



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في ميدان العلوم الاقتصادية

وعلوم التسيير و العلوم التجارية

الشعبة: العلوم التجارية

تخصص: تسويق خدمات

بعنوان :

أثر تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية على رضا

المستفيدين

دراسة حالة تسجيلات الحج إلكترونيا "آراء عينة من المواطنين "

من إعداد الطالبة: سمية يعقوب

نوقشت و أجزت علنا بتاريخ : 2019/05/17

أمام اللجنة

بھاز لویزة	أستاذ محاضر "ب"	جامعة غرداية	رئيسا
أولاد حيمودة عبد اللطيف	أستاذ محاضر "أ"	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
بوداود بومدين	أستاذ محاضر "ب"	جامعة غرداية	ممتحننا
دحو سليمان	أستاذ محاضر "أ"	جامعة غرداية	ممتحننا

السنة الجامعية: 2019/2018

الإهداء

أهدي عملي هذا الى الجميع

و شكرا

الشكر والعرفان

أتوجه بالشكر الخالص إلى الأستاذ المشرف الدكتور أولاد حيمودة عبد اللطيف على كل مساعداته
و توجهاته و نصائحه .

كما أتقدم بعبارات الشكر إلى الاساتذة الذين قاموا بتحكيم الاستبيان و أخص بالذكر الدكتور

محجوبي محمد الاخضر و الدكتور شنيني عبد الرحيم

إلى أساتذتي أعضاء اللجنة الذين سأنال شرف مناقشتهم

كما أتوجه بالشكر الخالص أيضا إلى كل من الدكتور بوبكر محمد السعيد و الأستاذ غطاس محمد

الصادق الذين ساعداني في انجاز هذا العمل.

إلى كل من كان له الفضل في دعم مساندة أو تشجيع لي و لو كان معنوى كما أتمنى أن يكون هذا

البحث نقطة ايجابية في المجال العلمي وأداة يستدل بها غيري .

الملخص :

هدفت هذه الدراسة بجانبها النظري و التطبيقي الى توضيح أثر تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين من خلال الاشكالية التالية: ما مدى تأثير الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين في تسجيلات الحج الكترونيا ؟ وذلك بأخذ عينة من المسجلين الكترونيا للحج لموسم 2019 باستخدام الاستبيان الذي تم توزيعه على 210 مستفيد من التسجيل وتم استخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS لتحليل البيانات و اختبار مدى صحة فرضيات الدراسة . توصلت نتائج الدراسة أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية و ذو دلالة معنوية للخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين ، و ترجع هذه العلاقة إلى تأثير ابعاد الخدمة العمومية الالكترونية و المتمثلة في الاعتمادية (الوسيلة الالكترونية) الامان الاستجابة (سهولة الوصول) و التعاطف (المعرفة و الادراك) . و انطلاقا من النتائج المتوصل إليها تم تقديم مجموعة من التوصيات لتعزيز الاثر بين الخدمة العمومية و رضا المستخدمين .

الكلمات المفتاحية : الخدمة العمومية ،الوسائل الالكترونية ، الخدمة العمومية الالكترونية . رضا المستخدمين

Abstract:

This study aimed at clarifying the impact of providing the public electronic service on the satisfaction of the beneficiaries through the question of how the impact of the public electronic service on the satisfaction of beneficiaries in Hajj recordings electronically? The sample was used for the Hajj 2019 using the questionnaire distributed to 210 people. The SPSS program was used to analyze the data and test the validity of the hypotheses of the study. The results of the study showed that there is a statistically significant and significant effect of the electronic public service on the satisfaction of the beneficiaries. This relationship is due to the effect of the dimensions of the electronic public service, which is based on reliability (electronic means) safety, responsiveness, based on the findings, a set of recommendations were presented to enhance the impact between public service and beneficiary satisfaction.

Keywords: public service, electronic means, electronic public service. Satisfaction of bénéficiaires.

III	الشكر والعرفان.....
IV	الملخص :
VII	الجداول.....
VIII	قائمة الملاحق.....
II	مقدمة.....
ب	الفصل الأول لأدبيات النظرية والتطبيقية (للخدمة العمومية الالكترونية ورضا المستفيدين).....
9	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للخدمة العمومية الالكترونية ورضا المستفيد.....
9	المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية.....
12	المطلب الثاني: أبعاد خدمة العمومية الالكترونية وأساليب وتقنيات تقديمها إلكترونيا.....
15	المطلب الثالث : أبعاد الخدمة العمومية الالكترونية و مقاومة التعامل بالوسائل الالكترونية.....
17	المطلب الرابع: تطبيق نموذج الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر.....
18	المطلب الخامس: مفهوم رضا المستفيد و أهميته.....
22	المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة).....
22	المطلب الأول:الدراسات العربية التي تناولت موضوع الخدمة العمومية الالكترونية و رضا المستفيدين.....
28	المطلب الثاني الدراسات الأجنبية.....
31	المطلب الرابع: جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة (مقارنة).....
32	خلاصة الفصل الأول.....
32	الفصل الثاني الدراسة الميدانية (دراسة حالة تسجيلات الحج إلكترونيا).....
34	تمهيد الفصل.....
35	المبحث الأول: طرق وأدوات الدراسة.....

35	المطلب الاول : طريقة الدراسة
36	المطلب الثاني : أدوات الدراسة
38	المبحث الثاني : التحليل الاحصائي أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة
38	المطلب الأول : عرض نتائج البيانات الشخصية
48	المطلب الثاني : اختبار الفرضيات و مناقشة النتائج
52	خلاصة الفصل الثاني
55	الخاتمة
59	قائمة المراجع
60	الملاحق

الجدول

الصفحة	الجدول يمثل	الرقم
30	أوجه الاتفاق و الاختلاف بين الدراسات السابقة	1.I
35	عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة حسب القابلية للمعالجة	1.II
38	معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ لرضا المستفيدين	2.II
38	معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ للخدمة العمومية الالكترونية	3.II
38	معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ	4.II
39	توزيع العينة حسب الجنس	5.II
40	توزيع العينة حسب السن	6.II
41	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	7.II
42	التكرارات والنسب المئوية و كذا المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاعتمادية	8.II
43	التكرارات والنسب المئوية و كذا المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للامان	9.II
44	التكرارات والنسب المئوية و كذا المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لسهولة الوصول	10.II
45	التكرارات والنسب المئوية و كذا المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لسرعة التقديم	11.II
46	التكرارات والنسب المئوية و كذا المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمعرفة و الادراك	12.II
47	التكرارات والنسب المئوية و كذا المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لرضا المستفيدين	13.II
48	اختبار الفرضية الرئيسية	14.II
48	اختبار الفرضية الأولى	15.II
49	اختبار الفرضية الثانية	16.II
49	اختبار الفرضية الثالثة	17.II
50	اختبار الفرضية الرابعة	18.II
51	اختبار الفرضية الخامسة	19.II

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
39	توزيع العينة حسب الجنس	1.I
40	توزيع العينة حسب السن	2.II
41	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	3.III

قائمة الملاحق

الصفحة	الملحق	الرقم
61	استمارة الاستبيان	01
64	معامل الثبات ألفا كرونباخ	02
64	مخرجات Spss	02
78	قائمة المحكمين	03
79	إستمارة تسجيل الحج إلكترونيا	04

مقدمة

I توطئة

في ظل التحولات المتلاحقة لتقنية المعلومات والاتصالات، رسمت الحكومة الجزائرية استراتيجية لمواكبة حركة التقدم في المجال التكنولوجي، من خلال تبني مخطط عمل متناسق و صارم بهدف تعزيز كفاءات الاقتصاد الوطني والمؤسسات و الإدارات العمومية، للارتقاء إلى المجالات العميقة و السريعة التي يشهدها العالم في تكنولوجيا الاعلام والاتصال، فلإدارة الالكترونية تعد من الثمار التقنية في العصر الحديث حيث ادى التطور في مجال الاتصال و ابتكار تقنيات اتصال متطورة الى التفكير الجدي من قبل الدول و الحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية، لتقديم الخدمات العمومية للمواطنين بطريقة اليكترونية، بهدف حل العديد من المشاكل، و دعم التواصل بين الادارة الحكومية و فروعها من جهة و بينها و بين المواطنين من جهة اخرى، حيث تعد وسيلة لتحسين الاداء الحكومي ليصبح فعالا وذو كفاءة عالية. كما انها تتيح للأعداد كبيرة من المواطنين للحصول على المعلومات من مصدرها مما يجعل الحكومة أكثر مصداقية.

وتعد الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، من خلال عصنة قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الانترنت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية الى الالكترونية والإدارة أخذت النصيب الأكبر من هذا التغيير وذلك بعدما كانت تعتمد على المعاملات التقليدية من خلال كثرة الملفات والوثائق الورقية على الموظفين وانتظار المواطنين في طوابير لاستخراج الوثائق، ما جعلها تدخل في مشاكل كالبيروقراطية وانعدام الشفافية، ومن أجل التقليل من هذه المشاكل سعت الحكومة الجزائرية لإحداث تغييرات في المجال الاداري بتحديثها كلها والانتقال للإدارة الالكترونية حيث أصبحت هذه الأخيرة ضرورة حتمية يجب السعي لتحقيقها لتسريع عملية إنجاز التعاملات الإلكترونية والتي تمثلت في مشروع " الجزائر الالكترونية 2013 " الذي اطلقتها وزارة الداخلية و الذي يعد خطوة هامة في دخول الجزائر مجال الادارة الالكترونية التي تعتبر كأحد أهم الاستراتيجيات المتبعة قصد تحسين الخدمة العمومية و تقريب المواطن أكثر من الادارة و تبسيط الاجراءات الادارية وتعميم استعمال الوسائط الالكترونية الادارية، و ذلك لرد الاعتبار للمرافق العمومية عبر تحديثها و الاستمرار في مكافحة البيروقراطية الادارية¹

1 د. أحمد باي _ رانية هدار، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المحدة الأمريكية مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد 11، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة باتنة، سنة 2016، ص 131

II إشكالية الدراسة: بحيث تنحصر الاشكالية الرئيسية حول

ما مدى تأثير الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين في تسجيلات الحجج الكترونيا ؟

و يمكن وضع أسئلة فرعية بعد السؤال الرئيسي :

1. ما مدى تأثير الوسيلة الالكترونية (الانترنت) في تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين في تسجيلات الحجج الكترونيا ؟

2 ما مدى تأثير الثقة و الامان في تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين في تسجيلات الحجج الكترونيا ؟

3. كيف تؤثر سهولة الوصول (الاستجابة)في تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين في تسجيلات الحجج الكترونيا ؟

4 . كيف تؤثر سرعة تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين في تسجيلات الحجج الكترونيا ؟

5 . ما مدى تأثير الادراك و المعرفة للخدمة العمومية الكترونية على رضا المستخدمين في تسجيلات الحجج الكترونيا ؟

III فرضيات الدراسة : تتلخص الفرضية الرئيسية للبحث في النقطة التالية:

يوجد أثر ذو دلالة معنوية للخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين .

الفرضيات الفرعية :

1. يوجد أثر ذو دلالة معنوية يبين تأثير الوسيلة الالكترونية (الانترنت) في تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا

المستخدمين في تسجيلات الحجج الكترونيا

2. يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتأثير الثقة و الامان في تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين في تسجيلات

الحجج الكترونيا

3. يوجد أثر ذو دلالة معنوية لسهولة الوصول (الاستجابة)في تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين في

تسجيلات الحجج الكترونيا

4 . يوجد أثر ذو دلالة معنوية لسهولة تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين في تسجيلات الحجج الكترونيا

5. يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتأثير الإدراك و المعرفة للخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين في تسجيلات الحج الالكتروني

IV أهمية الدراسة : . تكمن أهمية الدراسة كونها :

_ تتناول موضوعا حويا و هاما و هو أثر تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين "دراسة حالة تسجيلات الحج الالكتروني"

_ معرفة مدى استيعاب المسجلون الالكتروني في الحج للخدمة العمومية الالكترونية للتمكين من تحصيلها على أكمل وجه و تعزيزها

_ توضيح أثر تقديم العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين في تسجيلات الحج الالكتروني.

_ بيان القيمة المضافة و كذا حصر الظروف البيئية و المتمثلة بزيادة استخدام الانترنت من خلال تحليل الاستبيان الموزع على عدد من المواطنين المسجلون الالكتروني في الحج لموسم 2019 للقيام باختبار الفرضيات المقدمة و تحليل النتائج

V أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الاهداف التالية :

_ التعرف على تأثير الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين في تسجيلات الحج الالكتروني

_ التعرف على واقع الخدمة العمومية الالكترونية

_ تسليط الضوء على أهمية الانتقال من الخدمة العمومية التقليدية إلى الخدمة لالكترونية و تعزيز ثقافة الجودة و تحسين الرضا

_ الوقوف على التحسينات الضرورية المطلوبة في الخدمة العمومية الالكترونية و الخروج بتوصيات و مقترحات من شأنها تفعيلها و مواكبة الطلب عليها و تحسينها .

VI مبررات اختيار الموضوع :

الرغبة في تناول موضوع معين دون غيره هو في الحقيقة مبني على اعتبارات موضوعية وأخرى ذاتية:

1. الأسباب الموضوعية:

- الحدائة :ارتباط الموضوع في حد ذاته بتخصصنا.و هو من اهم المواضيع الذي يفرض نفسه على الساحة العلمية والعملية لأنه يواكب التطورات الحديثة

-إثراء الجانب العلمي بهذا العمل الذي أطمح من خلاله إلى إضافة قيم الحلول في هذا الجانب نظرا لجدية الموضوع على مستوى الطرح الأكاديمي و أهمية الأبحاث التي تعنى به.

2. الأسباب الذاتية:

من بين الأسباب الذاتية التي دفعتنا إلى تناول هذا الموضوع هي الرغبة للبحث في هذا الموضوع ومحاولة الاطلاع النظري والميداني عن الخدمة العمومية الإلكترونية و أثرها على رضا المستخدمين ، وبالتحديد في بلدية المقارين .

كوني موظفة و مواطنة تتعامل مع البلدية وملاحظة لمستوى تقديم الخدمة العمومية الالكترونية بها، وبالتالي حرصي على المساهمة في إضفاء قيمة وطرح البدائل العلمية .

VII المنهج و الأدوات المستخدمة في الدراسة: المنهج هو" أسلوب لتفكير والعمل يعتمد على الباحث لتنظيم أفكاره

وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة. وبحكم طبيعة موضوعنا يمكننا الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في شقه النظري وذلك لوصف أهم خصائص وعناصر و أبعاد الخدمة العمومية الإلكترونية و أسلوب دراسة حالة في الشق التطبيقي و الادوات المستخدمة في ذلك أهمها الاستبيان وذلك من اجل المعلومات و البيانات الميدانية وتحليلها بالاستعانة على الاسلوب الاحصائي spss لعرض و تحليل النتائج .

VIII حدود الدراسة فيمكن إنجازها فيما يلي:

أ/ الحدود الزمانية: 2018. 2019

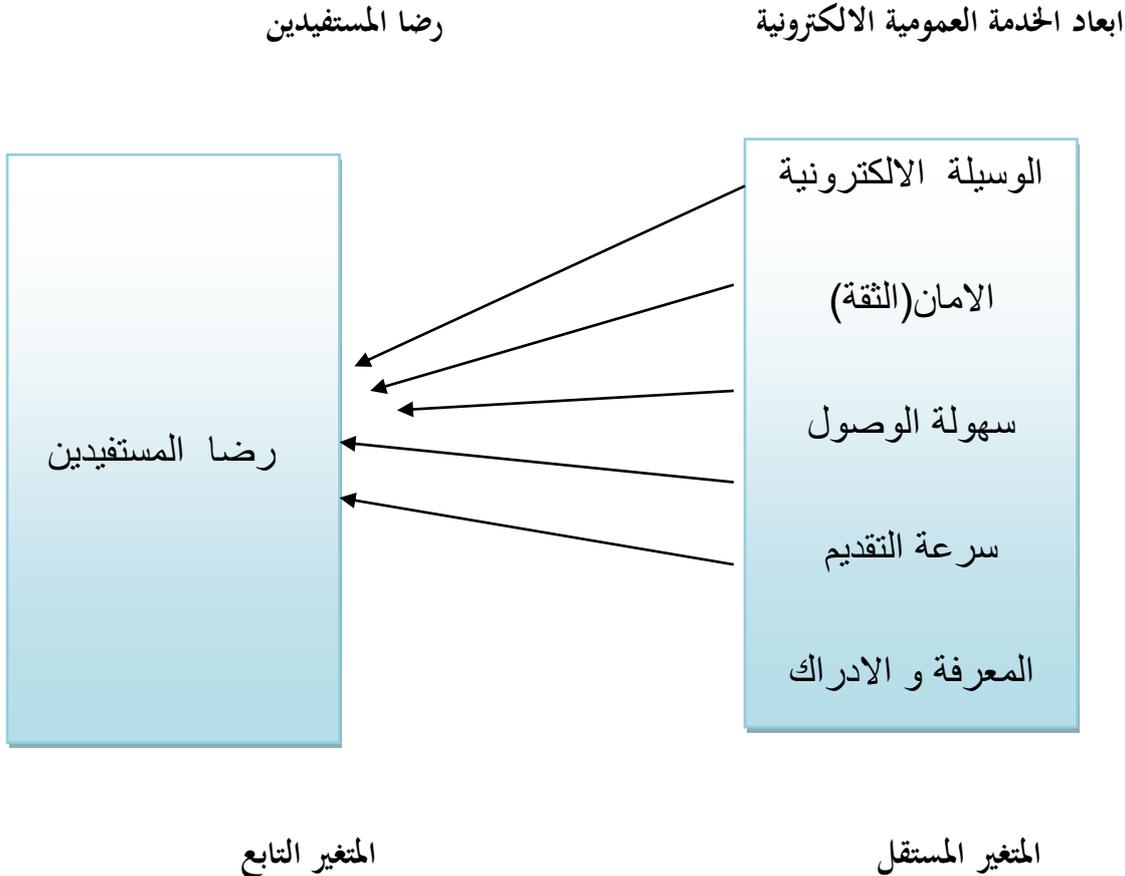
ب/ الحدود مكانية: تنحصر الدراسة في معرفة أثر تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية على رضا (المستفيدين) المواطنين المسجلون اليكترونيا للحج لموسم 2019 آراء عينة من مواطنين ببلدية المقارين توقرت ولاية ورقلة .

ج/ الحدود البشرية: يتكون مجتمع الدراسة المستهدف لمعرفة أثر تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية على رضا (المستفيدين) المواطنين المسجلون الكترونيا للحج لموسم 2019 .

