتوسط حسابي (3.87) ما يؤكد أن الموقع يقدم معلومات وبيانات تخلو من الشك والاطفاء وتتطابق مع المعلومات الحضرورية حسب أهميتهم النسبة.

5- عرض وتحليل نتائج البعد التعاطف

سنتطرق من خلال هذا الفرع لعرض وتحليل نتائج البعد الخامس التعاطف

الجدول رقم (12): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الخامس للمحور الأول

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة
18. وفر الموقع آليات للرد على استفسارات وشكاوى الطلبة بطريقة موضوعية ومقنعة	3,16	0,950	متوسط
19. يشعري الموقع بالراحة والطمأنينة من حيث تلبية احتياجاتي وتوقعاتي للخدمة المقدمة	3,70	0,822	مرتفع
20. يوفر الموقع التواصل المباشر مع مشرفي الموقع عن طريق (فيديوهات؛ بريد صوتي؛ تعليقات كتابية) في حالة وجود خلل في الاتصال	2,85	0,008	متوسط
21. يتم التعامل مع انشغالات وشكاوى المؤمنين بجدية وفعالية ولباقة التعامل	3,40	0,876	مرتفع
البعد الخامس: التعاطف	3,27	0,643	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الخامس: التعاطف وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.27) وبدرجة تطبيق أو موافقة متوسطة، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.61 إلى 3.40 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الخامس موافقون عليها بدرجة (متوسطة)، فالمتوسط الحسابي لعبارته محصور بين (2.85 - 3.70)، حيث "العبارة 19 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.70) و موافقون عليها بدرجة مرتفعة ما يدل على أن الموقع يشعروهم بالراحة والطمأنينة من حيث تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم للخدمة المقدمة، أما "العبارة رقم 21 جاءت بالمرتبة الثانية و بمتوسط حسابي (3.40) ما يؤكد أنه يتم التعامل مع انشغالات وشكاوى المؤمنين بجدية وفعالية ولباقة التعامل، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " وفر الموقع آليات للرد على استفسارات وشكاوى الطلبة بطريقة موضوعية و مقنعة" بمتوسط حسابي (3.16). وأخيرا نجد العبارة رقم 20 بمتوسط حسابي (2.85) أي يوفر الموقع التواصل المباشر مع مشرفي الموقع عن طريق (فيديوهات؛ بريد صوتي؛ تعليقات كتابية) في حالة وجود خلل في الاتصال.

الفرع الثاني: عرض وتحليل عبارات المحور الثاني " رضا مستخدمي موقع هناء "

سنتطرق من خلال هذا الجزء لعرض عبارات المحور الثاني رضا المؤمنين لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS " مستخدم الموقع الالكتروني " على الخدمة موقع الهناء كما يلي.

الجدول رقم (13): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	0,774	3,87	22. راض عما يساهم به الموقع الالكتروني في تقليل تنقلي للمؤسسة
مرتفع	0,708	4,06	23. راض في تعاملي مع الموقع من ناحية احترام الخصوصية و الأمان و السرية
مرتفع	0,734	3,92	24. راض عن مصداقية المعلومات التي ينشرها الموقع الخاصة بالمؤمنين
مرتفع	0,818	3,58	25. راض على التصميم و سهولة الولوج لمختلف الروابط و المنصات (اطلاع على الوثائق المطلوبة دفع التعويضات عن بعد -الإعلانات الهامة)
مرتفع	0,880	3,45	26. راض عن ما يوفره الموقع من المادة العلمية المخزنة يمكن الرجوع إليها عند الحاجة (الحصول على بيان التعويضات يوميا)
مرتفع	0,910	3,40	27. راض عما يقدمه الموقع من مساعدة في زيادة تحصيلك المعري اتجاه استخدام الموقع
مرتفع	0,868	3,56	28. راض عما وفره الموقع الالكتروني "الهناء" بالبيانات ومعلومات خاصة في ظل جائحة كورونا
متوسط	0,015	3,20	29. راض على مساهمة الموقع في بناء علاقات اجتماعية بين المستخدمين ومشرفي الموقع
مرتفع	0,795	3,71	30. راض عما يوفره الموقع من نماذج ووثائق التي يمكن تحميلها بسهولة
مرتفع	0,469	3,63	المحور الثاني: رضا المؤمنين " مستخدمى موقع الهناء "

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن عبارات المحور الثاني: رضا المؤمنين وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.63) و بدرجة تطبيق مرتفع حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.40 إلى 4.20 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات المحور الثاني موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعبارته محصور بين (3.20-4.06) حيث "العبارة رقم 23 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.06) و موافقون عليها بدرجة مرتفعة أي أنهم راضون في تعاملهم مع الموقع من ناحية احترام الخصوصية و الأمان و السرية، أما "العبارة رقم 24 جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.92) ما يؤكد بدرجة مرتفعة أنهم راضون عن مصداقية المعلومات التي ينشرها الموقع الخاصة بالمؤمنين، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " راض عما يساهم به الموقع

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لمنصة "الهناء" الالكترونية"

الالكتروني في تقليل تنقلي للمؤسسة" بمتوسط حسابي (3.87) ، تليها العبارة رقم 30 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.71) ما يؤكد على رضاهم عما يوفره الموقع من نماذج ووثائق التي يمكن تحميلها بسهولة، وأخيراً نجد العبارة رقم 29 بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي(3.20) أي أنهم راضين على مساهمة الموقع في بناء علاقات اجتماعية بين المستخدمين ومشرفي الموقع.

المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة

عملنا في هذا الجانب على اختبار الفرضية الرئيسية بالإضافة إلى الفرضيات الفرعية، حيث تركزت مهمة هذه الفقرة على اختبار مدى قبول أو رفض فرضيات الدراسة من خلال الأساليب الإحصائية المناسبة

الفرع الأول: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

بهدف التحقق من موضوعية نتائج الدراسة، تم الاعتماد على اختبار التوزيع ألعندالي للبيانات، هذا الأخير الذي يستخدم لمعرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، والذي يؤثر بدوره على اختيار الاختبارات المطلوبة لاختبار الفرضيات، والجدول الموالي يلخص أهم النتائج التي تم التوصل لها في اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

الجدول رقم (14): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

Kolmogorov-Smirnov ^a		المحور العام للدراسة
Sig	قيمة Z	
0.159	0.085	بيانات الدراسة (الاستبيان ككل)

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة Z المحسوبة قدرت بـ 0.085 حيث نجد مستوى المعنوية لمحاور الدراسة 0.159 أكبر من 0.05، وبالتالي فإن بيانات العينة المدروسة تتبع التوزيع الطبيعي . ومنه نستنتج أن بيانات محاور الدراسة تتوزع طبيعياً، وبالتالي يمكن الاعتماد الاختبارات المعلمية في التحقق من صحة الفرضيات.

الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة

سنحاول من خلال هذا الجزء التعرف على أهم نتائج الدراسة التطبيقية من خلال عرض نتائج اختبار فرضيات الدراسة حيث جاءت النتائج على النحو التالي:

1- نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

نص الفرضية: هناك مستوى مرتفع في تقييم جودة الخدمة الالكترونية من قبل المؤمنين "مستخدمي موقع الهناء"

لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لمنصة "الهناء" الالكترونية"

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (One-Sample-T-test) (T) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام للإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات المحور الأول) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى معنوية 0.05 وفقاً لبرنامج SPSS. والجدول التالي بين نتائج هذا الاختبار:

الجدول (15): اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الرئيسية)

قرار الاختبار	مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	مستوى المعنوية sig	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة
	القيمة القصوى	القيمة الدنيا				
قبول	0,6849	0,5311	0,60800	0,000	99	15,687

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يتبين لنا من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية قدرت بـ (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى الخطأ المعياري المفروض ($\alpha \leq 0.05$) وعليه فإنه يمكن القول أنه هناك مستوى مرتفع في تقييم جودة الخدمة الالكترونية من قبل المؤمنين "مستخدمي موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS ، كما بين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي و المقدر بـ (0.608000)، وهذا الفرق في حدود المجال [0.68489-0.5311] بمستوى ثقة (95%)، ويدل على أن المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور والمقدر بـ (3.60) في حدود المجال [3.41-4.20]، وبمثل مستوى الموافقة مرتفع حول فقرات المحور الأول تقييم جودة الخدمة الالكترونية.

-بناءً عليه نتائج اختبار الفرضية الرئيسية: نقبل نص الفرضية: هناك مستوى مرتفع في تقييم جودة الخدمة الالكترونية من قبل المؤمنين "مستخدمي موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS

2- نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

1-2 نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

لنص الفرضية: هناك مستوى مرتفع رضا المؤمنين "مستخدمي موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS حول جودة الخدمة الالكترونية المقدمة

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (One-Sample-T-test) (T) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام للإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات المحور الثاني) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى معنوية 0.05 وفقاً لبرنامج SPSS. والجدول التالي بين نتائج هذا الاختبار:

الجدول(16): اختبار(T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الأولى)

قرار الاختبار	مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	مستوى المعنوية sig	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة
	القيمة القصوى	القيمة الدنيا				
قبول	0,7320	0,5458	0,63889	0,000	99	13,611

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يتبين لنا من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية قدرت بـ (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى الخطأ المعياري المفروض ($\alpha \leq 0.05$) وعليه فإنه يمكن القول أنه هناك مستوى مرتفع رضا المؤمنين "مستخدمي موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS حول جودة الخدمة الالكترونية المقدمة كما بين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي و المقدر بـ (0.63889)، وهذا الفرق في حدود المجال [0.7320-0.5458] بمستوى ثقة (95%)، ويدل على أن المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور والمقدر بـ (3.63) في حدود المجال [3.41-4.20]، ويمثل مستوى الموافقة مرتفع حول فقرات المحور الثاني رضا المؤمنين مستخدمي الموقع.

-بناءً عليه نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى: نقبل نص الفرضية: هناك مستوى مرتفع رضا المؤمنين "مستخدمي موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS حول جودة الخدمة الالكترونية المقدمة

1-2-2 نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

نص الفرضية: مستوى رضا المؤمنين "مستخدمي موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS على جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من خلال الاعتمادية مقبول
لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (One-Sample-T-test) (T) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام للإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات البعد الأول) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى معنوية 0.05 وفقاً لبرنامج SPSS. والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار:

الجدول(17): اختبار(T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الثانية)

قرار الاختبار	مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	مستوى المعنوية sig	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة
	القيمة القصوى	القيمة الدنيا				
قبول	0,8541	0,6409	0,74750	0,000	99	13,917

