



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله



معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير  
قسم: العلوم الاقتصادية والتجارية

المرجع : ...../2018

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

فرع: العلوم التجارية

التخصص: تسويق الخدمات

### مذكرة بعنوان:

## أثر جودة الخدمة العمومية على رضا المستفيد دراسة حالة بلدية ميله

مذكرة مكملية لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية (ل.م.د) تخصص "تسويق الخدمات "

إشراف الأستاذ(ة):

← غيشي عبد العالي

إعداد الطلبة:

← قرعشي لخضر

← قرعشي محمد

### لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	بلحاج طارق
مناقشا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	لببض ليندة
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	غيشي عبد العالي

السنة الجامعية: 2017-2018

---

## الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة العمومية بأبعادها الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف) التي تقدمها بلدية ميله من وجهة نظر المستفيدين منها وقياس مدى تأثيرها على رضاهم، وذلك باستخدام مقياس (servperf)، تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من خلال توزيعها على عينة ملائمة قدرت بـ (453) مفردة من المستفيدين من خدمات البلدية، ليتم تحليلها ومعالجتها لاحقاً باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، حيث خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها وجود أثر لكل من بعد الملموسية والأمان والتعاطف على رضا المستفيدين، كما كشفت الدراسة عن التقييم السلبي للمستفيدين لجودة الخدمة المقدمة لهم وعدم رضاهم عنها، وفي الأخير قدمت الدراسة جملة من التوصيات كان أهمها ضرورة تحسين البلدية لمستوى جودة خدماتها المقدمة بما يحقق رضا المستفيد منها.

**الكلمات المفتاحية:** الخدمة العمومية، جودة الخدمة، رضا العميل، المستفيد، البلدية، SERVPERF

## ABSTRACT

The study aimed to identify the level of public service quality with its five dimensions (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy) provided by Mila municipality from the viewpoint of the customers (beneficiaries), and measuring the extent of their impact on their satisfaction, using the SERVPERF scale, a survey has been developed and distributed to a convenience sample of 453 of the beneficiaries of municipal services, to be analyzed and processed later using the statistical program (SPSS), the study reached a set of results, the most important of which was the effect of the dimension of Tangibility, Assurance and Empathy on the customer's satisfaction, The study also revealed the negative assessment of the beneficiaries of the quality and dissatisfaction with the service provided to them, Finally, the study presented a number of recommendations, the most important of which was the need to improve the municipality's quality of services provided to achieve the satisfaction of the customers.

**Keywords:** public service, service quality, customer's satisfaction, the beneficiaries, municipality, SERVPERF.

---

## شكر وتقدير

مصادقا لقوله صلى الله عليه وسلم: "من لم يشكر الناس لم يشكر الله"، نتقدم بالشكر و التقدير للأستاذ غيثي عبد العالي الذي تفضل مشكورا بالإشراف على عملنا هذا، و ما قدمه لنا من نصائح و إرشادات قيمة في سبيل إنجاز هذه الدراسة، كما نتقدم بالشكر والتقدير لكل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل المتواضع ولو بكلمة طيبة أو دعوة صادقة.

---

## الإهداء

مصادقا لقوله تعالى: " وَخَفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا  
رَبَّيْنِي صَغِيرًا ".

الآية (24)، سورة الإسراء.

نهدي ثمرة هذا العمل المتواضع إلى من أحاطنا بالرعاية والعناية، وسهرا  
على راحتنا طفلا ورجلا، إلى والدينا العزيزين.

---

## قائمة المحتويات

أ	المُلخَص.....
ب	شكر وتقدير.....
ت	الإهداء.....
ث	قائمة المحتويات.....
خ	قائمة الجداول.....
ذ	قائمة الأشكال.....
ر	قائمة الملاحق.....
01	1. الفصل التمهيدي.....
02	1.1 مقدمة.....
03	2.1 خلفية الدراسة.....
08	3.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها.....
09	4.1 فرضيات الدراسة.....
10	5.1 الإطار المفاهيمي للدراسة.....
11	6.1 أسباب اختيار الموضوع.....
11	7.1 أهمية و أهداف
11	البحث.....
12	8.1 حدود الدراسة.....
12	10.1 صعوبات البحث.....
13	10.1 مصطلحات الدراسة.....
14	11.1 الخطوط العريضة للبحث.....
15	2. المراجعة النظرية.....
16	1.2 ماهية الخدمة العمومية.....
16	1.1.2 مفهوم الخدمة.....

17	2.1.2 خصائص الخدمة.....
20	3.1.2 مفهوم الخدمة العمومية.....
	4.1.2 أنواع الخدمات
21	العمومية.....
23	5.1.2 مميزات الخدمة العمومية.....
24	6.1.2 مبادئ تقديم الخدمة العمومية.....
25	2.2 جودة الخدمة.....
25	1.2.2 مفهوم جودة الخدمة.....
26	2.2.2 أبعاد جودة الخدمة.....
28	3.2.2 نماذج قياس جودة الخدمة .....
28	1.3.2.2 نموذج الجودة التقنية والموضوعية (Grönroos).....
30	2.3.2.2 نموذج جودة الخدمة (Servqual).....
32	3.3.2.2 نموذج أداء الخدمة (Servperf).....
34	3.2 رضا العميل.....
34	1.3.2 مفهوم رضا العميل.....
35	2.3.2 محددات رضا العميل.....
36	3.3.2 الجودة ورضا العميل.....
38	3. المنهجية.....
39	1.3 موضوع البحث .....
40	2.3 مقارنة البحث.....
40	3.3 إستراتيجية البحث.....
41	4.3 طريقة جمع البيانات.....
42	5.3 مجتمع وعينة الدراسة.....
42	6.3 أداة

---

الدراسة.....	
7.3 طريقة تحليل البيانات.....	44
8.3 صدق وثبات أداة الدراسة.....	44
9.3 القطاع محل الدراسة.....	46
<b>4. التحليل.....</b>	<b>54</b>
1.4 وصف خصائص عينة الدراسة.....	55
2.4 تحليل النتائج واختبار الفرضيات.....	59
1.2.4 تحليل النتائج.....	59
2.2.4 اختبار الفرضيات.....	66
<b>5. نتائج وتوصيات.....</b>	<b>82</b>
1.5 النتائج.....	83
2.5 التوصيات.....	84
<b>6. قائمة المراجع.....</b>	<b>85</b>
<b>7. قائمة الملاحق.....</b>	<b>93</b>

## قائمة الجداول

40	جدول رقم (01): إستراتيجية البحث.....
43	جدول رقم (02): عبارات الاستبيان، ترميزها ومصادرها.....
44	جدول رقم (03): قائمة الأساتذة المحكمين للاستبانة.....
45	جدول رقم (04): معاملات كرونباخ ألفا لمتغيرات الدراسة.....
49	جدول رقم (05): الخدمات التي تقدمها بلدية ميله.....
52	جدول رقم (06): مهام مصلحة الحالة المدنية.....
53	جدول رقم (07): قائمة بالمطبوعات التي يمكن استخراجها من مصلحة الحالة المدنية.....
55	جدول رقم (08): الخصائص الشخصية لعينة الدراسة.....
59	جدول رقم (09): إجابات أفراد العينة على بعد الملموسية.....
61	جدول رقم (10): إجابات أفراد العينة على بعد الاعتمادية.....
62	جدول رقم (11): إجابات أفراد العينة على بعد سرعة الاستجابة.....
63	جدول رقم (12): إجابات أفراد العينة على بعد الأمان.....
64	جدول رقم (13): إجابات أفراد العينة على بعد التعاطف.....
65	جدول رقم (14): إجابات أفراد العينة على بعد الرضا.....
67	جدول رقم (15): نتائج اختبار (One Sample t Test) لبعد الملموسية.....
67	جدول رقم (16): نتائج اختبار (One Sample t Test) لبعد الاعتمادية.....
68	جدول رقم (17): نتائج اختبار (One Sample t Test) لبعد سرعة الاستجابة.....
69	جدول رقم (18): نتائج اختبار (One Sample t Test) لبعد الأمان.....
69	جدول رقم (19): نتائج اختبار (One Sample t Test) لبعد التعاطف.....
70	جدول رقم (20): نتائج اختبار (One Sample t Test) للأبعاد الخمسة لجودة الخدمة.....
71	جدول رقم (21): نتائج اختبار (One Sample t Test) لبعد الرضا.....
73	جدول رقم (22): مصفوفة الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.....



---

73	جدول رقم (23): ملخص نموذج الانحدار .....
74	جدول رقم (24): تحليل التباين (ANOVA) لنموذج الانحدار .....
74	جدول رقم (25): معاملات الانحدار .....
74	جدول رقم (26): مؤشرات تحليل جودة نموذج الانحدار .....
79	جدول رقم (27): اختبار (Independent- samples t Test) لمتغير الجنس .....
79	جدول رقم (28): اختبار (Independent- samples t Test) لمتغير مكان الإقامة .....
80	جدول رقم (29): اختبار (Independent- samples t Test) لمتغير الجنس .....
81	جدول رقم (30): اختبار (Independent- samples t Test) لمتغير مكان الإقامة .....

---

### قائمة الأشكال

- الشكل رقم (01): النموذج المقترح للدراسة..... 09
- الشكل رقم (02): الخطوط العريضة للبحث..... 14
- الشكل رقم (03): خصائص الخدمة..... 19
- الشكل رقم (04): أبعاد جودة الخدمة..... 27
- الشكل رقم (05): نموذج الجودة التقنية والوظيفية (Grönroos)..... 29
- الشكل رقم (06): نموذج الفجوات (The Gap Model)..... 31
- الشكل رقم (07): تطور عدد سكان بلدية ميله (1977-2040)..... 47
- الشكل رقم (08): الهيكل التنظيمي العام للبلدية..... 48
- الشكل رقم (09): الهيكل التنظيمي الخاص بمصلحة الحالة المدنية والمصلحة البيومترية..... 51
- الشكل رقم (10): التمثيل البياني لخصائص عينة الدراسة..... 57
- الشكل رقم (11): انتشار بقايا المتغير التابع..... 75
- الشكل رقم (12): التوزيع الطبيعي للبقايا..... 75

---

### قائمة الملاحق

- 94 ..... الملحق رقم (01): الاستبانة الورقية.
- 95 ..... الملحق رقم (02): استمارة طلب تسهيل مهمة.
- 96 ..... الملحق رقم (03): قائمة الرموز والاختصارات المستعملة في الدراسة.
- 97 ..... الملحق رقم (04): مخرجات برنامج (SPSS).

# 1. فصل تمهيدى

## 1.1 مقدمة

أحد أهم التحديات التي تواجه المنظمات الخدمية اليوم هي تقديم خدمات عالية الجودة وباستمرار، إذ يمكن القول أن هذه الأخيرة تعتبر من أكثر العوامل الحيوية التي تسهم في بناء مصداقية وسمعة للمنظمات في نظر الجمهور (Sachdev & Verma, 2004).

وكغيرها من المنظمات الأخرى فإن المنظمات الحكومية وتحديدًا تلك التي تعمل على المستوى المحلي ليست محصنة ضد الضغوطات والمطالب اليومية لتحسين جودة خدماتها بشكل مستمر اتجاه الجمهور والمجتمع، فعلى سبيل المثال تواجه البلديات تحديات أكثر صعوبة مقارنة بالمنظمات التي تنشط في القطاع الخاص في إطار جهودها لتقديم خدمات ممتازة وذات جودة عالية من أجل الحفاظ على رضا المواطنين (Mokhlis, Aleesa & Mamat, 2011, p.123).

إن توفير خدمات ممتازة وذات جودة عالية ليس بالأمر السهل فهو يتطلب من المنظمات الحكومية والبلديات تحديدًا انتهاز الطرق الصحيحة والسليمة لتحقيق ذلك من خلال توفير الموارد المالية والبشرية، وكذا امتلاك التكنولوجيا المناسبة، والأهم من كل هذا هو تبني المنظمة للمفاهيم الحديثة للجودة وكذا تبني ثقافة تنظيمية تسمح لها بالاستجابة لتوقعات العملاء واحتياجاتهم والعمل على إشباعها لغرض ضمان رضاهم (Rodríguez, Burguete, Vaughan & Edwards, 2009, p.5).

عند حديثنا عن الرضا، فقد أظهرت العديد من الدراسات أن تحقيق رضا العميل هو أفضل أسلوب للبقاء والمنافسة، وعلى المنظمات الحكومية أن تتبنى الفكر البيروقراطي الذي ينظر للعميل باعتباره صاحب حاجة، وهذه الحاجة لا يمكن الحصول عليها إلا عن طريق المنظمة الحكومية، كما عليها أن تدرك أن العملاء هم سبب وجودها و أن نجاحها يتوقف على تحقيق رضاهم (هلوسة وعبد القادر، 2015، ص236).

نسعى من خلال دراستنا إلى تسليط الضوء على مفاهيم الجودة والرضا في المنظمات الحكومية وقد وقع اختيارنا على أحد هذه المنظمات وهي البلدية باعتبارها أقرب سلطة حكومية إلى المواطن، وقد سعينا من خلال دراستنا إلى تسليط الضوء على العلاقة التفاعلية بين الرضا والجودة وذلك بتطبيقها في مجال الخدمات العمومية التي تقدمها البلديات، وقد وقع اختيارنا على بلدية ميلة على اعتبار أنها مكان إقامتنا، كما تركزت دراستنا على مصلحة الحالة المدنية والمصلحة البيومترية نتيجة للرغبة الشخصية في تناول أحد أنواع الخدمات العمومية التي تقدمها البلدية وهي الخدمات العمومية ذات الطابع الإداري.

## 2.1 خلفية الدراسة

جاءت هذه الدراسة على خلفية مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية، وإن كانت على قلتها ونذرتها خصوصاً العربية منها إلا أنها كانت على قدر كبير من الأهمية، حيث نرى أنها ساعدتنا في توضيح الرؤية ورفع بعض الغموض سواء في الجانب النظري أو الميداني للدراسة، إضافة إلى فهم المناهج والأساليب المتبعة في بحثنا، كما ساعدتنا في فهم طريقة تحليل النتائج واختبار فرضيات البحث.

حاولنا قدر الإمكان الاطلاع على جميع الدراسات القديمة والحديثة والتي لها علاقة بموضوع بحثنا في المقابل تم الاقتصار هنا على ذكر الدراسات التي استخدمت مقياس (Servperf) أو المقاييس المستوحاة منه، إضافة إلى الدراسات التي تطرقت للخدمات العمومية خصوصاً الخدمات ذات الطابع الإداري.

### 1.2.1 الدراسات العربية

**دراسة (درويش، 2009) بعنوان: أثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين على رضا المستفيد:** هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين على رضا المستفيدين، تم اختيار البلديات في المحافظات الشمالية لتطبيق الدراسة وذلك باستخدام مقياس (Servperf) بأبعاده الخمس، كما سعت الدراسة إلى تحديد مدى صلاحية المقياس السالف الذكر في قياس رضا المستفيدين، اعتمد الباحث في دراسته على العينة العشوائية البسيطة نظراً لكبر حجم المجتمع أين تم توزيع (300) استبانة، تم معالجة (273) منها باستعمال البرنامج الإحصائي (SPSS)، حيث خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- الرضا الإيجابي للمستفيدين عن الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين.
- أفضل محددات الجودة هو بعد الملموسية، بينما بعد التعاطف هو أسوأ المحددات.
- وجود علاقة ايجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين الأبعاد الخمسة المكونة لمقياس جودة الخدمة مع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجميع أبعاد جودة الخدمة على رضا المستفيدين.

**دراسة (هلسة و عبد القادر، 2015) بعنوان: قياس رضا متلقي الخدمة في مراكز خدمات الجمهور في البلديات الفلسطينية:** هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى رضا متلقي الخدمة في مراكز خدمات الجمهور في البلديات الفلسطينية عن جودة الخدمات المقدمة لهم، استخدم في الدراسة المنهج الوصفي إلى جانب أسلوب المسح الميداني بالاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث تم توزيع (250) منها على عينة عشوائية من

متلقي الخدمة في مراكز خدمات الجمهور في كل من بلديات (نابلس، البيرة، الزام، بيت ساحور، حلحول) ليتم معالجتها لاحقا باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، حيث توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج كان أهمها:

- أن متلقي الخدمة راضون عن معاملة الموظفين لهم حيث تتسم هذه المعاملة بالاحترام والتقدير.
- أن وسائل الراحة متوفرة في أثناء انتظار متلقي الخدمة في مراكز خدمات الجمهور في البلديات.
- عدم التزام بعض الموظفين بالتواجد في أماكن العمل أثناء الدوام الرسمي.
- وجود معوقات في وسائل الاتصال والتواصل بين إدارة هذه المراكز والموظفين المتخصصين في أقسام البلدية.

كما قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات كان أهمها:

- ضرورة البحث عن السبب في تأخر الانجاز وحل المشكلات ووضع الآليات المناسبة للتغلب عليها.
- عمل لقاءات جماهيرية واستخدام وسائل الإعلام المحلية لتوضيح الخدمات المقدمة من قبل مراكز الخدمات في البلديات الفلسطينية وكيفية تقديم الطلب للحصول عليها وعلى الوثائق المطلوبة وبخاصة عبر شبكة الانترنت.
- مراعاة عدم ترك موظفي خدمات الجمهور لأماكن عملهم أثناء الدوام الرسمي.

دراسة (قارطي ومداوي، 2017) بعنوان: أثر استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري: هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الجماعات المحلية (البلدية والدائرة) في الجزائر في تحسين جودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري بأبعادها الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) باستخدام مقياس (Servperf)، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي إلى جانب استخدام بعض أساليب البحث النوعي وأسلوب المسح الميداني، تم توزيع الاستبانات على عينة ميسرة من مجتمع الدراسة، بلغ حجمها (166) مفردة من أصل (210) مفردة تمثل مجتمع الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى:

- وجود علاقة طردية قوية بين استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الإدارة العمومية وكل من بعدي الاستجابة والملموسية والتعاطف لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري.
- وجود علاقة طردية ضعيفة بين استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الجماعات المحلية وكل من بعدي الاعتمادية والأمان.

## 2.2.1 الدراسات الأجنبية

دراسة (Sá & Sintra, 2008) بعنوان: (Assessing service quality in a municipality: A study based on the perceptions of citizens and frontline employees): هدفت الدراسة إلى قياس جودة الخدمة المدركة من وجهة نظر المستفيدين وكذا موظفي الخطوط الأمامية، إضافة إلى التعرف على مستوى رضاهم، فضل الباحثان استخدام مقياس (Servperf) مع إدخال بعض التعديلات عليه ليتناسب مع موضوع وهدف الدراسة مبررين ذلك بالانتقادات التي وجهت لمقياس (Servqual)، إضافة إلى أن الاستبانة الناتجة عن اختيار مقياس (Servperf) ستكون أقصر وأسهل في الملء مما يسهل من عملية استقصاء اتجاهات المستجوبين، تمت الدراسة على مستوى قسمين من الأقسام داخل بلدية برتغالية، أين تم توزيع (123) استبانة منها (100) استبانة على المستفيدين و (23) استبانة على موظفي الخطوط الأمامية، أين خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- مستويات الرضا المحققة في كلا القسمين عالية.
- بعد الملموسية هو الأكثر تأثيرا على رضا المستفيدين وكذا موظفي الخطوط الأمامية، بينما بعد الأمان هو الأقل تأثيرا على رضاهم.
- تصورات و ادراكات المستفيدين لجودة الخدمة أعلى بشكل عام مقارنة بتصورات و ادراكات موظفي الخطوط الأمامية.

دراسة (Rodriguez, Burguete, Vaughan, Edwards, 2009) بعنوان: (The Transformation of Municipal Services: towards Quality in the Public Sector): هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين (جودة الخدمة المدركة، الرضا، مصداقية المنظمة) من وجهة نظر المواطنين، استخدمت المقابلة الشخصية جنبا إلى جنب مع الاستبانة كأداة لجمع البيانات، أين تم إجراء (400) مقابلة شخصية عبر (76) إدارة محلية حكومية في منطقتي (Castilla y León) بإسبانيا خلال ثلاثة (03) أشهر مع المواطنين بعد تلقيهم للخدمة، كما تم استخدام مقياس (Servperf) كجزء من أنموذج الدراسة والذي تكون من خمسة أبعاد رئيسية (الجودة التقنية، الجودة الوظيفية، الجودة المدركة، الرضا، مصداقية المنظمة)، وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود ارتباط مباشر وقوي بين جودة الخدمة المدركة والرضا.
- هناك تأثير جزئي لجودة الخدمة المدركة على مصداقية المنظمة.
- هناك ارتباط قوي بين الرضا وبين مصداقية المنظمة.



**دراسة (Dam, 2016) بعنوان: (The public administration's service quality, transparency and citizen satisfaction: A study in Ho Chi Minh City)**: هدفت الدراسة إلى اختبار أثر أبعاد جودة الخدمة وكذا بعد الشفافية على رضا المواطنين عن الخدمات الإدارية المقدمة لهم والتي تشمل (المصادقة على النسخ طبق الأصل، شهادات الزواج، شهادات الحالة الاجتماعية، شهادات الميلاد والوفاة، تراخيص الأعمال، تصاريح البناء...الخ) وذلك من خلال بناء نموذج خاص بالدراسة مستوحى من مقياس (Servperf)، بأبعاده الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) إضافة إلى بعد آخر وهو بعد الشفافية، أجريت الدراسة على مستوى أربعة لجان شعبية (people's committee) تسير أربعة مقاطعات في مدينة هوشي منه بالفيتنام، أين تم استقصاء آراء (200) مستجوب، تم اعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات، ليتم معالجة هذه الأخيرة لاحقا عن طريق البرنامج الإحصائي (SPSS) حيث خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- هناك أربعة أبعاد تؤثر على رضا المواطنين وهي: الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف.
- اقوي بعد تأثيرا على رضا المواطن هو بعد الاستجابة الذي احتل المرتبة الأولى، بينما جاء بعد التعاطف والأمان والاعتمادية في المراتب الثلاث المتبقية على التوالي.
- بعد الشفافية ليس له تأثير على رضا المواطنين.

**دراسة (Hang Nga, 2016) بعنوان: (Determinants of Citizen's Satisfaction to the Quality of Public Administrative Services: A Case Study of One-stop-shop Model at District Level in Vietnam)**: هدفت الدراسة إلى الكشف عن العوامل التي تؤثر على مستوى رضا المواطن اتجاه جودة الخدمات الإدارية العمومية المقدمة لهم، تمت الدراسة في منطقتين مختلفتين على مستوى مقاطعة (Thai Nguyen) الفيتنامية، وذلك باستخدام نموذج (One Stop Shop) المكون من ثلاثة عوامل وهي: سهولة الوصول للخدمة، الإجراءات الإدارية المتبعة في تقديم الخدمة، كفاءة ومهارة الموظفين المقدمين للخدمة، كما اقتصرَت الدراسة على ثلاثة أنواع من الخدمات وهي: خدمة استصدار بطاقة الهوية، خدمة استصدار شهادة حق استخدام الأرض، خدمة الحصول على شهادة حق ممارسة نشاط أو أعمال تجارية، تم اعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات، أين تم توزيعها على عينة قدرها (442) مستجوب، ليتم تحليل النتائج لاحقا باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، حيث خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- من بين العوامل الثلاث المقترحة للدراسة في نموذج البحث السابق الذكر توصلت الدراسة إلى أن كفاءة الموظفين له الأثر الأكبر على رضا المواطنين مما يؤكد على أهمية العنصر البشري في تقديم جودة الخدمات، يليه بعد الإجراءات الإدارية المتبعة في تقديم الخدمة والذي له كذلك أثر كبير على رضا المواطنين خصوصا في خدمة استصدار شهادة حق استخدام الأرض.