مجتمع الدراسة : المسجلون الكترونيا للحج لموسم 2019

عينة الدراسة : نظرا لكير مجتمع الدراسة سيتم اختيارها بشكل غير احتمالي أي نختار عينة منه

IX النموذج العام للدراسة بالشكل : أثر تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستفيدين



الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية (للخدمة
العمومية الالكترونية ورضا المستخدمين)

تمهيد :

لقد أصبحت الإدارة الالكترونية ضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها لمواكبة تطور عصر مجتمع المعلومات في النظم والأعمال الإدارية، لخلق نمط يركز على البعد التكنولوجي.

كما مثلت الإدارة الالكترونية تصور حديث لمفهوم الخدمة العمومية، مما نتج عنها تحولا جوهريا في طرق أداء الخدمات للمواطنين إذ من شأنه أن يسرع في عملية الانجاز، وزيادة الإتقان، وتخفيض التكاليف وغيرها فضلا عن تحقيق الشفافية الادارية، و عليه سنحاول من خلال هذا الفصل بيان مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية و خصائصها و مبادئ تطبيقها في البيئة الافتراضية ،أساليب و تقنيات تقديمها , و أخيرا نموذج تطبيق الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر و هذا ضمن المبحث الأول، أما المبحث الثاني فنحاول من خلاله عرض لأهم الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة و التعليق عليها، فكان تقسيم الفصل كالتالي:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للخدمة العمومية الالكترونية ورضا المستفيدين

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسات السابقة.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للخدمة العمومية الالكترونية ورضا المستفيد

تعد الخدمة الالكترونية مجموعة من النشاطات التي يتولد عنها تأثير وعلاقة تبادلية بين المستفيد من جهة والهيكل والموارد البشرية من جهة أخرى، عن طريق وسائل وأساليب الكترونية وتتحقق الخدمة في الواجهة الأمامية ويتم عرضها بصف غير حتى وان تطلب الأمر استخدام عناصر مادية ملموسة كالأجهزة والمعلومات.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية

قبل التطرق لتعريف الخدمة العمومية الالكترونية يتحتم علينا أولاً وقبل كل شيء التعريف بالخدمة العمومية

ـ **تعريف الخدمة العمومية:** هي "عبارة عن نشاط يخدم المصلحة العمومية والتي تتكفل بها الادارات العمومية¹، وهذا التعريف يحمل في طياته معنيين مختلفين "

ـ **المعني المقيد:** ادارة نشاط معين من طرف الادارات العمومية في كل الاحوال انه مستوحاة من المصلحة العمومية، ولا تمثل تلك الادارات دائماً صفات نشاط الخدمة العمومية

ـ **المعني الواسع:** لا يمكن ربط دائماً توفير الخدمة العمومية بالإدارات العمومية، حيث انه في الواقع يمكن للخوفاص في ضمان ادارة هذه الخدمة خارج اطار القانون العام الذي يحكم سير الادارات العمومية.

وتعرف الخدمة العمومية ايضاً على أنها " تلك التي تعد تقليدياً خدمة فنية، تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجة عمومية، ويتطلب توفيرها ان يحترم القائمون على ادار مبادئ المساواة والاستمرارية والملائمة لتحقيق المصلحة."

ومن خلال التعريف يمكن اعتبار الخدمة العمومية بأنها "محصلة كل نشاط عمومي هدفه تلبية حاجيات المواطنين سواء من طرف مؤسسات القطاع العمومي او مؤسسات القطاع الخاص، وهذا في اطار تحقيق المصلحة العمومية، كما تكون هذه الخدمة مباشرة او غير مباشرة من طرف مسؤولين لضمان تحقيق المساواة والاستمرارية في تقديم نشاط أي خدمة عمومية"²

ـ **الخدمة العمومية الالكترونية:** هي خدمة فنية تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها ان يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة و الاستمرارية والتكليف للصالح العام.

¹ Jacques CHEVALLIER, Essai sur la notion juridique de service public, sur le site: <http://www. U-picardie.fr /labo/ curapp/ revues /> Consulté le: 20-10-2015, pj: 138-139

² المرسي السيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة: بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، ط: 2004 ص 29

ويعرفها (STANTON) ستانتون يقول ان الخدمة العمومية هي النشاطات الغير ملموسة والتي تحقق منفعة للزبون أو العميل والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى أي ان إنتاج أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية.

ويعرفها (adrain palmer) أنها عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس، حيث يتم من خلال أي شكل التبادل لإشباع حاجة أو رغبة مشخصة لدى العميل أو المستفيد.¹

الفرع الأول: خصائص الخدمة العمومية الالكترونية

للخدمة العمومية الإلكترونية مجموعة خصائص تتمثل فيما يلي²:

أولاً: إن الصفة المشتركة لكل هذه المؤسسات العمومية هي تمركزها في القطاعات القاعدية وكونها قطاعات مهمة لأسباب سياسية واجتماعية واقتصادية وغيرها.

ثانياً: أغلب مؤسسات الخدمات العمومية موجودة في وضعية احتكارية للسوق مثل احتكار الكهرباء والغاز في الجزائر من طرف sonalgaz وأيضا احتكار لخدمات البريد والاتصالات.

ثالثاً: أغلب هذه المؤسسات هي مؤسسات ضخمة وكبرى من حيث معدل تشغيلها ورقم أعمالها ومعدل استثمارها الحقة.

رابعاً: ليس من أولويات أغلب مؤسسات الخدمات العمومية البحث عن الربح المادي بل تحقيق الربح الاجتماعي

خامساً: تتميز المؤسسات العمومية للخدمات بمعيار " كثافة الرأسمال " وانتمائها إلى قطاعات صناعية ثقيلة.

سادساً: الارتباط الإيجابي بين مستوي التقدم والرفاهية التي يصلها البلد وبين عدد الوظائف التي تتكفل بها المصالح العمومية، إذ كلما ازداد التقدم فإننا نجد عدد الوظائف التي تتكفل بها المصالح العمومية تزداد أيضا.

الفرع الثاني: مبادئ تحقيق الخدمة العمومية في البيئة الافتراضية.

للخدمة العمومية مجموعة من المبادئ وتتمثل فيما يلي:

¹ حميد الطائي، بشير العلاق، إدارة عمليات الخدمة، الطبعة الأولى، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، ص 16.

² عبد القادر براينيس، التسويق في مؤسسة الخدمات العمومية (دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر) أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2006، ص 24، 25،

أولاً: مبدأ المساواة: هو مبدأ أساسي لتقديم الخدمة العمومية، كما أنه عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية ومضمون هذا المبدأ أنه ينبغي لأن يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة العامة وأن تتشابه الضريبة أو الرسم في المواقع المتشابهة وأن يدفع الجميع بنفس الطريقة.

ويحصلون على جميع الضمانات، وهذا المبدأ يتضمن ضرورة توفير الخدمة العامة بدون عوائق وإتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء وبصورة عادلة، وإلغاء فروق و امتيازات الأشخاص أمام المصلحة العامة المعروضة للجميع على قدر المساواة بينهم¹

ثانياً: مبدأ الملائمة: يجب أن تؤدي الخدمة العمومية في إطار والتلائم والانسجام مع رغبات الجمهور فإذا تغيرت الظروف و تطورت الحاجات فإن الخدمة يجب ان تتلاءم والمصلحة العمومية ويجب أن تنسجم بتحسين نوعية وكمية أداءاتها وفي الحقيقة إن معرفة حاجات الجمهور ليس بالأمر الهين، فالأمر لا يتعلق بطلب مجموع الزبائن بل بمجموع الجمهور بأكمله وهذا ما يجعل المسألة أكثر تعقيداً.

ثالثاً: مبدأ الاستمرارية: إن الخدمة العمومية موضوعة لتلبية حاجة ضرورية، فيجب أن يكون استغلالها مضموناً بصفة منتظمة ومستمرة دون انقطاع وهذا ما يفرض أن يتابع نشاط الخدمة العمومية بصفة دائمة ومستمرة ومن هنا اعتبرت الاستمرارية من المعايير الأساسية للخدمة العمومية، وعلى السلطات أن تأخذ الإجراءات اللازمة لضمان العمل المستمر للخدمات العمومية، ونجد أن الخدمة العامة تجمع بين عنصرين أساسيين هما الطابع الخدمي والعمومي، وذلك لتحقيق المنفعة العامة للمواطن

¹ حميد الطائي، بشير العلاق، مرجع سابق، ص 15، 16.

الفرع الثالث : كيفية تحسين أداء الخدمة العمومية ومعوقاتها .

إن تقديم الخدمة العمومية للمتعامل على أحسن وجه وأقل تكلفة وأسرع وقت، أصبح من متطلبات الإدارة العامة المعاصرة، سعياً إلى تحقيق رضا هذا المتعامل، فإن طرق تقديم الخدمة العمومية اليوم مختلفة بما يتماشى وحاجته، ومتطلبات المعاملات الإدارية في ظل عصر رقمي.

و نظراً لأهمية الخدمة العمومية قامت الإدارة العامة بعدة إصلاحات لتحسين خدماتها، وهذا تزامناً مع ما يحدث في العالم متغيرات تكنولوجية والتحول إلى الإدارة الالكترونية التي تعتبر أهم الاستراتيجيات المتبعة لتحسين أداء هذه الخدمة، وذلك لتقريب المواطن أكثر من الإدارة، وتلبية حاجياته بأسرع وقت وأقل تكلفة وأكثر تطور ودقة، و الانتقال من الأساليب القديمة في تقديم الخدمات إلى أساليب إلكترونية حديثة تساعد في تحسين الأداء الخدماتي للمتعامل.

ومنه فإن التقنيات التي يحتاجها التحول نحو المشروع الرقمي والتي تستخدمها الحكومة الإلكترونية لتقديم الخدمة العمومية للمتعامل متنوعة ومتعددة، ولأداء وظائف معينة. ومن ثم بدأ التفكير في التحول نحو الحكومة الإلكترونية، لكي تتغير الأساليب التقليدية لأداء العمل الحكومي إلى أساليب إلكترونية، التي تتطور دوماً في ظل ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تحسين أداء الخدمة العمومية في مختلف المجالات¹، لذلك سنتناول أساليب وتقنيات تقديم الخدمة العمومية إلكترونياً في المطلب الثاني

المطلب الثاني: أبعاد خدمة العمومية الالكترونية وأساليب وتقنيات تقديمها إلكترونياً.

تعتبر الخدمة العمومية من الحاجات الضرورية في حياة الإنسان، والتي يجب توفيرها له بشكل دائم و مستمر، ومع إدخال الإدارة الإلكترونية كآلية في تقديم الخدمة العمومية، أصبحت تقدم بأساليب وتقنيات حديثة ومتطورة والتي من خلالها تقدم الخدمة العمومية للمواطن في مختلف المجالات لتلبية حاجاته وتمثل فيما يلي:.

1- أسلوب الدفع الإلكتروني

إن الدفع الإلكتروني هو المال أو العملة التي تتبادل بصفة إلكترونية، ويتضمن ذلك حوالات الأموال الإلكترونية والدفع المباشر ويسمى أيضاً النقود الإلكترونية، يسهل من عملية تسديد رسوم الخدمات الإلكترونية أو المنتجات عن

¹ صدام خماسة صدام الخماسية، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، ط1، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، ص104

طريق الانترنت وتحويل المبالغ المدفوعة لقاء الخدمات ، أو شراء المنتجات مباشرة بين المستهلك والمؤسسات المالية والتجارية عبر وسائل آمنة ومضمونة

يتطلب تطبيق أعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية استخدام العديد من وسائل الدفع الإلكترونية، حيث تمثل هذه الوسائل ركيزة أساسية لنجاح وتطوير هذه الأعمال والمعاملات وتمثل هذه الوسائل فيما يلي¹

. النقود الرقمية أو الإلكترونية، أوامر الدفع المصرفية . الهاتف المصرفي، البنوك الإلكترونية

2 - أسلوب التوقيع الإلكتروني:

يقصد به استخدام طريقة أو وسيلة معينة للتحقق من أن صاحب المعاملة هو نفس الشخص الذي قام بإرسالها أو تنفيذها، ويطلق على هذا التوقيع أيضا بالبصمة الإلكترونية² وهو عملية توقيع الملفات الحاسوبية والمصادقة عليها من قبل شخص أو هيئة ما، ونستطيع بواسطة التوقيع الإلكتروني توقيع أي ملف وإرساله بواسطة البريد الإلكتروني، بحيث يكون مستقبل هذا البريد متأكد من الشخص الذي أرسل هذا الملف، وذلك بالتحقق من صحة توقيع الرقمي، كما يمكن استخدام التوقيع الرقمي في توقيع العقود وفي جميع معاملات الحكومة الإلكترونية، ويتم التأكد من خلالها من شيئين:

- أ - ضمان أن الرسالة أرسلت من الشخص الحقيقي وليس شخص آخر.
- ب - ضمان أن الرسالة وصلت فعلا وب نفس الشكل الذي أرسلت عليه من الشخص الحقيقي ودون تغيير مع سلامة محتوى الرسالة.

ويتم إصدار التوقيعات الإلكترونية في عدة أشكال أساسية يتمثل أهمها في شكل التوقيع الرقمي التقليدي، ويتم إدخاله و قرائته رقميا من خط اليد أو يتم في شكل مفتاح تشفير شخصي هذا كما توفر بعض المنظمات برامج مجانية تمكن المستخدمين توقيع المستندات ببرامج وورد أو توقيع الرسائل من برامج أوتولوك الإلكترونية ويتم تشفير التوقيع الإلكتروني باستخدام نظام التشفير، حيث يضع المرسل علامة خاصة به ويقوم بتشفيرها بالمفتاح الخاص به³ ويوفر التوقيع الإلكتروني درجة عالية من التأمين والحماية والخصوصية عند تنفيذ معاملات الإدارة الإلكترونية.

3 - أسلوب البوابات :

¹محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 3101 ص 123 ، 125

² أحمد محمد غنيم، الادارة الالكترونية أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل ، ط1 المكتبة العصرية للنشر و التوزيع ، الأردن 2002، ص

³ محمود قدوة ، مرجع سبق ذكره ، ص 120 ، 121 .

هي مواقع تستخدم نظم لإدارة كمية كبيرة من المحتويات، بحيث تصبح أشبه ما تكون ببوابة تخيلية لتلك الدائرة، يستطع المراجع الدخول عن طريقها إلى أغلب الخدمات التي تقدمها الحكومة والمنظمات مباشرة¹

4- أسلوب النماذج الإلكترونية :

هي نماذج إلكترونية تفاعلية عبر الإنترنت، تتيح إدخال البيانات بشكل تفصيلي من قبل المواطن، ومن ثم إرسالها للطرف الثاني لتدخل إلى نظام يقوم بمعالجتها إلكترونياً أو يمكن تطبيق مفهوم النماذج الإلكترونية على العمليات النمطية بين الجهات الحكومية سواء كانت على شكل نماذج مطبوعة تقرأ آلياً أو ملفات إلكترونية ترسل بشكل آمن و تقرأ آلياً

5- أسلوب الخدمة الصوتية عبر التليفون:

تم إدخال نظام الخدمة الصوتية بالتليفون، وذلك للاستعلام عن أي خدمة من الخدمات الحكومية التي تم تطويرها، بما يمكن المواطن من معرفة المستندات المطلوبة والرسوم الواجبة والزمن اللازم لإنجاز الخدمة.

6- أسلوب التشفير الإلكتروني:

هو فن حماية المعلومات عن طريق تحويل النص الأصلي إلى نص آخر غير مقروء يدعى النص المشفر، ولا يمكن فك تشفيره إلا من خلال مفتاح سري، يملكه أشخاص محددين، لتحويله إلى نص آخر مقروء بواسطة علم التشفير يمكن من نقل البيانات بشكل آمن عبر الشبكة العنكبوتية، حيث لا يتمكن أحد من الإطلاع عليها إلا الأطراف المعنية والمسموح لهم بذلك، ويعتبر التشفير أحد النظم الأساسية التي تحقق تأمين وحماية كل الأعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية²

وما نلخص إليه أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب أساليب حديثة ووسائل متطورة غير الأساليب القديمة التقليدية التي تعتمد على وسائل بسيطة، ومن أجل التماشي والتطور الحاصل في مختلف المجالات وتلبية حاجات المواطنين وتحسين أداء الخدمات العامة لهم.

¹ صدام الخمايسة ، مرجع سابق ، ص 109

² محمود القدوة ، مرجع سابق ، ص 121 ، 122.

المطلب الثالث : أبعاد الخدمة العمومية الالكترونية و مقاومة التعامل بالوسائل الالكترونية

بعد توضيحنا لأبعاد الخدمة العمومية الالكترونية سنحاول الاشارة الى مقاومة التعامل بالوسائل الالكترونية سواء من طرف الموظفين أو المستخدمين منها

الفرع الاول : أبعاد الخدمة العمومية الالكترونية

حسب الباحثين (Parasuramanzeithanrl and berry) هناك خمسة أبعاد لجودة الخدمة تتمثل فيما يلي :¹

- **الاعتمادية :** و هذا البعد من الأبعاد الخمسة الأكثر ثباتا و يكون الاكثر أهمية في تحديد الادركات جودة الخدمة عن المستخدمين و تعرف الاعتمادية بأنها القدرة على تقديم و عود الخمسة بأنها القدرة على تقديم وعهود الخدمة بشكل موثوق و دقيق .
- **الأمان (الثقة) :** خلق و كسب الثقة , حيث الثقة بشكل عام عنصرا أساسيا و مهما للعلاقات التبادلية الناجحة فهي تمثل الرغبة و الاستعداد و اعتماد الطرف الآخر في تبادل تجاري معين يضع فيه المستخدم ثقته الكاملة .
- **الاستجابة :** و يتضمن هذا البعد أربعة متغيرات , تقيس اهتمام المؤسسة بإعلام مستخدميها بوقت تأدية الخدمة , و حرص موظفيها على تقديم الخدمات الفورية لهم و الرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم وعدم انشغال الموظفين عن الاستجابة الفورية لطلباتهم .
- **الملموسية :** و تشمل التسهيلات المادية و المعدات و مظهر الموظفين و مواد الاتصال
- **التعاطف :** و يعني مستوى العناية و الاهتمام الشخصي المقدم للمستخدم
- **المعرفة و الإدراك :** و تشير الى مدى مقدرة مقدم الخدمة على تحديد و تفهم احتياجات المستخدمين و تزويدهم بالرعاية و العناية .