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يتبين لنا من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية قدرت بـ (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى الخطأ المعياري المفروض ($\alpha \leq 0.05$) وعليه فإنه يمكن القول أنه مستوى رضا المؤمنين "مستخدمي موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال للأجراء CNAS على جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من خلال الاعتمادية مقبول، كما بين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي و المقدر بـ (0.74750)، وهذا الفرق في حدود المجال [0.8541-0.6409] بمستوى ثقة (95%)، ويدل على أن المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور والمقدر بـ (3.74) في حدود المجال [-3.41-4.20]، ويمثل مستوى الموافقة مرتفع حول فقرات البعد الأول الاعتمادية

-بناءا عليه نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية: نقبل نص الفرضية: مستوى رضا المؤمنين "مستخدمي موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال للأجراء CNAS على جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من خلال الاعتمادية مقبول

2-3 نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

للنص الفرضية: مستوى رضا المؤمنين "مستخدمي موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال للأجراء CNAS على جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من خلال التصميم والملموسية مقبول
لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (One-Sample-T-test) (T) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام للإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات البعد الثاني) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى معنوية 0.05 وفقا لبرنامج SPSS. والجدول التالي بين نتائج هذا الاختبار:

الجدول (18): اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الثالثة)

قرار الاختبار	مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	مستوى المعنوية sig	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة
	القيمة الدنيا	القيمة القصوى				
قبول	0,4804	0,6796	0,58000	0,000	99	11,560

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يتبين لنا من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية قدرت بـ (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى الخطأ المعياري المفروض ($\alpha \leq 0.05$) وعليه فإنه يمكن القول أنه مستوى رضا المؤمنين "

مستخدمى موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS على جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من خلال التصميم والموسمية مقبول، كما بين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسايين العام والفرضي و المقدر بـ (0.58000)، وهذا الفرق في حدود المجال [0.6796-0.4804] بمستوى ثقة (95%)، ويدل على أن المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحساي العام للمحور والمقدر بـ (3.58) في حدود المجال [4.20-3.41]، ويمثل مستوى الموافقة مرتفع حول فقرات البعد الثاني للموسمية

-بناءا عليه نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: نقبل نص الفرضية: مستوى رضا المؤمنين" مستخدمى موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS على جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من خلال التصميم والموسمية مقبول.

4-2 نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

للم نص الفرضية: مستوى رضا المؤمنين" مستخدمى موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS على جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من خلال الاستجابة مقبول
لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (One-Sample-T-test) (T) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام الإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات البعد الثالث) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى معنوية 0.05 وفقا لبرنامج SPSS. والجدول التالي بين نتائج هذا الاختبار:

الجدول(19): اختبار(T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الرابعة)

قرار الاختبار	مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	مستوى المعنوية sig	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة
	القيمة الدنيا	القيمة القصوى				
قبول	0,3305	0,5645	0,44750	0,000	99	7,590

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يتبين لنا من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية قدرت بـ (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى الخطأ المعياري المفروض ($\alpha \leq 0.05$) وعليه فإنه يمكن القول أنه مستوى رضا المؤمنين" مستخدمى موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS على جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من خلال الاستجابة مقبول كما بين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسايين العام والفرضي و المقدر بـ (0.44750)، وهذا الفرق في حدود المجال [0.5645-0.3305] بمستوى ثقة (95%)، ويدل على أن

المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العا للمحور والمقدر بـ (3.44) في حدود المجال [4.20-3.41]، ويمثل مستوى الموافقة مرتفع حول فقرات البعد الثالث الاستجابة -بناءا عليه نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: نقبل نص الفرضية: مستوى رضا المؤمنين " مستخدمى موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS على جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من خلال الاستجابة مقبول

2-5 نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

للنص الفرضية: مستوى رضا المؤمنين " مستخدمى موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS على جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من خلال الأمان مقبول
لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (One-Sample-T-test) (T) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام الإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات البعد الرابع) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى معنوية 0.05 وفقا لبرنامج SPSS. والجدول التالي بين نتائج هذا الاختبار:

الجدول (20): اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الخامسة)

قرار الاختبار	مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	مستوى المعنوية sig	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة
	القيمة الدنيا	القيمة القصوى				
قبول	0,8798	1,0952	0,98750	0,000	99	18,192

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يتبين لنا من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن قيمة المستوى المعنوية قدرت بـ (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى الخطأ المعياري المفروض ($\alpha \leq 0.05$) وعليه فإنه يمكن القول أنه مستوى مستوى رضا المؤمنين " مستخدمى موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS على جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من خلال الأمان مقبول، كما بين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي و المقدر بـ (0.98750)، وهذا الفرق في حدود المجال [1.0952-0.8798] بمستوى ثقة (95%)، وبدل على أن المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العا للمحور والمقدر بـ (3.98) في حدود المجال [4.20-3.41]، ويمثل مستوى الموافقة مرتفع حول فقرات البعد الرابع الأمان

-بناءا عليه نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: نقبل نص الفرضية: مستوى رضا المؤمنين " مستخدمى موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS على جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من خلال الأمان مقبول

2-6 نتائج اختبار الفرضية الفرعية السادسة

لنص الفرضية: مستوى رضا المؤمنين " مستخدمى موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS

على جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من خلال التعاطف مقبول

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (One-Sample-T-test) (T) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام الإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات البعد الخامس) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى معنوية 0.05 وفقا لبرنامج SPSS. والجدول التالي بين نتائج هذا الاختبار:

الجدول(21): اختبار(T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية السادسة)

قرار الاختبار	مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	مستوى المعنوية sig	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة
	القيمة القصوى	القيمة الدنيا				
قبول	0,4052	0,1498	0,27750	0,000	99	4,313

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يتبين لنا من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية قدرت بـ (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى الخطأ المعياري المفروض ($\alpha \leq 0.05$) وعليه فإنه يمكن القول أنه مستوى مستوى رضا المؤمنين " مستخدمى موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS على جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من خلال التعاطف مقبول، كما بين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي و المقدر بـ (0.27750)، وهذا الفرق في حدود المجال [0.1498-0.4052] بمستوى ثقة (95%)، ويدل على أن المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العا للمحور والمقدر بـ (3.27) في حدود المجال [2.61-3.40]، ويمثل مستوى الموافقة متوسط حول فقرات البعد الخامس التعاطف

-بناءا عليه نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: نقبل نص الفرضية: مستوى رضا المؤمنين " مستخدمى موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS على جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من خلال التعاطف مقبول

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لمنصة "الهناء" الالكترونية"

من خلال هذا الفصل حاولنا أن نبين مدى رضا مستخدمي موقع الهناء على الخدمات الالكترونية المقدمة حيث تم إعطاء لمحة موجزة عن الموقع وكيفية التسجيل فيه وأهم الخدمات المقدمة من قبل الصندوق الوطني للعمال الأجراء الالكترونية وبعد توزيع الاستبان بشكل الالكتروني على عينة الدراسة، تم فيما بعد معالجة إجابات عينة الدراسة عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ال SPSS لتتوصل في الأخير على نتائج اختبار الفرضيات التي أظهرت أنه مستوى مرتفع في تقييم جودة الخدمة الالكترونية من قبل المؤمنين "مستخدمي موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS من خلال كل من الاعتمادية والتصميم والأمان والتعاطف والاستجابة حسب إجابات عينة الدراسة.



الخاتمة



الخاتمة:

بعد دراستنا النظرية والتطبيقية حول موضوع تقييم جودة الخدمة الالكترونية الهناء للمؤمنين لدى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء CNAS، من وجهة نظر عينة من مستخدمي " المؤمنين " موقع الهناء لخدمة الالكترونية المقدمة من قبل صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء، توصلنا لمجموع من النتائج النظرية والتطبيقية التي يمكن إيجازها فيما يلي:

أولاً: النتائج النظرية

- تعد جودة الخدمة التفوق على توقعات الزبون، اي يقصد بجودة الخدمة في هذا التعريف بان المؤسسة تتفوق في خدماتها التي تؤديها فعليا على مستوى التوقعات التي يحملها الزبون تجاه هذه الخدمات؛
- تعتبر الخدمة الالكترونية إنجاز الخدمات بطريقة معلوماتية تعتمد على الانترنت وفق ضروريات أمنية معينة تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة ويتمثل ذلك في استخدام التكنولوجيا لتحسين وتدير الشؤون العامة؛
- تساهم الخدمة الالكترونية في تقليص نفائص الخدمات التقليدية، كون الخدمات الالكترونية متوفرة 24/24 ساعة وبالتالي ربح الوقت لعدم الحاجة إلى التنقل للحصول في بعض الأحيان على معلومات بسيطة.
- تسمح الخدمة المقدمة الالكترونيا بالحصول على خدمات ذات جودة أفضل مقارنة بالتقليدية وذلك نتيجة لتقليص أخطاء حجز المعلومات وإعادة حجزها نتيجة لإمكانية ملاء الاستمارة من طرف الشخص المعني عن بعد وبالتالي التقليل من الأخطاء الناتجة عن إعادة الحجز من طرف موظفي الإدارة المعنية؛
- تساهم الخدمة الالكترونية في تبسيط الإجراءات وتسهيلها وذلك بإعادة تصميم الإجراءات وتحسينها من خلال التقليص من مراحل الحصول على الخدمة أو الفترة اللازمة لذلك.
- لتطبيق الخدمات الإلكترونية لابد من توفير مجموعة من المتطلبات منها وجود بيئة مناسبة وبنية تحتية جاهزة ومتطورة تتضمن شبكة حديثة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين الوزارات من جهة والمستفيد من جهة أخرى، توافر الوسائل اللازمة لتطبيق الخدمات الإلكترونية والتي منها أجهزة الحاسوب الشخصية والمحمولة، وشبكات الهاتف وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو المحلية بأسعار معقولة يستطيع معظم الناس الحصول عليها؛

- تعتبر جودة الخدمة الالكترونية بأنها "توفير الخدمة للعملاء بشكل الكتروني وملائمة مما يتوقعونه من الخدمة المقدمة إليهم باستخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة مع إدراكهم الفعلي للمنفعة التي يحصلون عليها نتيجة حصولهم على الخدمة؛
- لجودة الخدمة الالكترونية مجموعة من الأبعاد التي تختلف حسب اختلاف وجهات النظر وحسب طبيعة المنظمة والخدمات المقدمة، ويمكن جمعها في الأبعاد الأساسية الآتية: الأبعاد المتعلقة بالموقع الإلكتروني، الأبعاد المرتبطة بالمعلومات التي يتضمنها، الأبعاد التي تهدف إلى خدمة العملاء والأبعاد المتعلقة بالأمن والخصوصية.