- عامل سهولة الوصول ليس له اثر مهم على رضا المواطنين وبالتالي فهو ليس عاملا محددا هاما لرضاهم.

### تعقيب على الدراسات السابقة

تعددت الدراسات السابقة بموضوعاتها، أهدافها، مناهجها وكذا النتائج المتوصل إليها وان كانت هدفت في معظمها إلى تقييم جودة الخدمات التي تقدمها المنظمات الحكومية وخصوصا البلديات، ولكنها طبقت على ميادين مختلفة من حيث أفراد وعينات الدراسة، استخدم في معظمها المنهج الوصفي التحليلي، وأسلوب المعاينة بالاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، باستثناء دراسة (Rodríguez et al, 2009) والتي اعتمدت إلى جانب الاستبانة أداة أخرى وهي المقابلة.

يلاحظ أن اغلب الدراسات استخدمت مقياس (Servperf) أو مقاييس مستوحاة منه، باستثناء دراسة (Hang Nga, 2016) والتي اعتمدت على مقياس خاص، وكذا دراسة (هلسة و عبد القادر، 2015) التي لم تعتمد على أي مقياس.

يلاحظ من دراسة (قارطي ومداوي، 2017) أنها طبقت على خدمة استخراج جواز السفر البيومتري وكذا دراسة (Dam, 2016) والتي تم تطبيقها على الوثائق التي يتم استخراجها من أقسام الحالة المدنية، أما دراستنا فجاءت شاملة مقارنة بهاتين الدراستين إذ شملت كلا المصلحتين (مصلحة الحالة المدنية و المصلحة البيومترية).

على عكس دراسة (Dam, 2016) والتي كشفت أن بعد الملموسية ليس له تأثير على رضا المواطنين، خلصت دراسة كل من (درويش، 2009) ودراسة (Sá & Sintra, 2008) إلى أن بعد الملموسية هو الأكثر تأثيرا على رضا المواطنين، كما توصلت الدراستين الأخيرتين إلى نفس النتيجة من حيث أن مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم ايجابية.

### 3.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها

إن التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة من طرف بلدية ميله من وجهة نظر المستفيدين منها لغرض الكشف عن جوانب القوة والضعف فيها والعمل على تطويرها هو الضامن الرئيسي للارتقاء بمستواها وكسب رضا المستفيدين منها ومن هنا يأتي التساؤل الرئيسي التالي:

**ما أثر جودة الخدمة العمومية التي تقدمها بلدية ميله على رضا المستفيد؟**

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي جملة من الأسئلة التي يسعى البحث للإجابة عنها وهي:

1. ما مستوى جودة الخدمة العمومية التي تقدمها بلدية ميله من منظور المستفيد؟
2. ما مستوى رضا المستفيد عن جودة الخدمة العمومية التي تقدمها بلدية ميله؟
3. هل يوجد أثر لأبعاد جودة الخدمة العمومية (الملموسية، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف) التي تقدمها بلدية ميله على رضا المستفيد؟

يتفرع عن هذا السؤال الأخير بدوره جملة من الأسئلة الفرعية الأخرى:

- هل يوجد أثر لبعد الملموسية على رضا المستفيد؟
  - هل يوجد أثر لبعد الاعتمادية على رضا المستفيد؟
  - هل يوجد أثر لبعد سرعة الاستجابة على رضا المستفيد؟
  - هل يوجد أثر لبعد الأمان على رضا المستفيد؟
  - هل يوجد أثر لبعد التعاطف على رضا المستفيد؟
4. هل توجد فروق في تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمة العمومية المقدمة لهم ببلدية ميله تعزى لمتغيري (الجنس، مكان الإقامة)؟
  5. هل توجد فروق في مستوى رضا المستفيدين عن جودة الخدمة العمومية المقدمة لهم ببلدية ميله تعزى لمتغيري (الجنس، مكان الإقامة)؟

## 4.1 فرضيات الدراسة

بالاعتماد على مشكلة الدراسة وأسئلتها تم صياغة الفرضيات التالية:

**الفرضية الأولى (H01):** تقييم المستفيد لمستوى جودة الخدمة العمومية التي تقدمها بلدية ميله سلبى.

**الفرضية الثانية (H02):** تقييم مستوى رضا المستفيد عن جودة الخدمة العمومية التي تقدمها بلدية ميله سلبى.

**الفرضية الثالثة (H03):** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لأبعاد جودة الخدمة العمومية (الملموسية، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف) التي تقدمها بلدية ميله على رضا المستفيد؟

يتفرع عن هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الجزئية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لبعد الملموسية على رضا المستفيد.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لبعد الاعتمادية على رضا المستفيد.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لبعد الاستجابة على رضا المستفيد.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لبعد الأمان على رضا المستفيد.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لبعد التعاطف على رضا المستفيد.

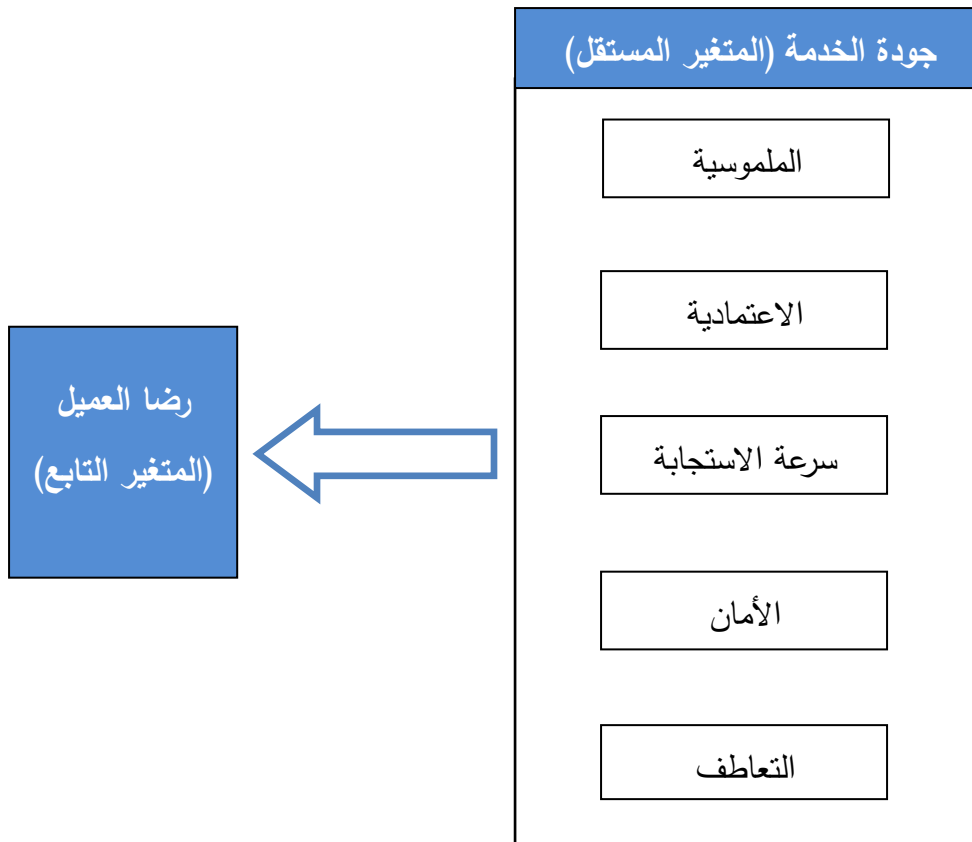
**الفرضية الرابعة (H04):** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمة العمومية المقدمة لهم ببلدية ميله لمتغيري (الجنس، مكان الإقامة).

**الفرضية الخامسة (H05):** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى رضا المستفيدين عن جودة الخدمة العمومية المقدمة لهم ببلدية تعزى لمتغيري (الجنس، مكان الإقامة).

## 5.1 الإطار المفاهيمي وأنموذج للدراسة

تم بناء الإطار المفاهيمي للدراسة استناداً إلى مقياس (Servperf) الذي جاء به كل من الباحثين (Cronin & Taylor, 1992)، بأبعاده الخمسة و عباراته (22) المستوحاة بدورها من عبارات مقياس (Servqual) المستخدم في دراسة (Parasuraman et al, 1988)، وكذا دراسة (Roy, 1997)، حيث مثلت جودة الخدمة بأبعادها الخمس (الملوسية، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف) المتغير المستقل، في حين مثل رضا العميل المتغير التابع.

الشكل رقم (01): النموذج المقترح للدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبين

## 6.1 أسباب اختيار الموضوع

تكمن أهم مبررات اختيارنا لموضوع البحث في النقاط التالية:

- وقوع موضوع الدراسة ضمن التخصص الأكاديمي للطلّاب.
- الميل الشخصي إلى المواضيع التي تتناول مفاهيم الجودة والرضا خصوصاً عندما يتعلق الأمر بجودة الخدمات العمومية التي تقدمها المنظمات الحكومية.
- قلة الدراسات النظرية والميدانية على المستوى المحلي والتي تناولت موضوع بحثنا.
- محاولة معالجة الموضوع قدر الإمكان من وجهة نظر تسويقية، لأنه لطالما تم تناوله من وجهات نظر قانونية أو إدارية أو حتى اقتصادية وسياسية.

## 7.1 أهمية وأهداف البحث

### 1.7.1 أهمية البحث

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال النقاط التالية:

- الدور الكبير الذي تلعبه البلديات في حياة المواطن اليومية، إضافة إلى كون خدماتها تمس شريحة كبيرة من أفراد المجتمع.
- تعتبر من بين الدراسات القليلة على المستوى المحلي وذلك في حدود علم الطّالبيين والتي استخدمت مقياس (Servperf) لقياس جودة الخدمة في البلديات وأثرها على رضا المستفيدين.
- إثراء الجانب النظري والميداني من خلال هذه الدراسة.
- تمهد الطريق لباحثين آخرين باتجاه إعداد بحوث ودراسات تتعكس فائدتها على تطوير واقع الخدمات العمومية التي تقدمها المنظمات الحكومية بصفة عامة والبلديات بصفة خاصة.
- من الممكن أن تساعد النتائج التي يتم التوصل إليها رؤساء ومسؤولي البلدية على تحسين وتطوير خدماتها بصفة مستمرة، بما يتناسب مع حاجات المستفيدين ورغباتهم وتطلعاتهم.

### 2.7.1 أهداف البحث

يسعى هذا البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف تتمثل في:

- الكشف عن مستوى جودة الخدمة العمومية التي تقدمها بلدية ميله من وجهة نظر المستفيدين منها.
- التعرف على مدى رضا المستفيدين عن جودة الخدمات العمومية المقدمة لهم من طرف بلدية ميله.
- قياس واختبار أثر جودة الخدمة العمومية التي تقدمها بلدية ميله على رضا المستفيدين قصد معرفة أهم الأبعاد تأثيراً على رضاهم.
- الكشف عن الفروق في تقييم المستفيدين لجودة الخدمة العمومية المقدمة لهم ببلدية ميله تعزى لمتغيري الجنس ومكان الإقامة.
- الكشف عن الفروق في مستوى رضا المستفيدين عن جودة الخدمة العمومية المقدمة لهم ببلدية ميله تعزى لمتغيري الجنس ومكان الإقامة.

### 8.1 حدود الدراسة

يمكن حصر وتحديد أهم حدود هذه الدراسة فيما يلي:

- **الحدود العلمية:** سيتم قياس أثر جودة الخدمة العمومية على رضا المستفيدين باستخدام مقياس (servperf) بأبعاده الخمسة (اللموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف).
- **الحدود المكانية:** على مستوى مقر بلدية ميله وبالتحديد في مصلحة الحالة المدنية والمصلحة البيومترية.
- **الحدود الزمانية:** تمت الدراسة بشقيها النظري والميداني خلال السنة الدراسية 2017/2018.
- **الحدود البشرية:** اقتصرَت الدراسة على عينة من المستفيدين والذين وافقوا على الإجابة عن أسئلة الاستبانة.

### 9.1 صعوبات البحث

واجه الطالبان مجموعة من الصعوبات في الجانب النظري وكذا الميداني للدراسة نوجزها في النقاط التالية:

- قلة الكتابات والمراجع العربية عن التسويق في قطاع الخدمات العمومية، وخاصة الخدمات ذات الطابع الإداري.
- قلة البحوث والدراسات الميدانية المنشورة في هذا المجال، وقد مثل ذلك صعوبة بالغة واجهت الطالبين.
- ضعف المستوى التعليمي لفئة من المستجوبين خصوصاً فئة كبار السن مما حال دون استقصاء آرائهم.

- اللامبالاة وعدم جدية بعض المستجوبين في الإجابة على عبارات الاستبانة.
- عدم توفر بعض الإحصائيات مما حال دون إثراء موضوع الدراسة.

## 10.1 مصطلحات الدراسة

**الخدمة العمومية:** كل نشاط تتولاه الإدارة العامة بنفسها أو يتولاه فرد عادي يعمل تحت توجيه وإشراف ورقابة الدولة بقصد إشباع حاجة عامة للأفراد (عطية، 2009، ص9).

**جودة الخدمة:** هي نتيجة المقارنة التي يقوم بها العملاء بين توقعاتهم حول الخدمة وإدراكهم للطريقة التي تم بها أداء الخدمة (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1985, p.42).

**رضا العميل:** يعتبر شعورا بالمتعة و الابتهاج أو خيبة الأمل لدى الأشخاص نتيجة لمقارنة الأداء المدرك للمنتج (أو النتيجة) مع التوقعات (Kotler & Keller, 2012, p128).

**المستفيد:** أي كيان بشري أو معنوي يمكن أن يستخدم خدمات الحكومة، قد يكون المستفيد مواطن، أو مؤسسة تجارية، إدارات حكومية سواء المحلية أو الإقليمية (عطية، 2009، ص11).

**البلدية:** هي القاعدة الإقليمية للمركزية، ومكان لممارسة المواطنة، وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية (الجريدة الرسمية، 2011، ص4).

**SERVPERF:** اختصار لـ (Service Performance): بمعنى أداء الخدمة وهو نموذج لقياس جودة الخدمة جاء به كل من (Cronin & Taylor, 1992).



## 11.1 الخطوط العريضة للبحث

قصد الإحاطة بالجانب النظري وكذا الإجابة عن تساؤلات البحث واختبار فرضياته والخروج بنتائج وتوصيات تم إتباع الخطوات الموضحة في الشكل أدناه.

الشكل رقم (02): الخطوط العريضة للبحث.

فصل تمهيدي

المراجعة النظرية

المنهجية

تحليل النتائج واختبار الفرضيات

النتائج والتوصيات

المصدر: من إعداد الطالبين.

## 2. المراجعة النظرية

## 1.2 ماهية الخدمة العمومية

### 1.1.2 مفهوم الخدمة

يرى (Grönroos, 2008, p.300) أن هناك على الأقل ثلاث جوانب مختلفة لمفهوم الخدمة يتم استخدامها في الأدب التسويقي الحديث وهي: الخدمة كنشاط، الخدمة كمنظور لإنشاء قيمة للعميل، الخدمة كمنظور حول أنشطة مقدم الخدمة، ويضيف بأن الجانب الأول هو ما يعنيه تقليدياً مصطلح الخدمة في الأدب التسويقي، ووفق هذا الجانب يمكن إعطاء مجموعة من التعاريف للخدمة على النحو التالي:

عرفت بأنها "نشاط أو منفعة أو إرضاء معروض للبيع، تكون في الأساس غير ملموسة ولا ينتج عنها ملكية أي شيء" (kotler & Armstrong, 2016, p.257).

أما Stanton فقد عرفها بأنها "النشاطات الغير الملموسة والتي تحقق منفعة للزبون أو العميل والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى"، أي أن إنتاج أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية (العلاق، 2009، ص37).

وحسب (Lovelock & Wright, 1999, p.08) فإن الخدمات هي "الأنشطة الاقتصادية التي تخلق قيمة وتقدم فوائد للعملاء في أوقات وأماكن محددة كنتيجة لإحداث تغيير مرغوب فيه في المستفيد من الخدمة".

وهو نفس التعريف الذي نجده عند (Lovelock & Wright & Lapert & Munos, 2011, p.18) الخدمة هي "نشاط اقتصادي يخلق قيمة ويوفر منافع للمستهلكين في وقت ومكان محددين لإحداث التغيير المرغوب فيه لفائدة متلقي الخدمة"، كما أضافوا تعريف آخر للخدمة "هي نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى آخر، ورغم أنها قد تكون مرتبطة بمنتج مادي فإن المنفعة تكون عابرة، وغالباً ما تكون الخدمة غير ملموسة بطبيعتها، ولا ينتج عنها عادة امتلاك أي من عوامل الإنتاج".

من خلال استعراضنا لمختلف التعاريف التي أعطيت لمفهوم الخدمة كنشاط نلاحظ أن مفهومها سواء في الأدبيات التقليدية أو الحديثة يتمحور حول ثلاثة نقاط رئيسية وهي: الخدمة عبارة عن نشاط، الخدمة عبارة عن منفعة للعميل، الخدمة غير ملموسة، كما أن المنظرين حاولوا من خلال هذه التعاريف تمييز الخدمة عن المنتج المادي، وهو ما يؤكد (Baker, 2003, p.588)، إذ يرى بأن التعاريف الحديثة للخدمة تركز على حقيقة أن الخدمة في حد ذاتها لا تنتج مخرجات ملموسة على الرغم من أنها قد تكون مفيدة في إنتاج بعض المخرجات الملموسة، أما (Gilmore, 2003, p.5)، فقد أعطى تعاريف أخرى أشمل وأوسع لمفهوم الخدمة، فهو يرى أن

مفهوم الخدمة يشمل كذلك كافة الأعمال والبنية الربحية و الغير ربحية الموجودة داخل قطاع الخدمات كالمطاعم، شركات التأمين و المؤسسات الخيرية مثلا، كما يرى أنه يمكن النظر إلى الخدمة كمنتج أساسي أي المخرجات التجارية لمنظمة الخدمات مثل الحساب المصرفي، بوليصة تأمين، أو عطلة، كذلك يمكن النظر إليها على أنها تعزيز لمنتج ما، بمعنى أي نشاط إضافي تكون الخدمة طرفا فيه بحيث يهدف إلى تعزيز تسليم وتوزيع المنتج النهائي، كما يمكن النظر للخدمة كدعم للمنتج أي أنها عبارة عن أي نشاط موجه نحو المنتج أو العميل بعد عملية التسليم مثل خدمات ما بعد البيع مثلا، أخيرا يمكن النظر إلى الخدمة كتصرف أو كنمط سلوك معين كمد يد المساعدة أو تقديم المشورة.

## 2.1.2 خصائص الخدمة

هناك أربعة خصائص للخدمة تكاد تتفق عليها أغلب الأدبيات التسويقية وهي:

- **اللاملموسية (intangibility):** وتعني انه لا يمكن رؤية الخدمات أو تذوقها أو لمسها أو سماعها أو شمها قبل شرائها، فعلى سبيل المثال لا يمكن للأشخاص الذين يخضعون لعمليات التجميل رؤية النتيجة إلا بعد انتهاء عملية التجميل والحصول على الخدمة ونفس الأمر في المجالات الأخرى فلا يملك مثلا ركاب الخطوط الجوية سوى تذكرة ووعده بأن يصلوا وأمتعتهم بأمان إلى الوجهة المقصودة (Kotler & Armstrong, 2016, p.269)، وللتغلب على هذه الصعوبة يلجأ مقدمي الخدمة إلى إضفاء أشياء ملموسة للتعبير عن جودة الخدمة، مثل الاهتمام بالبيئة المادية التي تقدم من خلالها الخدمة (الاهتمام بالتصميم الداخلي والخارجي للمطعم، إيلاء عناية بديكورات صالون التجميل مثلا)، أو تقديم شيكولاتة أو باقات زهور لنزلاء الفندق، وهذه جميعها أشياء ملموسة تعبر عن مدى اهتمام القائمين على تقديم الخدمة بزيائهم وعمالئهم (الطائي والعلاق، 2013، ص40).

- **التلازمية (inseparability):** يتم إنتاج السلع المادية ثم تخزينها وبيعها فيما بعد، ليتم استهلاكها لاحقا، في المقابل يتم بيع الخدمات أولا ثم إنتاجها واستهلاكها في نفس الوقت، في تسويق الخدمات يكون مقدم الخدمة هو المنتج، تعني التلازمية أنه لا يمكن فصل الخدمات عن مقدميها سواء كانوا أشخاصا أو آلات فإذا قام مقدم الخدمة بتوفير الخدمة فسيصبح جزءا منها نظرا لأن العميل موجود أيضا أثناء إنتاج الخدمة، إن تفاعل مقدم الخدمة والعميل هو ميزة خاصة لتسويق الخدمات بحيث يؤثر كل منهما على النتيجة النهائية للخدمة.

(Kotler & Armstrong, 2011, p.237)

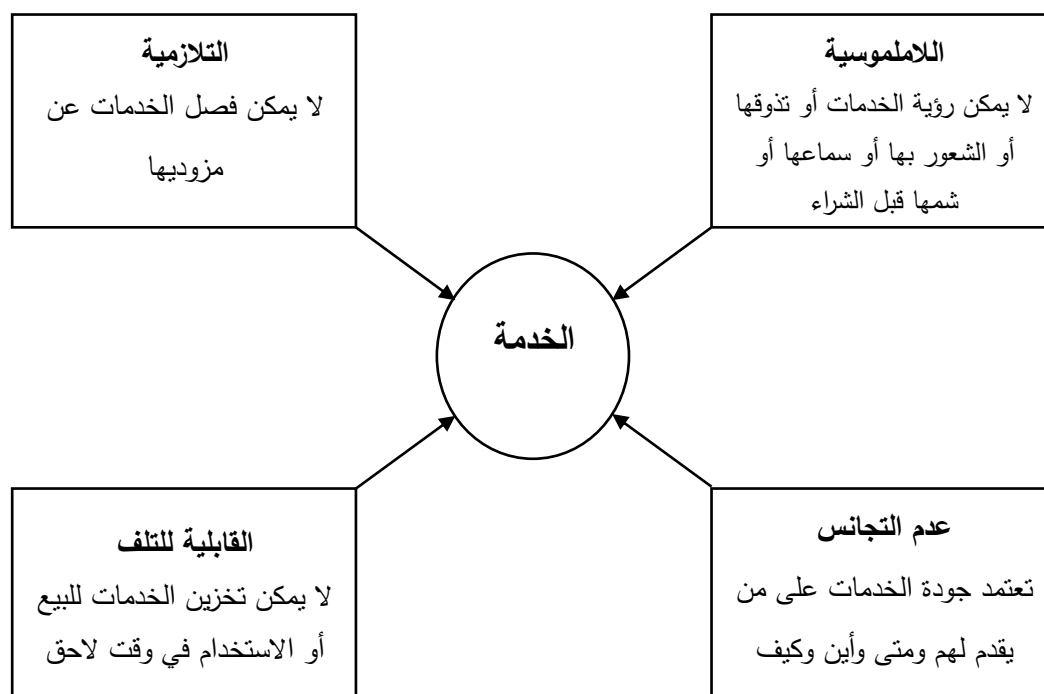
- **الفنائية (Perishability):** بمعنى أنه لا يمكن تخزين الخدمات للبيع أو الاستخدام في وقت لاحق، يقوم بعض الأطباء بتحصيل رسوم على المرضى بسبب المواعيد الفائتة لأن قيمة الخدمة كانت موجودة فقط عند تلك النقطة واختفت عندما لم يظهر المريض، إن قابلية الخدمات للتلف ليست مشكلة عندما يكون الطلب ثابتا، ولكن

عندما يتقلب الطلب غالباً ما تواجه شركات الخدمات مشاكل صعبة، على سبيل المثال بسبب الطلب في ساعة الذروة يتعين على شركات النقل العام امتلاك معدات أكثر بكثير مما لو كان الطلب يحدث خلال اليوم، وهكذا تقوم شركات الخدمات في كثير من الأحيان بتصميم استراتيجيات لمواجهة تذبذب الطلب فتقترض الفنادق والمنتجعات مثلاً أسعاراً مخفضة في غير موسمها لجذب المزيد من الضيوف، وتوظف المطاعم موظفين بدوام جزئي للعمل خلال فترات الذروة (Kotler & Armstrong, 2011, p.238).