¹ د. محمد خثير ، أ _ أسماء مرابي _ أ العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، جامعة خميس مليانة ،مجلة الريادة للاقتصاديات اعمال ، المجلد 3 ، العدد 04 / 2017 ، ص 32 ، 33

الفرع الثاني: مقاومة التعامل بالوسائل الالكترونية سواء من جانب الموظفين أو المستفيدين

يعتبر الموظف العنصر البشري و الاساسي لتحقيق أثر الادارة الالكترونية على أعمال الموظفين لأنهم يؤدون الخدمات من خلال وسائل الادارة الالكترونية ، إذ تحتاج هذه الاخيرة الى العنصر البشري المؤهل و المدرب وهدا من شأنه تسيير إجراء الاعمال المادية و ما يبرز من خلال أثر الادارة الالكترونية على أداء الموظف العام لعمله و أحدث الكثير من التحولات ، تمثلت في إعادة هيكلة العمالة و ذلك إما بتخفيض أعداد القوى العاملة و توجيههم إلى وظائف أفضل مما يزيد في كفاءة و فعالية المنظمة ، و التي تتطلب موظف مبتكرا و قادرا على التكيف و التفاعل مع متطلبات عمله ، بإضافة الى التحول الى منهجية العمل المتمثلة في المصفوفات و الشبكات و التنظيمات المرتبطة بنسق اتصالات متكامل الوظائف

يساهم استعمال التكنولوجيا الحديثة بما فيها نظام المعلومات البيوميتري و تسجيلات الحج الالكتروني مزايا متعددة سواء على الإدارة أو المواطن و التي تتلخص في :¹

✓ زيادة الشفافية وتحسين العلاقة مع المواطن و كذا تحسين أداء و جودة العمل الاداري اللامركزية للجماعات المحلية الخدمات العمومية خاصة و تبسيط الاجراءات الادارية و بالتالي الدقة و سرعة الاستجابة و احترام المواعيد.

✓ توفير البيانات و المعلومات و اتاحتها لجميع فئات المجتمع من خلال تقليص تكاليف الخدمة يحي تمكن المواطن للحصول على الخدمات عن بعد من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال و اعتماد الشباك الالكتروني .

✓ الاستفادة من فرص استعمال التكنولوجيا الحديثة في تسريع و وتيرة الاداء الاداري و التقليل من البيروقراطية و تقليل الجهد و الوقت .

✓ زيادة تدفق المعلومات و البيانات و سرعة تحديثها و ادخالها و التقليل من الاعمال الورقية و استبدال الارشيف الورقي بالالكتروني و القدرة على استيعابه يحقق درجة عالية من الراحة و الملائمة مقارنة بتقديم الخدمة التقليدية .

✓ تسهيل الاتصال بين المصالح الادارية و بين الادارة في حد ذاتها و بينها وبين الادارات المركزية بما يتيح توحيد البيانات و المعلومات الخاصة بالمواطنين في كل مكان تتواجد المصالح الادارية اللامركزية للجماعات المحلية

¹ واعر وسيلة، دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية، الجزائر، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري قسنطينة ص 08

- ✓ المساهمة في اتخاذ القرارات و بسرعة و معالجة المشاكل و تبديل الصعوبات و خفض وقت إنجاز المعاملات و تكلفتها .
- ✓ حصول المواطن على معلومات وجود خدمات محلية بما يؤدي إلى اشباع حاجات المواطنين و زيادة الثقة بالإدارة .
- ✓ التقليل من طوابير الانتظار و التشجيع على نشر التعامل مع الحاسب الالى وسط المجتمع و نحو الامية المعلوماتية و و ايجاد بيئة عمل أفضل و تنافس تجاري فيما يتعلق بالاقتصاد الرقمي .
- و فيما يخص تسجيلات الحج قامت الوزارة بانشاء الموقع الالكتروني الذي يقدم للمواطنين خدمة جديدة التي تمكنهم من مالا استمارة التسجيل لموسم الحج مباشرة عبر الانترنت ابتداء من سنة 2016

المطلب الرابع: تطبيق نموذج الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر

الجزائر كغيرها من دول العالم النامية تسعى إلى تحقيق مشروع الإدارة الالكترونية، والذي أصبح مطلباً أساسياً لمواكبة تحديات العصر ومتطلباته، ولتحقيق ذلك لابد من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضمن الأنشطة الخدماتية، بحثاً منها عن أساليب جديدة لتحسين أداء الخدمة العمومية، والارتقاء إلى مصاف الدول المتقدمة، إن تقدم خدمات عمومية بأساليب الكترونية حديثة ومتطورة، يضمن جهد أقل، و أسرع وقت ممكن لذلك تحاول الجزائر تحقيق مشروع الحكومة الإلكترونية لتحسين الخدمات العامة ضمن نموذج الإدارة الإلكترونية بتوفير متطلباتها، ورغم ما تواجهه من معوقات في ذلك

* الخدمات الالكترونية على مستوى الإدارة العامة المحلية:

في ظل انتشار الثورة الرقمية وأمام تزايد الطلب على الخدمات العمومية عملت الجزائر على تحسين الخدمات العامة على مستوى البلديات. وذلك بهدف جعل علاقة الإدارة العمومية المحلية بالمواطن اقل تكلفة وأكثر شفافية وأحسن معاملة. وتجسيد ذلك من خلال مشروع البلدية الالكترونية، مما أدى إلى تقليص من عدد الوثائق الإدارية الصادرة عن مصالح الحالة المدنية، وهذا بموجب المرسوم التنفيذي 14 - 75 الصادر في 26¹ فبراير 2016 المحدد لقائمة الالكترونية و نجد:

¹مرسوم التنفيذي رقم 14 - 75 ال المؤرخ ي 26 فيري 2014 ، المحدد لقائمة وثائق الحالة المدنية ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، العدد 11 ، 26 فيري 2014 ، ص 06 .

-بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والالكترونية.

-جوازات السفر البيومترية والالكترونية.

وتعد بطاقة التعريف الوطنية البيومترية وثيقة مؤمنة تماما وذات شكل أكثر مرونة طبقا لآخر التطورات التكنولوجية تحتوي على شريحة الكترونية و صورة رقمية تضمن للمواطنين الإتمام السريع لمختلف الإجراءات اليومية. وفيما يتعلق بجواز السفر البيومتري، بعد وثيقة هوية و سفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا، وتحتوي على صورة

رقمية وشريحة الكترونية مطابق للمعايير الدولية الطيران المدني (OACI)¹

وما نلخص إليه من دراسة هذه القطاعات إن الجزائر تسعى إلى تطوير وتحسين جميع الخدمات العامة المقدمة للمواطنين وفي مختلف القطاعات بأساليب الكترونية.

وفي نفس السياق تم إنشاء مركز نداء ووضع رقم أخضر مجاني(7810) تحت تصرف المواطنين ومن ثمة توجيههم.

* ومن أجل تسهيل الإجراءات وتقليل التكاليف تم تطبيق التسجيل الإلكتروني في تسجيلات الحج لموسم 2016.

كما تم الإعلان عن الانطلاق الرسمي للمرصد الوطني للمرفق العام في 19 مارس 2016 المتعلق أساسا

بإصلاح آليات المؤسسات عبر مختلف القطاعات وذلك سعيا من الحكومة إلى مواصلة عصرنة خدمات المرفق العمومي من خلال الاستجابة لتطلعات المواطن ومقتضيات التطور التكنولوجي والتمدن والحداثة وسيكون هذا المرصد الذي سيضم المجتمع المدني والسلطات والإدارات المعنية إطارا للتشاور و قوة اقتراح بهدف ترقية الخدمة العمومية الى مستوى عالي²

المطلب الخامس: مفهوم رضا المستفيد و أهميته

يعتبر الرضا من أهم المعايير التي تمكن المؤسسات سواء في القطاع العمومي أو الخاص من التأكد من جودة سلعتها أو خدماتها لذلك تسعى جاهدة على زيادة الرضاء و المحافظة على ولاء عملائها لهذا سنتطرق في هذا المطلب لمفهوم الرضا و خصائصه وكذا الرضا الالكتروني و العوامل المؤثرة فيه .

الفرع الأول : مفهوم الرضا

يعد الزبون المحرك الأساسي للمؤسسة , فهي تسعى دائما لإرضائه و الحصول على ولائه لان فهم حاجاته و رغباته يزيد من قدرة المؤسسة للوصول إلى أفضل مستوى للنمو , فالمؤسسات التي لها قدرة على إرضاء زبائنها تتمكن

¹ واعر وسيلة، مرجع سابق ، ص04

2 د. أحمد باي _ رانية هدار، مرجع سابق ص 133، 134

من المحافضة على حصتها السوقية و التوسع و النمو و الزيادة في الأرباح مستقبلا .

أ - تعريف الزبون (المستفيد):

عرف **Kotler** رضا الزبون: " إحساس الزبون بالمتعة أو خيبة الأمل الناتجة عن مقارنته بأداء المنتج المقدم له بتوقعاته السابقة عن هذا المنتج "1

_ هو الشعور الذي يوحى للعميل السرور أو عدم السرور الذي ينتج عند مقارنة أداء المنتج الملاحظ مع توقعات العميل . 2

و عرف كل من Hall و Reed رضا الزبون على انه : " درجة إدراك الزبون مدى فعالية المؤسسة في تقديم المنتجات التي تلي احتياجاته و رغباته "3

كم يؤكد Caraman على وجود مفهومين لرضا الزبون أحدهما يركز على التميز بين جودة الخدمة و الآخر على الرضا القائم على تبادلات متراكمة , اد يتحقق الأول من عمليات التبادل التي ستحدد في ضوء مستوى توقعات الزبون السابقة مع الناتج النهائي , أما المفهوم الثاني يقوم على إجمالي خبرة الاستخدام لدى الزبون عبر مدة زمنية معينة4 أغلب التعاريف ركزت على :

أ . رضا الزبون هو شعور أو إحساس بالبهجة أو خيبة الأمل

ب . رضا الزبون هو نتيجة مقارنة الأداء المدرك للمنتج مع توقعات الزبون.

الفرع الثاني : أهمية الرضا

يوكد Kotler في هذا المجال إن على المؤسسة التي ترغب في النجاح في أسواق المنافسة اليوم أن تجعل من الزبون النواة التي تدور حولها عملياتها و إن تبتعد على المفهوم البيعي و تركز على المفهوم التسويقي الحديث الذي يبدأ و . ينتهي بحاجات و رغبات الزبون و كيفية إشباعها.

يستحوذ رضا الزبون على أهمية كبيرة في سياسة أي مؤسسة و يعد من أكثر المعايير فعالية للحكم على أدائها لاسيما عند يكون توجه هذه المؤسسة نحوى الجودة , و فيما يلي مجموعة من العناصر المعبرة عن أهمية رضا الزبون - في هذا الإطار حدد Kotler أربعة حقائق توضح أهمية رضا الزبائن في شكل إحصائيات هي

1. 4 د. محمد خنير ، أ _ أسماء مرابي _ مرجع سابق ، ص 33

- أن حصول على زبائن جدد يكلف المؤسسة من 5 إلى 10 أضعاف تكلفة رضا الزبائن الحاليين.
 - تقليل معدل فقد الزبائن بنسبة 5 يزيد من الأرباح بنسبة 25-80 حسب نوع الصناعة .
 - معدل ربح الزبون يزداد مع امتداد فترة الشراء.
- هذه النتائج تؤكد مدى فعالية تحقيق رضا الزبون في زيادة ربحية المؤسسة.

الفرع الثالث : خصائص الرضا

للرضا ثلاثة خصائص رئيسية وتمثل في:

- 1 _ **الرضا ذاتي** : ونقصد بالذاتية هنا أن الزبون لا يكون واقعي ومنطقي في حكمه على جودة الخدمة، فيمكن لزبون أن يرى الخدمة المقدمة ذات جودة عالية وأفضل من خدمات المؤسسات المنافسة بينما يراها زبون آخر أنها أقل مستوى، ويرجع هذا أساسا إلى التوقعات المسبقة التي يكونها كل زبون على مستوى الجودة ويقارنها بالأداء الفعلي لها . وهنا المؤسسة يجب ان تخلق الخدمات وفق ما يتوقعه الزبون ويحتاجه (الجودة - الرضا.)
- 2 _ **الرضا نسبي** : ليس هناك رضا مطلق وإنما لكل عميل رأي في مستوى الجودة المحققة وهذا من خلال نظرتة لمعايير السوق، فبرغم من أن الرضا ذاتي إلا أن نسبته تختلف لدى الزبون ذاته ، فالخدمات التي تحقق أعلى المبيعات هي تلك التي تتوافق وحاجات ورغبات الزبون بصفة اقرب للدقة.
- 3 _ **الرضا تطوري** : يمكن أن يتطور الرضا بتطوير عنصري : التوقع ومستوى الأداء المدرك، فبمرور الزمن يمكن لتوقعات الزبون أن تتطور من خلال تقديم خدمات جديدة والرفع من مستوى المعايير الخاصة بالخدمات، بالإضافة إلى تحسين أداء مقدمي الخدمة وتدريبهم بالشكل الذي يسمح بتطوير مستوى الإدراك من طرف الزبون .

الفرع الرابع : الرضا الالكتروني

يتضمن مفهوم الرضا الالكتروني أوجها عدة فيمكن ان يعني المنافع المحصل عليها من الاستهلاك ، ففي هذه الحالة يهتم بجودة المنتج أو الخدمة الناجمة عن مقارنة الجودة المرغوبة و جودة المنتج أو الخدمة كما يدركها المستفيد ، و تؤكد الدراسات العلاقة بين جودة الخدمات المقدمة عبر مواقع الانترنت و كل من الرضا و الالتزام , على وجود أثر إيجابي لجودة الخدمات الالكترونية على رضا و التزام المستفيدين و هذا ما سنتبته من خلال فرضيات دراستنا .

و عرف الفقهاء رضا متلقى الخدمة بأنه : الشعور العارم بالسعادة و الارتياح للعملاء نتيجة معاملاتهم و بتحقيق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه المستفيد و مقدار ما يحصل عليه من الجهة المقدمة للخدمة .

و يمكن اعتبار الرضا نتيجة لتقييم منتظم لتجربة لمرة واحدة مع منتج أو خدمة فيما يتعلق بشراء و استهلاك منه . هنا يمكن اعتبار الرضا الالكتروني باعتباره شعورا إيجابيا من قبل المستفيد المرتبط بالخدمة الالكترونية نتيجة تعامله معها .¹

أي ان الرضا الالكتروني يمكن تعريفه بأنه محصلة تجربة سابقة عن الخدمات المقدمة من طرف موقع الكتروني ، تسمح هذه التجربة بتقييم فعالية قناة التوزيع المتمثلة في شبكة الانترنت و تحديد مدى رضاه عن الموقع الالكتروني .

الفرع الخامس : العوامل المؤثرة في الرضا الالكتروني

هناك اهتمام متزايد من المنظمات بالحفاظ على العملاء الحاليين و في نفس الوقت تحاول جذب عملاء جدد ، لدى يعد قياس رضا العملاء مؤشرا لمدى نجاح المنظمة في تقديم المنتجات و الخدمات الى السوق . فمن خلال التعاريف السابقة التي تناولت مفهوم الرضا الالكتروني نحاول معرفة مدى تأثير التجارب السابقة على الرضا ، فهناك عوامل عدة من أهمها :

أ _ عوامل مرتبطة بالموقع : و تشمل خصائص الموقع و التي تظم سهولة الشراء ، و خصائص العرض (المنتجات التي يتم عرضها و المعلومات المقدمة عن المنتج) ، تصميم الموقع ، الامن المالي ، السعر ، ظروف التسليم ، و بصفة عامة كل العوامل المساهمة في جودة موقع ويب التي تعرضنا لها سابقا .

ب _ عوامل مرتبطة بخدمات الزبائن :

تعد جودة الخدمات الزبائن عاملا هاما في تحديد رضاهم ، فكلما كانت الخدمات أكثر قدرة على الرد على الاسئلة و حل المشكلات زاد رضا المستخدمين.²

ومن خلال ما سبق تري الباحثة أن الرضا الفعلي يكون بعد استخدام المستفيد للخدمة حيث تتضح الصورة الذهنية و النهائية للخدمة

¹ مؤمن عبد السميع حسن الحلبي، جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين " دراسة حالة على برنامج برق بليس _ غزة" ، رسالة ماجستير إدارة أعمال بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة ، أكتوبر 2017 ، ص 14 .

² المرجع نفسه، ص 14 .

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع: أثر تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستفيد و تناولته من زوايا مختلفة , و قد تنوعت هذه الدراسات بين العربية و الأجنبية . و سوف نستعرض هنا جملة من الدراسات التي تم الاستفادة منها مع الإشارة إلى أبرز ملامحها . مع تقديم تعليقا عليها يتضمن جوانب الاتفاق و الاختلاف بينها و بيان الاضافة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية ، وأخيرا جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة في الدراسة الحالية. و نود أن تشير إلى أن الدراسات السابقة التي سوف يتم استعراضها جاءت في الفترة الزمنية بين 2006/2017 , و شملت جملة من الأقطار و البلدان مما يشير إلى تنوعها الزمني و الجغرافي.

المطلب الأول:الدراسات العربية التي تناولت للمتغيرين

- 1_ دراسة مؤمن عبد السميع حسن الحلي سنة 2017 بعنوان جودة الخدمات الالكترونية وأثرها على رضا المستخدمين "دراسة حالة على برنامج برق بلس - غزة" و التي هدفت إلى التعرف على جودة الخدمات الالكترونية وأثرها على رضا المستخدمين و تمثلت عينتها في مستخدمي موقع برق بلس في غزة كدراسة حالة و استخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات و فق المنهج الوصفي و كان من أبرز نتائجها :
 - _ أظهرت نتائج الدراسة جودة في النظام التي تقدم من خلال موقع برق بلس من وجهة نظر المستخدمين حيث أن الوزن النسبي 80.44 % .
 - _ أظهرت نتائج الدراسة جودة في المعلومات التي تقدم من خلال موقع برق بلس من وجهة نظر المستخدمين حيث أن الوزن النسبي 80.41 % .
 - _ أظهرت نتائج الدراسة جودة في الخدمة التي تقدم من خلال موقع برق بلس من وجهة نظر المستخدمين حيث أن الوزن النسبي 78.42 % .
 - _ أظهرت نتائج الدراسة أن الدعم الفني لموقع برق بلس جيد جدا من وجهة نظر المستخدمين حيث أن الوزن النسبي 73.99 % .
 - _ يستخدم المستخدمين موقع برق بلس بدرجة كبيرة حيث بلغ الوزن النسبي 79.01%.
 - _ يقتنع مستخدمو موقع برق بلس أن هناك منفعة من استخدامه بدرجة كبيرة حيث بلغ الوزن النسبي 79.42 % .

_. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك رضا عن موقع برق بلس من قبل المستخدمين بدرجة كبيرة حيث أن الوزن النسبي 79.78 %

_. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة النظام ورضا المستخدمين في موقع برق بلس.

_. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة المعلومات ورضا المستخدمين في موقع برق .