ثانيا: النتائج التطبيقية

بعد دراستنا لعينة من مستخدمي " المؤمنين لدى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء" موقع الهناء من خلال توزيع الاستبيان وجمع البيانات والمعلومات اللازمة حول موضوع تقييم جودة الخدمة الالكترونية الهناء للمؤمنين لدى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء CNAS، وبعد اختبار فرضيات الدراسة توصلنا للنتائج التطبيقية التالية:

- أظهرت نتائج الدراسة أنه هناك مستوى مرتفع في تقييم جودة الخدمة الالكترونية من قبل المؤمنين " مستخدمي موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS ؛
- بينت نتائج الدراسة أنه هناك مستوى مرتفع رضا المؤمنين " مستخدمي موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS حول جودة الخدمة الالكترونية المقدمة؛
- أكدت نتائج الدراسة أن مستوى رضا المؤمنين " مستخدمي موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS على جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من خلال الاعتمادية مقبول؛
- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى رضا المؤمنين " مستخدمي موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS على جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من خلال التصميم والملموسية مقبول؛
- بينت نتائج الدراسة أن مستوى رضا المؤمنين " مستخدمي موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS على جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من خلال الاستجابة مقبول؛
- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى رضا المؤمنين " مستخدمي موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS على جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من خلال الأمان مقبول
- أكدت نتائج الدراسة أن مستوى رضا المؤمنين " مستخدمي موقع الهناء" لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS على جودة الخدمة الالكترونية المقدمة من خلال التعاطف مقبول

ثالثا: توصيات الدراسة

على ضوء ما توصلنا اليه من استنتاجات قييم جودة الخدمة الالكترونية الهناء للمؤمنين لدى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء ولغرض تبيان مدى رضا المؤمنين ومستخدمي الموقع "الهناء" على جودة الخدمات الالكترونية المقدمة، نتقدم ببعض الاقتراحات وهي كما يلي:

- العمل على الاستجابة السريع لشكاوى واقتراح العملاء على الموقع؛
- تغيير تصميم الموقع من حيث الأشكال والنماذج والألوان؛
- تنوع في الخدمات المقدمة الالكترونيا الموقع "الهناء" ؛
- توفير معلومات بالدقة والوقت المناسب ومعالجة الخلل التقني الذي يتعرض له الموقع عند وجود عليه ضغط نتيجة اللولج إليه بكثرة؛
- توفير قاعدة بيانات مؤمنة لكل مستخدمة وخصوصية الدخول إليها.

رابعا: آفاق الدراسة:

الموضوع حديث الساعة لذا نقترح مجموعة من المواضيع التي ستكون موضوع للدراسة في المستقبل والتي نوجزها كما يلي:

- التجارة الالكترونية ودورها في زيادة الحصة السوقية للمؤسسة؛
- مساهمة الخدمات الالكترونية في مشروع الرقمنة في الجزائر.



قائمة المراجع



المراجع العربية

أولاً: الكتب

1. أحمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الالكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2015
2. حسين مُجد الحسن، الإدارة الالكترونية المفاهيم الخصائص المتطلبات، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
3. رعد الصرن، إدارة الجودة الشاملة (مدخل الوظائف والأدوات)، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2016.
4. رمضان على السيد معروف، التجارة الالكترونية في اليابان ومدى استفادة مصر منها، مكتبة جزيرة الورد، القاهرة، مصر، الطبعة الثانية 2012
5. سميرة مُجد أحمد، الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية، الطبعة الأولى، دار المسير للنشر والتوزيع، الأردن، 2009
6. علي سويلم الجازي، نظم المعلومات الاستراتيجية ودورها في تحسين جودة الخدمات الحكومية، دار الخليج للنشر والتوزيع، 2021
7. مُجد الفاتح محمود بشير المغربي، التجارة الإلكترونية، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2012.

ثانياً: المذكرات

1. بلي زوييدة، أثر جودة الخدمات السياحية الإلكترونية على رضا الزبائن مستخدمي تطبيقات أندرويد أمودجا، دراسة حالة عينة من الوكالات السياحية المعتمدة بالجزائر، أطروحة دكتوراه، شعبة العلوم التجارية، التخصص تسويق سياحي وفندقي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور ، الجلفة، 2021-2022.
2. بوعمار نورالدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيدة، مذكرة ماجستير، تخصص علوم التسيير، فرع التسويق، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مُجد بوضياف المسيلة، 2006-2007
3. بجيلالي بوزكري، الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة الأعمال والتسويق، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2015-2016
4. حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية فرع التنظيم السياسي والإداري، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2007

5. سناء مرزوق مُجَّد شخبير، دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة، دراسة تطبيقية على الوزارات الحكومية، قطاع غزة، مذكرة ماجستير في إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2017.
6. عامر يوسف مُجَّد الكاشف، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل في المؤسسات الصحية الحكومية من وجهة نظر العاملين، دراسة حالة مستشفى رفيديا الجراحي، مذكرة ماجستير في التنمية البشرية وبناء المؤسسات، معهد التنمية المستدامة، كلية الدراسات العليا، جامعة القدس، 2016
7. عبد الله بن سعيد آل دحوان، دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة مسحية على العاملين في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع، مذكرة ماجستير في الإدارة العامة، قسم الإدارة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود، 2008
8. مُجَّد علاء، جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في رضا العميل، دراسة مقارنة بين فروع المصارف العامة والخاصة في مدينة حماة، مذكرة ماجستير، تخصص علوم مالية والمصرفية، جامعة تشرين، سورية
9. مؤمن عبد السميع حسن الحلبي، جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين، دراسة حالة على برنامج برق بلس غزة، مذكرة ماجستير إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2016
10. نور محي الدين مُجَّد سعد الله، جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن، دراسة تكميلية لنيل درجة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، 2017،