- **التغيرية وعدم التجانس (Variability/ Heterogeneity):** وتعني الصعوبة البالغة أو عدم القدرة في كثير من الحالات على تنميط الخدمات وخاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الإنسان بشكل كبير وواضح. وهذا يعني ببساطة انه يصعب على مورد الخدمة أن يتعهد بأن تكون خدماته مماثلة أو متجانسة على الدوام وبالتالي فهو لا يستطيع ضمان مستوى جودة معين لها (العلاق، 2009، ص50).

يرى (Hoffman & Bateson, 2008, p.68) بأن خاصية عدم التماثل تجعل من المستحيل على عملية الخدمة تحقيق جودة كاملة بشكل مستمر، فقد تواجه عمليات التصنيع أيضاً مشكلات في تحقيق هذا النوع من الأهداف، ولكن يمكن عزل الأخطاء وتصحيحها بمرور الوقت نظراً لأن الأخطاء تميل إلى التكرار في نفس النقاط في عملية التصنيع، في المقابل فإن العديد من الأخطاء في عمليات الخدمة هي أحداث لمرة واحدة، فالنادل الذي يسقط طبق الطعام في حوض العميل سوف يؤدي إلى فشل في الخدمة لا يمكن توقعه أو تصحيحه في وقت مبكر، كما أن هناك تحدي آخر ينتج عن خاصية عدم التجانس وهو أن اتساق الخدمة لا يختلف فقط من منظمة إلى أخرى وبين الأفراد ضمن المنظمة واحدة، ولكنه يختلف أيضاً عند التفاعل مع نفس مقدم الخدمة على أساس يومي. على سبيل المثال تملك بعض نقاط بيع ماكдонаلد موظفين مبدعين ومفكرين ، في حين نجد العكس في نقاط بيع ماكдонаلد الأخرى، ليس هذا فقط يمكن أن يقال عن نقاط البيع المختلفة ولكن الشيء نفسه ينطبق ضمن نقطة البيع الواحدة على أساس يومي بسبب تقلبات في مزاج الأفراد.

الشكل رقم (03): خصائص الخدمة.



Source: (Kotler & Armstrong, 2016, p.269).

### 3.1.2 مفهوم الخدمة العمومية

إن مصطلح الخدمة العمومية يوحي إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من قبل الجهات الإدارية (ضريفي، 2011، ص4)، حيث قدمت العديد من التعريفات للخدمة العمومية وذلك باختلاف وجهات نظر الباحثين والكتاب.

فحسب ما أشار إليه (Perry & Hondeghe, 2008, p.17) فالخدمة العمومية لها عدة معان، فقد تشير إلى الأفراد الذين تستخدمهم الحكومات لتنفيذ الوظائف الإدارية للدولة، كما قد تشير إلى الخدمة المصرح و المسموح بها (المخول لها) والممولة من طرف الحكومة، كما يمكن أن تشير إلى أي خدمة مقدمة للجمهور العام، أخيرا قد تشير إلى دوافع الأفراد الذين يشعرون بالواجب أو المسؤولية من أجل المساهمة في رفاهية الآخرين و الصالح العام للجمهور والمجتمع.

ونقلا (بوعمامة ورقاد، 2014، ص4) فقد عرفت الخدمة العمومية كأصل عام بأنها "الحاجات الضرورية لحفظ الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين"

كما تم تعريف الخدمة العمومية بأنها "جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق وتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها" (بولقواس، 2018، ص208).

كما عرفت أيضا بأنها "تلك التي تعد تقليديا خدمة تزود بصورة دائمة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفرها أن يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام" (مريزق، 2015، ص14).

وحسب (عطية، 2009، ص9) فهناك من عرف الخدمة العمومية على أساس عضوي يدور حول فكرة أن الخدمة العمومية هي "كيان إداري يدير خدمة أو نشاط تنشئه السلطة العامة، ويخضع في إدارتها لها، ولا يهدف إلى تحقيق الربح".

من خلال استعراض التعاريف المختلفة التي أعطيت للخدمة العمومية نلاحظ ما يلي:

- أن مصطلح الخدمة العمومية واسع وشامل فهو يشمل مقدمي الخدمات العمومية (المرافق العامة)، وكذا الموظفين الحكوميين، إضافة إلى الخدمة بحد ذاتها (الخدمة كنشاط).
- أن أغلب الخدمات العمومية موجهة للجمهور العام (المجتمع) وليس لفئة معينة أي أن استغلالها والاستفادة منها يكتسي الطابع الجماعي في غالب الأحيان.
- أن سبب وجود الخدمة العمومية والهدف الأساسي من ورائها هو تحقيق المصلحة العامة وهو ما يميزها عن باقي الخدمات الغير عمومية.
- يرتبط مفهوم الخدمة العمومية بمفهوم الدولة وسلطاتها والجهات الحكومية التابعة لها باعتبار هذه الأخيرة هي التي تحتكر قطاع الخدمات العمومية.
- أن الخدمات العمومية بصفة عامة لا تخضع لمنطق السوق أي الاستقلالية اقل أو أكثر عن السوق.
- أن الهدف الأساسي للخدمات العمومية ليس تعظيم الربح المادي، بل تعظيم الربح الاجتماعي.
- أن تقديم الخدمات العمومية يخضع لمجموعة من المبادئ والمعايير اصطلاح على تسميتها في الأدب الإداري " بمبادئ تقديم الخدمة العمومية" بينما نرى نحن من وجهة نظرنا التسويقية أن هذه المبادئ هي عبارة عن خصوصيات تميز الخدمة العمومية عن غيرها من الخدمات.

#### 4.1.2 أنواع الخدمة العمومية

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة وغير متجانسة من الخدمات والتي يمكن تقسيمها وفق عدة أسس و معايير، فحسب (ودان ومركان، 2015، ص99) فمن حيث معيار طبيعة ونوع الخدمة المقدمة يمكننا أن نميز بين ثلاثة أصناف من الخدمات العمومية:

- **الخدمات الإدارية:** هي الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية أو المرافق العمومية الإدارية سواء على المستوى المحلي أو المركزي مثل خدمات مرفق الحالة المدنية، يمتاز هذا النوع من الخدمات بالخضوع التام للقانون العام وإدارة الدولة.
- **الخدمات الصناعية والتجارية:** تتمثل في الخدمات التي توفرها المؤسسات العمومية الصناعية والتجارية، مثلا خدمة مؤسسة المياه والكهرباء والغاز.
- **الخدمات الاجتماعية والثقافية:** تتمثل في الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي مثل خدمة التمدرس الإلزامي والخدمات الصحية.

أما وفق المعيار التسويقي فحسب (ودان ومركان، 2015، ص100) فيمكن التمييز بين صنفين وهما:



• **الصنف الأول:** يتمثل في الخدمات غير المسوقة المقدمة والمفروضة على الجميع (مواطنين ومقيمين) من قبل القوة العمومية والحصول عليها مجاني وإنتاجها يمول بواسطة أموال عمومية مغذاة من الإيرادات العامة للدولة مثل الأمن، الدفاع، خدمات البلدية، الإنارة العمومية، النظافة العمومية وحماية البيئة.

• **الصنف الثاني:** يتمثل في الخدمات المسوقة والمقدمة للأفراد بشكل اختياري وطريقة الحصول عليها بمقابل يغطي إجمالي تكلفة الخدمة المقدمة مثل الكهرباء، الغاز والماء، كما يمكن أن تكون مدعمة جزئياً من الخزينة العمومية مثل السلع الاستهلاكية كمادة الحليب والخبز.

كما يمكن تصنيفها أيضاً حسب ما أشار إليه (مهدي ويحياوي، 2017، ص265) إلى:

- **خدمات مرئية أو منظورة لطالب الخدمة:** مثل تسجيل مولود جديد على مستوى مكاتب الحالة المدنية لأن المستفيد يرى المكاتب والموظفين والمعدات والتجهيزات.
- **خدمات غير مرئية أو غير منظورة:** ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني وتتمثل في العمليات التي تجرى على مستوى مكاتب الخدمة مثل سجلات الحالة المدنية.

إضافة إلى المعايير سابقة الذكر يشير (عطية، 2009، ص11) إلى أن هناك معايير أخرى لتصنيف الخدمات العمومية، فهو يرى أنه يمكن تقسيم الخدمات العمومية حسب درجة تعقد إجراءات الحصول عليها إلى:

- **خدمات ذات إجراءات بسيطة:** وهي الخدمة الحكومية المقدمة للمستفيد عبر إدارة أو جهاز واحد، مثل الحصول على شهادة السوابق العدلية، حيث يتم تقديم هذه المعاملات في مكان واحد والحصول على النتيجة من نفس المكان.
- **خدمات ذات إجراءات مركبة:** وهي مجموعة مترابطة من الخدمات البسيطة، تمثل بمجموعها القيمة النهائية للمواطن، مثل خدمة تسجيل الزواج والتي تحتاج بدورها إلى مجموعة من الخدمات البسيطة مثل الحصول على وثيقة إثبات الهوية للزوج أو الزوجة، الحصول على وثيقة إثبات من الحالة المدنية، الحصول على الفحص الطبي، استصدار وثيقة الزواج، فعادة ما تكون الخدمة المركبة مسؤولية أكثر من جهاز حكومي واحد.

كما يرى أيضاً أنه يمكن تصنيف الخدمات العمومية حسب نطاق ومجال عملها إلى:

- **خدمات ذات طابع وطني:** يشمل نشاطها سكان الدولة جميعاً، بحيث يستفيد منها كافة المواطنين، لهذا تكون الدولة حريصة على إدارتها بشكل تام ومركزي ومن أمثلتها خدمات الدفاع، الأمن، الجمارك... الخ.

- **خدمات ذات طابع محلي:** وهي الخدمات التي يقتصر نشاطها على جزء معين ومحدود من إقليم الدولة، كالمحافظة أو المدينة أو القرية، ويترك أمر إدارة هذه الخدمات إلى الهيئات والمجالس المحلية، مثل الخدمات البلدية مثلا والتي تخضع إلى إدارة البلدية تحت سلطة المجالس البلدية.

## 5.1.2 مميزات الخدمة العمومية

لكل خدمة خصوصية تميزها عن غيرها من الخدمات، فحتى الخدمات العمومية تختلف فيما بينها من حيث خصوصياتها ومميزاتها، فنجد مثلا الخدمات العمومية ذات الطابع الإداري تختلف عن الخدمات ذات الطابع الاقتصادي والتجاري، يرى (براينيس، 2014، ص 107-115) انه وبالرغم من هذا الاختلاف إلا أن هناك خطوط مشتركة مميزة للخدمة العمومية سواء ذات الطابع الإداري أو التجاري إذ أن كليهما يخضع لمنطق المصلحة العامة وفق المبادئ التي وضعت من قبل (Louis Rolland) والتي سيتم التطرق لها بالتفصيل لاحقا، كما يرى كذلك بأن الخدمات العمومية ذات الطابع الإداري في الحقيقة ليس لها سوق (غياب منطق السوق)، لأن ليس لها ما تتبع بالمعنى الحقيقي، إذ لا يوجد هناك تبادل بين المستفيدين ومقدمي الخدمة ولذلك فقرار التعامل مع الخدمة الإدارية ليس في أي حال من الأحوال قرار شراء، ومن ذلك لا يمكن اعتبار حجم عدد الزبائن كمؤشر ومعيّار لمستوى الخدمة المقدمة فالعدد الكبير من الأشخاص الذين يزورون البلدية يوميا لقضاء حاجاتهم لا يعتبرون معيارا لمستوى نجاعة ونجاح هذه الإدارة.

نجد نفس الفكرة عند (Hang Nga, 2016, p.13-14) الذي يرى أن الخدمات العمومية بشكل عام والخدمات ذات الطابع الإداري بشكل خاص لا تخضع لآلية العرض والطلب ومستوى الأسعار في السوق، فالمواطن لا يدفع المقابل بناء على سعر الخدمة في السوق وإنما يدفع مقابل حصوله على هذه الخدمات رسوم للهيئات الإدارية التابعة للدولة من منطلق خضوعه لسلطتها، أي أن هذه الخدمات ليست مرتبطة بالسوق وإنما مرتبطة بأنشطة إنفاذ القانون، فالهيئات الإدارية التابعة للدولة لا تهدف إلى تحقيق الربح من وراء تقديم هذه الخدمات.

نجد ميزة أخرى للخدمات العمومية وهي خضوعها لمنطق المصلحة العامة، إذ ترى (الضريفي، 2011، ص 49) أن المصلحة العامة هي تلك المصلحة التي يعجز الأفراد عن تحقيقها أو لا يستطيعون تحقيقها على الوجه الأمثل، أو لا يرغبون في القيام بها أصلا، أو أن تكون ذات أهمية بالغة بحيث لا تترك مهمة تحقيقها للأفراد، وهذا ما يستدعي تدخل الحكومات باعتبارها السلطة التنفيذية للدولة من أجل تحقيق المصلحة العامة، نجد هذه الفكرة أيضا عند (Kotler & Lee, 2006, p.6) إذ يرى بان كل مجتمع يحتاج إلى القطاع العام، الذي تتمثل أهم وظائفه في إدارة وتشغيل المجتمع، كما يضيف بان الدور الأساسي للحكومات هو أداء تلك الخدمات ذات الأهمية البالغة للمصلحة العامة، مثل الخدمات ذات الطابع السيادي كالمسؤولية عن الدفاع والجيش مثلا،

إذ تعتقد الحكومات الوطنية والمحلية أن إدارتها لهذه الخدمات تعتبر احتكارات طبيعية، كما تقوم هذه الأخيرة بتوفير الخدمات العامة الضرورية التي لا يريد القطاع الخاص ولا القطاع غير الربحي التعامل معها أو يمكن التعامل معها مع وجود موارد، وبالتالي تقدم الحكومات المساعدة للفقراء بشكل مستقل أو بالتراصف مع الوكالات في القطاع غير الربحي.

إضافة إلى هاتين الميزتين هناك مزايا أخرى تميز الخدمة العمومية عن غيرها من الخدمات والتي أسلفنا ذكرها والتي اصطلح على تسميتها عند فقهاء القانون بمبادئ تقديم الخدمة العمومية والتي نراها نحن من وجهة نظرنا التسويقية أنها عبارة عن خصوصيات تميز الخدمة العمومية عن غيرها من الخدمات والتي سنطرق إليها في العنصر الموالي.

### 6.1.2 مبادئ تقديم الخدمة العمومية

إن تقديم وأداء الخدمة العمومية يخضع لنظام خاص يختلف عن تقديم وأداء غيرها من الخدمات، فارتباطها بتحقيق المصلحة العامة يجعل من عملية أدائها وتقديمها يخضع لمجموعة من القواعد اصطلح على تسميتها في الأدب الإداري بمبادئ الخدمة العمومية، فحسب (برانيس، 2014) فقد وضع Louis Rolland ثلاثة مبادئ أساسية تحكم تقديم الخدمة العمومية وهي:

- **مبدأ الاستمرارية:** الذي يعني ضمان استمرارية الخدمة العمومية وبدون انقطاع مهما كانت الظروف، إذ يرى (برانيس، 2014، ص111) أنه باعتبار الخدمة العمومية موضوعة لتلبية حاجة جد ضرورية، فيجب أن يكون تقديمها مضمونا بصفة منتظمة ومستمرة دون انقطاع حتى وإن كانت الجهة التي تقدمها عاجزة عن ذلك، نظرا لوجود حاجة حقيقية تستوجب الإشباع، كما يرى بأن عدم اشتغال الإدارات والمرافق العامة أثناء العطل يعتبر إساءة لمبدأ استمرارية الخدمة العمومية.
- **مبدأ المساواة:** يقوم هذا المبدأ على أساس التزام الجهات القائمة على إدارة المرافق العامة بأن تؤدي خدماتها لكل من يطلبها من الجمهور ممن تتوفر فيهم شروط الاستفادة منها دون تمييز بينهم بسبب الجنس أو اللون أو اللغة أو الدين أو المركز الاجتماعي أو الاقتصادي (عشي، 2010، ص28).
- **مبدأ الملائمة والتطور:** يجب أن تؤدي الخدمة العمومية في إطار التلائم والانسجام مع رغبات الجمهور، فإذا تغيرت الظروف وتطورت الحاجات، فإن الخدمة يجب أن تتلاءم والمصلحة العمومية يجب أن تتسجم، بتحسين نوعية وكمية أدائها (برانيس، 2006، ص125)، هذا المبدأ يسمح بتكيف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى،

مثل إدخال البطاقات البيومترية في الحالة المدنية ومعالجة العمليات الجارية الحسابية بالنظم الآلية الحديثة، وتحديث وسائل النقل الجماعي كالمetro والقطار الكهربائي (ودان ومركان، 2015، ص101).

## 2.2 جودة الخدمة

### 1.2.2 مفهوم جودة الخدمة

جذب مفهوم جودة الخدمة اهتماما ونقاشا كبيرا في الأدب التسويقي بسبب الصعوبات في تحديده وقياسه دون وجود إجماع عام على كل من مفهوم الجودة وكذا الخدمة (Wisniewski, 2001).

أحد المفاهيم الشائعة لجودة الخدمة تعبر عن قدرة المنظمة على الوفاء بتوقعات العملاء أو تجاوزها (Zeithaml et al, 1990)، وأنه نتيجة المقارنة التي يقوم بها العملاء بين توقعاتهم حول الخدمة وإدراكهم للطريقة التي تم بها أداء الخدمة، إذ يتفق معظم الباحثين ومدراء المنظمات الخدمية على أن جودة الخدمة تتطوي على المقارنة بين التوقعات والأداء وهو ما ذهب إليه كل من (Lewis & Booms) في تعريفهما لجودة الخدمة بأنها "مقياس لكيفية تطابق مستوى الخدمة مع توقعات العميل، وأن تقديم خدمات عالية الجودة يعني التوافق مع توقعات العملاء على أساس ثابت"، تماشيا مع هذا التفكير طور (Grönroos) نموذجا يؤكد فيه أن العملاء يقارنون الخدمة التي يتوقعونها مع تصوراتهم عن الخدمة التي يتلقونها في تقييمهم لجودة الخدمة. (Parasuraman et al, 1985, p.42)

وحسب (الدراركة، 2008، ص181) تم تعريف جودة الخدمة بأنها "تلك الخدمات المقدمة سواء كانت المدركة أو المتوقعة، أي التي يتوقعها العملاء أو التي يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسة للمنظمات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها"

أما (الصميدعي ويوسف، 2014، ص90) فيريان بان أي تعريف لجودة الخدمة لابد وان يركز وبشكل واضح على ما يمكن أن يتوقعه الزبون من وراء السبب الجوهرى لشراء هذه الخدمة، وبالتالي توضح مدى استطاعت هذه الخدمة على أن ترضي حاجة الزبون الحقيقية.

أما في مجال الخدمات العمومية فتوصف الجودة بأنها قدرة الخدمة المقدمة لعموم الجمهور على إرضاء متطلباتهم الضمنية والمعبر عنها، أي تحقيق المنافع التي يتوقعها المواطنون، وفي هذه الحالة فالجودة ترتبط بمقدار الإشباع الذي يتحصل عليه المستفيد من الخدمة العمومية، ومدى رضاه عن المؤسسة الحكومية التي تتولى تقديمها (أحططاش، 2017، ص438).

من خلال استعراض مختلف التعريفات التي تتناول مفهوم جودة الخدمة نلاحظ أن أغلبها ركز عند تعريف هذه الأخيرة على مجموعة من المفاهيم كتوقعات العميل، الأداء المدرك والرضا، وهي المفاهيم التي سيتم التطرق لها لاحقاً.

## 2.2.2 أبعاد جودة الخدمة

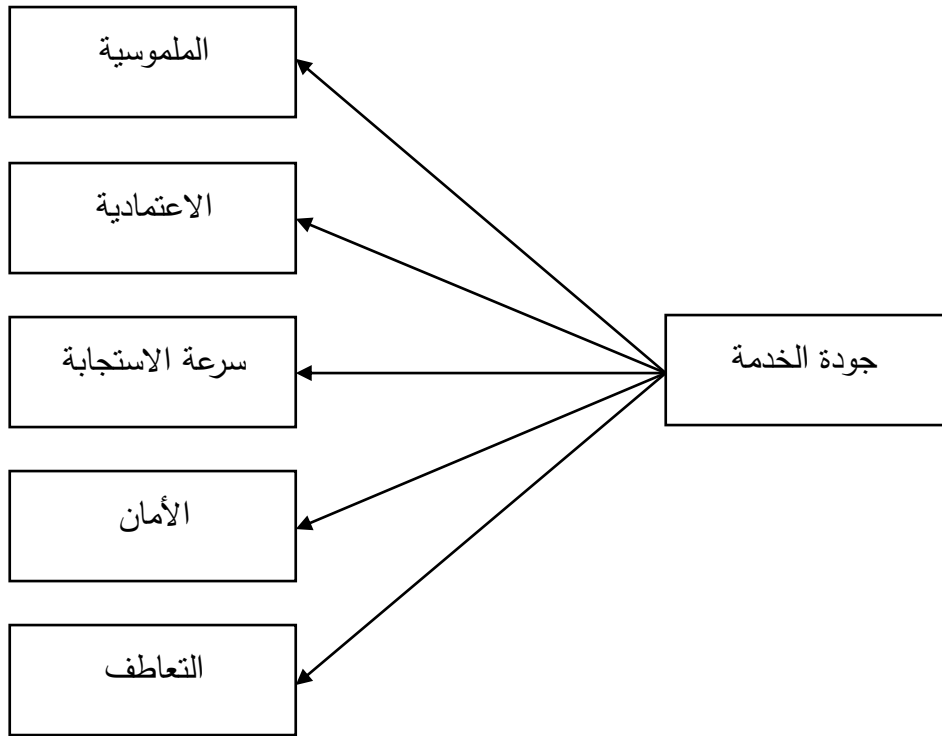
إن فهم وتحديد أبعاد الجودة عموماً وجودة الخدمة خصوصاً يعتبر أمراً مهماً ومدخلاً يمهد لقياسها لاحقاً، وقد حظيت أبعاد الجودة وقياسها باهتمام العديد من الباحثين ولعل أبرز محاولات تحديد أبعاد جودة الخدمة وقياسها كانت الدراسة التي قام بها (Parasuraman et al, 1985)، حيث توصلوا إلى وضع عشرة أبعاد لجودة الخدمة سميت بمحددات جودة الخدمة (Determinants of service quality) وهي الاعتمادية، الاستجابة، المهارة (الكفاءة)، سهولة الوصول، المجاملة، الاتصال، المصادقية، الأمان، فهم ومعرفة العميل، الملموسية، ليتم تقليصها لاحقاً في دراستهم سنة (1988) إلى خمسة أبعاد، حيث تم دمج كل من الاتصال، المصادقية، الأمان، المهارة والكفاءة، المجاملة في بعد واحد هو بعد الأمان، أما فهم و معرفة العميل و سهولة الوصول فقد تم دمجهما في بعد واحد هو بعد التعاطف مع الإبقاء على بقية الأبعاد كما هي، لتصبح أبعاد جودة الخدمة كما يوضحها الشكل رقم (04).