2 _دراسة حماد مختار سنة 2007 بعنوان : تأثير الادارة الالكترونية على إدارة المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية و التي هدفت إلى توضيح وإبراز تأثير الإدارة الإلكترونية على دوام السير الحسن للمرفق العام وعلى أداء موظفيه. و تمثلت عينتها في الادارة الالكترونية في البلدان العربية و استخدمت أداة الاستنتاجات لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي التحليلي و المنهج المقارن و كان من أبرز نتائجها :

. فرصة ذهبية لحكومات الدول العربية أن تطبق في الإدارات الحكومية استخدام الوسائل الالكترونية للوفاء بحاجات الأفراد الضرورية بعيداً عن الروتين و البيروقراطية، وتبديل الصورة السلبية للإدارات التقليدية.

. وليست الإدارة الإلكترونية طريقاً سحرياً لتحقيق الشفافية الإدارية والقضاء على الفساد الإداري فور تطبيقها، كما أنها ليست حدثاً منفرداً متغيراً وبصفة شاملة وإلى الأبد الوضع الإداري الراهن، وإنما هي أداة لتحقيق الإصلاح الإداري شيئاً فشيئاً، بهدف جعل الإدارات الحكومية تحظى بثقة المتعاملين معها ورضاهم عن أدائها، وتستشعر المسؤولية والمحاسبة تجاههم.

. ومن أجل بناء الثقة واليقين في المعاملات الحكومية والاحتجاج بها في التعاملات فإن الأمر يستلزم خلق إطار تشريعي يواكب الحاجة الحالية والمستقبلية لدعم الاستخدام الإلكتروني في الإدارات الحكومية ونشر الثقة والطمأنينة في المعاملات اللاورقية، وغياب هذا الإطار يقلل من جهود اكتمال مشروع الإدارة الإلكترونية.

3 _ دراسة د. محمد خثير - جامعة خميس مليانة .أ.أسماء مرابي سنة 2017 بعنوان العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة و التي هدفت إلى توضيح العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون و تمثلت عينتها في زبائن المؤسسة الخدمية و استخدمت الجانب النظري لجمع البيانات و وفق المنهج التحليل و كان من أبرز نتائجها :

_. الاتفاق على وجود علاقة أكيدة بين جودة الخدمة و رضا الزبون

_. يحتاج الزبون إلى خبرة مع الخدمة لكي يحقق الرضا , بينما يمكن إدراك الجودة من دون خبرة فعلية .

_. ترتبط الجودة بالإدراكات الحالية بينما الرضا يستند الى الخبرات السابقة و المتوقعة في المستقبل .

_. تتضح العلاقة بين جودة الخدمة و رضا الزبون في صورة نوايا الشراء

- _. مؤشرات جودة الخدمة تعتمد على معايير و مواصفات تضعها المؤسسة الشيء الذي يعبر عن حقيقة ملموسة , بالمقابل مؤشرات رضا الزبون يتضح التناقض المتكرر في النتائج لأنه مهما تكن الجودة الحقيقية فان الجودة المدركة هي الاهم لان الزبون الذي يقرر في النهاية مع من يتفاعل مع المؤسسة أو منافسيها .
- _. تأثير الملموسية , التعاطف و الامان على رضا الزبون حيث ان رضا الزبون يستمد في المراحل الاولى من اتجاهات و سلوكيات مقدم الخدمة عندما يكون متفائلا و متحمسا و مستعدا لمساعدة الزبائن فانه هذا يدعم من فرص البيع وتكرار التعامل .
- _. تأثير الاستجابة و الاعتمادية على و رضا الزبون حيث ان درجة و دقة و سرعة الاستجابة لها تأثير في رغبات الزبون و كسب رضاه .
- 4_ دراسة .غريبي علي. رينوبة الأخضر سنة 2016 بعنوان : إصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الالكترونية وآفاق ترشيدها و التي هدفت إلى توضيح مدى تشكيل الإدارة الالكترونية لآلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن و تمثلت عينتها في تقديم نماذج لتطبيقات الإدارة الالكترونية في الجزائر و استخدمت الجانب النظري لجمع البيانات و فق منهج تحليل المحتوى و كان من أبرز نتائجها :
- ما تقدم وضح أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية والتي تعتبر مقياس لتطور المؤسسات في وقتنا الحاضر ومدى مقدرتها على الاستجابة لرغبات وانشغالات المواطنين وتقريبه أكثر من الإدارة بالمفهوم الحديث " اتصل ولا تنتقل " وتحقيق معايير الجودة العالمية في تقديم الخدمات العمومية.
- و إن نجاح عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية يتطلب الاهتمام بتوفير كافة المتطلبات المادية منها والبشرية والفنية ومن هذه الأمور الأتي ذكرها:
- _. توفير الكوادر المتخصصة في مجال في مجال البرمجة واستخدام أجهزة الحاسوب المتطورة.
- _. توفير أجهزة حاسوب متطورة وذات تقنية عالية لمواكبة التطور المتسارع في العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات وبالإعدادات الكافية وتدريب الموظفين على استخدامها
- _. تبسيط الإجراءات الروتينية لأنها تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية
- _. تعزيز وزيادة ثقة الموظفين بالنتائج التي ستحققها الإدارة الالكترونية من تطوير أساليب العمل وسرعة الانجاز لكافة المعاملات وتحقيق الرضا للمتعاملين مع المؤسسة وعملائها مما يعطيها ميزة وأفضلية تنافسية .للسلعة أو الخدمة التي تقدمها.

_. زيادة الدعم المالي المخصص لإقامة المحاضرات والبحوث وبرامج التدريب في مجال الإدارة الإلكترونية لتعميق الوعي بمفهوم الإدارة الإلكترونية.

5_دراسة : د / أحمد باي - رانية هدار، سنة 2017 ، بعنوان : دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية . العدد الحادي عشر -جوان 2017 كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة باتنة.

تمثل الإدارة الإلكترونية أسلوبا إداريا حديثا يقوم على الاستثمار في تقنيات المعلومات والاتصالات للتغلب على التعقيدات والمشاكل البيروقراطية التي تعتر الإدارة العمومية في شكلها التقليدي والتي في مقدمتها تدني مستوى الخدمات التي تقدمها للمواطنين والتي لا سبيل لترشيدها إلا بالتحول للنموذج الإلكتروني الخدمي منها. فالإدارة الإلكترونية آلية هامة لترشيد الخدمة العمومية والتحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة بما يحقق الشفافية الرقابة الفعالية سرعة الاستجابة الاتصال امني الديمومة بما يحقق رضا المواطن على نوعية الخدمات التي يطلبها.

لمسايرة التطور الهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أطلقت الجزائر مبادراتها الإلكترونية والتي تجسدت في مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 الذي يعتبر مشروعا متناسقا ومتكاملا من الناحية النارية فهو بالفعل يجسد مشروع ضخم وضامن لإرساء أسس الإدارة الإلكترونية لكن من الناحية التطبيقية فالمشروع مازال في مراحله الأولى وما تم انجازه لا يتعدى كونه تطبيقات أولية تتمثل في رقمنة وأتمتة بعض الخدمات وهذا بفعل مجموعة من المعوقات الإدارية والسياسية والقانونية والتقنية التي حالت دون تقدم المشروع.

6 _ دراسة نور محمد وليد الصباغ سنة 2016 بعنوان: أثر التسويق الإلكتروني على رضا الزبائن في قطاع الاتصالات (دراسة ميدانية على شركة (ام تي ان وسيرياتل) بحث مقدم لنيل درجة الماجستير إدارة الاعمال التخصصي ، الجامعة الافتراضية السورية و التي هدفت إلى :

- معرفة اثر التسويق الإلكتروني على رضا الزبائن في شركتي الاتصالات السورية (ام تي ان وسيرياتل) من خلال:
- معرفة اثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمة المقدمة.
- معرفة اثر التسويق الإلكتروني على خدمة الزبائن.
- معرفة اثر التسويق الإلكتروني على توقعات الزبائن.
- معرفة اثر التسويق الإلكتروني على رضا الزبائن في شركتي الاتصالات السورية (ام تي ان وسيرياتل) يعزى إلى عامل طريقة التعامل مع الشركة.

و تمثلت عينتها في زبائن شركتي سيرياتل و ام تي ان في سوريا و استخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات و وفق المنهج الوصفي التحليلي و كان من أبرز نتائجها :

ـ ان الزبائن لم يجدوا ان التسويق الالكتروني يلعب دورا في جعل تكلفة الخدمة المقدمة الكترونيا اقل، فسعر الخدمة المقدمة في مركزها هو نفس سعرها على الموقع الالكتروني، حيث يجب ان يكون السعر اقل، وهذا ما أكدته (الختم 2010) في دراسته حول وجود علاقة معنوية بين درجة تبني المصرف لتقديم خدماته المصرفية عبر شبكة الانترنت وتخفيض تكاليف التعامل.

ـ الزبائن راضيين عن قسم خدمة الزبون الموجود على الموقع الالكتروني لشركات والاتصالات فهناك سرعة في الأداء وهذا يتوافق مع (دراسة السبيعي و الجلهمي 2010) التي خلصت الى ان استخدام التسويق الإلكتروني يدعم النشاط التسويقي بأسلوب غير مكلف و يحقق سرعة في أداء الأعمال.

ـ ان اغلب الزبائن يجدون ان الموقع الالكتروني للشركة يجب ان يكون أكثر جاذبية وأكثر سهولة بالاستخدام .

ـ توصل البحث الى انه يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتسويقي الالكتروني على رضا الزبائن في قطاع الاتصالات في سوريا.

ـ انه يوجد اثر ذو دلالة معنوية للتسويق الالكتروني على خدمة الزبائن في قطاع الاتصالات في سوريا.

ـ يوجد اثر ذو دلالة معنوية للتسويق الالكتروني على توقعات الزبائن في قطاع الاتصالات في سوريا.

ـ انه توجد فروقات ذات دلالة معنوية لأثر التسويق الالكتروني على رضا الزبائن في قطاع الاتصالات في سوريا يعزى الى عامل طريقة التعامل مع الشركة.

7_ دراسة يطو رزيقة سنة 2012 بعنوان دور البلديات في تقديم الخدمات العمومية المحلية في الجزائر دراسة حالة بلدية الحراش ، مدكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، تخصص إدارة الجماعات المحلية و التي هدفت إلى إبراز دور و أهمية البلدية في حياة الافراد و التعرف على جوانب النقص و الخلل في برامج تقديم الخدمات و التعرف على آليات و سبل تحسينها و تطويرها و تنميتها. و تمثلت عينتها في مواطني بلدية الحراش و استخدمت أداة الملاحظة و الاستمارة (الاستبيان) لجمع البيانات و وفق المنهج الوصفي و كان من أبرز نتائجها :

ـ إقرار أنماط جديدة للتسيير المحلي الإداري و التقني و التخلي عن الأنماط القديمة و التي أثبتت عدم فعاليتها ، و كذا إدخال و الاستفادة من التقنيات و التكنولوجيا الحديثة و التي تكفل الأداء الجيد و الفعال للبلدية بتوفيرها لخدمة عمومية أفضل أسرع و أجود و نوعية حياة أرقى .

- __ أن تطوير و تحديث الخدمة العمومية لا يكون إلا بمشاركة من تقدم لهم هذه الخدمات و هم المواطنون أفرادا و جماعات ، و في هذا الصدد يعتبر فتح قنوات الاتصال المختلفة و الإعلام و المشاركة المباشرة و غير المباشرة من أجل التعرف بدقة على احتياجاتهم و طلباتهم و اشراكهم في تحديد الاولويات و تنفيذها .
- __ إن تحسين و تحديث الإدارة الحضرية و ضمان كفاءة و استمرارية هذه الخدمات يستلزمان إنشاء نظام حديث و متطور للبيانات يمكن المسؤولين و المخططين من مختلف المعلومات الجغرافية و الإحصائية .
- 8_ دراسة عبد القادر براينيس سنة 2007/2006 بعنوان التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية (دراسة على قطاع البريد و الاتصالات في الجزائر) و التي هدفت إلى :
- . مراجعة المفاهيم و التقنيات التسويقية، وإمكانية ومجالات تطبيقها في مؤسسات الخدمات.
 - . توصيف و تقويم مدى تبني قطاع الخدمات العمومية للبريد في الجزائر لهذه المفاهيم و التقنيات، وكذلك النتائج المترتبة عن ذلك.
 - . تحديد معوقات وإمكانية ومجالات الاستفادة من تطبيق المفاهيم و التقنيات التسويقية في قطاع الخدمات العمومية للبريد في الجزائر، وذلك للمساهمة في زيادة فعالية هذا القطاع وحل مشاكله.
 - و تمثلت عينتها في اختيار مسؤولي قطاع لبريد لـ 30 كالة بريدية و استخدمت أداة :
 - . المقابلة الشخصية مع المسؤولين في الوكالات البريدية .
 - . الملاحظة في الدراسة الميدانية للحكم على العديد من الامور المهمة مثل قلة أو كثرة عدد المستفيدين من الخدمات البريدية والأسلوب المستخدم في التعامل معهم وموقع الوكالات وحجمها... إضافة إلى مراجعة سجل الاحتجاجات.
 - لجمع البيانات و فق المنهج الإستقرائي في معالجة موضوع البحث و كان من أبرز نتائجها :
 - . أن جميع المؤسسات الخدمية أمام محاولتها لتطبيق وإدماج التسويق وجدت نفسها مضطرة لتكييف التقنيات التسييرية للتسويق التجاري حسب الطبيعة المميزة لنشاطها الخدمي.
 - . إبراز أثر الاتصال المباشر (عارض الخدمة / الزبون) على هذا العنصر التسويقي.
 - وذلك وفق منهجية تقوم أولا بإظهار خصوصية العلاقة التأثيرية السائدة بين (الموظفون للاتصال / زبائن (في مجال الخدمات، ثم بعد ذلك تقوم بتعداد الآثار التسييرية لهذه الخصوصية) .

المطلب الثاني الدراسات الأجنبية

1_ دراسة : Luca petruzzellis and Others سنة 2006 و هدفت الى قياس مستوى الرضا لدى الطلاب عن جودة الخدمات المقدمة لهم في الجامعات الايطالية دراسة حالة في جامعة باري، و استخدمت الدراسة مقياس سيرفوكوال لتحليل رضا الطلاب ، كما استخدمت المقابلة في التعرف على مستوى الرضا لدى الطلاب عن مستوى الجودة في الخدمات المقدمة في جامعة باري ، و قد توصلت الدراسة الى ضعف حالة الرضا عن الخدمات المقدمة ، و ان حجم و نوعية الخدمات المقدمة لا ترقى الى مستوى التنافسية مع الجامعات الاخرى ، و اوصت الدراسة بضرورة قيام الجامعات بالتركيز على تحسين نوعية التعليم لتنال رضا الطلاب ، و العمل على

بناء علاقة أقوى مع الاقتصاديات المحلية و نظم الانتاجية من أجل تلبية الطلب المتزايد على التدريب و الكفاءة .

2 _ دراسة : Tan & Kek سنة 2004 بعنوان جودة الخدمة في التعليم العالي باستخدام نهج

Service Quality in Higher Education Using an المحسن ERVQUAL

Enhanced SERVQUAL Approach و هدفت الى معرفة مدى تأثير الجودة على رضا وولاء

الطلبة في الجامعات من خلال تقديم نظرة متقدمة ومعززة لاستخدام منهج سيرفوكوال ، أجريت الدراسة باستخدام مسح بين تأثير عدد من العوامل على ولاء و رضا الطالب ، تم اختبار المنهج في جامعتين محليتين . و أشارت النتائج الى أن التحليلات الدقيقة أثبتت و وضحت فائدة المنهج في إثارة انتباه الطلبة ومنحهم قدرا أكبر من الفائدة التي تنعكس على رضاهم و ولائهم للخدمات التعليمية المقدمة لهم .

3 _ دراسة *john bourn* سنة 2002 بعنوان تحسين الخدمات الحكومية من خلال الحكومة الالكترونية و

التي هدفت إلى تناول العلاقة بين الخدمات الحكومية و الخدمات الالكترونية حيث ذكرت أن تقديم الخدمات

الحكومية الكترونيا يؤدي الى زيادة توقعات المستخدمين بحيث تكون الخدمات سريعة و شاملة و أن تلبية كافة

احتياجات المتعاملين معها ، وذلك للحاجة إلى إعادة هندسة الاعمال الادارية التي تقدمها الحكومة ، من خلال

القيام بمراجعة العمليات الادارية الامر الذي يؤدي الى اختصارها و استغلالها بطريقة أفضل.

و كان من أبرز نتائجها :

_ أن للحوافز التشجيعية دور في استقطاب المزيد من العملاء للاستخدام الحكومة الالكترونية .

_ حافز التعليم في مجال تصميم و تطوير ومراجعة برامج تعليم تكنولوجيا المعلومات يؤدي لنجاح تقديم خدمات

الحكومة اليكترونيا لكل المواطنين و يعمل على تقليل والفجوة بين من يعرف ومن لا يعرف .

- 4 _ دراسة ويست West 2002 بعنوان: الحكومة الالكترونية المدنية-جامعة بروان بالولايات المتحدة الأمريكية هدفت الدراسة إلى تقديم عرض لمستوى التحديث السنوي الثاني لمواقع انترنت المؤسسة الحكومية في 80 مدينة بأمريكا، والتعرف على مفهوم الحكومة الالكترونية لدى كافة سكان المدن ، وأهم نتائج هذه الدراسة:
- _ أن المدن قد عملت الخطوات الرئيسية نحو وضع المعلومات والخدمات على الشبكة.
- _ أن هناك زيادة كبيرة في عدد المواقع حيث بلغ 1527 موقع حكومي
- _ يعرض 49% من مواقع الخدمات القابلة للتنفيذ على الشبكة ، تماما عن نسبة 25% في العام الماضي.
- 5_ دراسة هارت/تيتير (Hart/teeter) - سنة 2000 حيث تضمنت ثلاثة أجزاء حول موضوع الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية لصالح مجلة الامتياز في الحكومة Goueverment Council Excallance In وذلك ، و التي هدفت أو حاولت هذه الدراسة معرفة آراء المبحوثين(الجمهور، موظفي الحكومة، العديد من الهيئات الأخرى) إلى حول التجربة المباشرة إذ أظهرت هاته الدراسة دعما كليا لإدخال مفاهيم وأساليب عمل الحكومة الإلكترونية، باعتبارها تمثل تطورا نوعيا وتحولا إيجابيا في وظائف الإدارة العامة، بما يسهل مشاركة الأفراد والمواطنين في الشؤون العامة.

