

ضمانات الثقة وفاعلية الخدمة الإلكترونية *Guarantees of trust and effectiveness of electronic service*

د.حسيني وليد¹، *، أ.بركوك وليد²

¹ جامعة الجزائر 3 (الجزائر)، hocini. Walid@univ-alger.dz

² Aalto University (فنلندا)، walid.berkoug@hotmail.com

تاريخ القبول: 2025/03/15

تاريخ الاستلام: 2024/01/10

ملخص:

جاءت هذه الدراسة الموسومة بضمانات الثقة وفاعلية الخدمة الإلكترونية باحثة في العلاقة بين مؤشرات الثقة ومدى ضمان فاعلية الخدمة الإلكترونية لتطبيق بريدي موب في حدود النظرية الموحدة لقبول وإستخدام التكنولوجيا بمؤسسة بريد الجزائر، والتي إنصبت حول الإشكالية التالية: ماهي ضمانات التي يراها الطالب الجامعي معززة لثقته نحو استخدام تطبيق بريدي موب بمؤسسة بريد الجزائر.

واعتمدنا في دراستنا على المنهج المسحي وأداة الاستبيان الإلكتروني، أما مجتمع بحثنا فتمثل في طلبة علوم الإعلام والاتصال بعينة عشوائية قرابة 120 فرد، وتوصلنا الى نتائج التالية: - الموثوقية والأمان والخصوصية تعتبر عوامل لبناء ضمان الثقة لدى المستفيدين . - وضع سياسة تضمن أمن معلومات المستخدمين بهدف بناء الثقة لديهم. - يتطلب من القائمين بمؤسسة بريد الجزائر وضع خطط عمل مرنة وقابلة للتحديث الكلمات المفتاحية: الثقة، الثقة الإلكترونية، الخدمة الإلكترونية، الفاعلية

Abstract:

This study, entitled Trust Guarantees and Electronic Service Effectiveness, investigated the relationship between trust indicators and the extent of ensuring the effectiveness of the electronic service for the Postal Mob application within the limits of the unified theory of acceptance and use of technology at the Algeria Postal Corporation, which focused on the following problem: What are the guarantees that a university student sees as enhancing his confidence in using the Brydi Mob application? At the Algeria Postal Corporation. In our study, we relied on the survey method and the electronic questionnaire tool, as for our research community The students of media and communication sciences were represented by a random sample of approximately 120 individuals, and we reached the following results: - Reliability, security and privacy are considered factors for building trust among beneficiaries. - Develop a policy that guarantees the security of users' information with the aim of building their trust. - It requires those in charge of the Algeria Postal Corporation to develop flexible and updateable work plans Keywords: trust, electronic trust, electronic service, effectiveness.

Keywords: Trust, electronic trust, electronic service, effectiveness

* حسيني وليد، hocini. Walid@univ-alger.dz

1. مقدمة

شكلت تكنولوجيا المعلومات و الإتصالا (ICT) حيزا كبيرا للباحثين بإعتبارها حامل للمعلومات وذات إنعكاس حقيقي لعناصر جودتها ومتابعة مجريات البيئة الرقمية التي تغذيها حركية التقنية المتسارعة تجلت إسقاطات التأثير على مستويات الإتصال والتواصل مع الآخرين سواء كانوا أشخاص طبيعيين أو معنويين (منظمة) ، فمع بروز تقنيات إتصال فعالة وسريعة مثل شبكات الإتصال وخدماتها المتنوعة ، الإتصالات الرقمية والتفاعلية عالية الجودة – أجهزة الهواتف المحمولة وتطبيقاتها الذكية ، خدمات البريد الإلكتروني التفاعلي... الخ ، مكنت هذه الفضاءات الجديدة من تبادل نوعي لكميات هائلة من المعلومات والبيانات بين (الفرد والمنظمة) محدثة أنماط إتصالية إلكترونية لتنفيذ مختلف المعاملات و حوكت خدماتها داخل فضاءات إلكترونية والتي بات الاستثمار فيها حتمية لازمة لتلبية حاجة الجمهور الخارجي دون قيود زمانية ومكانية تحول دون وصول الخدمة وهذا بالاستناد إلى معايير جودة الخدمة (السرعة، الدقة، الجودة، إنخفاض التكاليف).