وفيما يلي شرح موجز لهذه الأبعاد الخمس كما أوردها (درويش، 2009، ص5-6):

- **العناصر الملموسة (Tangibles):** وتتضمن هذه العناصر أربعة متغيرات، تقيس توافر حادثة الشكل في تجهيزات المنظمة، والرؤية الجذابة للتسهيلات المادية، والمظهر الأنيق لموظفيها، وتأثير المظهر العام للمنظمة.
- **الاعتمادية (Reliability):** وتتضمن خمسة متغيرات نقيس وفاء المنظمة بالتزاماتها التي وعدت بها عملائها، واهتمامها بحل مشاكلهم، وحرصها على تحري الدقة في أداء الخدمة، والتزامها بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت فيه بتقديم الخدمة لعملائها، واحتفاظها بسجلات دقيقة خالية من الأخطاء..
- **سرعة الاستجابة (Responsiveness):** ويتضمن هذا البعد أربعة متغيرات، تقيس اهتمام المنظمة بإعلام عملائها بوقت تأدية الخدمة، وحرص موظفيها على تقديم خدمات فورية لهم، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم، وعدم انشغال الموظفين عن الاستجابة الفورية لطلباتهم.
- **الأمان (Assurance):** ويحتوي هذا البعد على أربعة متغيرات تقيس حرص الموظفين على زرع الثقة في نفوس العملاء، وشعور العملاء بالأمان في تعاملهم مع الموظفين، وتعامل الموظفين بلباقة معهم، وإلمامهم بالمعرفة الكافية للإجابة عن أسئلتهم.

- **التعاطف (Empathy):** ويشتمل هذا البعد على خمسة متغيرات تتعلق باهتمام موظفي المنظمة بالعملاء اهتماما شخسيا، وتفهمهم لحاجاتهم، وملائمة ساعات عمل المنظمة لتناسب جميع العملاء، وحرص المنظمة على مصلحتهم العليا، والدراية الكافية باحتياجاتهم.

الشكل رقم (04): أبعاد جودة الخدمة.



Source: (Cronin & Taylor, 1994, p.128).

## 3.2.2 نماذج قياس جودة الخدمة

### 1.3.2.2 نموذج الجودة التقنية والوظيفية (Grönroos, 1984):

استنادا إلى دراسة (Grönroos, 1984)، فإن هذا الأخير يرى بأن الأدبيات التسويقية لم تشتمل على أية نموذج واضح وصريح يفسر تصور العميل وكيفية تقييمه لجودة الخدمة المقدمة له من قبل المنظمة، ويضيف بأننا بحاجة إلى نموذج يصف ويشرح لنا هذا التصور، إضافة إلى تفسيره لمكونات جودة الخدمة ويضيف أيضا بأن ذلك سيمكننا من فهم أفضل لهذه الأخيرة (جودة الخدمة) مما يتيح لنا مستقبلا إمكانية بناء وتطوير نماذج أكثر فعالية ونجاعة في قياسها.

انطلاقا مما سبق قام (Grönroos) ببناء نموذج الخا ص لقياس جودة الخدمة والذي يعرف بنموذج الجودة التقنية والجودة الوظيفية والموضح في الشكل رقم (05)، حيث يرى بأن هناك ثلاثة أبعاد رئيسية للجودة وهي:

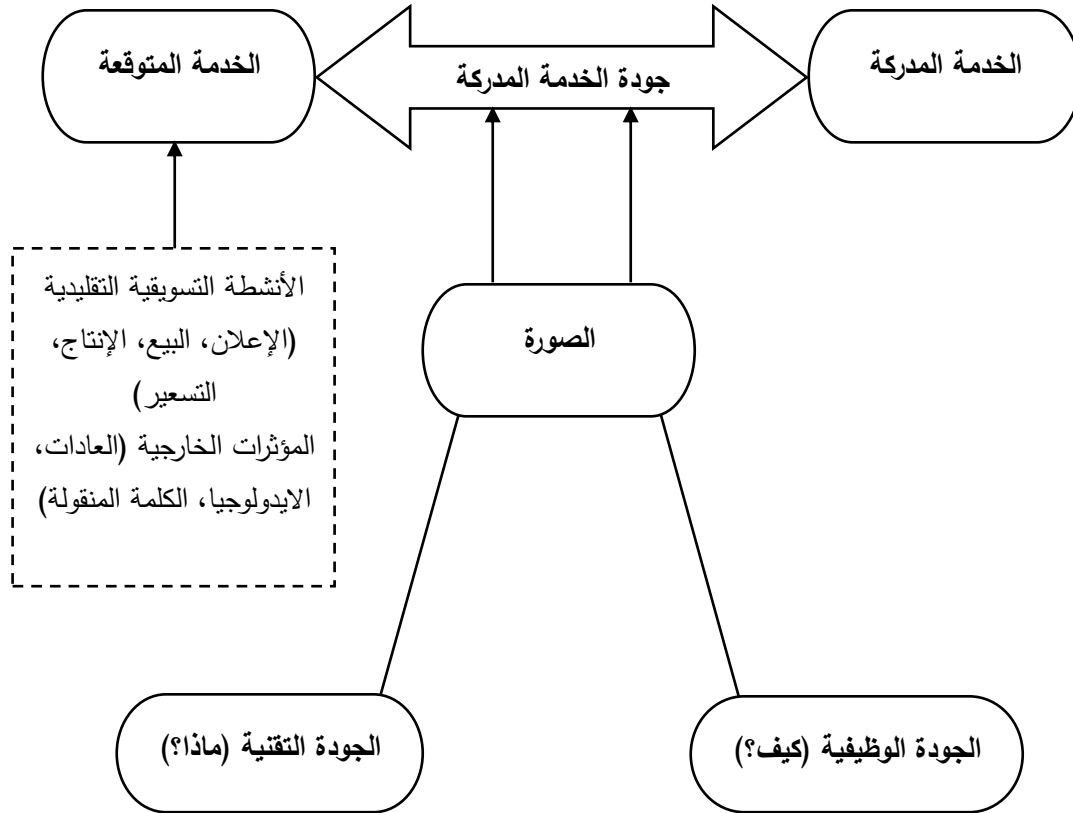
- الجودة التقنية (الفنية): ما يحصل عليه المستهلك كنتيجة لتعاملاته مع المنظمة الخدمية.
- الجودة الوظيفية: وتعبّر عن الطريقة التي يتم بها نقل الجودة الفنية للمستهلك.

أما البعد الثالث فهو الصورة الذهنية للمنظمة والتي تعبّر عن رأي المستهلكين حول المنظمة، هذا الرأي له تأثير عميق على توقعاتهم مما يؤدي إلى صياغة تصوراتهم للخدمة.

أما عن آلية عمل النموذج فحسب (Grönroos, 1984) فهو يركز على قياس الجودة المدركة، فهو يرى أن كل من الجودة التقنية والوظيفية تؤثر على صورة المنظمة في أذهان عملائها وبالتالي تؤثر على تصوراتهم لجودة الخدمة، هذه الأخيرة هي نتاج عملية المقارنة التي يقوم بها العميل بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة بحيث أن الفارق بينهما هو ما سيحدد مستوى جودة الخدمة المدركة من منظور العميل.

كما يرى أيضا بأن توقعات العميل للخدمة تتأثر بمجموعة من العوامل الداخلية والخارجية، فأما العوامل الداخلية فهي التي تتحكم فيها المنظمة والتي أطلق عليها الأنشطة التسويقية التقليدية والتي تشمل (الإعلان، أنشطة البيع، الإنتاج، التسعير... الخ)، بحيث تمثل حسب نظره وعد المنظمة لعملائها بتقديم خدمات تلاقي بها توقعاتهم، وبالتالي فإن توقعات العملاء تتأثر بهذه العوامل وكمثال على ذلك التوقعات التي يبنيناها العملاء عن خدمة معينة نتيجة الأنشطة الترويجية التي تصدر عن المنظمة الخدمية، أما النوع الآخر من العوامل التي تؤثر وتساهم في تكوين توقعات العميل هي العوامل الخارجية والتي ليس باستطاعة المنظمة التحكم فيها مثل (العادات، الابدولوجيا، الكلمة المنقولة) هذه العوامل لها الأثر البالغ على توقعات العملاء أيضا.

الشكل رقم (05): نموذج الجودة التقنية والوظيفية لـ (Grönroos).



Source: (Grönroos, 1984, p.40).

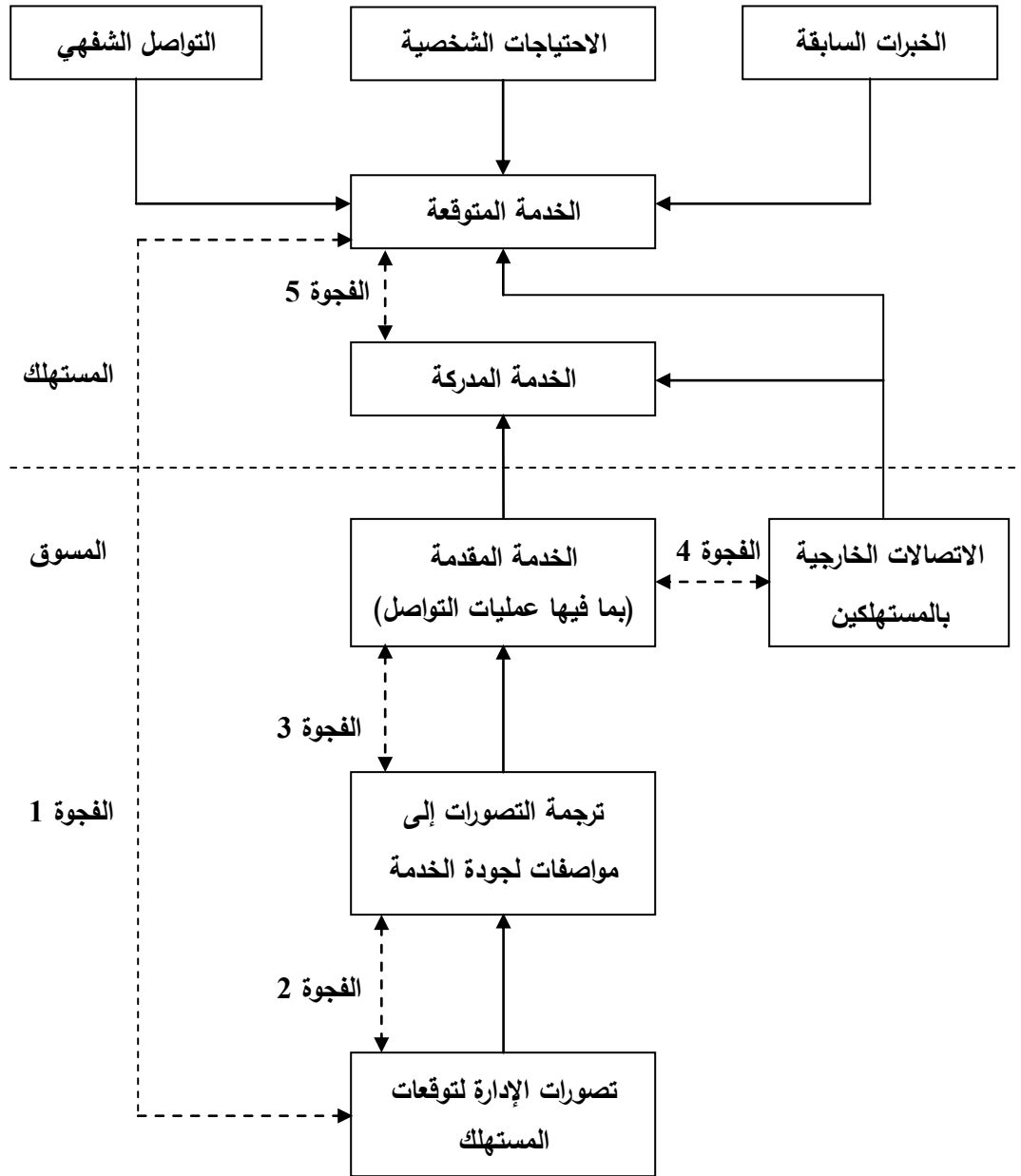


### 2.3.2.2 نموذج جودة الخدمة (Servqual)

لقياس مدى رضا العملاء عن الجوانب المختلفة لجودة الخدمة، قام (Parasuraman et al, 1985) بتطوير نموذج تقييم يسمى (Servqual)، يستند هذا النموذج إلى فرضية انه يمكن للعملاء تقييم جودة خدمات المنظمة من خلال مقارنة تصوراتهم بتوقعاتهم الخاصة (Lovelock, 2011, p.446)، أي مقدار الفجوة بين ما يتوقعه العميل لجودة الخدمة والجودة الفعلية المدركة من قبله ويتضمن خمسة فجوات كما هي موضحة في الشكل رقم (06)، فحسب (Hoffman, & Bateson, 2008, p.322) فإن أهم فجوة هي الفجوة (05) أي بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة من قبل العميل، وحتى تتمكن المنظمة من سد هذه الفجوة وجب عليها سد أو محاولة التضييق على الأقل من الفجوات الأربع الأخرى:

- **الفجوة (01):** ويطلق عليها الفجوة المعرفية وتتمثل في الفرق بين ما يتوقعه المستهلكون من الخدمة وبين ادراكات الإدارة لهذه التوقعات.
- **الفجوة (02):** وتسمى بفجوة المعايير وتتمثل في الفرق بين تصورات الإدارة لتوقعات المستهلك ومواصفات الجودة المحددة لتقديم الخدمات.
- **الفجوة (03):** تسمى فجوة التسليم وتمثل الفرق بين مواصفات الجودة المحددة لتقديم الخدمات والجودة الفعلية للخدمة المسلمة.
- **الفجوة (04):** فجوة الاتصالات وتمثل الفرق بين الخدمة التي وعدت المنظمة بتقديمها من خلال اتصالاتها الخارجية والخدمة التي تقدمها فعلياً لعملائها.

الشكل رقم (06) نموذج الفجوات (The Gap Model).



Source: (Parasuraman et al, 1985, p.44).

وبالرجوع إلى (Lovelock, 2011, p.447) فإن (Servqual) يعد أداة قياس عامة يمكن تطبيقها على نطاق واسع من قبل المنظمات الخدمية، في شكله الأساسي تتكون الأداة من 22 سؤال متعلق بإدراك الخدمة، إضافة إلى 22 سؤال ركز على توقعات العملاء استنادا إلى الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة، بحيث يضع المستجوبون توقعاتهم لنوع معين من الخدمة على مجموعة من المقاييس (مقياس ليكرت السباعي)، ثم يطلب منهم تقييم التصور الذي لديهم عن الخدمات المقدمة من قبل منظمة معينة، عندما يكون الأداء المقياسي أقل مما هو متوقع فهو علامة على ضعف جودة الخدمة والعكس صحيح.

وبالرغم من القبول والانتشار الواسع لهذا المقياس، فقد واجه العديد من الانتقادات على المستوى التطبيقي والعملي من قبل العديد من الباحثين، أشهر هذه الانتقادات أنه لا يتناسب مع جميع القطاعات الخدمية، وأن الأبعاد الخمسة في نموذج القياس غير كافية لتلبية احتياجات قياس جودة الخدمة، وأن عملية قياس توقعات العملاء في نموذج القياس أمر غير واضح ومشكوك فيه، بالإضافة إلى أن استخدام فروقات نتائج الخدمة المتوقعة والخدمة الفعلية يسبب عددا من المشاكل الإحصائية في النموذج، مثل الاعتمادية والصحة والثبات ومعامل الارتباط والتباين، وأن نظرية الفجوة تعمل على قياس رضا الزبائن عوض قياس جودة الخدمة. (بوعمرة، 2016، ص121).

### 3.3.2.2 نموذج الأداء الخدمة (Servperf):

ترتب عن الانتقادات الموجهة لمقياس جودة الخدمة (Servqual)، تقديم عدة دراسات لعل أبرزها دراسة (Cronin & Taylor, 1992) التي نتج عنها ظهور مقياس جديد سمي بمقياس أداء الخدمة (Service Performance) ويطلق عليه اختصارا اسم مقياس (Servperf)، هذا الأخير كان محصلة لقيام الباحثين بإجراء اختبار لأربعة نماذج لقياس جودة الخدمة وهي (Cronin & Taylor, 1992, p.59):

- جودة الخدمة = الأداء - التوقعات "SERVQUAL"
- جودة الخدمة = الأهمية × (الأداء - التوقعات) "SERVQUAL Weighted"
- جودة الخدمة = الأداء "SERVPERF"
- جودة الخدمة = الأهمية × الأداء "SERVPERF Weighted"

حيث خلاصا إلى أن مقياس (Servperf) هو أفضل المقاييس.

أما عن آلية عمل المقياس فحسب (درويش، 2009، ص6) فإن هذا الأخير يستبعد فكرة الفجوة بين الأداء والتوقعات، ويركز فقط على الأداء الفعلي لقياس جودة الخدمة، كما يستند كذلك إلى التقييم المباشر للأساليب

---

والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة وذلك بالاعتماد على الأبعاد الخمسة للجودة (الملموسية، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان والتعاطف).

وحسب (درويش، 2009؛ بوعبد الله، 2010؛ بوعمرة؛ 2016) فإن أغلب الدراسات خلصت إلى أفضلية مقياس (Servperf) مقارنة بمقياس (Servqual) من حيث السهولة في التطبيق والاستخدام، المصداقية وقدرته التفسيرية العالية.

## 3.2 رضا العميل

### 1.3.2 مفهوم رضا العميل

بشكل عام يعد الرضا شعورا بالمتعة و الابتهاج أو خيبة الأمل لدى الأشخاص نتيجة لمقارنة الأداء المدرك للمنتج أو (النتيجة) مع التوقعات، إذا كان الأداء أقل من التوقعات فإن العميل غير راض، أما إذا كان يتوافق مع التوقعات فإن العميل راض، أما في حالة تجاوزه للتوقعات، فإن العميل سيكون راض و سعيد للغاية (Kotler & Keller, 2012, p128).

أما (Oliver, 2014, p.8) فقد عرف رضا العميل بأنه "استجابة وفاء المستهلك، وأنه حكم بان ميزة المنتج أو الخدمة قد حققت مستوى ممتعا من الوفاء بالمتطلبات المتعلقة بالاستهلاك".

أما Caraman فيؤكد على وجود مفهومين لرضا الزبون أحدهما يركز على التمييز بين جودة الخدمة والآخر على الرضا القائم على تبادلات متراكمة، إذ 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 معينة (خثير ومرامي، 2017، ص33).

أما Hunt فقد عرف الرضا بأنه "تقييم لخبرة امتلاك واستخدام المنتج والتي تكون على الأقل جيدة قدر الإمكان لما هو مفترض أن يكون"، كما ربط هذا الأخير الرضا بتقييم الزبون للمنتج من خلال توقعاته والخبرات السابقة، ولكنه أهمل الحالة النفسية والداخلية التي يشعر بها الزبون، والجهد الذي يبذله الزبون وتأثيره على مستوى الرضا (بن سليمان وبن بوزيان، 2018، ص113).

وحسب (زعباط، 2017، ص370) فإن رضا العميل هو حالة نفسية مرتبطة بمستوى جودة الخدمة المدركة لديه، إذ تسمح تلك حالة الرضا بتوثيق العلاقة الترابطية التبادلية مع المنظمة الخدمية.

كما تم تعريف الرضا حسب ما أشار إليه (مرازة ومخلوف، 2017، ص392) بأنه "حالة نفسية لما بعد شراء خدمة معينة، يترجم بواسطة شعور مؤقت ناتج عن الفرق بين توقعات العميل والأداء المدرك ويعتمد أيضا على الموقف السابق اتجاه الخدمة".

## 2.3.2 محددات رضا العميل

يشير (مرازقة ومخلوف، 2017، ص393) إلى أن هناك نوعين من المحددات لرضا العميل المحددات المعرفية والمحددات الشعورية.

أولاً- المحددات المعرفية لرضا العميل: وتتمثل في:

- **توقعات العميل:** وتمثل تطلعات العميل المتكونة بخصوص مستوى الأداء والمنافع التي ينتظر الحصول عليها من اقتناء الخدمة ويعبر عنه بالقيمة المتوقعة قبل الشراء، وتصنف التوقعات التي يكونها العميل عن الخدمة إلى: توقعات عن طبيعة وأداء الخدمة، توقعات عن تكاليف الخدمة، توقعات عن المنافع أو التكاليف الاجتماعية.

- **الأداء المدرك:** هو مستوى الأداء الذي يحصل عليه العميل فعليا نتيجة اقتنائه للخدمة، وتكمن أهميته في كونه يعد مرجع لتحديد مدى تحقق التوقعات التي كونها العميل عن الخدمة المقدمة.

- **المطابقة:** تتم المطابقة وفق نموذج "عدم تأكيد التوقعات" لـ Oliver الذي يقوم على مبدأ إيجاد الفرق بين مستوى الأداء المتوقع ومستوى الأداء الفعلي الذي حصل عليه العميل بعد اقتنائه للخدمة وهنا نميز بين حالتين: انحراف موجب أي الأداء الفعلي اكبر من الأداء المتوقع وهي حالة مرغوب فيها تولد الرضا، انحراف سالب أي الأداء الفعلي أقل من الأداء المتوقع وهي حالة غير مرغوب فيها تولد عدم الرضا.

ثانياً- المحددات الشعورية لرضا العميل:

يرى (مرازقة ومخلوف، 2017، ص.394) بأن الاستجابة الشعورية هي حالة نفسية تنشأ عن تقييم العميل لما أدركه من أحداث، وقد تصاحبها ردود أفعال تحدد نوعية هذه العاطفة، والتي تنعكس على مستوى الرضا وينشأ عنها حكم مبني على أساس شعوري، فقيام العميل بتجربة استهلاك خدمة معينة ينتهي إما باستجابة شعورية ايجابية كالسرور، الامتنان، الرضا، الارتياح، السعادة والاستمتاع، أو باستجابة شعورية سلبية كالغضب، خيبة الأمل، الحزن، الاستياء والإحباط، وبالتالي فقد ميزا بين نوعين من الاستجابات:

- **الاستجابة العاطفية الإيجابية:** والتي تعبر عن العواطف الإيجابية المتكونة لدى العميل اتجاه خدمة معينة وتعتبر محركا هاما بين العميل والمؤسسة وتمثل نوع من الرضا العاطفي لديه ينصب في مصلحة المؤسسة ويعزه علاقتهما ويقويها.

- الاستجابة العاطفية السلبية: والتي تمثل رد فعل عاطفي يحفظ في ذاكرة العميل ناتج عن تجربة خدمة غير مرضية وتؤكد الدراسات بأن العواطف السلبية لها انعكاس قوي على درجة الرضا العاطفي للخدمة مقارنة بالعواطف الإيجابية، وقد تؤدي لتناقص الرضا ومن ثم إلغائه من خدمات المؤسسة مما يهدد بقائها.