ثالثا: مقالات وملتقيات

1. أحمد طلال أحمد الأفندي، قياس جودة خدمة المواقع الإلكترونية الحكومية وفق مقياس (NetQual) دراسة استطلاعية لآراء عينة من مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 15، العدد 46، الجزء 01، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، 2019،
2. إيمان مرعي حسن، مُجَّد مصطفى القصيمي، متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في المنظمات العراقية، دراسة استطلاعية لآراء القيادات الإدارية في مديرية بلدية الموصل، مجلة الرافدين، المجلد 35، العدد 113، 2013
3. إيناس النوافلة، تقييم مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة، مجلة كلية التربية، العدد 163، الجزء الأول، جامعة الأزهر، أبريل لسنة 2015
4. بارق برزان نجم ذباح الحيايلى، ندى عبد الباسط عبد الرزاق كشموله، إمكانية تعزيز جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في ضوء تبني التسويق الرقمي، دراسة ميدانية في منافذ الكي كارد في محافظة الأنبار، مجلة الإدارة وعلوم الاقتصاد، المجلد 18، العدد 58، الجزء 02، جوان 2022

5. بشرير عمران، تهتان موارد، أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف، دراسة حالة الوكالات العمومية والخاصة بولاية البليدة، معرف مجلة علمية محكمة، قسم العلوم الاقتصادية، العدد 20، جوان 2016.
6. بن موسى أعمار، علماوي أحمد، جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية كمدخل لبناء مزايا تنافسية للبنوك الجزائرية، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 38، أوت 2019.
7. بوراس نادية، بوعشة مبارك، تحسين الخدمات الإلكترونية بالاعتماد على معايير الجودة، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، العدد 13، جوان 2017،
8. بوعبد الله الصالح، قياس جودة الخدمة: مفاهيم وأدوات، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 02، 2009.
9. توركان إبراهيم علي، الحكومة الالكترونية وأثرها على ابرام العقود الالكترونية، مجلة كلية القانون للعلوم القانونية والسياسية، المجلد 10، العدد 39، 2021،
10. جواد بن قاسم، أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رضا متلقي الخدمة، دراسة تطبيقية في الهيئة العراقية للحسابات والمعلوماتية، جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة كلية التربية الأساسية، المجلد 22، العدد 39، 2016
11. زعباط سامي، جودة الخدمة كأداة لبناء رضا الزبون، مجلة البشائر الاقتصادية، العدد 05، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، جوان 2016
12. سالم بن سليم الغنيوصي، سالم سعد الهاجري، صعوبات تطبيق الإدارة الالكترونية بمدارس وزارة التربية والتعليم في كل من سلطنة عمان ودولة الكويت، مجلة دراسات العلوم التربوية، المجلد 43، العدد 02، 2016
13. طارق بن قسبي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الإستشفائية العمومية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 02، العدد 02، ديسمبر 2017، ص 28.
14. طويطي مصطفى، بوداود بومدين، نمذجة العلاقة السببية بين جودة الخدمة المدركة وقيمة الزبون بما يعزز رضاه اتجاه المؤسسة، مجلة الإستراتيجية والتنمية، مجلد 08، العدد 15، جامعة غرداية، الجزائر، 30 ديسمبر 2018
15. عبد الجليل طواهرير، جمال الهواري، محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الإلكترونية باستعمال مقياس Netqual ، دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 02، 2013

16. عبد القادر بربيش، مُجّد زيدان، دور البنوك في تطوير التجارة الإلكترونية، الملتقى الدولي حول التجارة الإلكترونية، كلية الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، يومي 6-7 مارس 2004
17. علاء مُجّد، أبي محمود، جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في رضا العميل، دراسة مقارنة بين فروع المصارف العامة والخاصة في مدينة حمّامة، مجلة جامعة البعث للعلوم الإنسانية، العدد 38، 2016
18. علاء مُجّد، أبي محمود، جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في رضا العميل، دراسة مقارنة بين فروع المصارف العامة والخاصة في مدينة حمّامة، مجلة جامعة البعث للعلوم الإنسانية، العدد 38، 2016.
19. غيشي عبد العالي، تقييم جودة خدمات الحكومة الإلكترونية من منظور تسويقي، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم التجارية، تخصص تسويق، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2015-2016.
20. فراس فليح حسن، تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية لدائرة الأحوال المدنية والدوائر ذات العلاقة في محافظة البصرة، مجلة كلية التربية للعلوم المصرفية، العدد 04، 2014.
21. فؤاد الشيخ، مُجّد سلمان عواد، المعوقات المدركة لتبني تطبيقات التجارة الإلكترونية في الشركات الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 01، العدد 01، مطبعة الجامعة الأردنية، الأردن، 2005
22. كريمة غياد، أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبائن: دراسة على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر سكيكدة، مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة، المجلد 08، العدد 02، 2021
23. منصور صالح مُجّد العبدوي، تطبيق معايير الجودة الشاملة في الإدارة الإلكترونية بالجامعات اليمنية، مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية، المجلد 01، العدد 02، جوان 2019
24. مها طالب نوح الياسري، عبد الرحمن مصطفى الملا، دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأداء المؤسسي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 24، العدد 109، 2017
25. نوار علي مكطوف، متطلبات النجاح الحكومة الإلكترونية والأبعاد المستقبلية، دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في دائرة الاتصالات ذي قار، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 21، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة واسط، 2016