وتعتبر منظمة البريد الجزائري على غرار باقي المنظمات التي باشرت بإحلال نظام إلكتروني وتعميم إستخدام الأنترنت وشبكات ذات البعد الخدماتي عبر مرافقها المعنية بالخدمة العمومية لتخفيض بعض المعاملات عبر الشبائيك جراء التأخر الذي يعاني منه المواطن كمستفيد من الخدمة سواء في علاقته اليومية المباشرة مشكلا إزدحام وطواير نتج عنه نوع من الضغط في الإستجابة لخدماته أو في علاقته الغير مباشرة في بعض التعاملات الإلكترونية التي يعكسها الموظف كمقدم للخدمة، تم الاستعانة ببعض التطبيقات الإلكترونية – بريدي موب- لتسهيل الاطلاع على الرصيد او إجراءات تحويلات في الوقت الذي لا تزال فيه مرحلة التفكير لولوج هذه الفضاءات تطرح قلق وخوف لدى المستخدمين نتيجة الشك الذي يميز القنوات الواسطة بين الطرفين على غرار : الامن – الخصوصية – الموثوقية – سهولة الاستخدام – التكاملية وسلامة المحتوى - الصورة الذهنية للمنظمة التي يحتفظ بها الجمهور الخارجي... الخ والتي قد تحد من فاعلية هذه التطبيقات كخدمة إلكترونية تحت مسمى غياب الثقة الإلكترونية (e-truse) على إعتبار أن هذه الأخيرة " تتألف من نية قبول الضعف بناء على التوقعات الايجابية لنوايا أو سلوك شخص آخر في ظل ظروف الخطر والاعتماد المتبادل" وهذا ما أبانت عليه دراسة (HMBP Ranaweera حول *ICT applications and service quality of government* service أن القيم الأربع: الكفاءة والشفافية والرضا والاستعداد تآثر بشكل كبير على جودة الخدمة الإلكترونية بنسبة 46%. كما ان تهديد أمن نظم المعلومات يستهدف الاعتداء على بيانات المستخدمين ماسا بحياتهم الخاصة ، مما يؤدي إنعدام أو زعزعت ثقة المستخدمين بما تعرضه مثل هذه المنظمات في ذلك الفضاء المترابط شبكيا وعلى هذا النحو جاءت دراسة (سمية بومروان) حول الادارة الإلكترونية في الادارات الحكومية إلى أن أكثر من 85% من مستخدمي الشبكة لا يزالون قلقين حيال إستخدامهم معلومات حساسة عند إجراء الخدمات الإلكترونية بسبب حوادث إختراق الأنظمة التي تؤدي إلى إهتزاز ثقة المواطن بالشبكة، وهذا ما حدث مؤخراً لبريد الجزائر عندما حاولت بعض التطبيقات الإلكترونية على شبكة الانترنت أن تنتحل وتستعمل هوية وشعار هذه المؤسسة بطرق غير قانونية ثم القيام بجمع المعطيات وبعض البيانات الخاصة بالمستخدمين بغية استعمالها لإلحاق الضرر بسمعة المؤسسة وبعمالها.

ولذا يكون الحرص على: بناء الثقة وضماناتها من الوجبات التي تدفع بالمنظمات لعرض خدماتها إلكترونيا في إطار ما تمليه أبعاد فاعليتها (السرعة، الدقة، الجودة، التكاليف) رغم المخاطر والتهديدات التي قد تعترضها. لشعور الفرد (زبون بريد الجزائر) شعورهم بالثقة والطمأنينة عند الاستخدام لتحقيق رضا المستفيد كأحد ابرز مؤشرات نموذج دافيس (Davis,

1993 وهو أحد النماذج نظرية السلوك المبرر التي قدمها (Fishbein and Ajzen, 1975) وتفترض ان الاتجاهات تحرك نوايا السلوك وهو ما يؤدي الى توجيه السلوك الفعلي بما يتفق مع الاتجاهات وترى هذه النظرية أن الفرد سوف يستخدم هذه التكنولوجيا اذا ما ارتبط ذلك بنواتج ومنافع ايجابية وما زلت تستخدم هذه النظرية بصورة واسعة في مجال نظم المعلومات الادارية علاوة على تمتعها بمصداقية عالية.

وأمام دراستنا هذه يكون نموذج النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا UTAUT بمحدداتها الاربع هو المعتمد :

- 1- الاداء المتوقع: والذي نحدد به اتجاهات ومواقف العينة محل الدراسة من خدمة بريدي موب.
- 2- المجهود المتوقع: والذي نحدد به مستويات خصائص استخدام العينة محل الدراسة لخدمة بريدي موب.
- 3- ظروف التمكين: والتي نحدد بها العوامل التي تساعد العينة محل الدراسة على الاستخدام الفعلي لخدمة بريدي موب.
- 4- التأثير الاجتماعي: والذي نحدد به دور الاصدقاء والزلاء والاقارب في التأثير على العينة محل الدراسة لاستخدام بريدي موب.