### 3.3.2 جودة الخدمة و رضا العميل

يرى (Hoffman, & Bateson, 2008, p.319) بأن مفهومي رضا العملاء وجودة الخدمة متداخلين وبأن العلاقة بين هاذين المفهومين غير واضحة، بحيث يعتقد البعض أن رضا العملاء يؤدي إلى جودة الخدمة المدركة، بينما يعتقد البعض الآخر أن جودة الخدمة تؤدي إلى رضا العملاء، بالإضافة إلى ذلك، فإن العلاقة بين رضا العملاء وجودة الخدمة وطريقة ارتباط هذين المفهومين بسلوك الشراء تظل غير مبررة إلى حد كبير، كما يضيف بأن أحد التفسيرات المعقولة لذلك هو أن الرضا يساعد المستهلكين في مراجعة وتنقيح تصوراتهم حول جودة الخدمة وفق التسلسل المنطقي التالي:

- تصورات المستهلك لجودة الخدمة لمنظمة ليس له خبرة سابقة في التعامل معها تستند إلى توقعاته.
- التعاملات اللاحقة مع المنظمة تقود المستهلك من خلال عملية عدم التوكيد (حيث تتم مقارنة التصورات بالتوقعات) إلى تشكيل تصورات منقحة عن جودة الخدمة.
- كل تعامل إضافي مع المنظمة يؤدي إلى تنقيح أو تراكم تصورات المستهلك حول جودة الخدمة.
- تقود التصورات المنقحة لجودة الخدمة إلى تعديل نوايا الشراء لدى المستهلك اتجاه المنظمة.

إن هذا التفسير هو ما ذهبت إليه دراسة (Cronin & Taylor, 1992, p.65)، إذ توصلت إلى أن الرضا له تأثير كبير على نوايا الشراء لدى المستهلك، كما خلصت كذلك إلى أن الجودة المدركة سابقة لرضا المستهلك وهو ما يؤكد (Cronin, Bradly & Hult, 2000, p.193) فيرون بان هناك شبه اتفاق بين الباحثين في مجال إدارة الخدمة حول النقاط التالية:

- رضا العملاء هو نتيجة تصور العميل للقيمة المستلمة حيث أن هذه الأخيرة تساوي جودة الخدمة المدركة بالنسبة للسعر.
- بشكل عام فإن المحدد الأول لرضا العملاء هو الجودة المدركة، أما المحدد الثاني فهو القيمة المدركة.
- يتم الاعتراف برضا العميل على أنه مرتبط بشكل كبير بالقيمة ويستند من الناحية النظرية على دمج ميزات جودة الخدمة مع ميزات السعر.

وبالعودة إلى (Hoffman, & Bateson, 2008, p.319). فيشيران إلى أن هناك اتفاق بين معظم الخبراء على أن رضا العملاء هو إجراء قصير الأجل يعتمد على المعاملة الخاصة، في حين أن جودة الخدمة هي موقف يتكون من تقييم شامل وطويل الأمد للأداء، وهو ما أشار إليه (بوعبد الله، 2013، ص61) بقوله أن مفهوم الرضا هو مفهوم يختلف عن الجودة من حيث الطبيعة ومن حيث الاستقرار، فالرضا هو شعور ذاتي عن مدى تحقق توقعات الزبون بشأن عملية خدمة محددة، ومكافئتها أو تفوقها على التضحية المقدمة مقابلها، فهو مفهوم وجداني وعارض ومتقلب أكثر من الشعور بالجودة، فالرضا يرتبط بعملية الخدمة أكثر منه بمقدم الخدمة، بينما الجودة معرفية وتتسم بقدر من الثبات لكونها تتضمن تقييما على مدى أوسع وتخص مقدم الخدمة كما عملية الخدمة نفسها، أما (خثير و مرابي، 2017، ص34) فيوضحان بأن جانب الاختلاف بين جودة الخدمة ورضا الزبون يكمن في كيفية تعريف أو تحديد معنى التوقعات، لأنه عند قياس جودة الخدمة فإن مستوى المقارنة (نعني التوقع) "ما الذي يجب على الزبون توقعه"، بينما قياس الرضا يكون مستوى المقارنة على أساس ما قد يتوقعه الزبون من الخدمة"، فإن التوقع يكون على شكل تصور أو تنبؤ، وفي هذا الصدد توضح (Barbara & Mitchell, 1990, p.12) أن استخدام مصطلح "التوقعات" في أدبيات جودة الخدمة يختلف عن الطريقة التي يستخدم بها في أدبيات الرضا، ففي هذه الأخيرة ينظر إلى التوقعات على أنها تكهنات وتنبؤات المستهلك المحددة حول وقوع أحداث ايجابية أو سلبية في حالة قيامه بسلوك ما، في مقابل ذلك في أدبيات الجودة ينظر إلى التوقعات على أنها رغبات وأمنيات المستهلكين، أي ما يشعرون أنه يجب على مزود الخدمة أن يقدمه بدلا من أن يعرضه، هذه التوقعات تتأثر بالتجربة الماضية والخبرات السابقة، وقد وجد انه إذا كانت التوقعات ثابتة فإن المستويات الأعلى من الأداء ستؤدي إلى تقييمات أعلى عندها يكون هناك موقف، بحيث إذا كانت التوقعات أكبر من الأداء فإن الجودة المدركة تكون أقل من مرضية والعكس صحيح، لكن هذا لا يعني أن الخدمة منخفضة الجودة، فعلى سبيل المثال في مطعم باهظ الثمن فعلى الرغم من أن الجودة المدركة قد تكون منخفضة فإن المعيار الفعلي للخدمة من حيث القيمة المطلقة سيظل أعلى مما هو عليه في مطعم رخيص هذه الفكرة تضيف الارتباك لأي مناقشة لجودة الخدمة الجيدة أو السيئة باستخدام نموذج التوقعات مقابل الأداء.



### 3. المنهجية

### 1.3 موضوع البحث

من التعاريف الشائعة حاليا للبحث العلمي أنه "طريقة أو محاولة منظمة يمكن أن توجه لحل مشكلات الإنسان في مجالات متعددة، وهو مجموعة الجهود المنظمة التي يقوم بها الإنسان مستخدما الأسلوب العلمي وقواعد الطريقة العلمية في سعيه لزيادة سيطرته على بيئته واكتشاف ظواهرها وتحديد العلاقات بين هذه الظواهر" (عليان و غنيم، 2013، ص22).

أما المنهج العلمي فيعرف "بأنه الطريقة التي تتبع للكشف عن الحقائق بواسطة استخدام مجموعة من القواعد العامة ترتبط بتجميع البيانات وتحليلها حتى نصل إلى نتائج ملموسة، وبما أن المعرفة العلمية معقدة كان من الواجب على العلماء والباحثين أن يتبعوا مناهج لتسهيل الدراسة والإلمام بحوثيات الموضوع المدروس" (الدليمي و صالح، 2014، ص147-148)، نذكر منها:

- **المنهج التاريخي:** والذي يهتم بجمع الحقائق والمعلومات عن حدث معين أو ظاهرة معينة حدثت في زمن مضى، وقد يدرس ظاهرة حالية لكن يتقصى جذورها التاريخية ويلاحظ مدى تطورها (الدليمي و صالح، 2014، ص135).

- **المنهج الوصفي:** يقوم هذا المنهج على رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية معينة أو عدة فترات، من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى والمضمون، والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره (عليان و غنيم، 2013، ص72).

- **المنهج التجريبي:** وهو ذلك النوع من المناهج الذي يستخدم التجربة في اختبار فرضية معينة، ويقرر علاقة بين متغيرين، وذلك عن طريق الدراسة للمواقف المتقابلة التي ضببت كل المتغيرات ماعدا المتغير الذي يهتم الباحث بدراسة تأثيره، كما يعرف أيضا بأنه "طريقة بحثية تتضمن تغييرا معتمدا ومضبوطا للشروط المحددة لواقعة معينة مع ملاحظة التغيرات الناتجة عن ذلك، وتفسير تلك التغيرات" (الخياط، 2010، ص169).

## 2.3 مقارنة البحث

يمكن التمييز بين نوعين من مناهج البحث، المنهج الكمي (Quantitative Approach): والذي يهتم بجمع البيانات من خلال استعمال أدوات القياس الكمية (استبيانات، اختبارات) يجرى تطبيقها على عينة ممثلة للمجتمع الأصلي، وتتم معالجة تلك البيانات بأساليب إحصائية (إحصاء وصفي أو تحليلي) تقود إلى نتائج يمكن تعميمها على المجتمع الأصلي في ضوء نتائج الفرضيات أو الأسئلة التي تم وضعها مسبقا (عليان و غنيم 2013).

أما المنهج النوعي للبحث (Qualitative Approach): فيهتم بالتقييم الذاتي للمواقف والآراء والسلوك، البحث في مثل هذه الحالة هو وظيفة من إحصاءات الباحث وانطباعاته، مثل هذا النهج يولد نتائج إما في شكل غير كمي أو في الشكل الذي لا يخضع لتحليل كمي دقيق، بشكل عام يتم استخدام تقنيات جماعات التركيز والتقنيات الاسقاطية والمقابلات العميقة (Kothari, 1990, p.5).

## 3.3 إستراتيجية البحث

جدول رقم (01): إستراتيجية البحث.

إستراتيجية البحث	شروط البحث	أسئلة البحث	يتطلب التحكم في الأحداث السلوكية	التركيز على الأحداث الراهنة
التجربة	كيف / لماذا؟	نعم	نعم	نعم
الاستقصاء	من، ماذا، أين، كم يكلف، كم العدد؟	لا	لا	نعم
تحليل الأرشيف	من، ماذا، أين، كم يكلف، كم العدد؟	لا	لا	نعم/لا
التحليل التاريخي	كيف/لماذا؟	لا	لا	لا
دراسة حالة	كيف/لماذا؟	لا	لا	نعم

Source: (Yin, 2003, p.5).

من خلال المعطيات الموضحة في الجدول أعلاه، والتي تستعرض مختلف الاستراتيجيات التي يمكن للباحث أن يعتمد عليها في دراسته، ونظرا لطبيعة موضوع بحثنا والتي تركز على الأحداث الراهنة، فإننا نخلص إلى أن أنسب إستراتيجية هي إستراتيجية دراسة حالة جنبا إلى جنب مع الاستقصاء.

### 4.3 طريقة جمع البيانات

هناك مصدران للحصول على البيانات، المصادر الأولية والمصادر الثانوية، فالمصادر الأولية هي المصادر التي نحصل منها على بيانات بشكل مباشر، حيث يقوم الباحث بنفسه بجمع البيانات من مجتمع أو عينة الدراسة قيد البحث المباشر، يتميز هذا النوع من المصادر بالدقة والثقة في البيانات، إلا أنه يحتاج إلى وقت ومجهود كبيرين، كما أنه مكلف من الناحية المادية، أما المصادر الثانوية فهي تلك المصادر التي نحصل منها على البيانات بشكل غير مباشر، بمعنى آخر يتم الحصول عليها بواسطة أشخاص آخرين أو أجهزة و هيئات رسمية متخصصة مثل النشرات والإحصائيات... الخ، ومن مزايا هذا النوع من المصادر، توفير الوقت والجهد والمال، إلا أن درجة ثقة الباحث فيها ليست بنفس الدرجة في حالة المصادر الأولية (الخياط، 2010، ص336-337)، ومن أهم الأدوات المستخدمة في البحوث العلمية للحصول على البيانات الأولية نجد:

- **المقابلة الشخصية:** تعتبر من الوسائل والأساليب الشائعة الاستعمال في البحوث الميدانية لأنها تحقق أكثر من غرض في نفس الباحث، إضافة إلى كونها الأسلوب الرئيسي الذي يختاره الباحث إذا كان الأفراد المبحوثين أو عدد منهم ليس لديهم الإلمام في القراءة والكتابة، أو أنهم يحتاجون إلى تفسير وتوضيح لأسئلة الباحث، أو أن الباحث يحتاج لمعرفة ردود فعلهم النفسية (المغربي، 2011، ص126).

- **الملاحظة:** تعد واحدة من أقدم وسائل جمع المعلومات، فهي عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية، ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقاتها، بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف، بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته (عليان و غنيم، 2013، ص210).

- **الاستبيان (الاستبانة):** يعتبر أحد الوسائل شائعة الاستعمال للحصول على معلومات وحقائق تتعلق بآراء واتجاهات الجمهور حول موضوع معين أو موقف معين (المغربي، 2011، ص135).

في دراستنا تم الاعتماد على المصادر الثانوية قصد معالجة الجانب النظري للدراسة والمتمثلة في الكتب، الدوريات، المقالات العلمية، النصوص التشريعية، الأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة أو مواضيع قريبة من موضوع دراستنا، الإحصائيات والمعلومات من الهيئات الرسمية إضافة إلى البحث والمطالعة في مواقع الانترنت المختلفة، إضافة إلى المصادر الأولية لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة اتجهنا إلى جمع البيانات الأولية من خلال اعتماد الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة صممت خصيصا لهذا الغرض.

أما بالنسبة للأسلوب المستخدم في جمع البيانات فإنه يتحدد حسب الهدف من البحث، وحجم المجتمع قيد الدراسة، وأكثر الأساليب شيوعاً هو أسلوب الحصر الشامل (المسح الشامل) و أسلوب المعاينة (الخياط، 2010، ص337) هذا الأخير هو الأسلوب المعتمد في دراستنا نتيجة لكبر حجم مجتمع الدراسة واستحالة تطبيق أسلوب المسح الشامل.

### 5.3 مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع المستفيدين من الخدمة العمومية التي تقدمها بلدية ميله، حيث تم الاعتماد على أسلوب المعاينة نظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة، تم توزيع (453) استبانة على عينة ملائمة على مستوى مقر البلدية وبالتحديد على مستوى مصلحتي الحالة المدنية والمصلحة البيومترية، أين تم استعادة جميع الاستبانات، استبعد منها (19) بسبب عدم اكتمال البيانات و (26) بسبب عدم جدية بعض المستجوبين في الإجابة على عبارات الاستبانة ليتبقى (408) استبانة صالحة للتحليل أي ما نسبته (90.06%) من إجمالي الاستبانات الموزعة.

### 6.3 أداة الدراسة

تم تصميم الاستبانة استناداً إلى مقياس (Servperf) وكذا على ضوء بعض الدراسات السابقة، حيث تكونت الاستبانة من محورين رئيسيين:

- **المحور الأول:** ويضم عبارات النموذج وعددها (24) عبارة منها (22) عبارة تقيس الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف)، عبارتين (02) تقيس بعد الرضا وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (02).

- **المحور الثاني:** ضم البيانات الشخصية للمبحوثين (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، الوظيفة، مكان الإقامة)، إضافة إلى سؤال عن المصلحة التي تحصل منها المستفيد على الخدمة.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت السباعي لمعرفة استجابات المبحوثين اتجاه عبارات الاستبانة والمتدرج من غير موافق تماماً تقابلها الدرجة (1) إلى موافق تماماً تقابلها الدرجة (7).

الجدول رقم (02): عبارات الاستبانة، ترميزها ومصادرها.

الأبعاد	رقم العبارة	ترميز العبارة	مضمون العبارة	مصدر العبارة
الملموسية	01	TAN1	تتوفر بلدية ميله على تجهيزات حديثة.	(Cronin & Taylor, 1992, p.66)
	02	TAN2	تجهيزات الراحة بقاعة الانتظار ملائمة.	
	03	TAN3	مظهر موظفي البلدية أنيق.	
	04	TAN4	الإشارات المرئية المرتبطة بخدمات البلدية ملائمة.	
الاعتمادية	05	RLB1	عندما يعدك موظفو البلدية بفعل شيء فإنهم يقومون به.	
	06	RLB2	عندما تواجهك مشكلة يبدي موظفو البلدية اهتماما صادقا في حلها.	
	07	RLB3	يؤدي موظفو البلدية الخدمة بشكل صحيح من المرة الأولى.	
	08	RLB4	يقدم موظفو البلدية الخدمة في الآجال التي تم الوعد بها.	
	09	RLB5	تحتفظ البلدية بسجلات خالية من الأخطاء.	
سرعة الاستجابة	10	RES1	يخبرك موظفو البلدية بدقة عن موعد تقديم الخدمة.	
	11	RES2	يقدم موظفو البلدية خدمات فورية لك.	
	12	RES3	لموظفي البلدية رغبة دائمة في مساعدتك.	
	13	RES4	موظفو البلدية لا ينشغلون أبدا عن الرد على طلباتك.	
الأمان	14	ASS1	سلوك موظفي البلدية يشعرك بالثقة.	
	15	ASS2	تشعر بالأمان في تعاملك مع موظفي البلدية.	
	16	ASS3	يتحلى موظفو البلدية في تعاملهم معك بالأدب واللباقة باستمرار.	
	17	ASS4	لدى موظفي البلدية المعارف الكافية للإجابة عن أسئلتك واستفساراتك.	
التعاطف	18	EMP1	يحيطك موظفو البلدية باهتمام فردي بغض النظر عن مكانتك الاجتماعية.	
	19	EMP2	أوقات عمل البلدية مناسبة لك.	
	20	EMP3	يتعامل موظفو البلدية بصورة تعزز من قيمتك.	
	21	EMP4	يضع موظفي البلدية مصلحتك نصب أعينهم.	
	22	EMP5	يتفهم موظفو البلدية احتياجاتك بشكل محدد.	
الرضا	23	SAT1	بشكل عام، الخدمات التي تقدمها بلدية ميله ذات جودة	(Roy, 1997, p.220) + (Rodríguez, et al, 2009, p9)
	24	SAT2	بشكل عام أنت راض عن الخدمات التي تقدمها بلدية ميله.	

المصدر: من إعداد الطالبين.

### 7.3 طريقة تحليل البيانات

تم تفريغ الاستبانات من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية في التحليل:

- كرونباخ ألفا لقياس ثبات أداة الدراسة.
- التكرارات والنسب المؤوية لوصف خصائص عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري والوسط الفرضي لتحليل اتجاهات المستجوبين نحو عبارات الاستبانة.
- المتوسط الحسابي العام، الوسط الفرضي، اختبار (One Sample t Test) لاختبار الفرضية الأولى والثانية.
- نموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضية الثالثة.
- اختبار (Independent- samples t Test) لاختبار الفرضية الرابعة والخامسة.

### 8.3 صدق وثبات أداة الدراسة

#### 1.8.3 الصدق أداة الدراسة

قصد اختبار صدق أداة الدراسة، قمنا بعرضها على مجموعة من الأساتذة المختصين، كما تم مناقشتها مع الأستاذ المشرف على بحثنا للتحقق من مدى فعاليتها في تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها، حيث كان للأستاذ المشرف على بحثنا وكذا الأساتذة المحكمين جملة من التوصيات فيما يتعلق بالجانب الشكلي للاستبانة، وبعض الملاحظات البسيطة التي ساعدت في تبسيط عباراتها أين تم أخذها بعين الاعتبار، الجدول أدناه يضم قائمة الأساتذة المحكمين للاستبانة.

جدول رقم (03): قائمة الأساتذة المحكمين للاستبانة.

الأستاذ	الجامعة
بلحاج طارق	المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف، ميلة
بولصباغ محمود	المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف، ميلة
عقون شراف	المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف، ميلة
قشي محمد الصالح	المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف، ميلة

المصدر: من إعداد الطالبين.

### 2.8.3 ثبات أداة الدراسة

قصد التأكد من ثبات أداة الدراسة قمنا بتجريبها على عينة استطلاعية قدرها (31) مفردة، حيث كانت قيمة معامل كرونباخ للاستبانة ككل (0.903)، وبعد توزيع الاستبانات على عينة الدراسة واستردادها وتفرغها في البرنامج الإحصائي (SPSS) كانت نتائج كرونباخ ألفا لكل بعد ولجميع عبارات الاستبانة كما هي موضحة في الجدول أدناه.

الجدول رقم (04): معاملات كرونباخ ألفا لمتغيرات الدراسة.

البعد	عدد العبارات	قيمة كرونباخ ألفا	النسبة المئوية %
الملموسية	4	0.604	%60.4
الاعتمادية	5	0.719	%71.9
الاستجابة	4	0.707	%70.7
الأمان	4	0.808	%80.8
التعاطف	5	0.742	%74.2
بعد الرضا	2	0.816	%81.6
جميع العبارات	24	0.910	%91

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من خلال الجدول رقم (04): نلاحظ أن معاملات كرونباخ ألفا لكل بعد تراوحت بين 0.604 و 0.816، أما قيمة كرونباخ ألفا لجميع متغيرات الدراسة فبلغت (0.910) وهي أكبر من (0.6) وهي القيمة المقبولة إحصائياً، مما يدل على ثبات الاستبانة وصلاحياتها كأداة لجمع البيانات.



### 9.3 القطاع محل الدراسة

#### ❖ الموقع الجغرافي والحدود الإدارية لبلدية ميله

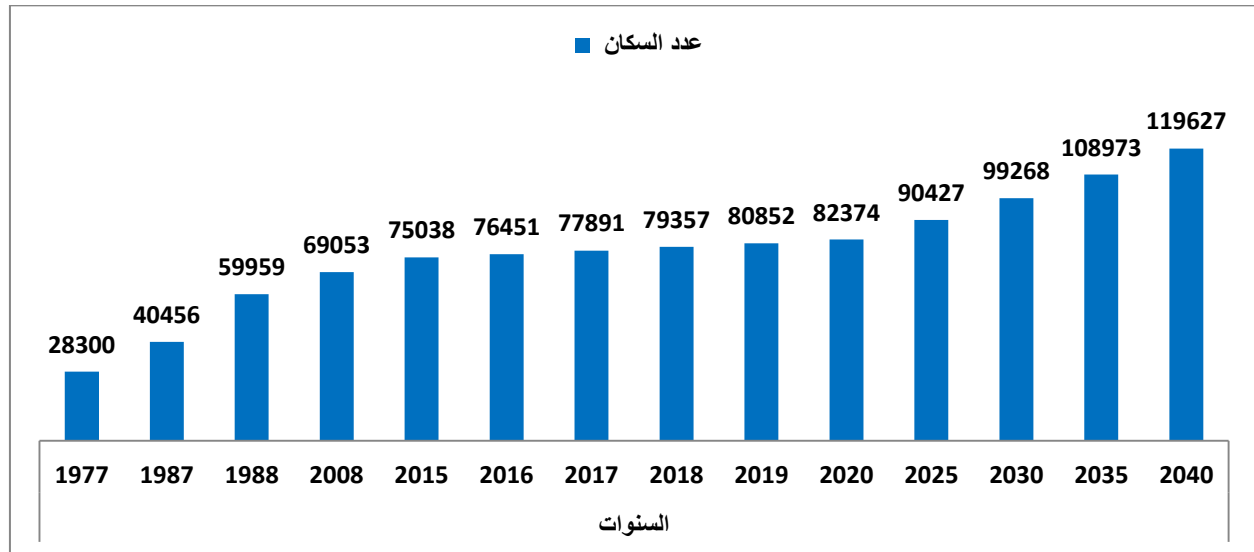
بلدية ميله هي عاصمة الولاية والحاملة لاسمها، ترتفع عن سطح البحر بـ: 470 متر، يحدها كل من بلديتي القرارم قوقة وسيدي مروان شمالا، بلديتي أحمد راشدي وسيدي خليفة جنوبا، بلدية عين التين ووادي القطن شرقا، أما غربا فيحدها كل من بلديتي زغاوية ووادي النجاء.

#### ❖ المساحة وعدد سكان

تتربع البلدية على مساحة قدرها 12.642 هكتار (129,89 كم<sup>2</sup>) أي ما نسبته 03.89% من المساحة الإجمالية للولاية والتي قدرت بـ: 3343,21 كم<sup>2</sup> بتعداد سكاني قدر بـ: 69.052 نسمة نهاية سنة 2008، أين بلغت الكثافة السكانية آنذاك: 531.2 نسمة/كم<sup>2</sup> (الديوان الوطني للإحصاء، 2018).