المطلب الثالث : أوجه الاتفاق و الاختلاف بين الدراسات السابقة :

و التي نلخصها في الجدول رقم (1_1)المبين أدناه :

أوجه الاتفاق بين الدراسات السابقة	أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة
<p>__ الاستفادة من تطبيق المفاهيم والتّقنيات التّسويقية في قطاع الخدمات العمومية .</p> <p>__ أهمية البلدية في حياة الافراد و التعرف على جوانب النقص و الخلل في برامج تقديم الخدمات و التعرف على آليات و سبل تحسينها و تطويرها و تنميتها .</p> <p>__ جودة الخدمات الالكترونية وأثرها على رضا المستخدمين .</p> <p>__ وجود علاقة أكيدة بين جودة الخدمة و رضا الزبون</p> <p>__ تأثير الإدارة الإلكترونية على دوام السير الحسن للمرفق العام وعلى أداء موظفيه</p> <p>__ مدى تشكيل الإدارة الالكترونية لآلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن .</p>	<p>__ اختلفت دراسة حماد مختار عن بقية الدراسات في احتوائها على تصور مقترح .</p> <p>__ أنها تناولت مشكلة الدراسة من جانب نظري مستخدمة منهج تحليل المحتوى .</p> <p>__ اختلفت الدراسات السابقة في المنهج المعتمد تباينت بين المنهج الوصفي و المنهج المقارن</p> <p>__ اختلفت الدراسات السابقة في أدوات الدراسة بحيث تباينت بين الاستبيان و المقابلة الشخصية و الملاحظة و الاستنتاجات .</p>

من خلال الجدول السابق اتضح لنا أن الدراسات السابقة اتفقت على وجود علاقة أثر لتقديم الخدمة العمومية على رضا المستفيدين بالرغم من اختلافها في تصور المقترح و كذا النهج و الادوات المتبعة في الدراسة

الفرع الثاني: الاضافة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية :

من خلال استعراض أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة نشير أن الدراسة الحالية تتفق مع الدراسات السابقة في موضوعها الرئيسي و هدفها إلا انها تختلف عنها في عدة جوانب تمثل الاضافة العلمية التي تعالجها هذه الدراسة و هي :

1_ تضمنت هذه الدراسة ربط المشكلة البحثية بالمتغيرات المعاصرة

2_ أجريت غالبية الدراسات السابقة في بيئات غير محلية في حين تم تطبيق الدراسة الحالية في بيئة محلية، وهي بذلك أول دراسة تتناول مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية وخاصة تسجيلات الحج الكترونيا وتوضيح الدور الذي يلعبه في

رضا المستفيدين بقطاع الخدمات العمومية، وذلك من خلال معرفة اثر أبعاد الخدمة اللالكترونية على رضا المستفيدين مما يساعد على زيادة كفاءة الأنشطة التسويقية وتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين مما ينتج عنه الرضا. 3_ لم تقتصر هذه الدراسة على شريحة واحدة فقط و إنما تضمنت كل شرائح المجتمع لضمان تشخيص الواقع بدقة. 4 _ تنوعت الدراسات حيث شملت المنهج الوصفي والتحليلي في شقها النظري والاستبيان في شقها الميداني وذلك من أجل جمع البيانات بدقة أكبر.

ومن العرض السابق يتضح أن هذه الدراسة كانت لها إضافة علمية متعددة الجوانب بتطرقها لموضوع أثر تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستفيدين دراسة تسجيلات الحج اليكترونيا التي دخلت حيز التنفيذ سنة 2016 بإعلان من المدير العام للديوان الوطني للحج والعمرة يوسف عزوزة وضح فيه "أنه في إطار تحسين عملية الحج تم الشروع في الطرق الجديدة لتنظيم عمليات التسجيل للحج بالنظام الإلكتروني وقد بادرت في هذه الخطوة الأولى وزارة الداخلية.

و أضاف المدير العام للديوان الوطني للحج و العمرة أن هذا التسجيل الإلكتروني ستعقبه في الموسم المقبل القرعة الإلكترونية، وهذه السنة مقتصرة على التسجيل الإلكتروني و هو حق لكل مواطن المقبل و ستجرى القرعة يوم 05 مارس القادم بحيث تنطلق اليوم الخميس التسجيلات الخاصة بقرعة الحج لموسم 1437هـ /2016م عبر موقع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية عن طريق الانترنت¹ ، و العملية تستمر إلى غاية 25 فيفري المقبل . وفي هذا الشأن أفاد بيان لوزارة الداخلية بأن التسجيل يتم عن طرق ملئ استمارة المعلومات الشخصية الموضوعة في متناولهم ، بالنسبة لكل مواطن بالغ 19 سنة أو أكثر.

و أشار المصدر ذاته إلى أن عملية التسجيلات تكون مفتوحة على مدار الساعة و خلال كل أيام الأسبوع، موضحا أنه "يمكن التسجيل أيضا ببلدية الإقامة أو على مستوى أي بلدية أخرى من التراب الوطني بعنوان بلدية الإقامة خلال أيام و ساعات العمل المعتادة."²

و شملت عينة الدراسة على: 210 استبيان مست كافة شرائح المجتمع سواء من ناحية السن أو المستوى التعليمي.

¹ موقع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية الصفحة الخاصة ب تسجيلات الحج . موقع تسجيلات قرعة الحج في الجزائر pelerinage.interieur.gov.dz .

² موقع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية، المرجع نفسه

خلاصة الفصل الأول

بناء على ماسبق يمكننا القول أن الثورة الرقمية ساهمت و بشكل كبير في إحداث نقلة في حياة المجتمعات و التي أوضحتها :

__ الثورة الرقمية التي اهتمت بقطاع الخدمات العمومية من حيث الدقة، السهولة ، والكفاءة ، وذلك بخلق بيئة وثقافة ادارية الالكترونية حديثة ، تعهدت الى تحسين المستمر في الخدمة العامة ، وتخفيض من تكاليف و ربح الوقت ، وذلك من خلال اشراك المواطنين " المستفيد " في معاملات المؤسسة والحصول عليها وفق تسهيلات الجديدة من اجل مواصلة سيرورة العمل وفق تكنولوجيا الحديثة بما يوافق مع الخدمات العامة للمواطنين.

__ الارتباط الإيجابي بين مستوي التقدم والرفاهية التي يصلها البلد وبين عدد الوظائف التي تتكفل بها المصالح العمومية، إذ كلما إزداد التقدم فإننا نجد عدد الوظائف التي تتكفل بها المصالح العمومية تزداد أيضا .

__ حصول المواطن على معلومات وجودة خدمات محلية بما يؤدي إلى اشباع حاجات المواطنين و زيادة الثقة بالإدارة .

__ وتجسيد ذلك من خلال مشروع البلدية الالكترونية، مما أدى إلى تقليص من عدد الوثائق الإدارية الصادرة عن مصالح الحالة المدنية، وهذا بموجب المرسوم التنفيذي 14 - 75 .¹

¹ مرسوم التنفيذي رقم 14 - 75 ال المؤرخ ي 26 فيري 2014 ، مرجع سابق

الفصل الثاني

دراسة حالة تسجيلات الحج

إلكترونيا " آراء عينة من المواطنين "

تمهيد الفصل

تطرقنا في الدراسة النظرية لأهم النقاط حول موضوع الخدمة العمومية الالكترونية و رضا المستخدمين و لتسليط الضوء أكثر على الموضوع قمنا بإجراء دراسة تطبيقية لمعرفة أثر تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين و من خلال هذا البحث و في هذا الجزء سنحاول إبراز الطريقة المستخدمة في الجانب الميداني و كذا مختلف الادوات المستخدمة وذلك باستعمال البرنامج الاحصائي SPSS , و ذلك من خلال عرض نتائج الوصف الاحصائي .

و سيتم في هذا الفصل التطرق إلى :

✓ المبحث الأول : الطريقة و الادوات المستخدمة في الدراسة

✓ المبحث الثاني : تحليل النتائج و مناقشتها

المبحث الأول: طرق وأدوات الدراسة

يتناول هذا المبحث اهم الأدوات والطرق المستخدمة في الدراسة التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة الميدانية وتشمل (مجتمع وعينة الدراسة، أدوات الدراسة المستخدمة ، الادوات المستخدمة في جمع البيانات صدق وثبات الاستبيان ...) .

المطلب الاول : طريقة الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب التطرق إلى مجتمع وعينة الدراسة، تحديد متغيرات الدراسة، كيفية قياسها ومصادر بيانات الدراسة.

الفرع الأول : مجتمع وعينة الدراسة

يمكن ايجاز مجتمع وعينة الدراسة كما يلي:

أولاً: مجتمع الدراسة:

تم تطبيق هذه الدراسة على المستفيدين من هذا القطاع و هم المسجلون إلكترونيا للحج لموسم 2019 , وذلك عن طريق دراسة أثر تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستفيدين .

ثانياً: عينة الدراسة

بم أنه تم الاعتماد على أسلوب الاستبيان في جمع المعلومات والبيانات فقد توصلنا الى تحديد الطريقة التي يمكن من خلالها سحب العينة والتي سيتم توزيع وإجراء الاستبيان عليها بالاعتماد على الطريقة العشوائية ، وهذا لغياب قاعدة البيانات حول المجتمع المدروس من جهة، ولكونها ميسرة بالنسبة للقائم بالبحث ونظرا لسهولة اختيار مفردات العينة من مجتمع الدراسة من جهة أخرى.

حجم العينة : استهدف الاستبيان المواطنين المستفيدين من تسجيلات الحج إلكترونيا لموسم 2019 ، وقد تم

توزيع الاستبيان على 210 مسجل والجدول الآتي يبين ذلك

-الجدول رقم (2 . 1) عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والقابلة للمعالجة

النسبة	المواطنون (المستفيدين)	البيان
100 %	210	الاستبيانات الموزعة

المصدر: من إعداد الطالبة

الفرع الثاني: تحديد متغيرات الدراسة

من أجل تحقيق هدف الدراسة تم اختيار مجموعة من الابعاد للخدمة العمومية الالكترونية كمتغير مستقل وتطبيقها على رضا المستخدمين كمتغير تابع ويمكن توضيحها فيما يلي:

أولا : المتغير المستقل : الخدمة العمومية الالكترونية

يتمثل المتغير المستقل في دراسة الخدمة العمومية الالكترونية من حيث (مدى الاعتماد على الوسيلة الإلكترونية (الانترنت) ، حماية قواعد البيانات، ملائمة البرامج المستخدمة من حيث سهولة الوصول و سرعة التقديم) باعتبارها أحد العوامل التي تؤثر على رضا المستخدمين) .

ثانيا : المتغير التابع : رضا المستخدمين

يتمثل المتغير التابع في الدراسة رضا المستخدمين

المطلب الثاني : أدوات الدراسة

أولا : الأدوات الإحصائية المستخدمة

من أجل تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قوائم الاستبيان تمت عملية تفرغ البيانات في Excel والاستعانة برنامج SPSS النسخة 22 ، حيث تم الاعتماد على مجموعة من الادوات و الأساليب الإحصائية لغرض تحقيق أهداف الدراسة و اختبار فرضيتها و التحقق فيها وهي على النحو التالي :

- ❖ استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة.
 - ❖ معامل الثبات معيار ألفا كرونباخ : وذلك للتأكد من الاتساق الداخلي للعبارات المكونة لمقاييس الدراسة .
 - ❖ استخدام المتوسطات الحسابية لتحديد مستوى استجابة أفراد العينة لمتغيرات البحث المتعلقة بمجالات أبعاد الخدمة الالكترونية على الرضا .
 - ❖ استخدام الانحرافات المعيارية لقياس مستوى تشتت قيم الاستجابة عن أوساطها الحسابية المتعلقة بمجالات أبعاد الخدمة الالكترونية على الرضا .
 - ❖ أساليب تحليل الارتباط لإثبات وجود علاقة بين الخدمة العمومية الالكترونية و رضا المستخدمين
- كما استعنا بهذا البرنامج في رسم الأشكال الموضحة لاحقا من توزيعات حسب النسب المئوية وحتى التكرارات الممثلة في الجداول.

ثانيا : الاساليب المستخدمة في جمع البيانات

في موضوع بحثنا هذا تم الاعتماد على الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة حيث يهدف لمعرفة مدى تأثير تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين .

المحور الاول :ويتعلق بالبيانات الشخصية لعينة المستخدمين المسجلين المتمثلة في (الجنس السن , المستوى التعليمي.

المحور الثاني : يتعلق بالخدمة العمومية الالكترونية ويحتوي على 18 عبارة.

المحور الثالث : يتعلق برضا المستخدمين ويحتوي على 07 عبارات.

وللإجابة على العبارات الخاصة بالمحور الثاني والثالث في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس " ليكارت " ذي 5 درجات، ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال يطلب من المسجلين إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس " ليكارت " ذي 5 درجات كما يلي:

- ❖ لا أتفق تعطى لها درجة واحدة.
- ❖ لا أتفق تماما تعطى لها درجتان.
- ❖ محايد تعطى لها ثلاث درجات .
- ❖ أتفق تعطى لها أربع درجات .
- ❖ موافق تماما تعطى لها خمس درجات.

ثالثا : صدق وثبات الاستبيان

لقد تمت إجراء عدد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته مستخدما في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين متخصصين في هذا الموضوع، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات.

✓ صدق المحكمين : (أنظر إلى الملحق رقم 03)

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في هذا المجال ، وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحا وبساطة لتظهر في شكلها النهائي .

✓ ثبات الاستبيان :

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول الذي في الأسفل لحساب ثبات المقياس فلوحظ ان معامل الثبات للخدمة العمومية الالكترونية نسبتها مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة. بحيث يجب ان لا تقل قيمة المعامل عن % 60 لكي نعتمد على النتائج المتوصل إليها في البحث.

جدول رقم (2 _ 2) : معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ لرضا المستفيدين

عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
07	0,458

جدول رقم (2 - 3) : معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ للخدمة العمومية الالكترونية :

عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
18	0,836

جدول رقم (2 - 4) : معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ للمحور الثاني :

عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
25	0,843

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا يصل إلى 84,3% حيث تعتبر ذو مستوى جيد من الثقة والثبات ، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات .و هو مفصل كالتالي:

المبحث الثاني : التحليل الاحصائي أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة

بعد تحديد طريقة وأدوات الدراسة ، سيتم التطرق من خلال هذا المبحث إلى عرض نتائج الدراسة التطبيقية وتحليلها إحصائيا في المطلب الأول ومناقشة وتفسير النتائج تسويقيا في المطلب الثاني.

المطلب الأول : عرض نتائج البيانات الشخصية

سيتم في هذا المطلب عرض نتائج الدراسة المتوصل اليها بناء على المعلومات التي تم جمعها، تلخيصها ومعالجتها من خلال البرامج الإحصائية سالفه الذكر.

الفرع الاول: عرض نتائج البيانات الشخصية :

قصد التعرف على الخصائص الديمغرافية للأفراد المشاركين في الدراسة الميدانية ، تناول المحور الأول من الاستبيان بعض البيانات الشخصية بعينة الدراسة و هي: الجنس ، السن ، المستوى التعليمي كما يلي:

أولاً: عرض النتائج المتعلقة بالجنس

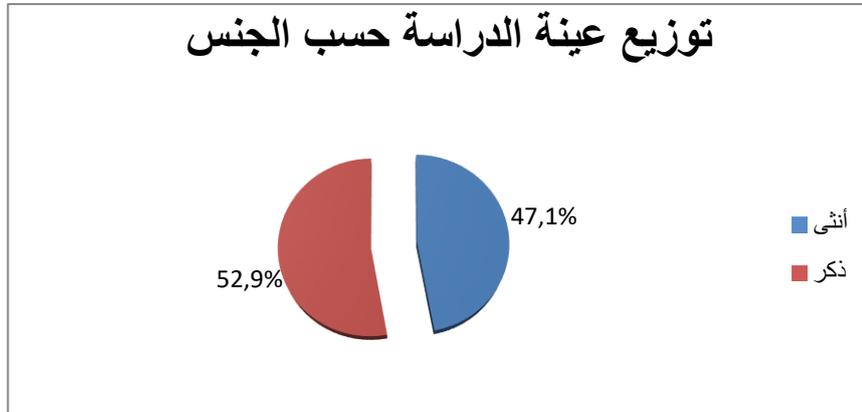
جدول رقم (2- 5) : توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
47,1	99	أنثى
52,9	111	ذكر
100	210	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن نسبة كبيرة من أفراد العينة هم من الذكور حيث بلغ عددهم (111) فرداً و بنسبة 52,9% في حين بلغ عدد الإناث (99) و بنسبة 47.1% ، و يرجع سبب ذلك الى سهولة تقبلهم ملاً الاستمارة مقارنة بالإناث

الشكل : 2. 1 : يمثل توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر : من إعداد الطالبة بناء على exll

ثانيا :عرض النتائج المتعلقة بالسن

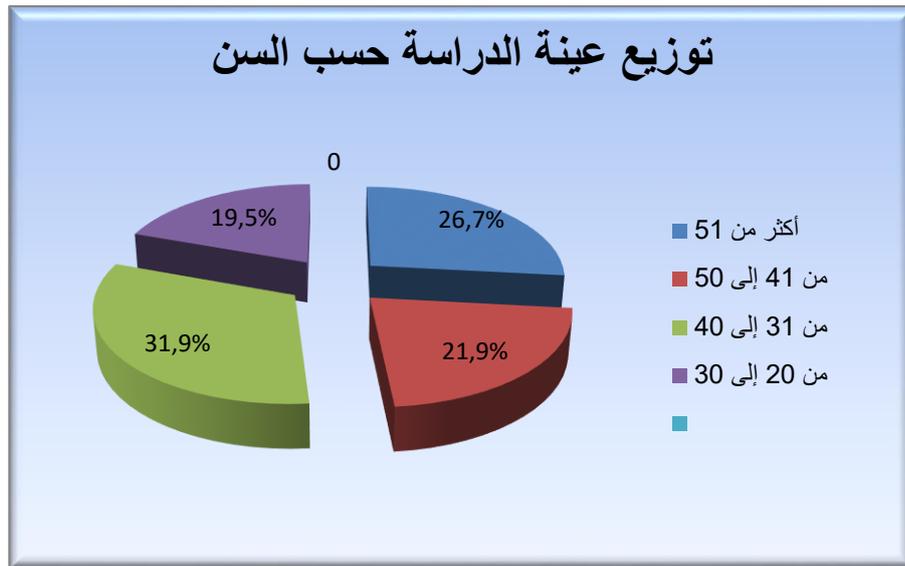
جدول رقم (2- 6) : توزيع عينة الدراسة حسب السن

النسبة المئوية	التكرار	السن
26,7	56	أكثر من 51
21,9	46	من 41 إلى 50
31,9	67	من 31 إلى 40
19,5	41	من 20 إلى 30
100	210	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

من خلال الجدول السابق يتضح لنا توزيع النسب حسب السن لأفراد العينة تمثل ما نسبته 26,7 % أعمارهم أكثر من 51 سنة , و نسبته 21,9% أعمارهم ما بين 41 _ 50 سنة ، و قد بلغت نسبة ما يفوق عمرهم من 30 - من 40 سنة نسبته 31,9 % أعمارهم ، وما نسبته 19,5 أعمارهم من 20 _ 30 سنة ، أي أن فئة المسجلين من 30 - من 40 هي التي تمثل أكبر نسبة وهذا مؤشر إيجابي لأن فئة الشباب أكثر تطلعا و وعيا .