وهنا نطرح التساؤل العام :

ماهي الضمانات التي يراها الطالب الجامعي معززة لثقلته نحو استخدام تطبيق بريدي موب لمؤسسة بريد الجزائر خلال الفترة الممتدة ما بين جانفي 2022- جوان 2023.

للإجابة على التساؤل العام نطرح التساؤلات الفرعية:

- ماهي اتجاهات ومواقف العينة محل الدراسة نحو مؤشرات فاعلية تطبيق بريدي موب؟ (الأداء المتوقع كمؤشر أول لنظرية UTAUT)
- ماهي مستويات الثقافة المعلوماتية كقيمة مؤثرة في نية سلوك العينة محل الدراسة لضمان استخدام تطبيق بريدي موب؟ (الجهد المتوقع كمؤشر ثاني لنظرية UTAUT)
- ماهي سمات الخصوصية كقيمة مؤثرة في نية سلوك العينة محل الدراسة لضمان استخدام تطبيق بريدي موب؟ (ظروف التمكين كمؤشر ثالث لنظرية UTAUT)
- ماهي سمات الامن كقيمة مؤثرة في نية سلوك العينة محل الدراسة لضمان استخدام تطبيق بريدي موب؟ (ظروف التمكين كمؤشر ثالث لنظرية UTAUT)
- ماهي سمات التكاملية وسلامة المحتوى كقيمة مؤثرة في نية سلوك العينة محل الدراسة لضمان استخدام تطبيق بريدي موب؟ (ظروف التمكين كمؤشر ثالث لنظرية UTAUT)
- ماهي سمات سمعة بريد الجزائر كقيمة مؤثرة في نية سلوك العينة محل الدراسة لضمان استخدام تطبيق بريدي موب؟ (ظروف التمكين كمؤشر ثالث لنظرية UTAUT)
- ما هو دور الاقارب والزلاء والاصدقاء كقيمة مؤثرة في نية سلوك العينة محل الدراسة لضمان استخدام تطبيق بريدي موب؟ (التأثير الاجتماعي كمؤشر رابع لنظرية UTAUT).

أولا: الخدمة الإلكترونية

تكتسي الخدمة الإلكترونية أهمية كبيرة على اختلاف المؤسسات، و يهدف تحقيق القيمة المضافة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال توجهت العديد من المؤسسات نحو تطبيق مفهوم الخدمات الإلكترونية، والتي تعتبر مدخلا أساسيا اذ أصبحت جل القطاعات العمومية تعتمد عليها لتسهيل وتسريع الخدمات والعمليات مع متعاملها.

1. أساسيات عامة حول الخدمة

بالرغم من حداثة مصطلح الخدمة العمومية الإلكترونية وفق مما تشير اليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر، إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح، وعليه نشير أولاً لمفهوم الخدمة ثم تعريف الخدمة العمومية وتوضيح مفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية.

1.1 مفهوم الخدمة

يعرف Juran الخدمة: "عبارة عن إجراء يؤديه كيان ما، (شخص طبيعي أو اعتباري، شركة، جهاز، برنامج) لفائدة شخص آخر، مع أو بدون تعويض (MEZIANE Abdelkader, p18). بينما يعرفها فيليب كوتلر kotler philip بقوله: نشاط أو إنجاز مرتبط بعملية تبادلية يقدمها وان إنتاجها أو طرف ما لطرف آخر، وتكون أساساً غير ملموسة، ولا ينتج عنها أي ملكية، وأن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون (هاني حامد، 2008، ص 20).

2.1 الخدمة العمومية

تعتبر الخدمة التي تقدمها المؤسسات العمومية أنها عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على المدخلات والتشغيل والمخرجات، وعليه يعرفها خبراء الإدارة العامة على أنها: الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين الرفاهية، والتي يجب توفيرها لغالبية أفراد المجتمع والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية في المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع المستوى المعيشي للمواطنين (العربي بوعمامة، 2014، ص 04).

وفي هذا السياق يمكننا القول بأنها الخدمة التي تعد تقليدياً خدمة فنية تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجات عمومية، ويتطلب توفيرها ان يحترم القائمون على ادارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والملائمة لتحقيق المصلحة (المصري سيد حجازي، 2014، ص 29).