شهد التعداد السكاني للبلدية نموا متزايدا إلى غاية يومنا هذا، فحسب الإحصائيات المتحصل عليها من مديرية البرمجة ومتابعة الميزانية (2018) والتي تضمنت عدد سكان ولاية ميله وكذا بلدياتها، فقد بلغ عدد سكان هذه الأخيرة حسب متغير الجنس 76.451 نسمة نهاية سنة 2016 أي ما نسبته 08.67% من إجمالي سكان الولاية والذي بلغ 388.881 نسمة، قدر عدد الذكور بـ 38.202 نسمة أي ما نسبته 49.97% من إجمالي سكان بلدية ميله، بينما قدر عدد الإناث بـ: 38.249 نسمة أي ما نسبته 50.03%، بلغت الكثافة السكانية 616 نسمة/كم<sup>2</sup>، في حين قدر معدل النمو السكاني بين سنتي 2015 و 2016 بـ: 01,88% وحسب التنبؤات فسيعرف هذا الأخير نموا طفيفا في الفترة الممتدة بين سنة 2017 حتى آفاق سنة 2040 أين يتوقع أن يبلغ عدد سكان البلدية حينها 119.627 نسمة، الشكل البياني أدناه يستعرض تطور عدد سكان البلدية خلال الفترة الممتدة من سنة 1977 إلى غاية آفاق سنة 2040.

الشكل رقم (07): تطور عدد سكان بلدية ميلة للفترة الممتدة من 1977 إلى غاية آفاق سنة 2040.



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على الإحصائيات المتحصل عليها من مديرية البرمجة ومتابعة الميزانية.

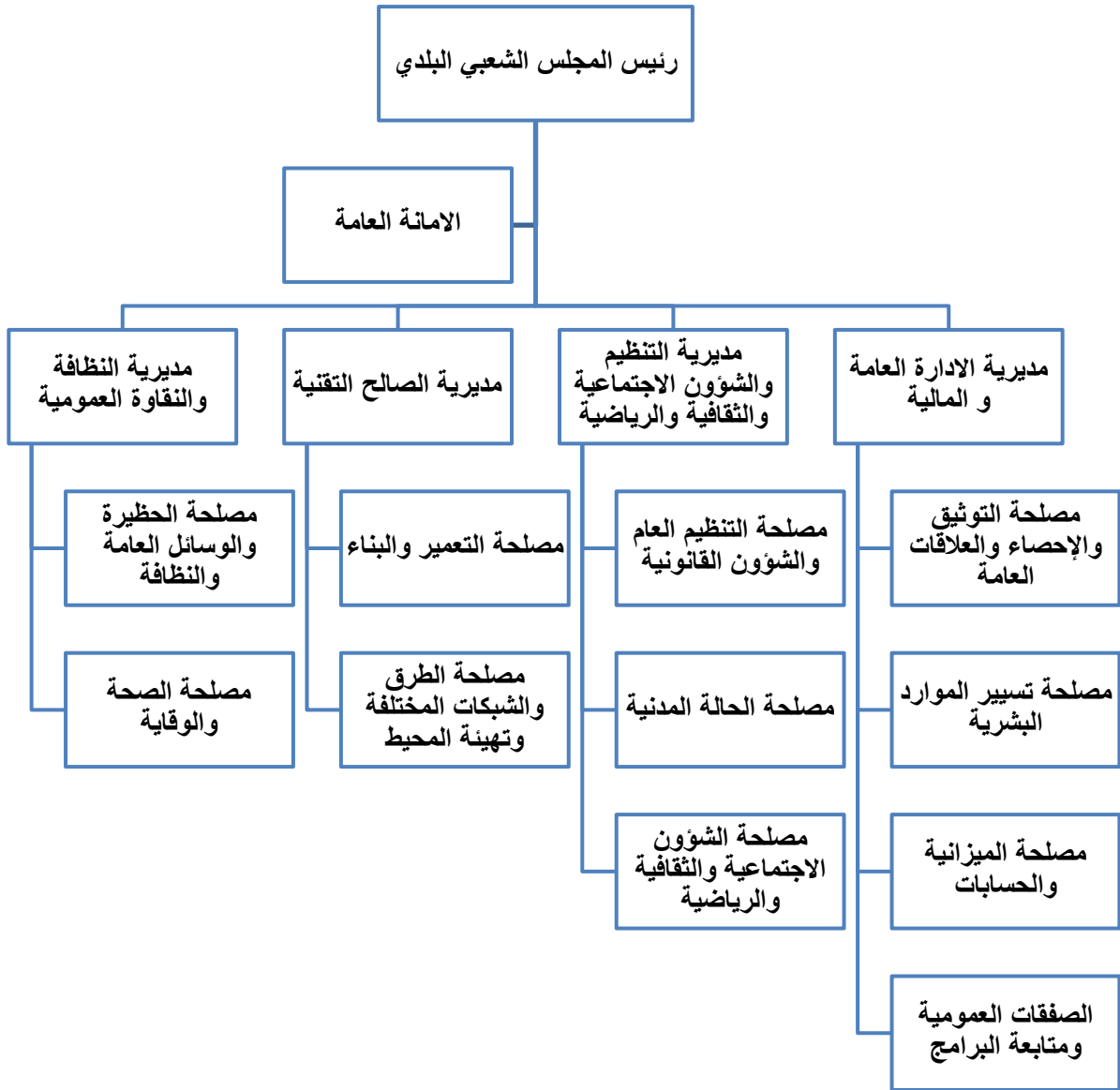
#### ❖ الهيكل التنظيمي للبلدية:

استنادا إلى المعلومات المتحصل عليها من مسؤولي البلدية وكذا من خلال اطلعنا على التشريعات والقوانين سارية المفعول والمتعلقة بالبلدية، فإن الهيكل التنظيمي لهذه الأخيرة كبير ومتشعب وذلك راجع للدور الكبير التي تلعبه هذه الهيئة في الحياة اليومية للمواطن، إضافة إلى التعداد السكاني وكذا الصلاحيات والمهام التي خولتها إياها السلطة المركزية، وبالتالي سنستعرض الهيكل التنظيمي العام في شكل نقاط رئيسية ثم سنتطرق إلى الهيكل التنظيمي الخاص بمديرية التنظيم العام والشؤون الاجتماعية والثقافية الذي تتضوي تحته كل من مصلحة الحالة المدنية والمصلحة البيومترية المعنيتين بالدراسة.

#### • الهيكل التنظيمي العام:

تضم بلدية ميلة أربعة (04) مديريات، اثنا عشر (12) مصلحة، خمسة وعشرون (25) مكتب، ثلاثون (30) فرع وستة (06) أمانات وذلك في شكل هرمي تسلسلي حيث أن كل مديرية يندرج تحتها عدد من المصالح والتي بدورها يندرج تحتها عدد من المكاتب التي تضم مجموعة من الفروع، أما الأمانات فهي موزعة بين المديريات والمصالح وكذا الأمانة العامة التابعة لرئيس المجلس الشعبي البلدي كما هو موضح في الشكل رقم (08).

الشكل رقم (08): الهيكل التنظيمي العام لبلدية ميلة.



المصدر: من إعداد الطالبين استنادا إلى المعلومات المتحصل عليها من بلدية ميلة.

هذا الهيكل التنظيمي الكبير يسمح للبلدية بالقيام بالمهام المخولة لها قانونا من قبل السلطة المركزية وبتقديم مجموعة كبيرة من الخدمات للجمهور العام والمجتمع في شتى المجالات، من خلال اطلعنا على القانون رقم: 10-11 المؤرخ في: 2011/06/22 والمتضمن قانون البلدية، إضافة إلى المعلومات المتحصل عليها من مسؤولي هذه الأخيرة فان بلدية ميلة تقدم مجموعة من الخدمات انطلاقا من المهام الموكلة إليها والموضحة في الجدول رقم (05).

جدول رقم (05): الخدمات التي تقدمها البلدية.

المجال	المهام (الخدمات)	المصدر
في المجال الاجتماعي	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ مساعدة المحتاجين، التكفل بالفئات الاجتماعية المحرومة، إعانة العاطلين عن العمل والمساعدة على التشغيل.</li> <li>✓ تحديد حاجات المواطنين في إطار التخطيط وتنفيذ البرامج التي يتم تنسيقها بمساعدة المصالح المختصة بالسكن، إضافة إلى تشجيع كل مبادرة تستهدف الترقية العقارية على مستوى البلدية.</li> <li>✓ تكوين الفرد ونشر الثقافة والتعليم ومحو الأمية وتشجيع إنجاز المراكز والهياكل الثقافية وصيانة المساجد والمدارس القرآنية، وإنشاء المكتبات وقاعات المطالعة.</li> </ul>	المادة 122 من القانون رقم: 10-11 المؤرخ في: 2011/06/22 والمتعلق بقانون البلدية
في الميدان الثقافي والتعليمي والفني	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ إنجاز مؤسسات التعليم الأساسي وصيانتها، وتشجيع كل إجراء من شأنه ترقية النقل المدرسي والتعليم ما قبل المدرسي.</li> <li>✓ حماية التراث العمراني والمواقع الطبيعية والآثار والمتاحف وكل شيء له قيمة تراثية تاريخية وجمالية.</li> <li>✓ تسيير وإدارة المرافق الخاصة بالسينما والفن والقيام بالمهام الثقافية ذات الصالح العام.</li> <li>✓ ترقية المواقع السياحية والترفيهية وحماية الآثار التاريخية وترميمها وحفظ المواقع الطبيعية.</li> </ul>	
في مجال الرعاية الصحية	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ توزيع المياه الصالحة للشرب.</li> <li>✓ صرف المياه القذرة والنفايات الجامدة الحضرية.</li> <li>✓ جمع النفايات الصلبة، نقلها ومعالجتها.</li> <li>✓ مكافحة ناقلات الأمراض المعدية.</li> <li>✓ نظافة الأغذية والأماكن والمؤسسات التي تستقبل الجمهور.</li> <li>✓ السهر على نظافة المواد الاستهلاكية المعروضة للبيع.</li> </ul>	123 من القانون رقم: 10-11 المؤرخ في: 2011/06/22 والمتعلق بقانون البلدية
في المجال الاقتصادي	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ حق المبادرة بإنشاء مشروعات والبحث عن النشاط الاقتصادي في الأرياف، مع التقيد بأهداف السلطة في المخطط الوطني.</li> <li>✓ تسيير المرافق العامة على مستوى البلدية (الأسواق، استغلال قاعات الحفلات).</li> <li>✓ تطوير السياحة بتنمية المناطق و إبراز المؤهلات الجزائرية السياحية.</li> <li>✓ تشجيع المتعاملين الاقتصاديين.</li> </ul>	

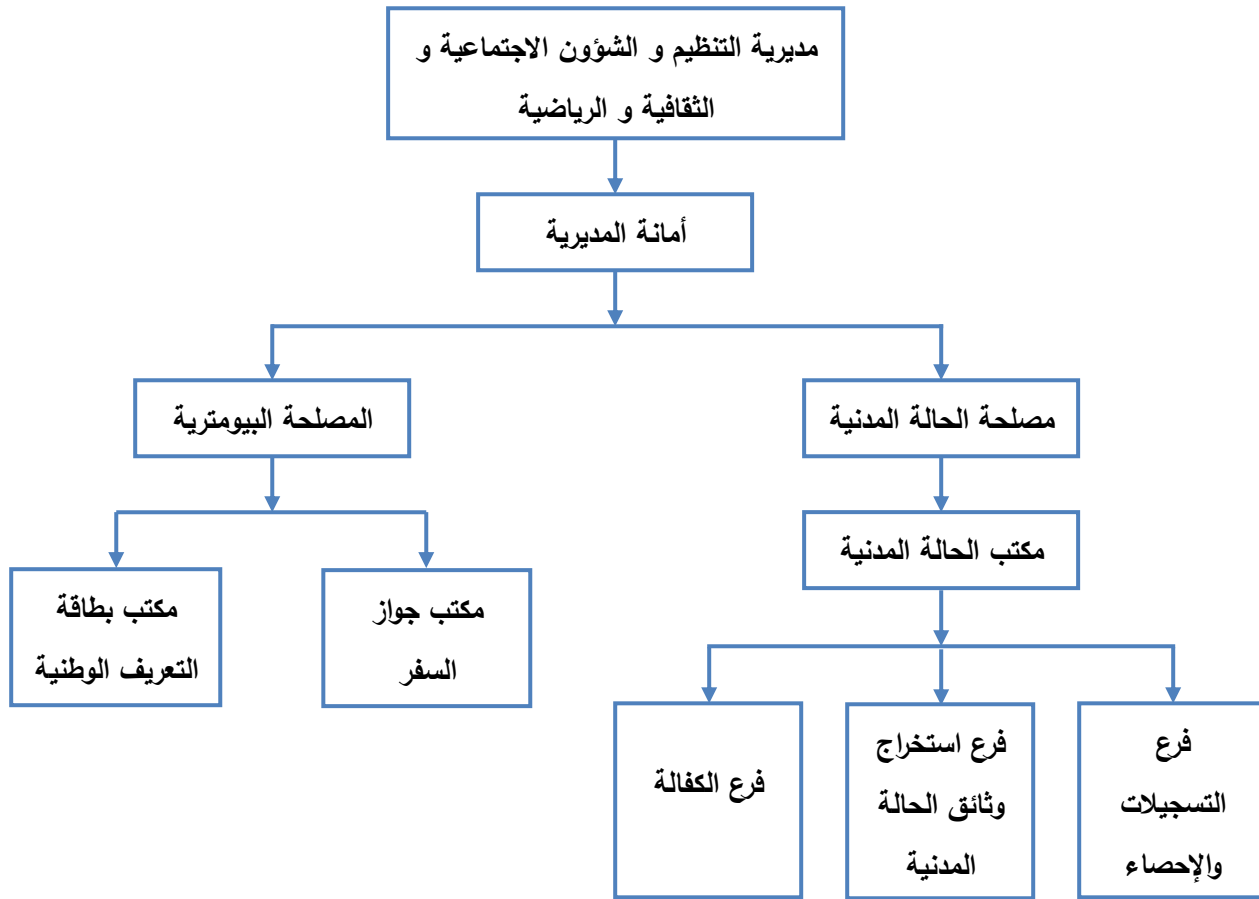
<p>124 من القانون رقم: 10-11 المؤرخ في: 2011/06/22 والمتعلق بقانون البلدية</p>	<p>✓ السهر على حماية الوسط الطبيعي وخاصة الاحتياط المائي من أي صرف أو روافد صناعية. ✓ رفض أي مشروع يؤثر على البيئة. ✓ محاربة البناء الفوضوي وحماية المناطق الزراعية في مخطط التهيئة العمرانية. ✓ تشجيع تأسيس جمعيات حماية البيئة. ✓ مكافحة كل أشكال التلوث في إطار صلاحياتها ( التلوث المائي، البحري والجوي). ✓ إنشاء وتوسيع وصيانة المساحات الخضراء والسهر على حماية التربة والموارد المائية والمساهمة في استعمالها الأمثل. ✓ إنشاء الحدائق والمتنزهات وصيانة الطرق.</p>	<p>مجال حماية البيئة ومجال الأمن والخدمات الطارئة</p>
--	---	---

المصدر: من إعداد الطالبين.

#### • الهيكل التنظيمي الخاص

مديرية التنظيم والشؤون الاجتماعية هي واحدة من أربع مديريات السابقة الذكر، تضم إلى جانب الأمانة مصلحتين هما مصلحة الحالة المدنية والمصلحة البيومترية كما هو موضح في الشكل رقم (08) أدناه، إضافة إلى مصلحة أخرى وهي مصلحة تنقل السيارات والأشخاص، هذه الأخيرة إلى جانب المصلحة البيومترية موجودان على أرض الواقع أما على مستوى الهيكل التنظيمي الرسمي فلا وجود لهما حسبما أفادنا به مسؤولي البلدية، حيث سيتم إدراجهما مستقبلا في حالة مصادقة والي الولاية على مداولات الهيكل التنظيمي للبلدية.

الشكل رقم (09): الهيكل التنظيمي لمصلحة الحالة المدنية والمصلحة البيومترية.



المصدر: من إعداد الطالبين استنادا إلى المعلومات المتحصل عليها من بلدية ميله.

#### ❖ التعريف بمصلحة الحالة المدنية والمصلحة البيومترية

##### أولاً- مصلحة الحالة المدنية:

تعتبر مصلحة الحالة المدنية من أنشط و أهم المصالح بالإدارة البلدية نظرا لمهامها المتعددة التي تتعلق بصفة رئيسية بالحياة اليومية للمواطن، فالولادات تسجل على مستوى هذه المصلحة وكذلك الوفيات، كما يلجأ المواطن لاستخراج مختلف الوثائق لتشكيل الملفات الإدارية التي تهم شؤونه اليومية، و تعتبر هذه المصلحة واجهة البلدية، فالمواطن في أغلب الأحيان يطلق حكمه على هذه الأخيرة من خلال مصلحة الحالة المدنية و مستوى جودة الخدمة الإدارية التي تقدمها، لذا وقبل التطرق إلى مهامها والخدمات التي تقدمها نجد أنفسنا مطالبين

بإعطاء تعريف لمفهوم الحالة المدنية، باعتبار هذا الأخير هو سبب وجود المصلحة والمهام الموكلة إليها والخدمات التي تقدمها للمواطن.

فنقلا عن (العمارة، 2015، ص114) عرفها السيد عبد العزيز سعد في كتابه نظام الحالة المدنية في الجزائر بأنها "نظام يعني ويهتم بمجموع الصفات الطبيعية والقانونية والشخصية التي تلازم كل إنسان طبيعي وتكون مرتبطة بذاته وبشخصيته، بحيث تميزه عن غيره من الناس فتحدد علاقته بزوجته وأولاده وأبنائه، وتكون مصدرا لبعض حقوقه وواجباته الوطنية والعائلية، فتبدأ بولادة هذا الشخص حيا وتتم بحالات زواجه وطلاقه ثم تنتهي بوفاته"، إضافة إلى كونها مجموعة من القواعد التي تنظم التواجد الشرعي للفرد داخل الأسرة والمجتمع وتعتمد على أهم الأحداث المميزة لحياته ومنها الولادة، الزواج، الوفاة،

ومن هذا المنطلق يمكن القول أن الحالة المدنية "عبارة عن مصلحة حكومية ذات طابع شرعي، مهيكل إداريا ضمن هياكل الجماعات المحلية (البلدية) تقدم خدمة إدارية عمومية لكافة أفراد المجتمع لممارسة جميع الحقوق من ناحية، ومن ناحية أخرى تعد من المصادر الهامة لمعرفة الحركة الطبيعية للسكان سنويا" (بن عبيدة، 2004، ص70).

الجدول رقم (06): مهام مصلحة الحالة المدنية.

المهام	المصدر
تلقي التصريحات بالولادات وتحرير العقود المتعلقة بها	<p>المادة 3 من القانون رقم: 14-08 المؤرخ في: 20/08/2014 المعدل والمتمم للأمر رقم: 70-20 المؤرخ في: 19/02/1970 والمتعلق بالحالة المدنية.</p>
تحرير عقود الزواج	
تلقي التصريحات بالوفيات وتحرير العقود المتعلقة بها	
تلقي أذون الزواج الخاصة بالقصر مع موثقي العقود	
مسك سجلات الحالة المدنية (سجل عقود الميلاد، سجل عقود الزواج، سجل عقود الوفاة)	
حفظ سجلات الحالة المدنية بمركز البلدية	<p>المادة 21 من الأمر رقم: 70-20 المؤرخ في: 19/02/1970 والمتعلق بالحالة المدنية.</p>

المصدر: من إعداد الطالبين.

المهام الموضحة في الجدول أعلاه والتي أسندها المشرع لمصلحة الحالة المدنية، جعلت من هذه الأخيرة المكان الذي يستخرج منه المواطن مختلف الوثائق المتعلقة بحياته اليومية والموضحة في الجدول رقم (07) أدناه.

جدول رقم (07): قائمة بالمطبوعات والوثائق التي يمكن استخراجها من مصلحة الحالة المدنية.

الرقم	المرجع	اسم الوثيقة	المصدر
01	ح.م.1	عقد الزواج (نسخة كاملة - مستخرج)	المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم: 14-75 المؤرخ في: 2014/02/17 يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية.
02	ح.م.2	الدفتري العائلي	
03	ح.م.3	البطاقة العائلية للحالة المدنية	
04	ح.م.4	شهادة عدم الزواج، عدم الطلاق وعدم إعادة الزواج	
05	ح.م.5	مستخرج من الأحكام الجماعية المصرحة بالولادة	
06	ح.م.6	مستخرج من السجل الأصلي	
07	ح.م.7	شهادة الميلاد (نسخة كاملة - مستخرج)	
08	ح.م.8	مستخرج عقد الميلاد الخاص	
09	ح.م.9	بيان الوفاة	
10	ح.م.10	شهادة الوفاة (نسخة كاملة - مستخرج)	
11	ح.م.11	رخصة الدفن	
12	ح.م.12	شهادة الحياة - الحماية	
13	ح.م.13	إعلان بيان الزواج والطلاق	
14	ح.م.14	إعلان بيان الوفاة	

المصدر: من إعداد الطالبين.

#### ثانيا - المصلحة البيومترية:

من أجل تقريب الإدارة من المواطن و في إطار تحسين الخدمة العمومية ، قامت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية بتحويل جذري للمصالح البيومترية لاستخراج جواز السفر البيومتري و بطاقة التعريف الوطنية من الدوائر إلى البلديات، كما حرصت على توفير كل الإمكانيات المادية والبشرية لضمان السير الحسن لهذه المصلحة، وفي هذا الصدد وعلى غرار غيرها من بلديات الوطن، قامت بلدية ميلة بتسخير الإمكانيات المالية والمادية والبشرية من أجل تجسيد المصلحة البيومترية على أرض الواقع والتي تضمنت مكتبين، مكتب خاص ببطاقة التعريف البيومترية ومكتب خاص باستخراج جواز السفر البيومتري.



## 4. التحليل

## 1.4 وصف خصائص عينة الدراسة.

تضمنت الاستبانة ستة أسئلة شخصية لعينة الدراسة وهي: الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، الوظيفة، مكان الإقامة، إضافة إلى سؤال عن المصلحة المتحصل منها على الخدمة كما هو موضح في الجدول أدناه.

الجدول رقم (08): الخصائص الشخصية لعينة الدراسة.

المتغير	الفئات	التكرارات	النسبة المئوية%
الجنس	ذكر	239	58.6%
	أنثى	169	41.4%
العمر	20 سنة فأقل	39	9.6%
	من 21 – 30 سنة	248	60.8%
	من 31 – 40 سنة	76	18.6%
	41 سنة فأكثر	45	11%
	أعزب	275	67.4%
الحالة الاجتماعية	متزوج (ة)	128	31.4%
	أخرى	5	1.2%
	أعزب	275	67.4%
المستوى التعليمي	دراسات أولية	49	12%
	دراسات ثانوية	134	32.8%
	دراسات عليا	225	55.1%
الوظيفة	موظف (ة)	159	39%
	عامل حر	69	16.9%
	بدون وظيفة	97	23.8%
	متقاعد (ة)	17	4.2%
	أخرى	66	16.2%
مكان الإقامة	بلدية ميلا	360	88.2%
	خارج بلدية ميلا	48	11.8%
المصلحة المتحصل منها على الخدمة	المصلحة البيومترية	61	15%
	مصلحة الحالة المدنية	303	74.3%
	البيومترية + الحالة المدنية	44	10.8%

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

تشير النتائج في الجدول رقم (08) والمتضمن للخصائص الشخصية لمفردات العينة المدروسة إلى أن ما نسبته 58.6% من أفرادها ذكور مقابل 41.4% إناث، أي أن معظم المترددين على البلدية للاستفادة من خدماتها هم من فئة الذكور، ويعزى هذا التفوق إلى الدور الاقتصادي والاجتماعي الذي تلعبه هذه الفئة في الأسرة والمجتمع مقارنة بفئة الإناث.