26. نوفل حديد، حنان كريبط، الخدمات العمومية في ضوء تطبيق الإدارة الالكترونية، دراسة تقييمية للخدمات الالكترونية بموقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، جامعة الجزائر، مجلة المؤسسة، العدد 06، 2017

27. هيم الفيلكاوي، الحكومة الإلكترونية، مجلة الحرس الوطني الكويتي، العدد 19، السنة الخامسة، نوفمبر 2002

المراجع الأجنبية

1. Jeung – Hak Lee, Hyun – Duck Kim , **the Influence of Service Quality on Satisfaction and Intention**, Sport Management Review 14, 2011, P54.



الملاحق



الملحق رقم (01): قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الاسم / اللقب	الجامعة
حكيم بن جروة أستاذ التعليم العالي	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
عبد الحق بن تفات أستاذ التعليم العالي	جامعة قاصدي مرباح ورقلة

الملحق رقم (02): الاستبيان أداة الدراسة



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير



استبيان

السيد (ة) المحترم (ة)

يهدف استكمال الجانب التطبيقي لدراسة موضوع "تقييم جودة الخدمة الالكترونية" للهئية "للمؤمنين لدى الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS في إطار التحضير لشهادة ماستر، تم إعداد هذه الاستمارة بهدف جمع البيانات اللازمة. لذا نرجو من سيادتكم الإجابة على بيانات هذه الاستمارة، ونحيطكم علما أن البيانات وتستخدم لأغراض البحث العلمي.

ملاحظة الإجابة تكون بوضع إشارة (x) أمام العبارة المناسبة.

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

✓ أعط درجة موافقتك على العبارات التالية:

المحور الأول: تقييم جودة الخدمة الالكترونية

العبارات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
البعد الأول: الاعتمادية					
1. يعمل الموقع على توفير المعلومات بشكل تفاعلي من حيث الكتابة					
2. يسهل الموقع على للمؤمنين معرفة علاماته من خلال قاعدة بيانات واضحة و بسيطة					
3. يتميز الموقع الالكتروني بمنشورات مدونة على موقع الويب ومحركات البحث التي تساعد المؤمنين في الوصول اليه					
4. يقدم الموقع الهئية معلومات عن الخدمات بفيديوهات قصيرة					

البعد الثاني: تصميم/ الملموسية				
				5. يوفر الموقع الالكتروني التصميم الجيد والمنظم لكل الفئات المؤمنة
				6. يتميز الموقع الالكتروني بتصميم جذاب وحديث من حيث الألوان والصور و طرق العرض
				7. يملك الموقع لوحات وروابط ارشادية الكترونية لكل الفئات المؤمنة
				8. يقدم الموقع الالكتروني البيانات بطريقة مرئية "الانفوغرافيك" "مؤشرات سمعية بصرية"
البعد الثالث: الاستجابة				
				9. يعمل الموقع الالكتروني على سرعة تقديم الخدمة للمستخدمين المؤمنين بالمؤسسة
				10. يحصل مستخدمي موقع "الهناء" على استجابة سريعة من خلال الموقع مما يساهم في تقليل حضوره إلى المؤسسة
				11. يوفر الموقع خدمة تواصل مع مشرفي الموقع من خلال فيديوهات، تسجيلات صوتية، روابط لتقديم النصائح، مواضع تحفيزية وتوجيهات للمستخدمين
				12. يوفر الموقع خدمة الرد السريع على انشغالات واقتراحات مستخدمي الموقع
البعد الرابع: الأمان				
				13. يوفر الموقع الالكتروني "الهناء" السرية في معلومات مستخدميه من حيث الجنس والسن والسكن والمعلومات الخاصة
				14. يقدم الموقع الالكتروني البيانات التفصيلية للنقاط الخاصة بكل مستخدم بشكل سري
				15. يشعر مستخدمي موقع "الهناء" بالأمان والثقة عند استخدام محتوى الموقع الالكتروني
				16. يقدم الموقع معلومات وبيانات تخلو من الشك والاطفاء وتتطابق مع المعلومات الحضرورية
البعد الخامس: التعاطف				
				17. وفر الموقع آليات للرد على استفسارات وشكاوى الطلبة بطريقة موضوعية و مقنعة
				18. يشعرني الموقع بالراحة والطمأنينة من حيث تلبية احتياجاتي وتوقعاتي للخدمة المقدمة
				19. يوفر الموقع التواصل المباشر مع مشرفي الموقع عن طريق