3.1 الخدمة الإلكترونية

إن مصطلح الخدمة الإلكترونية من المصطلحات الحديثة التي جادت بها البيئة الإلكترونية في السنوات الأخيرة في ظل الانفتاح المؤسسي على نشاطات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والعمل على تبنيها التي أخذت أبعادها من أفق مجتمع المعلومات وعليه يمكن أن نشير إلى مفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية بأنها قدرة الأجهزة العمومية على تبادل المعلومات فيما بينهما من جهة، وتقديم الخدمات للمواطنين والقطاع العام من جهة أخرى (غنية نزي، 2016، ص 180).

وحسب ما أشار اليه Koese & Fassnacht أن الخدمات الإلكترونية هي الخدمة المقدمة للعميل (طالب الخدمة) عبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باستخدام واجهة مستخدم مناسبة مثل موقع الويب. مما سبق نستنتج أن الخدمات الإلكترونية هي شكل من أشكال الخدمة الذاتية الذي يتطلب الزبون الخدمة بنفسه، بدل من تقديم الطلب الى الموظف خلف المكتب أو التحدث إلى شخص هاتفياً... الخ، يتم الحصول على الخدمة عن طريق التفاعل الإلكتروني المتبادل بين طالب الخدمة والحاسب الآلي من خلال وسيط شبكة إلكترونية، لذا يجب تصميم الخدمة الإلكترونية مرتكزا على حاجات ورغبات وتوقعات الزبائن، فهي خدمات تفاعلية تقدم إلى الزبائن دون أي اتصال مباشر (نوفل حديد، 2017، ص 124).

1.3.1 خصائص الخدمات الإلكترونية

من أهم خصائص الخدمات الإلكترونية ما يلي - سهولة الاستخدام: سهولة تصفح الموقع وتقديم الطلبات واكتمال الوصول للتعليمات - الموثوقية: إحدى المزايا المهمة لموقع الأنترنت وهي إمكانية الوصول إليها على مدار 24 ساعة - سرعة

تحميل الصفحة: المقصود بوقت التحميل ذلك الوقت الذي تستغرقه صفحات الموقع في تنزيل حجم الصور والرسومات والحركات.

– وقت إتمام العملية: يجب ان يكون الزبون قادرا على إتمام المعاملات على الأنترنت في وقت ملائم - جمالية الموقع الإلكتروني.

– الخصوصية والأمن: هل يشعر المستخدم بالأمن على المعلومات .سرعة تغيير القواعد الحاكمة.

2.3.1 متطلبات وأبعاد تحقيق فاعلية الخدمة العمومية

قدم مجموعة من الباحثين (zeitami-Bither-Gronin) مجموعة من المعايير التي تستخدم كدلائل لتقييم جودة الخدمة المقدمة : أ-الاعتمادية: أي قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة التي وعد بها بشكل يمكن من الاعتماد عليها وبدرجة عالية من الصحة والدقة، فالزبون يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء.

ب-مدى إمكانية وتوفير الحصول على الخدمة: وهذه تتعلق بمدى قدرة ومحاولة المنظمة الإجابة عن الأسئلة التالية - :هل الخدمة توفر في الوقت الذي يريده المستفيد؟ -هل الخدمة متوفرة في المكان الذي يرغبه المستفيد؟ -هل يحصل الزبون على الخدمة متى يطلبها؟ - . كم من الوقت يحتاج الزبون للحصول عليها؟ ج-الأمان: وهذه تستخدم كمؤشر يعبر عن درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة المقدمة ومن يقدمها(هاني حامد الضمور، ص511).

د- المصدقية: ماهي درجة الثقة بمقدم المصدقية.

و- الاستجابة: وتتعلق بمدى قدرة مقدم الخدمة أن يكون دائما بشكل دائم في خدمة الزبون وقدرته على أداء الخدمة له . ه-الكفاءة: وتتعلق بكفاءة القائمين على تقديم الخدمة من حيث المهارات والقدرات التحليلية والاستنتاجية والمعرفة التي تمكن من القيام بأدوارهم بالشكل الأمثل.

ثانيا: الثقة الالكترونية

تعتبر عملية بناء الثقة العملية الأساسية في أي عمل ووجوب توفير ضمانات حقيقية للمستهلك تسمح بتوفير امن في الخدمات الإلكترونية التي غيرت مجرى المعاملات الرقمية وخدمات الفاعلين والمستخدمين الرقميين وحتى تحفظ حقوق الفاعلين من هذا الاستخدام يجب على المؤسسة أن توفر مناخا من الثقة كضمان لتطويع حجم الخدمات الإلكترونية.