أما فيما يخص متغير العمر فإن الفئة العمرية المسيطرة هي فئة المستفيدين الذين تتراوح أعمارهم بين (21 إلى 30 سنة) بنسبة 60.8%، تليها الفئة العمرية (من 31 إلى 40 سنة) بنسبة 18.6% ثم الفئة العمرية (من 41 سنة فأكثر) بنسبة 11%، في حين لم تتجاوز فئة (20 سنة فأقل) نسبة 9.6% مما يشير إلى أن غالبية المستفيدين هم من الفئة الشابة الذين لا تقل أعمارهم عن سن العشرين ولا تتجاوز سن الأربعين.

كما يتضح كذلك من نتائج الجدول رقم (08)، أن نسبة العزاب بلغت 67.4% أي أكثر من ثلثي العينة وهي نسبة جد مرتفعة وذلك راجع إلى تأخر سن الزواج لدى فئة الذكور نتيجة للظروف الاقتصادية والاجتماعية خصوصا ظاهرة البطالة وانتشار العنوسة بين الإناث خصوصا في المرحلة العمرية من 21 سنة إلى 30 سنة وهي الفئة التي طغت على عينة الدراسة، أما نسبة المتزوجين فقدت بـ 31.4% أي تقريبا ثلث أفراد العينة، في حين لم تتجاوز الحالات الأخرى (الطلاق، الأرامل...الخ) نسبة 1.2%.

كما يتضح من نتائج الجدول رقم (08)، بأن أغلب مفردات العينة ذو مستوى تعليمي عالي حيث بلغت نسبتهم 55.1%، تليها فئة ذات المستوى التعليمي ثانوي بنسبة 32.8%، ثم فئة الدراسات الأولية (الابتدائي والمتوسطة) بنسبة 12% ويعزى ذلك إلى أن الفئة الطاغية على عينة الدراسة كما أسلفنا هي الفئة الشابة والتي أغلب أفرادها ذو مستوى تعليمي عالي، إضافة إلى ارتفاع المستوى التعليمي بشكل عام في المجتمع الجزائري خصوصا في فئة الشباب.

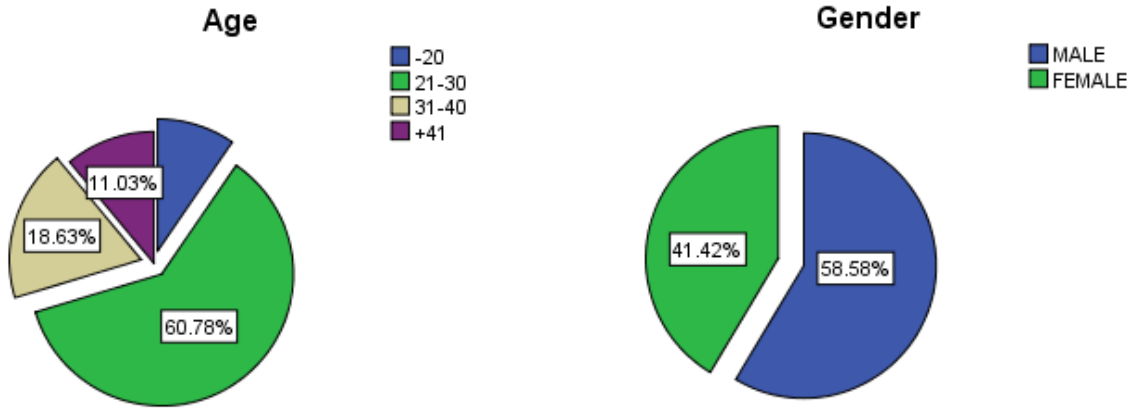
ووفقا لنتائج الجدول رقم (08)، فقد بلغت نسبة الموظفين الحكوميين 39%، في حين بلغت نسبة الممارسين للأعمال الحرة 16.9%، يقارب هذه الأخيرة فئة الممارسين لوظائف أخرى بنسبة 16.2%، أما نسبة عاطلين عن العمل فبلغت 23.8% وهي نسبة مرتفعة جدا، ويمكن تفسير ذلك بتقشي ظاهرة البطالة بين الشباب الذين يمثلون جل العينة، إضافة إلى العنصر النسوي وخصوصا النساء الماكثات بالبيت، فيما لم تتجاوز نسبة المتقاعدين 4.2%.

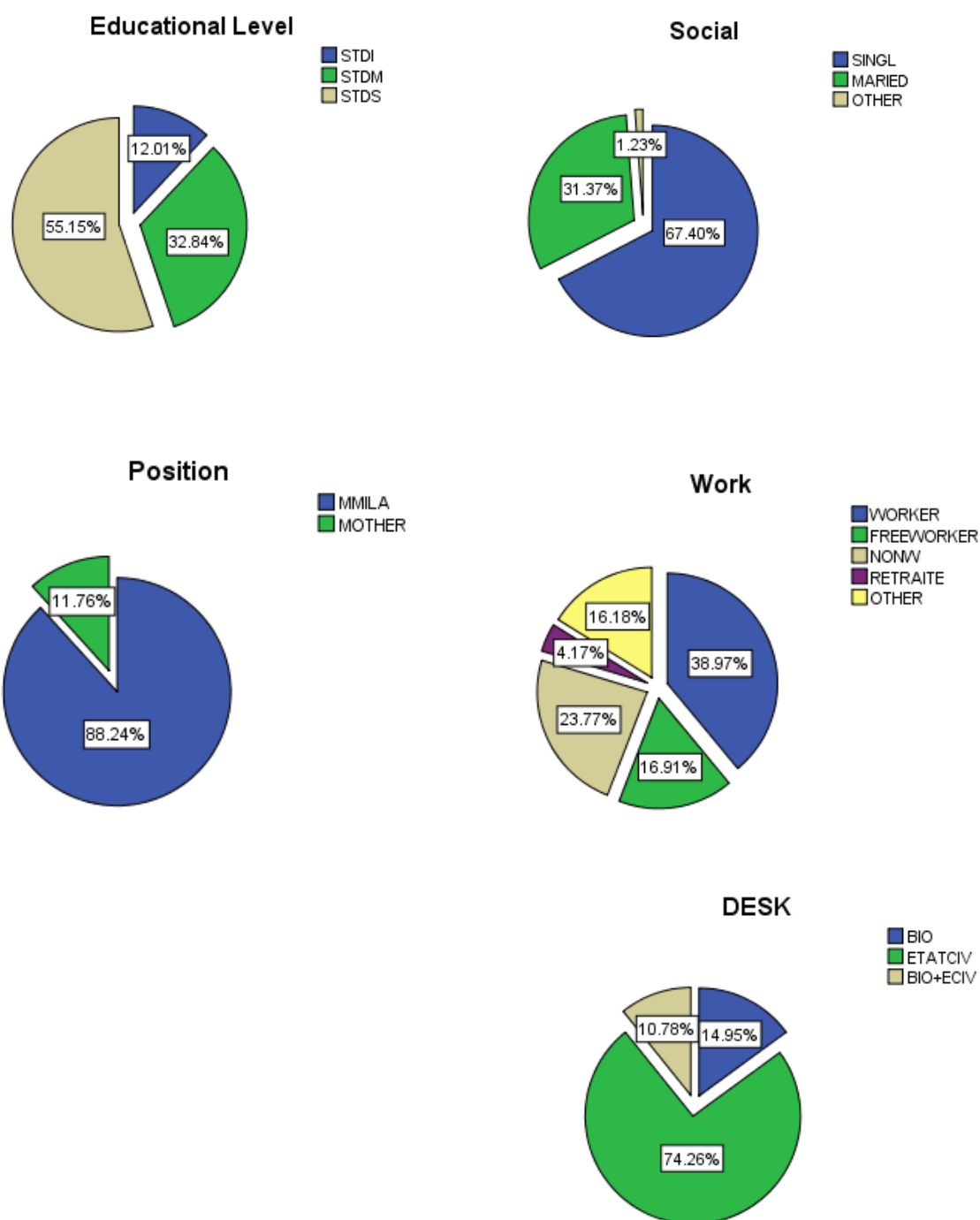
كما يظهر كذلك من نتائج الجدول رقم (08)، أن ما نسبته 88.2% من أفراد العينة يقيمون داخل بلدية ميلة مقابل 11.8% يقيمون خارجها، وهو أمر جد منطقي باعتبار أن الفئة الأولى تابعة من الناحية الجغرافية والإدارية والقانونية إلى بلدية ميلة.

وبالرجوع إلى نتائج الجدول رقم (08) نلاحظ أن الغالبية العظمى من أفراد العينة قد تحصلوا على الخدمات من مصلحة الحالة المدنية حيث بلغت نسبتهم 74.3% وهذا راجع للدور الكبير والحيوي الذي تلعبه هذه الأخيرة في الحياة اليومية للمواطن وكذا الخدمات الإدارية المتعددة التي تقدمها مقارنة بنظيرتها البيومترية هذه الأخيرة التي بلغت نسبة المستفيدين من خدماتها 15% والسبب في ذلك يعود لطبيعة الخدمات التي تقدمها (استخراج جواز السفر البيومتري + بطاقة التعريف البيومترية) والتي لا تتم بشكل يومي كما هو الحال بالنسبة لوثائق الحالة المدنية.

كما نلاحظ أن ما نسبته 10.8% من أفراد العينة قد تحصلوا على خدماتهم من كلا المصليحتين والسبب في ذلك راجع إلى أن استكمال إجراءات الحصول على خدمات المصلحة البيومترية مثل ملف استخراج أو تجديد جواز السفر البيومتري مثلا يتطلب بدوره استخراج وثائق من مصلحة الحالة المدنية كشهادة الميلاد و بطاقة الإقامة...الخ.

الشكل رقم (10): التمثيل البياني لخصائص عينة الدراسة.





المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

## 2.4 تحليل النتائج واختبار الفرضيات

### 1.2.4 تحليل النتائج

في تحليلنا لأبعاد الاستبانة تم استخدام النسب المئوية لعرض إجابات أفراد العينة اتجاه فقراتها، جنباً إلى جنب مع المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، والوسط الفرضي، هذا الأخير أعطينا له القيمة (4) باعتبار أننا استخدمنا في دراستنا سلم ليكرت السباعي والمتدرج من غير موافق تماماً تقابلها الدرجة (1) إلى موافق تماماً تقابلها الدرجة (7)، حيث ستنم مقارنة المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة مع الوسط الفرضي، بحيث إذا كانت قيمة المتوسطات الحسابية أقل من قيمة الوسط الفرضي نعتبر أن أفراد العينة غير موافقين على مضمون العبارة والعكس صحيح.

أولاً- تحليل عبارات بعد الملموسية

الجدول رقم (09): إجابات أفراد العينة على بعد الملموسية.

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	سلم الإجابات							العبارة	الرقم
			7	6	5	4	3	2	1		
غير موافق	1.80	3.21	7	41	95	17	79	68	101	TAN1	01
			%1.7	%10	%23.3	%4.2	%19.4	%16.7	%24.8		
غير موافق	1.75	2.90	11	38	55	11	75	119	99	TAN2	02
			%2.7	%9.3	%13.5	%2.7	%18.4	%29.2	%24.3		
غير موافق	1.77	3.71	5	73	92	57	56	60	65	TAN3	03
			%1.2	%17.9	%22.5	%14	%13.7	%14.7	%15.9		
موافق	1.80	4.85	60	134	95	20	30	41	28	TAN4	04
			%14.7	%32.8	%23.3	%4.9	%7.4	%10.2	%6.9		
غير موافق	1.20	3.67	المجموع								

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من خلال قراءة نتائج الجدول رقم (09) نلاحظ عدم موافقة أفراد العينة على العبارات رقم (01) و (02) و (03) بمتوسطات حسابية قدرت على التوالي بـ (3.21)، (2.90) و (3.71)، ونفسر ذلك كالتالي:

إن سبب عدم موافقة أفراد العينة على العبارة رقم (01) والتي مفادها ( تتوفر بلدية ميله على تجهيزات حديثة) يرجع لكونهم يرون بأن مظهر هذه التجهيزات قديمة ولا يتماشى وطبيعة الخدمات المقدمة.

أما بالنسبة للعبارة رقم (02) والتي مفادها (تجهيزات الراحة بقاعة الانتظار ملائمة) فنفسر عدم الموافقة عليها إلى أن أفراد العينة يرون بأن قاعات الانتظار لا تتوفر على المرافق والتجهيزات اللازمة والملائمة والتي تسمح بتوفير الراحة للمستفيدين أثناء فترة انتظارهم لتلقي الخدمة خصوصا ( الكراسي، ووسائل التهوية).

وبالرجوع إلى العبارة رقم (03) والتي مفادها ( مظهر موظفي البلدية أنيق) نسجل نفس النتائج السابقة أي عدم موافقة أفراد العينة على مضمون هذه العبارة ويعزى السبب في ذلك إلى أن أفراد العينة يرون بأنه وعلى اعتبار البلدية هيئة حكومية رسمية فمن واجب الموظفين الالتزام بلباس مهني، موحد وأنيق يعطي انطباعا جيدا عن طبيعة الخدمات التي تقدمها هذه الأخيرة.

في مقابل ذلك تم الموافقة على عبارة واحدة هي العبارة رقم (04) والتي مفادها (الإشارات المرئية المرتبطة بتقديم الخدمات ملائمة) بمتوسط حسابي قدر بـ (4.85)، ويفسر ذلك بأن أفراد العينة يرون أن بلدية ميله تتوفر على اللوحات الإرشادية والتوضيحية اللازمة والملائمة لطبيعة الخدمة، لكن تجدر الإشارة هنا إلى أن هناك فئة من أفراد العينة قدرت نسبتها الإجمالية بـ (24.5%) أبدت عدم موافقتها على مضمون العبارة بحيث ترى هذه الفئة بأنه وعلى الرغم من أن اللوحات الإرشادية واضحة وجذابة إلا أنها لا تعبر عن مضمون الخدمة التي وضعت لأجلها.

من خلال استعراض ما سبق نخلص إلى أن أفراد العينة يقيمون بعد الملموسية تقييمًا سلبيًا وهو ما يؤكد المتوسط الحسابي العام لهذا البعد إذ بلغ (3.67) وهو أقل من الوسط الفرضي الذي قدرت قيمته بـ (4).

## ثانياً-تحليل عبارات بعد الاعتمادية.

الجدول رقم (10): إجابات أفراد العينة على بعد الاعتمادية.

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	سلم الإجابات							العبارة	رقم العبارة
			7	6	5	4	3	2	1		
غير موافق	1.91	3.56	11	77	76	44	45	70	85	RLB1	01
			%2.7	%18.9	%18.6	%10.8	%11	%17.2	%20.8		
غير موافق	1.81	3.13	12	43	69	26	66	100	92	RLB2	02
			%2.9	%10.5	%16.9	%6.4	%16.2	%24.5	%22.5		
غير موافق	1.77	3.80	10	85	83	38	69	77	46	RLB3	03
			%2.5	%20.8	%20.3	%9.3	%16.9	%18.9	%11.3		
غير موافق	1.82	3.62	8	65	102	38	55	67	73	RLB4	04
			%2	%15.9	%25	%9.3	%13.5	%16.4	%17.9		
غير موافق	1.83	3.63	22	62	58	71	53	83	59	RLB5	05
			%5.4	%15.2	%14.2	%17.4	%13	%20.3	%14.5		
غير موافق	1.25	3.55	المجموع								

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من خلال نتائج الجدول رقم (10) نلاحظ عدم موافقة أفراد العينة على جميع عبارات بعد الاعتمادية وذلك بمتوسطات حسابية قدرت على التوالي بـ: (3.56)، (3.13)، (3.80)، (3.62) و (3.63) أي أن المستفيدين لا يوافقون على توفر هذا البعد في خدمات البلدية، فعدم موافقتهم على العبارة رقم (01) و (04) يفسر بأن المستفيدين يرون بأن موظفي البلدية لا يوفون بوعودهم بتقديم الخدمة في الأوقات المحددة، أما عدم موافقتهم على مضمون العبارة رقم (02) فيمكن تفسيره حسب وجهة نظرهم إلى عدم وجود الجدية و الرغبة الصادقة من قبل البلدية ومصالحها وموظفيها في حل المشاكل التي تواجههم قبل وأثناء وبعد تلقيهم الخدمة.

أما عدم موافقتهم على العبارة رقم (03) فيمكن تفسيره حسب وجهة نظرهم إلى عدم حرص موظفي البلدية على أداء وتقديم الخدمة بشكل صحيح من المرة الأولى، الأمر الذي يؤدي إلى وقوع أخطاء في هذه الخدمات



وهو ما تؤكد إجابته عن العبارة رقم (05)، إذ يرون بأن أرشيف البلدية وسجلاتها المستخدمة في تسجيل واستخراج الوثائق لا تخلو من الأخطاء المرتكبة من قبل الموظفين.

من خلال ما سبق يمكننا القول بأن تقييم المستفيدين لبعد الاعتمادية سلبى وهو ما يؤكد المتوسط الحسابى العام الذى بلغت قيمته (3.55) وهو أقل من الوسط الفرضى.

ثالثاً - تحليل عبارات بعد سرعة الاستجابة.

الجدول رقم (11): إجابات أفراد العينة على بعد سرعة الاستجابة.

رقم العبارة	العبارة	سلم الإجابات								المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة			
		7	6	5	4	3	2	1							
01	RES1	77	107	55	41	64	57	7	%18.9	%26.2	%13.5	%10	%15.7	%14	%1.7
		غير موافق	1.79	3.26											
02	RES2	65	96	86	26	75	55	5	%15.9	%23.5	%21.1	%6.4	%18.4	%13.5	%1.2
		غير موافق	1.72	3.33											
03	RES3	62	103	62	38	84	53	6	%15.2	%25.2	%15.2	%9.3	%20.6	%13	%1.5
		غير موافق	1.74	3.39											
04	RES4	82	100	63	51	60	42	10	%20.1	%24.5	%15.4	%12.5	%14.7	%10.3	%2.5
		غير موافق	1.74	3.17											
غير موافق	1.27	3.29	المجموع												

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائى (SPSS).

من خلال نتائج الجدول رقم (11) نلاحظ عدم موافقة أفراد العينة على جميع عبارات بعد سرعة الاستجابة وذلك بمتوسطات حسابية قدرت على التوالى بـ: (3.26)، (3.33)، (3.39) و (3.17) أي أن المستفيدين على غرار بعد الاعتمادية لا يوافقون على توفر بعد الاستجابة في خدمات البلدية، أي أنهم يرون بأن هناك عدم اهتمام من الموظفين بإعلامهم عن موعد تقديم الخدمة وعدم حرصهم على تقديم خدمات فورية وسريعة لهم، إضافة إلى عدم وجود رغبة واستعداد دائم لدى موظفي البلدية في مساعدتهم وانشغالهم عن الاستجابة لطلباتهم،

وبصفة عامة يمكننا القول بان تقييم المستفيدين لهذا البعد هو تقييم سلبي وهو ما يؤكد المتوسط الحسابي العام الذي قدرت قيمته بـ (3.29).

#### رابعاً- تحليل عبارات بعد الأمان

الجدول رقم (12): إجابات أفراد العينة على بعد الأمان.

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	سلم الإجابات							العبارة	رقم العبارة
			7	6	5	4	3	2	1		
غير موافق	1.87	3.33	11	58	67	49	55	71	97	ASS1	01
			%2.7	%14.2	%16.4	%12	%13.5	%17.4	%23.8		
غير موافق	1.76	3.75	9	71	95	48	60	69	56	ASS2	02
			%2.2	%17.4	%23.3	%11.8	%14.7	%16.9	%13.7		
غير موافق	1.78	3.82	19	65	98	36	76	63	51	ASS3	03
			%4.7	%15.9	%24.0	8.8	%18.6	%15.4	%12.5		
محايد	1.81	3.99	18	88	96	34	62	63	47	ASS4	04
			%4.4	%21.6	%23.5	%8.3	%15.2	%15.4	%11.5		
غير موافق	1.44	3.72	المجموع								

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من خلال قراءة نتائج الجدول رقم (12) نرى عدم موافقة أفراد العينة على العبارتين رقم (01) و(02)، بمتوسطات حسابية قدرت على التوالي بـ: (3.33) و (3.75) ونفسر ذلك كالتالي:

إن عدم موافقة أفراد العينة على العبارة رقم (01) يعود إلى عدم ثقتهم في قدرة موظفي البلدية على تقديم خدمات جيدة و تزويدهم بالمعلومات الصحيحة، أما عدم موافقتهم على العبارة رقم (02) فيعود إلى عدم شعورهم بالأمان والارتياح في تعاملهم مع موظفي البلدية.

وبالرجوع إلى العبارة رقم (04) نرى أنها قريبة جداً من الحياد بمتوسط حسابي قدر بـ (3.99) وانحراف معياري قدره (1.81) بمعنى أن هناك تشتت وانقسام في آراء المستفيدين، فمنهم من يرى بان موظفي البلدية يمتلكون الكفاءة والمعرفة اللازمة للإحاطة باستفسارات المستفيد وأسئلته، ومنهم من يرى عكس ذلك.

وبالرجوع إلى العبارة رقم (03) والتي مفادها (يتحلى موظفو البلدية في تعاملهم معك بالأدب واللباقة باستمرار) فرغم عدم موافقة أفراد العينة على هذه العبارة بمتوسط حسابي قدر بـ (3.82)، إلا أن هناك نسبة معتبرة من أفراد العينة قدرت بـ (24%) أبدت موافقتها بعض الشيء على مضمون العبارة أي أنهم يرون بأن موظفي البلدية يتحلون بالأدب واللباقة باستمرار في تعاملهم مع المستفيد.

#### خامسا - تحليل بعد التعاطف

الجدول رقم (13): إجابات أفراد العينة على بعد التعاطف.

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	سلم الإجابات							العبارة	رقم العبارة
			7	6	5	4	3	2	1		
غير موافق	1.83	3.09	08	55	50	45	52	93	105	EMP1	01
			%2	%13.5	%12.3	%11	%12.7	%22.8	%25.7		
موافق	1.71	5.09	58	183	64	28	18	32	25	EMP2	02
			%14.2	%44.9	%15.7	%6.9	%4.4	%7.8	%6.1		
غير موافق	1.73	3.49	11	52	74	59	67	86	59	EMP3	03
			%1.2	%18.1	%22.3	14.1	%16.4	%21.1	%14.5		
غير موافق	1.68	3.20	5	33	76	64	65	77	88	EMP4	04
			%1.2	%8.1	%18.6	%15.7	%15.9	%18.9	%21.6		
غير موافق	1.84	3.81	9	91	83	46	52	64	63	EMP5	05
			%2.2	%22.3	%20.3	%11.3	%12.7	%15.7	%15.4		
غير موافق	1.23	3.74	المجموع								

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من خلال قراءة نتائج الجدول رقم (13) نلاحظ أن التقييم العام لبعد التعاطف جاء سلبي بمتوسط حسابي عام قدر بـ (3.74)، حيث لم يوافق أفراد العينة على كل العبارات الخاصة بهذا البعد باستثناء العبارة رقم (02) والتي مفادها (أوقات عمل البلدية مناسبة لك)، حيث تم الموافقة عليها بمتوسط حسابي قدر بـ (5.09)، ونفسر

عدم موافقتهم على العبارات رقم (01) و (03) و (04) و (05) بمتوسطات حسابية قدرت على التوالي بـ (3.09) و (3.49) و (3.20) و (3.81) كالتالي:

إن عدم موافقتهم على العبارة رقم (01) والتي مفادها (يحيطك موظفو البلدية باهتمام فردي بغض النظر عن مكانتك الاجتماعية) تعزى لكون أفراد العينة (المستفيدين) يرون بأن موظفي البلدية لا يحيطونهم باهتمام فردي نتيجة للمحسوبية والمحابة التي تغطي في تعاملات الموظفين مع المستفيدين وبنفس المفهوم تفسر العبارة رقم (03)، أما العبارة رقم (04) و (05) فتعزى عدم موافقة المستفيدين على مضامينها إلى عدم تفهم موظفي البلدية لاحتياجات المستفيدين، وعدم وضع مصلحتهم ضمن أولوية اهتماماتهم.