الشكل 2 - 2 : توزيع عينة الدراسة حسب السن



المصدر : من إعداد الطالبة بناء على excel

ثالثا: عرض النتائج المتعلقة بالمستوى التعليمي

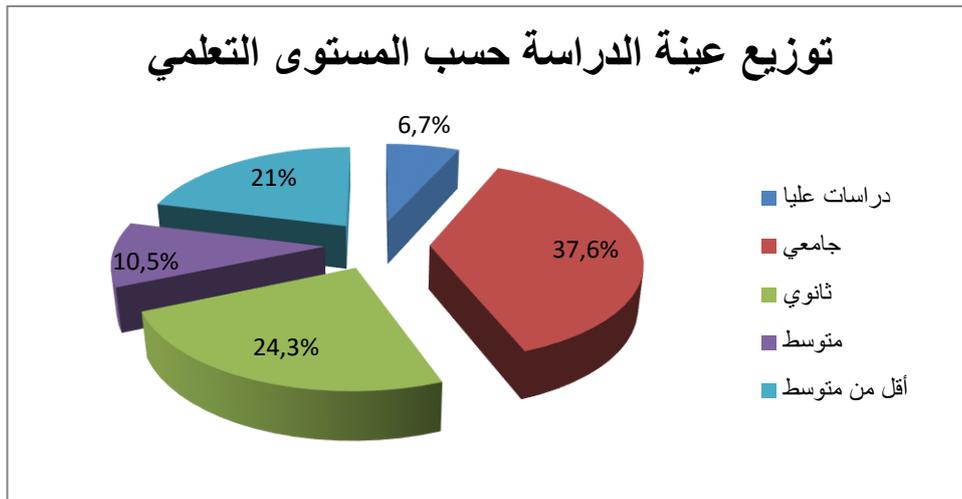
جدول رقم (2 - 7) : توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	السن
6,7	14	دراسات عليا
37,6	79	جامعي
24,3	51	ثانوي
10,5	22	متوسط
21,0	44	أقل من متوسط
100	210	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن جل مفردات العينة يملكون مستوى جامعي بنسبة 37,6 % يمثلون 79 فرد من إجمالي مفردات العينة ، ويتوزع باقي أفراد العينة على 51 فرد لكل من المستوى ثانوي بنسبة 24,3 % و دراسات عليا بنسبة 6,7 % و ما نسبته 10,0 % متوسط في حين بلغت نسبة أقل من متوسط 21,0 % وتشير هذه المعطيات بأن ارتفاع المستوى التعليمي لأفراد العينة مما يوفر للبحث قابلية واستجابة كبيرة خاصة من حيث القدرة على استيعاب مضمون الأسئلة والهدف منها والتحكم في طريقة الإجابة .

الشكل 2-3 : يمثل توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر : من إعداد الطالبة بناء على exll

الفرع الثاني : عرض النتائج المتعلقة الخدمة العمومية الالكترونية

اولا : تحليل النتائج المتعلقة بالبعد الاول : الوسيلة الالكترونية (الاعتمادية)

جدول رقم (2-8) : التكرارات و النسب المؤوية وكذا المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المستقيمين

رقم العبارة	التكرارات و النسبة						
	أتفق تماما	أتفق	محايد	لا أتفق تماما	لا أتفق	المتوسط الحسابي	لانحراف المعياري
01	82	91	21	7	9	4,10	1,003
	% 39,0	% 43,3	% 10,0	% 3,3	% 4,3		
02	71	107	18	8	6	4,09	0,911
	% 33	% 51,0	% 8,6	% 3,8	% 2,9		
03	33	57	43	28	49	2,99	1,406
	% 15,7	% 27,1	% 20,5	% 13,3	% 23,		
04	25	63	60	36	26	3,12	1,198
	% 11,9	% 30,0	% 28,6	% 17,1	% 12,		
05	47	93	44	9	17	3,69	1,114
	% 22,4	% 44,3	% 21,0	% 4,3	% 8,1		

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS (أنظر إلى الملحق 02)

يتضح لنا من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية تتراوح ما بين 2,99 و 4,10 و أن أعلى متوسط للعبارة رقم 01 و التي تنص : تعتقد ان الخدمة العمومية الالكترونية متطورة بمتوسط حسابي 4,10 وانحراف معياري 1,003 وأن غالبية الإجابات تقول للموافقة، وأن أدنى متوسط للعبارة 03 و التي تنص : هناك تغطية دائمة و كافية للاستخدام الالكتروني ، بمتوسط حسابي 2,99 وانحراف معياري 1,406 بحيث أن غالبية الإجابات تقول للموافقة هذا يعني اتجاهات إجابات البعد الاول نحو الموافقة لما يؤكد أهمية الوسيلة الالكترونية (الاعتمادية) من وجهة نظر المستقيمين.

ثانيا :تحليل النتائج المتعلقة بالبعد الثاني:الامان

جدول رقم (2-9):التكرارات و النسب المؤوية وكذا المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المستقيين

العبارة	التكرارات و النسبة							رقم
	أاتفق تماما	أاتفق	محايد	لا أاتفق تماما	لا أاتفق	المتوسط الحسابي	لانحراف المعياري	
06	48	77	33	16	36	3,40	1,374	
	% 22,9	% 36,7	% 15,7	% 7,6	% 17,1			
07	44	72	37	24	33	3,33	1,350	
	% 21,0	% 34,3	% 17,6	% 11,	% 15,7			
08	39	64	36	31	40	3,15	1,394	
	% 18,6	% 30,5	% 17,1	% 14,	% 19,0			
09	45	88	30	16	31	3,48	1,313	
	% 21,4	% 41,9	% 14,3	% 7,6	% 14,8			

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS (أنظر إلى الملحق رقم 02)

يتضح لنا من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية تتراوح ما بين 3,15 و 3,40 و أن أعلى متوسط للعبارة رقم 06 و التي تنص : تعتقد بان بيانات المقدمة محمية بمتوسط حسابي 3,40 وانحراف معياري 1,374 وأن غالبية الإجابات تؤول للموافقة، وأن أدنى متوسط للعبارة 08 و التي تنص : يمكنك إعطاء الثقة الكاملة للخدمة الالكترونية ، بمتوسط حسابي 3,15 وانحراف معياري 1,394 بحيث أن غالبية الإجابات تؤول للموافقة هذا يعني اتجاهات إجابات البعد الثاني نحو الموافقة لما يؤكد أهمية الامان من وجهة نظر المستقيين .

ثالثا: تحليل النتائج المتعلقة بالبعد الثالث:سهولة الوصول

جدول رقم (2-10): التكرارات و النسب المؤوية وكذا المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات

المستقيين

رقم العبارة	التكرارات و النسبة						
	أتفق تماما	أتفق	محايد	لا أتفق تماما	لا أتفق	المتوسط الحسابي	لانحراف المعياري
10	32	54	14	60	50	2,80	1,440
	% 15,2	% 25,7	% 6,7	% 28,	% 23,8		
11	92	83	20	6	9	4,16	1,007
	% 43,8	% 39,5	% 9,5	% 2,9	% 4,3		
12	94	85	22	5	4	4,24	0,875
	% 44,8	% 40,5	% 10,5	% 2,4	% 1,9		

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS (أنظر إلى الملحق رقم 02)

يتضح لنا من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية تتراوح ما بين 2,80 و 4,24 و أن أعلى متوسط للعبارة رقم 12 و التي تنص : الخدمة العمومية الالكترونية تحقق أقل تكلفة بمتوسط حسابي 4,24 وانحراف معياري 0,875 وأن غالبية الإجابات تؤول للموافقة تماما ، وأن أدنى متوسط للعبارة 10 و التي تنص : تواجه صعوبة في تعاملك الالكتروني ، بمتوسط حسابي 2,80 وانحراف معياري 1,440 بحيث أن غالبية الإجابات تؤول لا أتفق تماما هذا يعني اتجاهات إجابات البعد الثالث نحو الموافقة تماما لما يؤكد أن أفراد العينة المستقيين يرون أنه هناك سهولة في الاجراءات الالكترونية المقدمة .

رابعا :تحليل النتائج المتعلقة بالبعد الرابع:سرعة التقديم

جدول رقم (2-11):التكرارات و النسب المؤوية وكذا المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات

المستقيين

رقم العبارة	التكرارات و النسبة						
	أتفق تماما	أتفق	محايد	لا أتفق تماما	لا أتفق	المتوسط الحسابي	لانحراف المعياري
13	63	94	35	8	10	3,91	1,022
	% 30,0	% 44,8	% 16,7	% 3,8	% 4,8		
14	71	88	21	19	11	3,90	1,126
	% 33,8	% 41,9	% 10,0	% 9,0	% 5,2		
15	47	73	56	9	25	3,51	1,227
	% 22,4	% 34,8	% 26,7	% 4,3	% 11,9		

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS (أنظر إلى الملحق رقم 02)

يتضح لنا من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية تتراوح ما بين 3,51 و 3,91 و أن أعلى متوسط للعبارة رقم 13 و التي تنص : تشعر بان معلومات تنفيذ وتسجل بدقة بمتوسط حسابي 3,91 وانحراف معياري 1,022 وأن غالبية الإجابات تؤول للموافقة تماما ، وأن أدنى متوسط للعبارة 15 و التي تنص : الخدمة العمومية الالكترونية تحقق إشباع لرغباتك ، بمتوسط حسابي 3,51 وانحراف معياري 1,227 بحيث أن غالبية الإجابات تؤول للموافقة هذا يعني اتجاهات إجابات البعد الرابع نحو الموافقة لما يؤكد أن أفراد العينة المستقيين يرون أنه هناك سرعة في الخدمات الالكترونية المقدمة .

خامسا :عرض النتائج المتعلقة بالبعد الخامس:المعرفة و الادراك

جدول رقم (2-12):التكرارات و النسب المؤوية وكذا المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات

المستقيصين

رقم العبارة	التكرارات و النسبة						
	أتفق تماما	أتفق	محايد	لا أتفق تماما	لا أتفق	المتوسط الحسابي	لانحراف المعياري
16	30	73	56	22	29	3,25	1,233
	% 14,3	% 34,8	% 26,7	% 10,5	% 13,8		
17	108	58	25	10	9	4,17	1,089
	% 51,4	% 27,6	% 11,9	% 4,8	% 4,3		
18	15	44	59	61	31	2,77	1,152
	% 7,1	% 21,0	% 28,1	% 29,0	% 14,8		

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS (أنظر إلى الملحق رقم 02)

يتضح لنا من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية تتراوح ما بين 2,77 و 4,17 و أن أعلى متوسط للعبارة رقم 17 و التي تنص : الخدمة العمومية الالكترونية أحسن من الخدمة العمومية التقليدية بمتوسط حسابي 4,17 وانحراف معياري 1,089 وأن غالبية الإجابات تؤول للموافقة تماما ، وأن أدنى متوسط للعبارة 18 و التي تنص : ترى إنعكاس سلمي يخلقه الانتقال من الخدمة العمومية التقليدية إلى الخدمة العمومية الالكترونية ، بمتوسط حسابي 2,77 وانحراف معياري 1,152 بحيث أن غالبية الإجابات تؤول لا أتفق تماما هذا يعني اتجاهات إجابات البعد الخامس نحو الموافقة لما يؤكد أن أفراد العينة المستقيصين يستحسنون الخدمة العمومية الالكترونية عن الخدمة العمومية التقليدية , كما يؤكدون أنه ليس هناك إنعكاس سلمي يخلقه الانتقال من الخدمة العمومية الالكترونية الى الخدمة العمومية في الخدمات التقليدية المقدمة و هذا ما يؤكد الاهمية و درجة الوعي بالخدمة العمومية الالكترونية .

(أنظر إلى الملحق)

الفرع الثالث : عرض النتائج المتعلقة برضا المستفيدين

جدول رقم (2-13): التكرارات و النسب المئوية وكذا المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المستقيين

رقم العبارة	أتفق تماما	أتفق	محايد	لا أتفق تماما	لا أتفق	المتوسط الحسابي	لانحراف المعياري	الدلالة
01	التكرار	64	91	26	19	3,86	1,097	أتفق
	%	30,5	43,3	12,4	9,0			
02	التكرار	55	104	25	10	3,82	1,109	أتفق
	%	26,2	49,5	11,9	4,8			
03	التكرار	16	32	30	86	2,23	1,025	لا أتفق تماما
	%	7,6	15,2	14,3	41,0			
04	التكرار	7	22	32	101	2,46	1,206	لا أتفق تماما
	%	3,3	10,5	15,2	48,1			
05	التكرار	38	77	18	43	3,20	1,383	أتفق
	%	18,1	36,7	8,6	20,5			
06	التكرار	52	92	41	11	3,75	1,093	أتفق
	%	24,8	43,8	19,5	5,2			
07	التكرار	77	84	30	8	3,99	1,067	أتفق
	%	36,7	40,0	14,3	3,8			

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS (أنظر إلى الملحق رقم 02)

يتضح لنا من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية تتراوح ما بين 2,23 و 3,99 و أن أعلى متوسط للعبارة رقم 07 و التي تنص : تحس بأن الخدمة العمومية الالكترونية حققت اتصال مباشر دون وساطة بمتوسط حسابي 3,99 وانحراف معياري 1,067 وأن غالبية الإجابات تؤول الموافقة ، وأن أدنى متوسط للعبارة 03 و التي تنص : هناك أخطاء في الاستمارات ، بمتوسط حسابي 2,23 وانحراف معياري 1,025 بحيث أن غالبية الإجابات تؤول إلى لا أتفق تماما هذا يعني اتجاهات إجابات الرضا نحو الموافقة لما يؤكد أن درجة الرضا عند أفراد العينة المستقصية عالية .

المطلب الثاني : اختبار الفرضيات

تم اختبار معامل بيرسون لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل (الخدمة العمومية الالكترونية) والمتغير التابع (رضا المستخدمين) وقد تم توضيح النتائج من خلال الجدول التالي:

الفرضية الرئيسية : يوجد أثر ذو دلالة معنوية للخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين) في تسجيلات الحج الالكتروني

القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط بيرسون	الفرضية الرئيسية
0,000	0,539	يوجد أثر ذو دلالة معنوية للخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين)

نلاحظ من خلال الجدول وجود علاقة ارتباطية موجبة بالرغم من أنها متوسطة و ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.01$) بين الخدمة العمومية الالكترونية و رضا المستخدمين ، كما يبين الجدول أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وقيمة معامل الارتباط ($R=0.539$) ما يعني أن الفرضية صحيحة.

اختبار الفرضيات الفرعية :

اختبار الفرضية الأولى العلاقة بين تأثير الوسيلة الالكترونية و رضا المستخدمين في تسجيلات الحج الالكتروني

و التي تنص : يوجد أثر ذو دلالة معنوية يبين تأثير الوسيلة الالكترونية (الانترنت) في تقديم الخدمة العمومية

الالكترونية على رضا المستخدمين في تسجيلات الحج الالكتروني .

القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	الفرضية الأولى
0,000	0,368	يوجد أثر ذو دلالة معنوية يبين تأثير الوسيلة الالكترونية (الانترنت) في تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين.

نلاحظ من خلال الجدول وجود علاقة ارتباطية موجبة لكن ضعيفة نسبيا و ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.01$) بين الوسيلة الالكترونية (الاعتمادية) و رضا المستخدمين ، كما يبين الجدول أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وقيمة معامل الارتباط ($R=0.368$) ما يعني أن الفرضية صحيحة.

بحيث اثبتت الدراسة انه يوجد أثر ذو دلالة معنوية يبين تأثير الوسيلة الالكترونية (الانترنت) في تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستفيدين بالأخذ بعين الاعتبار تلك التحفظات المتباينة

اختبار الفرضية الثانية العلاقة بين الامان و رضا المستفيدين في تسجيلات الحج الكترونيا والتي تنص : يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتأثير الثقة و الامان في تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستفيدين

القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	الفرضية الثانية
0,000	0,456	يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتأثير الثقة و الامان في تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستفيدين

نلاحظ من خلال الجدول وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.01$) بين الامان و رضا المستفيدين ، كما يبين الجدول أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وقيمة معامل الارتباط ($R=0.456$) ، ولكنها ضعيفة نوعا ما و هذا دلالة على أنه بالرغم من ثقة المستفيد إلا انه لا زالت تسودها مخاوف و هذا شئ طبيعي لخدمة حديثة .

اثبتت الدراسة انه يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتأثير الثقة و الامان في تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستفيدين .

ويمكن تفسير ذلك بأنه كلما كانت الخدمات العمومية الالكترونية توفر على المستخدمين الوقت والجهد لتحقيق أفضل النتائج لهم كلما زادت في رضا المستخدمين .

اختبار الفرضية الثالثة العلاقة بين سهولة الوصول و رضا المستفيدين والتي تنص : يوجد أثر ذو دلالة معنوية لسهولة الوصول (الاستجابة) في تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستفيدين

القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	الفرضية الثالثة
0,008	0,181	يوجد أثر ذو دلالة معنوية لسهولة الوصول (الاستجابة) في تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستفيدين

نلاحظ من خلال الجدول وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.01)$ بين سهولة الوصول و رضا المستخدمين ، كما يبين الجدول أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.008 وهي أقل من 0.05 وقيمة معامل الارتباط $(R=0.181)$ ما يعني أن الفرضية صحيحة.

اثبتت الدراسة انه يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتأثير سهولة الوصول (الاستجابة) في تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين

تبقى كذلك النسبة ضعيفة قليلا و هذا راجع الحداثة للخدمة العمومية الالكترونية و نسبة التحفظ الدائمة

اختبار الفرضية الرابعة العلاقة بين سرعة التقديم و رضا المستخدمين والتي تنص: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لسرعة تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين

القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	الفرضية الرابعة
0,000	0,530	يوجد أثر ذو دلالة معنوية لسرعة تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين

نلاحظ من خلال الجدول وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.01)$ بين سرعة التقديم و رضا المستخدمين ، كما يبين الجدول أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وقيمة معامل الارتباط $(R=0.530)$ ما يعني أن الفرضية صحيحة.

اثبتت الدراسة انه يوجد أثر ذو دلالة معنوية لسرعة تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين

ويمكن تفسير الضعف النسبي هنا الى تباين حاجات و رغبات المسجلين او المستخدمين من التسجيل للحج الكترونيا

اختبار الفرضية الخامسة العلاقة بين المعرفة و الادراك و رضا المستخدمين في تسجيلات الحج الكترونيا والتي

تنص: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتأثير الادراك و المعرفة للخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين في تسجيلات الحج الكترونيا .

القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	الفرضية الخامسة
0,000	0,271	يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتأثير الادراك و المعرفة للخدمة العمومية الكترونية على رضا المستخدمين

نلاحظ من خلال الجدول وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.01$) بين المعرفة و الادراك و رضا المستخدمين ، كما يبين الجدول أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وقيمة معامل الارتباط ($R=0.271$) ما يعني أن الفرضية صحيحة بالرغم من ضعفها نسبيا . و التي تفسر ضعف درجة المعرفة و الادراك و الوعي لبعض المسجلين للحج الالكتروني .

خلاصة الفصل الثاني:

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية حول أثر تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستفيدين في تسجيلات الحج الكترونيا ، و التي أجريت على المستفيدين من تسجيلات الحج إلكترونيا لموسم 2019 ، حيث تم التطرق فيها الى عرض نتائج الدراسة الميدانية و التي اقتصرت على 210 استبيان صالح لتحليل الإحصائي، ثم من اجل اختبار الفرضيات الدراسة قمنا بتفريغ هذه الاستمارات باستخدام الأساليب الإحصائية كالاستعانة ببرنامج SPSS وبعدها تعرضنا لتحليل و تفسير ومناقشة نتائج الاستبيان وذلك بغية الإجابة على فرضيات الدراسة ، ومن خلال اختبارات تبين

_ هنا العلاقة تبين فعلا وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للخدمة العمومية الالكترونية و رضا المستفيدين في تسجيلات الحج الكترونيا.

_ كما تبين العلاقة فعلا وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لكل أبعاد للخدمة العمومية الالكترونية و رضا المستفيدين في تسجيلات الحج الكترونيا و لها تأثير قوي .

_ هناك ضعف نسبي لمعاملات الارتباط و يفسر هذا بجدارة الخدمة العمومية الالكترونية و بطبيعة الحال لن تلاقي بدرجة وعي كافية .

خاتمة

الخاتمة

وفي ختام دراستنا نخلص إلى أن ما أفرزته التطورات التكنولوجية وخاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والتي طبقت في المجالات والمؤسسات سواء الخاصة أو حتى العمومية ، سعت الدول إلى توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية من أجل إنجاح هذا التغيير وتسريع العمل بهذه التكنولوجيا عبر توفير بنية تحتية وإعداد كوادر بشرية متخصصة ومؤهلة لمثل هذه التقنيات .

ونرى أن بعد تحول الجزائر التدريجي في مجال الإدارة من التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية اجتازت مرحلة للحاق بموكب الدول المتطورة ، وذلك بتطبيق الإدارة الإلكترونية على أرض الواقع ، وكمشروع الوثائق البيومترية فقد نجح إلى حد ما نظرا لتسريع وتيرة إنجاز الوثائق سواء جواز السفر البيومتري أو حتى بطاقة التعريف الوطنية البيومترية ، و نخص بالذكر تسجيلات الحج إلكترونيا ما رجع بالفائدة على الحكومة وعلى المواطن على حد سواء من خلال عصنة الإدارة بتطبيق تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وحتى تقريب المواطن . لكن هذا لا ينفي وجود مجموعة من العوائق والنقائص التي يلزم تجاوزها خصوصا في الشق التقني لتوفير البنية الشاملة لتحقيق الإدارة الإلكترونية

و لهذا فقد تم اختيار عينة من المستفيدين من تسجيلات الحج إلكترونيا لتكون هدفا للدراسة وبتتبع الخطوات المنهجية العلمية المتفق عليها في الأوساط البحثية، تمخضت منها جملة من النتائج والحقائق التي قادت للإجابة على تساؤلات الدراسة التي انطلقت منها ، ومن هذا المنطلق عملت هذه الدراسة على معرفة العلاقة الموجودة بين الخدمة العمومية الإلكترونية و رضا المستفيدين الموجهة لعينة من المواطنين كنموذجنا وذلك في ضوء خمسة ، من خلال طرح فرضية عامة تم تقسيمها إلى فرضيات فرعية تم اختبارها والخروج بنتائج والوصول في الأخير إلى آفاق الدراسة.

في إطار الإحاطة الشاملة بجوانب الموضوع ، وبعد اختبارنا بمدى صحة الفرضيات توصلنا إلى النتائج

التالية ، وذلك على المستويين النظري والتطبيقي من هذه الدراسة نوجزها فيما يلي:

أولا :مناقشة نتائج الدراسة النظرية :

يمكن حوصلة النتائج التي تم التوصل إليها من خلال دراستنا النظرية لموضوع فيما يلي

و إن نجاح عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يتطلب الاهتمام بتوفير كافة المتطلبات المادية منها والبشرية والفنية (توفير الكوادر المتخصصة ، تبسيط الإجراءات الروتينية لأنها تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية الخ) .

__ الاستفادة من التقنيات و التكنولوجيا الحديثة و التي تكفل الأداء الجيد و الفعال للبلدية بتوفيرها لخدمة عمومية أفضل أسرع و أجود و نوعية حياة أرقى .

__ . أن تطوير و تحديث الخدمة العمومية لا يكون إلا بمشاركة من تقدم لهم هذه الخدمات و هم المواطنون أفرادا و جماعات ، و في هذا الصدد يعتبر فتح قنوات الاتصال المختلفة و الإعلام و المشاركة المباشرة و غير المباشرة .

__ . إن تحسين و تحديث الإدارة الحضرية و ضمان كفاءة و استمرارية هذه الخدمات

__ أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة المعلومات ورضا .

__ أظهرت النتائج ان المستفيدين راضين عن جودة الخدمة المقدمة الكترونيا من حيث السرية و الامان عند استخدام الموقع الالكتروني

__ أكدت الدراسة مدى تأثير الاعتمادية و الملموسية ، الاستجابة ، التعاطف و الامان على رضا المستفيد .

__ فالإدارة الإلكترونية آلية هامة لترشيد الخدمة العمومية والتحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة .

نتائج الدراسة الميدانية

يقدم هذا عرض لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل اليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها. وبعد اختبارنا بمدى صحة الفرضيات توصلنا إلى النتائج التالية:

1_ الفرضية الرئيسية : يوجد أثر ذو دلالة معنوية للخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستفيدين في

تسجيلات الحج

أثبتت الدراسة أن تقديم الخدمة العمومية الالكترونية لها تأثير قوي على رضا المستخدمين في تسجيلات الحج

الالكترونية ، ويمكن تفسير ذلك إلى أنه كلما كان الخدمات العمومية الالكترونية متطورة على أفضل النظم والتقنيات

الحديثة وتمتع بالأمان و المرونة وسهولة الاستخدام وتستجيب بسرعة خاصة خلال فترات الضغط والتي تؤدي إلى

النتائج المتوقعة كان أفضل لتحقيق أعلى مستويات الرضا لدى المستخدمين .

الفرضية الأولى : العلاقة بين تأثير الوسيلة الالكترونية و رضا المستخدمين في تسجيلات الحج والتي تنص :يوجد

أثر ذو دلالة معنوية يبين تأثير الوسيلة الالكترونية (الانترنت) في تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا

المستفيدين في تسجيلات الحج الكترونيا

بحيث اثبتت الدراسة انه يوجد أثر ذو دلالة معنوية يبين تأثير الوسيلة الالكترونية (الانترنت) في تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين في تسجيلات الحج الكترونيا .

ويمكن تفسير ذلك بأن نجاح أي نظام تكنولوجي جديد يعتمد بشكل كبير على توفير الدعم الفني له ،أي الوسيلة الالكترونية و باستمرار و كذا التغطية الكافية و التوعية الدائمة كلما انعكست ايجابيا لى رضا المستخدمين .
الفرضية الثانية العلاقة بين الامان و رضا المستخدمين في تسجيلات الحج الكترونيا والتي تنص : يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتأثير الثقة و الامان في تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين في تسجيلات الحج الكترونيا

اثبتت الدراسة انه يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتأثير الثقة و الامان في تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين، بالرغم من مخاوف التي لازالت تسودها
ويمكن تفسير ذلك بأنه كلما كانت الخدمات العمومية الالكترونية توفر على المستخدمين الوقت والجهد لتحقيق أفضل النتائج لهم كلما زادت في رضا المستخدمين .

الفرضية الثالثة العلاقة بين سهولة الوصول و رضا المستخدمين في تسجيلات الحج الكترونيا والتي تنص : يوجد أثر ذو دلالة معنوية لسهولة الوصول (الاستجابة) في تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين في تسجيلات الحج الكترونيا

اثبتت الدراسة انه يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتأثير سهولة الوصول (الاستجابة) في تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين

ويمكن تفسير ذلك إلى أنه كلما كان الحصول على المعلومات بسرعة دون تأخير وفي الوقت المناسب وبشكل دقيق و واضح، و أيضا كلما كانت المعلومات ذات موثوقية ومحدثة باستمرار ومشبعة لحاجات و رغبات المستخدمين وهذا بالتأكيد ينعكس بالإيجاب على رضا المستخدمين.

الفرضية الرابعة العلاقة بين سرعة التقديم و رضا المستخدمين في تسجيلات الحج الكترونيا والتي تنص: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لسرعة تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين في تسجيلات الحج الكترونيا
اثبتت الدراسة انه يوجد أثر ذو دلالة معنوية لسرعة تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين في تسجيلات الحج الكترونيا

ويمكن تفسير ذلك إلى أنه كلما كان الحصول على المعلومات بسرعة دون تأخير وفي الوقت المناسب وبشكل دقيق و واضح، و أيضا كلما كانت المعلومات ذات موثوقية ومحدثة باستمرار ومشبعة لحاجات و رغبات المستخدمين وهذا بالتأكيد ينعكس بالإيجاب على رضا المستخدمين.

الفرضية الخامسة العلاقة بين المعرفة و الادراك و رضا المستخدمين في تسجيلات الخح الكترونيا والتي تنص:
يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتأثير الادراك و المعرفة للخدمة العمومية الكترونية على رضا المستخدمين في تسجيلات الخح الكترونيا

اثبتت الدراسة انه يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتأثير الادراك و المعرفة للخدمة العمومية الكترونية على رضا المستخدمين ويمكن تفسير ذلك بأن كلما كانت درجة المعرفة و الادراك بدرجة تطور الخدمات العمومية الالكترونية قوية و الوعي بمدى الانعكاسات الايجابية على المستخدمين كلما رضا أكبر للمستخدمين .

1_ نتائج مستمدة من وصف خصائص العينة :

_ جنس الذكور من المستقصيين المسجلين للخح الكترونيا أكثر من جنس الإناث إذ بلغت نسبتهم 52,9 % وذلك راجع الى سهولة تقبلهم ملاً الاستمارة مقارنة بالإناث .

_ جمعت الدراسة لفئات عمرية مختلفة و كانت فئة المسجلين من 30 - من 40 هي التي تمثل أكبر نسبة وهذا مؤشر ايجابي لأن فئة الشباب أكثر تطلعا و وعيا .

_ جل مفردات العينة يملكون مستوى جامعي بنسبة 37,6 % وتشير هذه المعطيات بأن ارتفاع المستوى التعليمي لأفراد العينة مما يوفر للبحث قابلية واستجابة كبيرة خاصة من حيث القدرة على استيعاب مضمون الأسئلة والهدف منها والتحكم في طريقة الإجابة .

2 _ نتائج مستمدة من تحليل نتائج إجابات المستقصيين للمحور الثاني و الثالث للاستبيان :

_ من خلال الجداول السابقة و التي تبين المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لأبعاد الخدمة العمومية الالكترونية حيث كانت مستويات الدلالة مرتفعة (أتفق , أتفق تماما) .

_ كما بينت النتائج البحث أن المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لرضا المستخدمين كان ذو مستوى دلالة عالي ما يدل على رضا المستقصيين عن جودة الخدمة المقدمة الكترونيا عند استخدام الموقع الالكتروني

_ كما اتضح من خلال الدراسة انه هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل عناصر أبعاد الخدمة العمومية الالكترونية و رضا المستخدمين عند مستوى معنوية 0.05 .

❖ التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت اليها الدراسة قدمت الباحثة مجموعة من التوصيات والاقتراحات التي يمكن أن تفيد بعض الدراسات المستقبلية وكذا المؤسسة في ذاتها ومن بينها:

- _ تعزيز التسجيلات الالكترونية و التقليل من التسجيلات التقليدية .
- ضرورة تنظيم دورات تدريبية خاصة بكيفية التجاوب مع التكنولوجيا الجديدة .
- ضرورة نشر ثقافة الوعي لدى المواطنين وتوليد الامن لاستخدام هذه التكنولوجيا .
- محاولة القضاء على مشكلة الامية الرقمية ، ونشر الثقافة المعلوماتية بتوفير البنية التحتية من الاجهزة والوسائل الحديثة

- تعزيز ثقافة الجودة .

-تحسين الرضا .

❖ آفاق الدراسة:

للبحوث والدراسات المستقبلية يمكن انجازها فيما بعد لان المذكرة تعتبر فاتحة للمذكرات التي ستتناول موضوع الخدمة العمومية الالكترونية وعلاقتها بالرضا المستفيدين واثراء وزيادة البحث في هذا الموضوع والاهتمام بكل جوانبه وذلك من خلال التطرق لاهم النقاط نذكر منها:

- نشر الثقافة الالكترونية داخل المؤسسات العمومية
- تعزيز التسجيلات الالكترونية
- التقليل من التسجيلات التقليدية
- متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية
- واقع الخدمات الالكترونية في الادارات العمومية الجزائرية

قائمة المراجع

➤ الكتب:

1. المرسي السيد حجازي ، اقتصاديات المشروعات العامة : بين النظرية و التطبيق ، الدار الجامعية ، ط:2004
2. أحمد محمد غنيم، الإدارة الالكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الأردن، 2002 .
3. حميد الطائي، بشير العلق، إدارة عمليات الخدمة ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
4. صدام الخمايسة، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2013 .
5. محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنش .و التوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2010.

الاطروحات و الرسائل العلمية :

1. براينيس عبد القادر،التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية 2006_2007.
2. مؤمن عبد السميع حسن الحلبي، جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين " دراسة حالة على برنامج برق بليس _ غزة" ، رسالة ماجستير إدارة أعمال بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة ، أكتوبر 2017.
3. محمد خثير ، _ أسماء مرايمي العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، جامعة خميس مليانة ، سنة 2017.

المؤتمرات :

4. واعر وسيلة، دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية، الجزائر ، مداخلة مقدمة في المنتدى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري قسنطينة، بدون تاريخ نشر .

➤ المجالات :

5. أ. غريبي علي أ. رينوبة الأخضر ، إصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الالكترونية وآفاق ترشيدها ،
مجلة العلوم الإسلامية والحضارة ، الاغواط ، العدد الثالث أكتوبر 2016 .
6. د. أحمد باي _ رانية هدار، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المحدة الأمريكية
مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية ، العدد 11، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية
والعلاقات الدولية، جامعة باتنة ، سنة 2016.

➤ القوانين و المراسيم التنفيذية :

- أولا . مرسوم التنفيذي رقم 14 _ 75 ال المؤرخ ي 26 فيري 2014 ، المحدد لقائمة وثائق الحالة المدنية ،
الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، العدد 11 ، 26 فيفري 2014 ، ص 06

ثانيا. المواقع الالكترونية :

موقع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية الصفحة الخاصة ب تسجيلات الحج. موقع تسجيلات قرعة الحج في

الجزائر pelerinage.interieur.gov.dz

➤ المراجع باللغة الاجنبية :

- 1 Jacques CHEVALLIER, Essai sur la notion juridique de service public, sur le
site: <http://www.U-picardie.fr/labo/curapp/revues/> Consulté le: 20-10-2015, pj:
138-139

قائمة الملاحق



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

تخصص : تسويق خدمات

إستمارة إستبيان

السلام عليكم:

في إطار التحضير لمذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص " تسويق خدمات تقوم الباحثة بإعداد المذكرة بعنوان : أثر تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية على رضا المستخدمين - دراسة حالة تسجيلات الحج الكترونيا تهدف الدراسة إلى التعرف على آرائكم و اقتراحاتكم في ظل اعتماد الإدارة الإلكترونية و مدى مواكبة الخدمة العمومية الالكترونية للتطورات العالمية من خلال الاشكالية التالية ما مدي تأثير الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين ؟

و في سبيل ذلك فإننا نتوقع منكم المساهمة الجادة في إنجاح هذه الدراسة و ذلك بالإجابة بكل موضوعية على كافة الأسئلة تساؤلات الاستبيان , و ذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي تتفق مع رأيكم ,علما بأن هذه المعلومات ستستخدم لغرض البحث العلمي فقط .

نشكر لكم مقدما جهودكم و حسن تعاونكم

المحور الأول: البيانات الشخصية.