1.1 الثقة

يشير إليها فرانسيس فوكوياما " بأنها: " الثقة هي ما يتوقعه الأعضاء من اعضاء آخرين ضمن جماعة ذات سلوك منتظم ومستقيم وتعاوني تركز على أعراف معينة " ، وهذا يعني وجود الثقة بشبكة معقدة من القيم والأخلاقيات الاقتصادية والاجتماعية وعلى مستويات فردية أو مؤسسية (Lova Rajablina, 2011.p18-22)

2.1 العوامل المحددة للثقة

تمثل دراسة محددات ثقة الزبون في الخدمة الإلكترونية بالمؤسسات من المواضيع التي يجب الاهتمام بها وكسب ثقتهم، وعليه يجب فهم العوامل المحددة للثقة الزبون في الخدمات الإلكترونية بالمؤسسة. ومن هذه المؤشرات نجد:

1.2.1. سمعة المؤسسة

سمعة المؤسسة هي عامل مهم للثقة فبعد أن أثبتت سمعة المؤسسة أنه يمكن لمقدم الخدمة أن يتصرف بانتهازية مع الزبون الن الحديث المتداول من شأنه أن يضر المؤسسة، فسمعتها عبارة عن قيمة يتم بناءها تدريجيا. (Chérif, Benmiled Hela, 2012.p141)

2.2.1 الموثوقية

تتمثل في قدرة المؤسسة بالوفاء والالتزامات المعلن عنها لزبائن، خاصة فيما يتعلق بتلبية رغبات المستهلك وفقا لتوقعاته بمعنى آخر مدى القدرات الوظيفية لمنتجات المؤسسة مع توقعات الزبائن. (John G, p278)

3.2.1 سرية المعلومات وأمنها

وهي أكثر العوامل حرجا في بناء الثقة مع الزبون وتشمل حماية المعلومات من الاستخدام كشف، تعديل، تحليل أو تشويه غير مصرح به. وعموما تشتمل سرية المعلومات على ثالث مبادئ أساسية (السرية Confidentiality، السلامة integrity، التوفر (availability)).

4.2.1 الخصوصية

وتتمحور حول الجانب الأخلاقي التقني كسابقه (سرية المعلومات) حيث يضمن الفرد عدم التطفل أو التدخل في شؤونه الخاصة (لغربي آسيا، 2009، ص92).

II. الأدوات المنهجية المستخدمة

كون دراستنا تنتهي إلى الدراسات الاستطلاعية وعليه اعتمدنا على المنهج المسحي الذي يقوم على جمع المعلومات و بيانات الظاهرة المدروسة قصد التعرف على وضعها الحالي و جوانب قوتها وضعفها ، وعليه فمنهج المسح بالعينة هو الأنسب لدراستنا ألننا لم نستطع حصر كل مجتمع البحث المتمثل في طلبة كلية علوم العالم والاتصال. انطلاقا من اعتمادنا على منهج المسح بالعينة قمنا بتوظيف أداة الاستبيان كأداة مناسبة لهذا المنهج. أما مجتمع البحث وعينة الدراسة:

موضوع دراستنا متعلق بضمانات الثقة لفاعلية الخدمة الإلكترونية فإن مجتمع بحثنا هم جميع الزبائن والمتعاملين من أفراد المجتمع ولكن اخترنا فئة الجمهور المتعلم بحكم استخدامه للتكنولوجيا، وعليه اخترنا طلبة كلية علوم العالم والاتصال لمعرفة واسقاط نظرية قبول التكنولوجيا في ضمان الثقة بهدف فاعلية الخدمة الإلكترونية في استخدام تطبيق بر يدي موب بريد الجزائر وللوصول الى نتائج علمية لمعرفة أهم ضمانات الثقة التي تعتمد عليها الفئة المتعلمة في استخدام هذا التطبيق.

بما أن موضوع دراستنا متعلق بضمانات الثقة لفاعلية الخدمة الإلكترونية فإن مجتمع بحثنا هم جميع الزبائن والمتعاملين من أفراد المجتمع ولكن اخترنا فئة الجمهور المتعلم بحكم استخدامه للتكنولوجيا، وعليه اخترنا طلبة كلية علوم العالم والاتصال لمعرفة واسقاط نظرية قبول التكنولوجيا و ضمان الثقة بهدف فاعلية الخدمة الإلكترونية في استخدام تطبيق بر يدي موب بريد الجزائر وللوصول الى نتائج علمية لمعرفة أهم ضمانات الثقة التي تعتمد عليها الفئة المتعلمة في استخدام هذا التطبيق.