				(فيديوهات ؛ بريد صوتي ؛ تعليقات كتابية) في حالة وجود خلل في الاتصال
				20. يوفر الموقع التواصل المباشر مع مشرفي الموقع عن طريق (فيديوهات ؛ بريد صوتي ؛ تعليقات كتابية) في حالة وجود خلل في الاتصال
				21. يتم التعامل مع انشغالات وشكاوى المؤمنين بجدية وفعالية ولباقة التعامل
				المحور الثاني: رضا المؤمنين " مستخدمى موقع الهناء "
				22. راض عما يساهم به الموقع الالكتروني في تقليل تنقلي للمؤسسة
				23. راض في تعامل مع الموقع من ناحية احترام الخصوصية و الأمان و السرية
				24. راض عن مصداقية المعلومات التي ينشرها الموقع الخاصة بالمؤمنين
				25. راض على التصميم و سهولة الولوج لمختلف الروابط و المنصات (اطلاع على الوثائق المطلوبة دفع التعويضات عن بعد -الإعلانات الهامة)
				26. راض عن ما يوفره الموقع من المادة العلمية المخزنة يمكن الرجوع إليها عند الحاجة (الحصول على بيان التعويضات يوميا)
				27. راض عما يقدمه الموقع من مساعدة في زيادة تحصيلك المعرفي اتجاه استخدام الموقع
				28. راض عما وفره الموقع الالكتروني "الهناء" بالبيانات ومعلومات خاصة في ظل جائحة كورونا
				29. راض على مساهمة الموقع في بناء علاقات اجتماعية بين المستخدمين ومشرفي الموقع
				30. راض عما يوفره الموقع من نماذج ووثائق التي يمكن تحميلها بسهولة

الملحق رقم (03): نتائج اختبار ألفا كرونباخ للاستبيان

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,867	30

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,810	21

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,726	9

الملحق رقم (03): نتائج اختبار الاتساق الداخلي للاستبيان

Correlations

		DDD1	DDD2	DDD3	DDD4	DDD5	MMMMM1
DDD1	Pearson Correlation	1	,392**	,285**	,102	,344**	,608**
	Sig. (2-tailed)		,000	,004	,314	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
DDD2	Pearson Correlation	,392**	1	,444**	,209*	,493**	,725**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,037	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
DDD3	Pearson Correlation	,285**	,444**	1	,286**	,606**	,779**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000		,004	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
DDD4	Pearson Correlation	,102	,209*	,286**	1	,191	,513**
	Sig. (2-tailed)	,314	,037	,004		,057	,000

	N	100	100	100	100	100	100
DDD5	Pearson Correlation	,344**	,493**	,606**	,191	1	,793**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,057		,000
	N	100	100	100	100	100	100
MMMMM1	Pearson Correlation	,608**	,725**	,779**	,513**	,793**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		MMMMM1	MMMMM2	TTTT
MMMMM1	Pearson Correlation	1	,710**	,909**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	100	100	100
MMMMM2	Pearson Correlation	,710**	1	,939**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	100	100	100
TTTT	Pearson Correlation	,909**	,939**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق رقم (03): نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
X1	100	4,0200	,65103
X2	100	4,0000	,66667
X3	100	3,6900	,91778
X4	100	3,2800	,99575
DDD1	100	3,7475	,53713
D1	100	3,8400	,77486
D2	100	3,5900	,84202
D3	100	3,6200	,88512
D4	100	3,2500	,93609
D5	100	3,6000	,92113
DDD2	100	3,5800	,50171
R1	100	4,0700	,55514

R2	100	3,8300	,81718
R3	100	2,9300	,98734
R4	100	2,9600	1,00423
DDD3	100	3,4475	,58957
G1	100	4,1300	,61390
G2	100	3,9400	,74968
G3	100	4,0100	,68895
G4	100	3,8700	,89505
DDD4	100	3,9875	,54283
H1	100	3,1600	,95049
H2	100	3,7000	,82266
H3	100	2,8500	1,00880
H4	100	3,4000	,87617
DDD5	100	3,2775	,64344
Valid N (listwise)	100		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
Y1	100	3,8700	,77401
Y2	100	4,0600	,70811
Y3	100	3,9200	,73416
Y4	100	3,5800	,81872
Y5	100	3,4500	,88048
Y6	100	3,4000	,91010
Y7	100	3,5600	,86830
Y8	100	3,2000	1,01504
Y9	100	3,7100	,79512
MMMM2	100	3,6389	,46938
Valid N (listwise)	100		

الملحق رقم (04): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
TTTT	,085	100	,159	,963	100	,126

a. Lilliefors Significance Correction

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
MMMMM1	100	3,6080	,38757	,03876

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
MMMMM1	15,687	99	,000	,60800	,5311	,6849

الملحق رقم (05): نتائج اختبار الفرعية الأولى

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
MMMMM2	100	3,6389	,46938	,04694

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
MMMMM2	13,611	99	,000	,63889	,5458	,7320

الملحق رقم (06): نتائج اختبار الفرعية الثانية

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
DDD1	100	3,7475	,53713	,05371

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
DDD1	13,917	99	,000	,74750	,6409	,8541

الملحق رقم (07): نتائج اختبار الفرعية الثالثة

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
DDD2	100	3,5800	,50171	,05017

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
DDD2	11,560	99	,000	,58000	,4804	,6796

الملحق رقم (08): نتائج اختبار الفرعية الرابعة

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
DDD3	100	3,4475	,58957	,05896

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
DDD3	7,590	99	,000	,44750	,3305	,5645

الملحق رقم (09): نتائج اختبار الفرعية الخامسة

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
DDD4	100	3,9875	,54283	,05428

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
DDD4	18,192	99	,000	,98750	,8798	1,0952

الملحق رقم (10): نتائج اختبار الفرعية السادسة

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
DDD5	100	3,2775	,64344	,06434

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
DDD5	4,313	99	,000	,27750	,1498	,4052