1. الجنس : ذكر أنثى
2. السن : من 20 إلى 30 سنة من 31 إلى 40 سنة من 41 إلى 50 سنة أكثر من 51 سنة
3. المستوى التعليمي: أقل من المتوسط متوسط ثانوي جامعي
- دراسات عليا

المحور الثاني : الخدمة العمومية الالكترونية

الرقم	العبارة	أنتفق تماما	أنتفق	محايد	لا أنتفق تماما	لا أنتفق
الوسيلة الالكترونية (الاعتمادية)						
01	تعتقد ان الخدمة العمومية الالكترونية متطورة					
02	الاعتماد على الانترنت حقق تحسنا و راجا مقبولا					
03	هناك تغطية دائمة و كافية للاستخدام الالكتروني					
04	هناك توعية بأهمية الخدمة العمومية الالكترونية					
05	تحس بان هناك اهتمام بجديّة لمعلوماتك					
الامان						
06	تعتقد بان بيانات المقدمة محمية					
07	تشعر بانه هناك سرية تامة لمعلومات المقدمة					
08	يمكنك إعطاء الثقة الكاملة للخدمة الالكترونية					
09	استخدامك للخدمة العمومية الالكترونية يشعرك بالراحة و الطمأنينة					
سهولة الوصول						
10	تواجه صعوبة في تعاملك الكترونيا					
11	تعتقد بان الخدمة العمومية الالكترونية الغت الحواجز و القيود الزمنية و المكانية					

الملحق 02

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,843	25

معامل الثبات الفا كرومباخ للاستبيان

معامل الثبات الفا كرومباخ للمحور الأول

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,836	18

معامل الثبات الفا كرومباخ للمحور الثاني

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,458	7

خصائص العينة

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أنثى	99	47,1	47,1	47,1
ذكر	111	52,9	52,9	100,0
Total	210	100,0	100,0	

العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أكثر من 51 سنة	56	26,7	26,7	26,7
من 41 إلى 50 سنة	46	21,9	21,9	48,6
Valides من 31 إلى 40 سنة	67	31,9	31,9	80,5
من 20 إلى 30 سنة	41	19,5	19,5	100,0
Total	210	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
دراسات عليا	14	6,7	6,7	6,7
جامعي	79	37,6	37,6	44,3
Valides ثانوي	51	24,3	24,3	68,6
متوسط	22	10,5	10,5	79,0
أقل من المتوسط	44	21,0	21,0	100,0
Total	210	100,0	100,0	

Tableau de fréquences

تعتقد ان الخدمة العمومية الالكترونية متطورة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
لا أتفق	9	4,3	4,3	4,3
لا أتفق تماما	7	3,3	3,3	7,6
Valides محايد	21	10,0	10,0	17,6
أتفق	91	43,3	43,3	61,0
أتفق تماما	82	39,0	39,0	100,0
Total	210	100,0	100,0	

الاعتماد على الانترنت حقق تحسنا و رواجاً مقبولاً

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumuli
لا أتفق	6	2,9	2,9	2,9
لا أتفق تماماً	8	3,8	3,8	6,7
محايد	18	8,6	8,6	15,2
أتفق	107	51,0	51,0	66,2
أتفق تماماً	71	33,8	33,8	100,0
Total	210	100,0	100,0	

هناك تغطية دائمة و كافية للاستخدام الالكتروني

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumuli
لا أتفق	49	23,3	23,3	23,3
لا أتفق تماماً	28	13,3	13,3	36,7
محايد	43	20,5	20,5	57,1
أتفق	57	27,1	27,1	84,3
أتفق تماماً	33	15,7	15,7	100,0
Total	210	100,0	100,0	

هناك توعية بأهمية الخدمة العمومية الالكترونية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
لا أتفق	26	12,4	12,4	12,4
لا أتفق تماماً	36	17,1	17,1	29,5
محايد	60	28,6	28,6	58,1
أتفق	63	30,0	30,0	88,1
أتفق تماماً	25	11,9	11,9	100,0
Total	210	100,0	100,0	

تحسن بان هناك اهتمام بجديّة لمعلوماتك

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
لا أتفق	17	8,1	8,1	8,1
لا أتفق تماماً	9	4,3	4,3	12,4
محايد	44	21,0	21,0	33,3
أتفق	93	44,3	44,3	77,6
أتفق تماماً	47	22,4	22,4	100,0
Total	210	100,0	100,0	

تعتقد بان البيانات المقدمة محمية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
لا أتفق	36	17,1	17,1	17,1
لا أتفق تماما	16	7,6	7,6	24,8
محايد	33	15,7	15,7	40,5
أتفق	77	36,7	36,7	77,1
أتفق تماما	48	22,9	22,9	100,0
Total	210	100,0	100,0	

تشعر بانه هناك سرية تامة لمعلومات المقدمة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
لا أتفق	33	15,7	15,7	15,7
لا أتفق تماما	24	11,4	11,4	27,1
محايد	37	17,6	17,6	44,8
أتفق	72	34,3	34,3	79,0
أتفق تماما	44	21,0	21,0	100,0
Total	210	100,0	100,0	

يمكنك إعطاء الثقة الكاملة للخدمة الالكترونية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
لا أتفق	40	19,0	19,0	19,0
لا أتفق تماما	31	14,8	14,8	33,8
محايد	36	17,1	17,1	51,0
أتفق	64	30,5	30,5	81,4
أتفق تماما	39	18,6	18,6	100,0
Total	210	100,0	100,0	

استخدامك للخدمة العمومية الالكترونية يشعرك بالراحة و الطمأنينة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أتفق	31	14,8	14,8
	لا أتفق تماما	16	7,6	22,4
	محايد	30	14,3	36,7
	أتفق	88	41,9	78,6
	أتفق تماما	45	21,4	100,0
	Total	210	100,0	100,0

تواجه صعوبة في تعاملك الكترونيا

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أتفق	50	23,8	23,8
	لا أتفق تماما	60	28,6	52,4
	محايد	14	6,7	59,0
	أتفق	54	25,7	84,8
	أتفق تماما	32	15,2	100,0
	Total	210	100,0	100,0

تعتقد بان الخدمة العمومية الالكترونية الغت الحواجز و القيود الزمنية و المكانية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أتفق	9	4,3	4,3
	لا أتفق تماما	6	2,9	7,1
	محايد	20	9,5	16,7
	أتفق	83	39,5	56,2
	أتفق تماما	92	43,8	100,0
	Total	210	100,0	100,0

الخدمة العمومية الالكترونية تحقق أقل تكلفة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أتفق	4	1,9	1,9
	لا أتفق تماما	5	2,4	4,3
	محايد	22	10,5	14,8
	أتفق	85	40,5	55,2
	أتفق تماما	94	44,8	100,0
	Total	210	100,0	100,0

تشعر بان معلومات تنفذ وتسجل بدقة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
لا أتفق	10	4,8	4,8	4,8
لا أتفق تماما	8	3,8	3,8	8,6
محايد	35	16,7	16,7	25,2
أتفق	94	44,8	44,8	70,0
أتفق تماما	63	30,0	30,0	100,0
Total	210	100,0	100,0	

تحصل على الخدمة العمومية الالكترونية في الوقت المطلوب و في أقل وقت ممكن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
لا أتفق	11	5,2	5,2	5,2
لا أتفق تماما	19	9,0	9,0	14,3
محايد	21	10,0	10,0	24,3
أتفق	88	41,9	41,9	66,2
أتفق تماما	71	33,8	33,8	100,0
Total	210	100,0	100,0	

الخدمة العمومية الالكترونية تحقق إشباع لرغباتك

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
لا أتفق	25	11,9	11,9	11,9
لا أتفق تماما	9	4,3	4,3	16,2
محايد	56	26,7	26,7	42,9
أتفق	73	34,8	34,8	77,6
أتفق تماما	47	22,4	22,4	100,0
Total	210	100,0	100,0	

درجة الوعي بالخدمة العمومية الالكترونية أصبح كافيا و أكثر قبول

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
لا أتفق	29	13,8	13,8	13,8
لا أتفق تماما	22	10,5	10,5	24,3
محايد	56	26,7	26,7	51,0
أتفق	73	34,8	34,8	85,7
أتفق تماما	30	14,3	14,3	100,0
Total	210	100,0	100,0	

الخدمة العمومية الالكترونية أحسن من الخدمة العمومية التقليدية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
لا أتفق	9	4,3	4,3	4,3
لا أتفق تماما	10	4,8	4,8	9,0
محايد	25	11,9	11,9	21,0
أتفق	58	27,6	27,6	48,6
أتفق تماما	108	51,4	51,4	100,0
Total	210	100,0	100,0	

ترى إنعكاس سلبي بخلفه الانتقال من الخدمة العمومية التقليدية إلى الخدمة العمومية الالكترونية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
لا أتفق	31	14,8	14,8	14,8
لا أتفق تماما	61	29,0	29,0	43,8
محايد	59	28,1	28,1	71,9
أتفق	44	21,0	21,0	92,9
أتفق تماما	15	7,1	7,1	100,0
Total	210	100,0	100,0	

أنت راضي عن بساطة الاجراءات الالكترونية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
لا أتفق	10	4,8	4,8	4,8
لا أتفق تماما	19	9,0	9,0	13,8
محايد	26	12,4	12,4	26,2
أتفق	91	43,3	43,3	69,5
أتفق تماما	64	30,5	30,5	100,0
Total	210	100,0	100,0	

أنت راضي عن الخدمات العمومية الالكترونية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
لا أتفق	16	7,6	7,6	7,6
لا أتفق تماما	10	4,8	4,8	12,4
محايد	25	11,9	11,9	24,3
أتفق	104	49,5	49,5	73,8
أتفق تماما	55	26,2	26,2	100,0
Total	210	100,0	100,0	

هناك بضع في تسليم الاستمارة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
لا أنفق	46	21,9	21,9	21,9
لا أنفق تماما	86	41,0	41,0	62,9
محايد	30	14,3	14,3	77,1
أنفق	32	15,2	15,2	92,4
أنفق تماما	16	7,6	7,6	100,0
Total	210	100,0	100,0	

هناك أخطاء في الاستمارات

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
لا أنفق	48	22,9	22,9	22,9
لا أنفق تماما	101	48,1	48,1	71,0
محايد	32	15,2	15,2	86,2
أنفق	22	10,5	10,5	96,7
أنفق تماما	7	3,3	3,3	100,0
Total	210	100,0	100,0	

مازلتم تعانيون مشاكل الكترونية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
لا أنفق	34	16,2	16,2	16,2
لا أنفق تماما	43	20,5	20,5	36,7
محايد	18	8,6	8,6	45,2
أنفق	77	36,7	36,7	81,9
أنفق تماما	38	18,1	18,1	100,0
Total	210	100,0	100,0	

أنت راضى بالإجراءات المقدمة إلكترونيا

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
لا أتفق	14	6,7	6,7	6,7
لا أتفق تماما	11	5,2	5,2	11,9
محايد	41	19,5	19,5	31,4
أتفق	92	43,8	43,8	75,2
أتفق تماما	52	24,8	24,8	100,0
Total	210	100,0	100,0	

تحس بان الخدمة العمومية الالكترونية حققت اتصال مباشر دون وساطة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
لا أتفق	11	5,2	5,2	5,2
لا أتفق تماما	8	3,8	3,8	9,0
محايد	30	14,3	14,3	23,3
أتفق	84	40,0	40,0	63,3
أتفق تماما	77	36,7	36,7	100,0
Total	210	100,0	100,0	

المتوسط الحسابي والانحراف لكل عبارة

Statistiques descriptives

	N	Moyenn e	Ecart type
تعتقد ان الخدمة العمومية الالكترونية متطورة	210	4,10	1,003
الاعتماد على الانترنت حقق تحسنا و راجا مقبولا	210	4,09	,911
هناك تغطية دائمة و كافية للاستخدام الالكتروني	210	2,99	1,406
هناك توعية بأهمية الخدمة العمومية الالكترونية	210	3,12	1,198
تحس بان هناك اهتمام بجدية لمعلوماتك	210	3,69	1,114
تعتقد بان البيانات المقدمة محمية	210	3,40	1,374
تشعر بانه هناك سرية تامة لمعلومات المقدمة	210	3,33	1,350
يمكنك إعطاء الثقة الكاملة للخدمة الالكترونية	210	3,15	1,394
استخدامك للخدمة العمومية الالكترونية يشعرك بالراحة و الطمأنينة	210	3,48	1,313
تواجه صعوبة في تعاملك الكترونيا	210	2,80	1,440
تعتقد بان الخدمة العمومية الالكترونية الغت الحواجز و القيود الزمنية و المكانية	210	4,16	1,007
الخدمة العمومية الالكترونية تحقق أقل تكلفة	210	4,24	,875
تشعر بان معلومات تنفذ وتسجل بدقة	210	3,91	1,022
تحصل على الخدمة العمومية الالكترونية في الوقت المطلوب و في أقل وقت ممكن	210	3,90	1,126
الخدمة العمومية الالكترونية تحقق إشباع لرغباتك	210	3,51	1,227
درجة الوعي بالخدمة العمومية الالكترونية أصبح كافيا و أكثر قبول	210	3,25	1,233
الخدمة العمومية الالكترونية أحسن من الخدمة العمومية التقليدية	210	4,17	1,089
ترى إنعكاس سلمي يخلقه الانتقال من الخدمة العمومية التقليدية إلى الخدمة العمومية الالكترونية	210	2,77	1,152
N valide (listwise)	210		

المتوسط الحسابي وانحراف أبعاد المحور الأول

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الوسيلة الالكترونية) الاعتمادية)	210	3,5952	,81621
الامان	210	3,3405	1,11354
سهولة الوصول	210	3,7317	,64765
سرعة التقديم	210	3,7762	,91834
المعرفة و الادراك	210	3,3968	,72927
N valide (listwise)	210		

المتوسط والانحراف للمحور الثاني

Statistiques descriptive

	N	Moyenne	Ecart type
رضا المستخدمين	210	3,3293	,55535
N valide (listwise)	210		

الفرضية الرئيسية : يوجد أثر ذو دلالة معنوية للخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين

معامل بيرسون لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل (الخدمة العمومية الالكترونية) والمتغير التابع (رضا المستخدمين).

Corrélations

	الخدمة العمومية الالكترونية	رضا المستخدمين
Corrélation de Pearson	1	,539**
Sig. (bilatérale)		,000
N	210	210
Corrélation de Pearson	,539**	1
Sig. (bilatérale)	,000	
N	210	210

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

نلاحظ من خلال الجدول وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.01$) بين رضا المستخدمين و الخدمة العمومية الالكترونية ، كما يبين الجدول أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وقيمة معامل الارتباط ($R = 0.539$) ما يعني أن الفرضية صحيحة.

الفرضيات الفرعية :

الفرضية 1 . يوجد أثر ذو دلالة معنوية يبين تأثير الوسيلة الالكترونية (الانترنت) في تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين

----- العلاقة بين البعد الأول و المحور 2 -----

Corrélations

	الوسيلة الالكترونية (الاعتمادية)	رضا المستخدمين
Corrélacion de Pearson	1	,368**
Sig. (bilatérale)		,000
N	210	210
Corrélacion de Pearson	,368**	1
Sig. (bilatérale)	,000	
N	210	210

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الفرضية 2. يوجد أثر ذو دلالة معنوية لسهولة الوصول (الاستجابة) في تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين

----- العلاقة بين البعد الثالث و المحور 2 -----

Corrélations

	سهولة الوصول	رضا المستخدمين
Corrélation de Pearson	1	,181**
Sig. (bilatérale)		,008
N	210	210
Corrélation de Pearson	,181**	1
Sig. (bilatérale)	,008	
N	210	210

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الفرضية 3 . يوجد أثر ذو دلالة معنوية لسرعة تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين

----- العلاقة بين البعد الرابع و المحور 2 -----

Corrélations

	سرعة التقديم	رضا المستخدمين
Corrélation de Pearson	1	,530**
Sig. (bilatérale)		,000
N	210	210
Corrélation de Pearson	,530**	1
Sig. (bilatérale)	,000	
N	210	210

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الفرضية 4 . يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتأثير الثقة و الأمان في تقديم الخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين

----- العلاقة بين البعد الثاني و المحور 2 -----

Corrélations

	الامان	رضا المستخدمين
Corrélation de Pearson	1	,456**
Sig. (bilatérale)		,000
N	210	210
Corrélation de Pearson	,456**	1
Sig. (bilatérale)	,000	
N	210	210

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الفرضية 5 . يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتأثير الإدراك و المعرفة للخدمة العمومية الالكترونية على رضا المستخدمين .

----- العلاقة بين البعد الخامس و المحور 2 -----

Corrélations

	المعرفة و الادراك	رضا المستخدمين
Corrélation de Pearson	1	,271**
Sig. (bilatérale)		,000
N	210	210
Corrélation de Pearson	,271**	1
Sig. (bilatérale)	,000	
N	210	210

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

المتوسط الحسابي والانحراف لعبارات المحور الثاني

Statistiques descriptive

	N	Moyenne	Ecart type
أنت راضي عن بساطة الاجراءات الالكترونية	210	3,86	1,097
أنت راضي عن الخدمات العمومية الالكترونية	210	3,82	1,109
هناك أخطاء في الاستمارات	210	2,23	1,025
هناك ببطء في تسليم الاستمارة	210	2,46	1,206
مازلتم تعاونون مشاكل الكترونية	210	3,20	1,383
أنت راضي بالإجراءات المقدمة الكترونيا	210	3,75	1,093
تحس بان الخدمة العمومية الالكترونية حققت اتصال مباشر دون وساطة	210	3,99	1,067
N valide (listwise)	210		

الملحق رقم 03 : قائمة المحكمين

الجامعة	الرتبة	الاستاد
جامعة غرداية	أستاذ محاضر . أ	د. شنيبي عبد الرحيم
جامعة غرداية	استاذ محاضر . ب	د. محجوبي محمد الاخصر

Bouton Détail : permet la consultation du nombre des inscrits par genre et par tranche d'âge

Bouton Consultation des Listes Inscrits/Communes: permet de consulter la liste des inscriptions au titre de la commune concernée saisie par les communes

Bouton Consultation des Listes Inscrits/Site Internet: permet de consulter la liste des inscriptions au titre de la commune concernée saisie via le site

Bouton Consultation des Listes Saisies/Commune: permet de consulter la liste saisie par la commune concernée

Fenêtre liste comprend les boutons suivants :

Bouton Suivant : permet d'afficher la liste par partie

Bouton Afficher Tous : permet d'afficher toute la liste

JS ; permet d'imprimer en respectant le nombre d'inscription pour chaque personne

Bouton à

Nom : OMRANI
Prénom : Hanan Imene
الاسم : عمراني
اللقب : حنان إيمان
العدد : Rachid Taybi
رقم التسجيل : 2010100001
رشيد طايبي
عدد القصاصات
المحرم

Rq : Nombre - nombre inscription année précédentes + l'inscription de l'année en cours En cas la femme elle est accompagnatrice ce nombre est la somme des deux nombres

(nombre inscription année précédentes homme + nombre inscription année précédentes femme)

1-Bouton Gestion Utilisateur: permet la saisie de nouveaux utilisateurs (de la wilaya ou bien de la commune concernée) **5-Bouton Changement Mot De Passe** : Chaque utilisateur peut modifier son propre mot de passe à tout moment.

Fiche d'installation et d'exploitation

Inscription des pèlerins 2019

Ce logiciel permet les inscriptions des pèlerins pour l'année 2019, il doit être installé au niveau de la wilaya et au niveau de toutes les communes.

Au niveau des postes clients

Remarque importante : avant toute inscription veuillez installer la langue « **arabe** » **Algérie** » dans tous les postes clients

- Installation de l'application depuis le dossier : **InscriptionP2019**

Exploitation de l'application

Après validation du Mot de Passe au niveau de la fenêtre CONNEXION Le MENU PRINCIPAL s'affiche, il comprend les boutons principaux suivants :

1- Bouton Inscription

Permet l'inscription d'un citoyen pour le pèlerinage après une recherche (Par nom et prénom ou bien par N° Acte de la personne concerné) depuis le registre national de l'état civil

– **Bouton Enregistrer & Imprimer Récépissé**: permet la sauvegarde et 1 impression du récépissé.

Bouton Année Inscription: permet l'ajout d'une année d'inscription (pour les personnes déjà inscrits au cours des années précédentes).

Bouton Modifier & Réimprimer Récépissé : permet la modification des informations en cas d'erreur et l'impression du récépissé à nouveau.

On cas de modification de la commune de résidence on aura un autre le Numéro de l'inscription

Remarque :

1- Pour l'inscription d'une femme procéder comme suit :

- Premièrement Inscription MAHRAM et récupérer son numéro d'inscription, ce numéro sera utilisé pour l'inscription de la femme

2- **si la personne est née à l'étranger** (ou bien il n'existe pas dans le registre national) on a la possibilité de saisir ses informations

2- bouton Annuler l'Inscription : permet l'annulation d'une inscription (ex : inscrit par erreur)

– **Remarque** : ce bouton est actif seulement pour le compte du DRAG au niveau wilaya

3- Bouton Statistique

Permet de consulter le nombre et la liste des inscriptions des pèlerins déjà saisie

Fenêtre Statistique comprend les boutons suivants :