مجتمع دراستنا الكلي 4111 طالبا بالكلية قمنا بأخذ عينة قصدية مما تستخدم تطبيق بريدي موب بعينة قوامها 121 طالب ماستر من كلية علوم الاعلام والاتصال قسم اتصال .

أما المقاربة النظرية المعتمدة في الدراسة هي: النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT) صاغها فينكاتيش وغيرهم في "قبول العضو تكنولوجيا المعلومات: نحو رؤية موحدة". يهدف UTAUT إلى شرح نوايا المستخدم الاستخدام نظام المعلومات وسلوك الاستخدام اللاحق، يعد قبول التكنولوجيا ونوايا الاستخدام السلوكي من أكبر التحديات التي تواجه المؤسسات الحكومية أو العمومية وأنماط سلوك استخدام لتطبيقاتها الجديدة. حيث يؤكد الباحثون على أن نموذج قبول التكنولوجيا من النماذج الصادرة والموثوقة في تفسير قبول نظام المعلومات، أي تفسير سلوك المستخدم اتجاه نظم المعلومات من خلال العوامل التالية: المنفعة المدركة، سهولة الاستخدام، الاتجاه نحو الاستخدام باعتبار أن المنفعة المدركة لها تأثير مباشر على الثقة في استخدام الفعلي للنظام.

٣. نتائج الدراسة

المحور الأول: الاتجاهات والمواقف المبحوثين نحو استخدام تطبيق بريدي موب

يعتبر استخدام المبحوثين للتطبيق بريدي موب يرجع الى تحقيق مكسب وفائدة متمثلة في سرعة الحصول الخدمات تلبية احتياجات المتعاملين كما ان مواقف جل المبحوثين كانت إيجابية اتجاه استخدام هذا التطبيق بما يوحي الى تكوين سلوك الثقة اتجاه الخدمة المقدمة، في حين تعميم الأنترنت ذات التدفق السريع لضمان جودة وسرعة الاتصال، وبالتالي فعالية الخدمة الإلكترونية وهذا ما يفسر سلوك المستخدم اتجاه هذا التطبيق وبالتالي قبول واستخدام التقنية انطلاقاً من المنفعة المدركة، تحقيق مكسب واضح لدى المستفيد وهي الحصول على الخدمات المتعددة وبصورة شخصية، كما توفر هذه الخدمة مقدار من المنفعة المتمثلة في توفير التكلفة والوقت والجهد للمستخدمين، يبقستوافر المعلومات والنشرات التعريفية عبر البريد الإلكتروني الخاص لكل مستفيد لهذا التطبيق يعتبر كعامل أساسي في بناء ثقة بين الزبون والمؤسسة.

المحور الثاني: ضمانات سهولة الاستخدام

يوضح بعد ضمانات سهولة الاستخدام (الثقافة المعلوماتية). توفير المعلومات الكافية والشاملة التي يحتاجها المتعاملون في استخدامهم لتطبيق بريدي موب، وكيفية استخدام والاستفادة منها، كما أن تسهيل إجراءات الحصول على الخدمات التي يتيحها تطبيق بريدي موب، سهولة استخدام هذا التطبيق تعمل على بناء صورة جيدة لدى المتعاملين وبالتالي مواصلة الاستفادة من خدماته، أما التسهيلات المتاحة في هذا التطبيق والامتيازات المتوفرة تعزز من فاعلية الخدمة الإلكترونية.

المحور الثالث: ضمانات الخصوصية والامن

يعتبر الأمن المعلوماتي والسرية بأبعادها المختلفة المتوفرة في تطبيق بريدي موب أساس بناء الثقة من مخاطر الاحتيال . وإعادة استعمال هذا التطبيق، كما أن حماية وعدم كشف الزبون يؤدي الى رضا الموثوقية والأمان والخصوصية تعتبر عوامل لبناء ضمان الثقة لدى المستخدمين وبالتالي تفسير سلوك استخدام وعدم استخدام هذه تكنولوجيا .

المحور الرابع: ضمانات سلامة المحتوى

يمثل استخدام وتعدد اللغات في شرح مختلف خدمات المتاحة في تطبيق بريدي موب عامل في تسهيل الاستخدام، كما أن الخدمات التي يتم عرضها والمعلومات المفصلة والمقدمة لكل خدمة تضمن الاستعمال الفوري للمتعاملين، أما الشكل والمحتوى وثراء المعلومات بصور التوضيحية عامل لتبني سلوك الاستخدام، في حين تعزز الدقة والموثوقية في المعلومات المقدمة للمتعاملين من فاعلية الخدمة الإلكترونية، تشجيع التعامل بالخدمة الإلكترونية بتوفير معلومات التي تضمن شرح سياسات التعامل مع الزبون في حالة حصول خلل أو شكوى من قبل المتعاملين .

المحور الخامس: ضمانات التأثير الاجتماعي

ترتبط النية السلوكية بالتأثيرات الاجتماعية ورضاها في استخدام هذه التقنيات، فسهولة تصفح هذا التطبيق وسهولة الوصول الى الخدمة المطلوبة بطريقة سهلة وبسيطة تكسب ولاء المستفيدين من الخدمة الإلكترونية، كما ان الانطباع الذي يبني في ذهن الزبائن منذ التعامل للمرة أولى ينطوي على العديد من العوامل المتمثلة في طريقة تصميم هذا التطبيق، بهدف ترغيب الزبائن في استخدامه، والتي من شأنه محاولة رفع مستوى الوعي وتقديم إطار مرجعي يساعد المشتركين ويحسبهم باحترام شكاوهم وتظلماتهم فيما يخص عدم الاستفادة من الخدمات والتي تلعب دور كبير في إعادة بناء الثقة.

- يعتبر رد الفعل السلبي من قبل المتعاملين مبني على تراكمات عديدة تنصب جلها في عدم توفير ضمانات مادية أو معنوية للمستخدم في حالة عدم حصوله على الخدمة -تدل ضمانات على نية مقدم الخدمة في الوفاء والصدق بالوعد.

المحور السادس: ضمانات سمعة بريد الجزائر

الاهتمام أكثر بالجانب الترويجي للخدمات الإلكترونية المقدمة عبر تطبيق بريدي موب.

-السهر على منح البطاقة الذهبية لكل زبائن بريد الجزائر حتى يتسنى لهم الاستفادة من خدماتها المتنوعة..

التحسين والتطوير الدائم لتطبيق بريدي موب خاصة من الجانب الإبداعي ساهم في تدعيم المنافسة وكسب الصورة الإيجابية لدى المتعاملين.

- إدراك الزبون للأداء الفعلي لمؤسسة بريد الجزائر وتوقعاتهم الإيجابية يضمن و بشكل مستمر الرضا الدائم عن الخدمات الإلكترونية المقدمة.

IV. خاتمة:

في ظل التطور الهائل الذي شهده العالم في مجال التكنولوجيا والمعلومات؛ تحاول الكثير مؤسسة بريد الجزائر توظيف هذه التكنولوجيا في نشاطاتها وخدماتها المقدمة للمواطنين وتعد الخدمة العمومية الإلكترونية من أهم نتائج الثورة الرقمية، فهو مفهوم مرتبط أساسا باستخدام التكنولوجيا تحسين فاعلية الخدمة الإلكترونية سعينا في هذا البحث الى التعرف على ضمانات الثقة في فاعلية الخدمة الإلكترونية من منظور النظرية الموحدة لقبول التكنولوجيا في تفسير العوامل المؤثرة في استخدام تطبيق بريدي موب، وتفسير سلوك المستخدم والتعامل مع الخدمة الإلكترونية فقبول واستخدام هذه التكنولوجيا كان نتيجة العديد من المؤشرات التي ساهمت في قبول هذه التقنية. فهذه النظرية ساعدت على فهم العوامل المؤثرة في تقبل ونية الاستخدام التي تؤثر مباشرة على سلوك الاستخدام لهذه التكنولوجيا والمتمثلة في التسهيلات والتأثيرات الاجتماعية والمنفعة المدركة في تفسير الاستخدام الفعلي قياس مستوى الرضا عن خدماتها الإلكترونية المقدمة عبر تطبيق بريدي بطريقة دورية بغرض تحسينها وتطويرها حتى ترقى لتطلعات زبائنها. تأسيسا لما سبق ذكره يعتبر ضمان الثقة عاملا أساسيا في فاعلية الخدمة الإلكترونية التي تسعى المؤسسات الخدمية على تحقيقها من خلال توفير هذه الخدمات على المواقع الإلكترونية وتصميمها وفقا لمؤشر الأداء المتوقع سواء من حيث سهولة استخدامها، أو من حيث سلامة المعلومة، وكذا من حيث طريقة عرضها فيجب أن تكون جذابة، وكذا من حيث السرية والأمان واحترام خصوصية الزبائن وتطويرها الدائم، وذلك باستخدام آخر قدمته مخرجات التكنولوجيات الحديثة للأعلام والاتصال، لكافة الخدمات التي تقدمها على اختلافها وتنوعها عن طريق استخدام شبكة الإنترنت من خلال موقعها الإلكتروني، فهو يختصر الوقت ويوفر المال مقارنة بالخدمات التقليدية التي كانت تقدمها.

الإحالات والمراجع:

- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، (دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط4)
- لغربي آسيا، بناء الثقة بالخدمات والتطبيقات الإلكترونية في منطقة الاسكوا الأمم المتحدة .
- المرسي سيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة، النظرية والتطبيق، (الدار الجامعية، الإسكندرية)
- يومروان سمية، الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية، (مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، ط1)

- العربي بوعمامة، رقاد حليمة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، رهانات ترشيد الخدة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 19، جامعة الوادي.

- John G , Amempirical investigation of some antecedents of opportunism in marketing channel , jonal of marketing research , vol 21 , n3.
- Chérif-Benmiled Hela , la confiance en marketing , recherch et application en marketing , vol 17 , n4 université paris, paris , France..

الملاحق:

المؤشرات					الاجابة				
الاتجاهات والمواقف					أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض	أعارض بشدة
1- لدي ميل نحو خدمات بريدي موب									
-أتوقع أنني سأستمر في استخدام تطبيق بريدي موب									
2- المدة الزمنية لاجراء خدمات بريدي موب تحتاج وقت كبير									
3- تدفق الانترنت يحول دون تسريع خدمة بريدي موب									
4- إستخدام تطبيق بريدي موب ليس سهل بالنسبة لي.									
5- مستوى معرفتي يحد من استخداماتي لتطبيق بريدي موب									
ضمانات سهولة الاستخدام (الثقافة المعلوماتية)					أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض	أعارض بشدة
1- يصعب عليا فهم خطوات الولوج الى بريدي بوب									
2- أرى فيه تشعبات خطوات الولوج الى تطبيق بريدي موب									
3- تصميم تطبيق بريدي موب عقد من استخداماتي له									
4- تتصف خدمة بريدي موب بصعوبة انجازها									
ضمانات الخصوصية					أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض	أعارض بشدة
1-تطبيق بريدي موب يحفظ خصوصيتي معلوماتي									
2-تطبيق بريدي موب لا يسمح بكشف معلوماتي بسهولة									
3-تطبيق بريدي موب يلبي بدقة سرعة طلبي									
ضمانات الامن والسرية					أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض	أعارض بشدة
1-غير متأكد من سرية معلوماتي عبر تطبيق بريدي موب									
2-مشكلة الاختراق أثرت على استخداماتي لبريدي موب									
3- خدمات بريدي موب توفر الحماية لمعلوماتي									
4-خدمات بريدي موب توفر حماية للمعلومات التي يقدمها الزبون									
ضمانات التكاملية وسلامة المحتوى					أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض	أعارض بشدة

					1- انا راض عن اللغة المستخدمة و وضوحها
					2- تتميز الخدمة الإلكترونية لبريدي موب على الشمولية
					3- الخدمات المقدمة على بريدي موب مرضية
					4- الاستجابة الفورية لطلبات الزبائن
أوافق بشدة	أوافق	أوافق	أوافق	أوافق بشدة	التأثير الاجتماعي (الاقارب، الزملاء، الاصدقاء...الخ)
					1- يستخدم بعض من افراد عائلتي تطبيق بريدي موب
					2- يرى الزملاء ضرورة استخدام تطبيق بريدي موب
					3- ينقسم زملائي بين مستخدم ومقاطع لتطبيق بريدي موب
أوافق بشدة	أوافق	أوافق	أوافق	أوافق بشدة	سمعة بريد الجزائر
					1- موافقي المرصودة على بريد الجزائر أثرت سلبا على إستخداماتي لبريدي موب في غالب
					2- بطئ الاتصال واستجابة بريد الجزائر أثرت سلبا على إستخداماتي بريد الجزائر
					4- يقدم بريد الجزائر عبر موقعه المساعدات الفورية لتسهيل الخدمات للزبائن