سادسا- تحليل بعد الرضا.

الجدول رقم (14): إجابات أفراد العينة على بعد الرضا.

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	استجابات							العبارة	رقم العبارة
			07	06	05	04	03	02	01		
غير موافق	1.72	3.49	7	38	118	40	59	77	69	SAT1	01
			%1.7	%9.3	%28.9	%9.8	%14.5	%18.9	%16.9		
غير موافق	1.85	3.59	16	53	109	21	63	74	72	SAT2	02
			%3.9	%13	%26.7	%5.1	%15.4	%18.1	%17.6		
غير موافق	1.64	3.54	المجموع								

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من خلال قراءة نتائج الجدول رقم (14) نلاحظ عدم موافقة أفراد العينة على العبارتين (01) و (02) المكونتين لهذا البعد وذلك بمتوسط حسابي قدر على التوالي بـ (3.49) و (3.59)، ونفسر عدم موافقتهم على العبارة رقم (01) بأن أفراد العينة يرون أن الخدمات التي تقدمها بلدية ميله ليست ذات جودة عالية وهو ما يتوافق وتقييمهم للأبعاد الخمسة سالفة الذكر، كما أن عدم موافقتهم على العبارة رقم (02) يفسر بعدم رضاهم عن الخدمات التي تقدمها بلدية ميله وهو ما يتناسب مع إجاباتهم عن الأبعاد الخمسة المكونة لجودة الخدمة

والتي سبق ذكرها وكذا مع إجابته على العبارة رقم (01) لهذا البعد على اعتبار أن إدراكهم وتقييمهم السلبي لجودة الخدمة المقدمة لهم كان سببا في عدم رضاهم عنها.

## 2.4 اختبار الفرضيات

قبل البدء في اختبار فرضيات البحث يجب التأكد أولا من طبيعة توزيع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أو الغير طبيعي وذلك حتى يتسنى لنا معرفة نوع الاختبارات التي سوف نطبقها عليها معلمية أو لا معلمية.

واستنادا إلى (أبو علام، 2008، ص126) وباعتبار أن حجم العينة تجاوز (30) مفردة، يمكننا التسليم بأن البيانات تقترب من التوزيع الطبيعي، وبالتالي سيتم اختبار فرضيات البحث بالاعتماد على الاختبارات المعلمية التالية:

- اختبار (One Sample t Test) لاختبار الفرضية الأولى والثانية.
- نموذج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الثالثة والفرضيات الفرعية المتعلقة بها.
- اختبار (Independent Samples t Test) لاختبار الفرضية الرابعة والخامسة.

**اختبار الفرضية الأولى ( $H_0$ ):** والتي مفادها "تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمة العمومية التي تقدمها بلدية ميله سلبية"، والتي تجيب عن التساؤل التالي: "ما مستوى جودة الخدمة العمومية التي تقدمها بلدية ميله من وجهة نظر المستفيدين منها؟".

وقصد اختبار هذه الفرضية تم استخدام المتوسط الحسابي العام لجميع أبعاد وعبارات الاستبانة، ومقارنته بالوسط الفرضي (4) لمقياس ليكرت السباعي بحيث سيتم قبول الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) في حالة ما إذا كان المتوسط الحسابي العام أقل من قيمة الوسط الفرضي (4)، وكانت القيمة الاحتمالية (Sig) أقل أو تساوي (0.05) وهي مستوى الدلالة المعتمد من قبلنا، في المقابل سيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة لها ( $H_1$ ) والتي تنص على أن "تقييم المستفيدين لجودة الخدمة التي تقدمها بلدية ميله ايجابي" في حالة ما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي العام أكبر من قيمة الوسط الفرضي (4)، وكانت القيمة الاحتمالية (Sig) أكبر من (0.05) وهي مستوى الدلالة المعتمد من قبلنا.

وبتطبيق اختبار (One Sample t Test) عند المتوسط الفرضي (4) تحصلنا على النتائج الموضحة في الجداول رقم (15) و (16) و (17) و (18) و (19) و (20).

الجدول رقم (15): نتائج اختبار (One Sample t Test) لبعد الملموسية.

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T) المحسوبة	درجة الحرية	Sig
01	TAN1	3.21	1.80	-8.760	407	0.000
02	TAN2	2.90	1.75	-12.547	407	0.000
03	TAN3	3.71	1.77	-3.299	407	0.001
04	TAN4	4.85	1.80	9.532	407	0.000
المجموع		3.67	1.20	-5.506	407	0.000

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من خلال نتائج الجدول رقم (15) يتضح لنا أن المتوسط الحسابي للعبارات رقم (01) و (02) و (03) أقل من الوسط الفرضي (4)، ومعنى ذلك أن أفراد العينة (المستفيدين) غير موافقين على مضمون هذه العبارات، في مقابل ذلك نجد موافقة واحدة على العبرة رقم (04) بمتوسط حسابي قدر بـ (4.85)، وبالرجوع إلى المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة على عبارات بعد الملموسية نجد أن قيمته قدرت بـ (3.67) بانحراف معياري قدره (1.20)، وهذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد العينة لصالح الإجابات المحققة، وما يؤكد ذلك هي قيمة (T) المحسوبة والمقدرة بـ (-5.506) وهي دالة عند درجات الحرية (407) ومستوى الخطأ المعتمد من طرفنا (0.05) بمستوى دلالة قدره (Sig=0.00)، مما سبق نخلص إلى أن تقييم المستفيدين لبعد الملموسية سلبي.

الجدول رقم (16): نتائج اختبار (One Sample t Test) لبعد الاعتمادية.

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T) المحسوبة	درجة الحرية	Sig
01	RLB1	3.56	1.91	-4.570	407	0.000
02	RLB2	3.13	1.81	-9.573	407	0.000
03	RLB3	3.80	1.77	-2.170	407	0.031
04	RLB4	3.62	1.82	-4.121	407	0.000
05	RLB5	3.63	1.83	-3.999	407	0.000
المجموع		3.55	1.25	-7.125	407	0.000

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من خلال نتائج الجدول رقم (16) يتضح لنا أن المتوسط الحسابي لكل عبارة من عبارات بعد الاعتمادية أقل من الوسط الفرضي (4)، بمعنى أن أفراد العينة (المستفيدين) غير موافقين على مضمون هذه العبارات، وبالرجوع إلى المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة على عبارات بعد الاعتمادية نجد أن قيمته قدرت بـ (3.55) بانحراف معياري قدره (1.25)، وهذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد العينة لصالح الإجابات المحققة، وما يؤكد ذلك هي قيمة (T) المحسوبة والمقدرة بـ (-7.125) وهي دالة عند درجات الحرية (407) ومستوى الخطأ المعتمد من طرفنا (0.05) بمستوى دلالة قدره (Sig=0.00)، ومنه نخلص إلى أن تقييم المستفيدين لبعد الاعتمادية كان تقييم سلبي.

**الجدول رقم (17): نتائج اختبار (One Sample t Test) لبعد سرعة الاستجابة.**

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T) المحسوبة	درجة الحرية	Sig
01	RES1	3.26	1.79	-8.309	407	0.000
02	RES2	3.33	1.72	-7.831	407	0.000
03	RES3	3.39	1.74	-6.995	407	0.000
04	RES4	3.17	1.74	-9.487	407	0.000
المجموع		3.29	1.27	-11.185	407	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين استناداً إلى مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من خلال نتائج الجدول رقم (17) يتضح لنا أن المتوسط الحسابي لكل عبارة من عبارات بعد سرعة الاستجابة أقل من الوسط الفرضي (4)، بمعنى أن أفراد العينة (المستفيدين) غير موافقين على مضمون هذه العبارات، وبالرجوع إلى المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة على عبارات بعد سرعة الاستجابة نجد أن قيمته قدرت بـ (3.29) بانحراف معياري قدره (1.27)، وهذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد العينة لصالح الإجابات المحققة، وما يؤكد ذلك هي قيمة (T) المحسوبة والمقدرة بـ (-11.185) وهي دالة عند درجات الحرية (407) ومستوى الخطأ المعتمد من طرفنا (0.05) بمستوى دلالة قدره (Sig=0.00)، ومنه نخلص إلى أن تقييم المستفيدين لبعد سرعة الاستجابة سلبي.

الجدول رقم (18): نتائج اختبار (One Sample t Test) لبعد الأمان.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T) المحسوبة	درجة الحرية	Sig
01	ASS1	3.33	1.87	-7.187	407	0.000
02	ASS2	3.75	1.76	-2.854	407	0.005
03	ASS3	3.82	1.78	-1.936	407	0.054
04	ASS4	3.99	1.81	-0.082	407	0.935
المجموع		3.72	1.44	-3.828	407	0.000

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من خلال نتائج الجدول رقم (18) يتضح لنا أن المتوسط الحسابي لكل عبارة من عبارات بعد الأمان أقل من الوسط الفرضي (4)، بمعنى أن أفراد العينة (المستفيدين) غير موافقين على مضمون هذه العبارات، وبالرجوع إلى المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة على عبارات بعد الأمان نجد أن قيمته قدرت بـ (3.72) بانحراف معياري قدره (1.44)، وهذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد العينة لصالح الإجابات المحققة، وما يؤكد ذلك هي قيمة (T) المحسوبة والمقدرة بـ (-3.82) وهي دالة عند درجات الحرية (407) ومستوى الخطأ المعتمد من طرفنا (0.05) بمستوى دلالة قدره (Sig=0.00)، ومنه نخلص إلى أن تقييم المستفيدين لبعد الأمان سلبي.

الجدول رقم (19): نتائج اختبار (One Sample t Test) لبعد التعاطف.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T) المحسوبة	درجة الحرية	Sig
01	EMP1	3.09	1.83	-9.931	407	0.000
02	EMP2	5.09	1.71	-12.892	407	0.000
03	EMP3	3.49	1.73	-5.862	407	0.000
04	EMP4	3.20	1.68	-9.570	407	0.000
05	EMP5	3.81	1.84	-2.064	407	0.040
المجموع		3.74	1.23	-4.237	407	0.000

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).



من خلال نتائج الجدول رقم (19) يتضح لنا أن المتوسط الحسابي للعبارات رقم (01) و (03) و (04) و (05) أقل من الوسط الفرضي (4)، ويفسر ذلك بأن أفراد العينة غير موافقين على مضمون هذه العبارات، في مقابل ذلك نجد موافقة واحدة على العبارة رقم (02) بمتوسط حسابي قدر بـ (5.09) وهو أكبر من الوسط الفرضي (4)، وبالرجوع إلى المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة على بعد التعاطف نجد أن قيمته قدرت بـ (3.74) بانحراف معياري قدره (1.23)، وهذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد العينة لصالح الإجابات المحققة، وما يؤكد ذلك هي قيمة (T) المحسوبة والمقدرة بـ (-4.237) وهي دالة عند درجات الحرية (407) ومستوى الخطأ المعتمد من طرفنا (0.05) بمستوى دلالة قدره (Sig=0.00)، ومنه نخلص إلى أن تقييم أفراد العينة لبعد التعاطف سلبي.

#### الجدول رقم (20): نتائج اختبار (One Sample t Test) للأبعاد الخمسة لجودة الخدمة.

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T) المحسوبة	درجة الحرية	Sig
الملموسية	3.67	1.20	-5.506	407	0.000
الاعتمادية	3.55	1.25	-7.125	407	0.000
سرعة الاستجابة	3.29	1.27	-11.185	407	0.000
الأمان	3.72	1.44	-3.828	407	0.000
التعاطف	3.74	1.23	-4.237	407	0.000
المجموع (OSQ)	3.59	1	-8.098	407	0.000

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من خلال نتائج الجدول رقم (20) يتضح لنا أن المتوسط الحسابي لكل بعد من الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة أقل من الوسط الفرضي (4)، ويفسر ذلك بأن أفراد العينة غير موافقين على مضمون هذه الأبعاد وبالرجوع إلى المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة على جميع الأبعاد أي على متغير جودة الخدمة (OSQ)، نجد أن قيمته قدرت بـ (3.59) بانحراف معياري قدره (1)، وهذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد العينة لصالح الإجابات المحققة، وما يؤكد ذلك هي قيمة (T) المحسوبة والمقدرة بـ (-8.098) وهي دالة عند درجات الحرية (407) ومستوى الخطأ المعتمد من طرفنا (0.05) بمستوى دلالة قدره (Sig=0.00)، ويفسر ذلك بالتقييم السلبي للأفراد العينة لجودة الخدمة العمومية المقدمة لهم من قبل بلدية ميله، بمعنى آخر أنهم يرون أن الخدمة المقدمة لهم هي ذات مستوى منخفض، من خلال استعراض كل ما سبق فإننا نقبل الفرضية الصفرية (H01) ونرفض الفرضية البديلة لها (H1).

اختبار الفرضية الثانية (H02): والتي مفادها "تقييم مستوى رضا المستفيدين عن جودة الخدمة العمومية التي تقدمها بلدية ميله سلبى" والتي تجيب عن التساؤل التالي: "ما مستوى رضا المستفيدين عن جودة الخدمة العمومية التي تقدمها بلدية ميله؟".

وقصد اختبار هذه الفرضية قمنا بتتبع نفس الخطوات السابقة لكن بتطبيقها على بعد الرضا، وبتطبيق اختبار، (One Sample t Test) عند متوسط فرضي (4) حصلنا على النتائج الموضحة في الجدول رقم (21).

الجدول رقم (21): نتائج اختبار (One Sample t Test) لبعء الرضا.

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T) المحسوبة	درجة الحرية	Sig
01	SAT1	3.49	1.72	-5.867	407	0.000
02	SAT2	2.59	1.85	-4.368	407	0.000
المجموع (OCS)		3.54	1.64	-5.536	407	0.000

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من خلال نتائج الجدول رقم (21) يتضح لنا أن المتوسط الحسابي لكل عبارة من عبارات بعد الرضا أقل من الوسط الفرضي (4)، ويفسر ذلك بأن أفراد العينة غير موافقين على مضمون هذه العبارات. وبالرجوع إلى المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة على جميع الأبعاد أي على متغير الرضا (OCS)، نجد أن قيمته قدرت بـ (3.54) بانحراف معياري قدره (1.64)، وهذا يعني انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد العينة لصالح الإجابات المحققة، وما يؤكد ذلك هي قيمة (T) المحسوبة والمقدرة بـ (-5.536) وهي دالة عند درجات الحرية (407) ومستوى الخطأ المعتمد من طرفنا (0.05) بمستوى دلالة قدره (Sig=0.00)، وهذا معناه عدم موافقة أفراد العينة على بعد الرضا، بمعنى آخر أن مستوى رضا أفراد العينة (المستفيدين) عن جودة الخدمة العمومية المقدمة لهم من قبل بلدية ميله هو سلبى، وبالتالي فإننا نقبل الفرضية الصفرية (H02) ونرفض الفرضية البديلة لها (H2).

اختبار الفرضية الثالثة (H03): والتي تنص على أنه " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لأبعاد جودة الخدمة العمومية (الملموسية، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف) التي تقدمها بلدية ميله على رضا المستفيد.

لغرض اختبار هذه الفرضية تم الاعتماد على نموذج الانحدار المتعدد وذلك بتتبع مجموعة من الخطوات والتأكد في نفس الوقت من توفر مجموعة من شروط للحكم على صلاحية النموذج وبالتالي الوصول إما لقبول الفرضية الصفرية أعلاه، أو رفضها وقبول الفرضية البديلة لها (H3) والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لأبعاد جودة الخدمة العمومية التي تقدمها بلدية ميله على رضا المستفيدين.

نبدأ أولاً بصياغة معادلة نموذج الانحدار الخطي المتعدد

و تصاغ معادلته حسب (Janssens, Wijnen, Pelsmacker, Van Kenhove, 2008, p.137) على النحو التالي:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_iX_i + \varepsilon$$

حيث أن: (Y): المتغير التابع، (Xi): المتغير المستقل، (b0): الثابت، (bi): معاملات الانحدار، (ε): البقايا.

في حالة دراستنا تصاغ المعادلة كالتالي:

$$OCS = b_0 + b_1(TAN) + b_2(RLB) + b_3(RES) + b_4(ASS) + b_5(EMP) + \varepsilon$$

حيث أن: (OCS): رضا المستفيد، (TAN): الملموسية، (RLB): الاعتمادية، (RES): سرعة الاستجابة، (ASS): الأمان، (EMP): التعاطف.

وكأول خطوة لاختبار هذه الفرضية قمنا بحساب مصفوفة الارتباط بالاعتماد على معامل سبيرمان وذلك قصد التأكد من وجود علاقة ارتباط بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة (المفسرة)، وهو ما يتضح لنا من خلال نتائج الجدول رقم (22) والمتضمن لمصفوفة الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

الجدول رقم (22): مصفوفة الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

	TAN	RLB	RES	ASS	EMP	OCS
TAN	1	0.433	0.424	0.436	0.406	0.518
RLB	0.433	1	0.553	0.548	0.503	0.503
RES	0.424	0.553	1	0.540	0.556	0.507
ASS	0.436	0.548	0.540	1	0.658	0.617
EMP	0.405	0.503	0.556	0.658	1	0.629
SAT	0.518	0.503	0.507	0.617	0.629	1

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من خلال قراءة نتائج الجدول رقم (22)، يتضح لنا وجود علاقة ارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، حيث جاء بعد التعاطف في المرتبة الأولى بقوة ارتباط قدرت ب (0.629)، يليه على التوالي: بعد الأمان بقوة ارتباط (0.617)، بعد الملموسية بقوة ارتباط (0.518)، بعد الاستجابة بقوة ارتباط بلغت (0.507)، بعد الاعتمادية بقوة ارتباط بلغت (0.503).

بعد التأكد من شرط وجود ارتباطات بين المتغيرات المستقلة (التفسيرية) والمتغير التابع، قمنا بتطبيق الانحدار الخطي المتعدد حيث كانت النتائج كما هي موضحة في الجداول والأشكال البيانية أدناه.

الجدول رقم (23): ملخص النموذج - معامل الارتباط معامل التحديد ومعامل التحديد المعدل.

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.732 <sup>a</sup>	.535	.529	1.13187	1.816

a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance

b. Dependent Variable: Overall Satisfaction

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

الجدول رقم (24): تحليل التباين (ANOVA) لنموذج الانحدار.

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	592.801	5	118.560	92.543	.000 <sup>b</sup>
	Residual	515.017	402	1.281		
	Total	1107.818	407			

a. Dependent Variable: Overall Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Empathy, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

الجدول رقم (25): معاملات الانحدار.

Coefficients <sup>a</sup>								
Model	Dimension	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.812	.218		-3.730	.000		
	Tangibles	.334	.055	.245	6.097	.000	.719	1.391
	Reliability	.103	.059	.079	1.747	.081	.570	1.753
	Responsiveness	.064	.060	.050	1.075	.283	.540	1.851
	Assurance	.265	.056	.232	4.744	.000	.482	2.075
	Empathy	.419	.064	.314	6.543	.000	.501	1.998

a. Dependent Variable: Overall Satisfaction

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

الجدول رقم (26): مؤشرات تحليل جودة نموذج الانحدار.

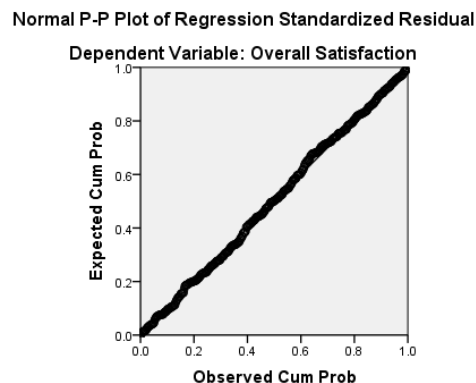
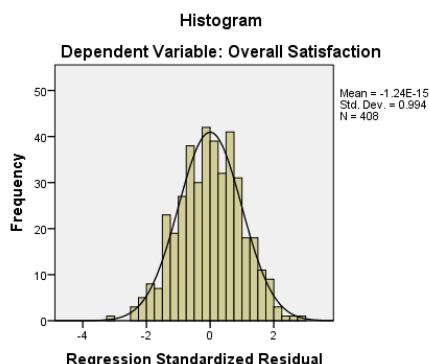
Collinearity Diagnostics <sup>a</sup>									
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
1	1	5.717	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.081	8.421	.26	.26	.00	.09	.18	.03
	3	.064	9.430	.05	.01	.13	.47	.24	.11
	4	.052	10.444	.22	.53	.40	.06	.05	.00
	5	.051	10.593	.20	.14	.43	.31	.09	.09
	6	.035	12.797	.27	.06	.03	.06	.43	.76

a. Dependent Variable: Overall Satisfaction

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

الشكل رقم (11): انتشار بقايا المتغير التابع.

الشكل رقم (12): التوزيع الطبيعي للبقايا.



المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS)

قصد اعتماد نتائج الانحدار المتعدد يجب التأكد من توفر عدة شروط، الشرط الأول وهو التوزيع الطبيعي لبقايا المتغير التابع، وهو ما يتضح لنا جليا من خلال الشكلين رقم (11) و رقم (12)، إذا أن بقايا المتغير التابع تتبع التوزيع الطبيعي.

الشرط الآخر هو عدم وجود الكثير من العلاقات الخطية بين المتغيرات المستقلة (Multicollinearity) أو ما يسمى بالازدواج الخطي، وهو ما تم التأكد منه بالرجوع إلى معطيات الجدول رقم (22) وتفحص مصفوفة الارتباط، أين يتضح لنا وجود بعض الارتباطات بين المتغيرات المستقلة فاقت (0.6) وبالتحديد الارتباط بين بعدي الأمان والتعاطف الذي قدر بـ (0.658)، لكنه لا يخل بشرط عدم وجود ازدواج خطي بين المتغيرات المستقلة، فحسب (أسامة ربيع، 2008، ص145) فإنه يمكن الحكم على عدم وجود هذا الأخيرة بطريقتين، الأولى في حالة تراوحت قيمة معاملات الارتباط بين (-0.7 و 0.7)، أما الطريقة الثانية فبالرجوع إلى معامل تضخم التباين (Variance inflation factor) أي VIF لكل متغير من المتغيرات المستقلة بحيث إذا كانت هذه الأخيرة أقل من (5) فإنه يمكن الحكم بعدم وجود ازدواج خطي، وهو ما يتضح لنا من نتائج الجدول رقم (25)، حيث أن أعلى قيمة سجلها بعد الأمان بـ (2.07) وهي أقل من (5)، وللتأكد أكثر من عدم وجود ارتباطات خطية قد تسبب مشاكل في نموذج الانحدار يضيف (Janssens et al, 2008 , p.163-164) طريقتين، الأولى من خلال تفحص العمود (Index Condition) إذ يجب أن تكون كل قيمه أقل من (30) وفي حالتنا فإن أكبر قيمة هي (12.79) وهي بعيدة كل البعد عن القيمة (30)، أما الطريقة الثانية فبتفحص العمود (Tolerance) إذ يجب أن تكون كل قيمه أكبر من (0.50) وفي حالتنا نجد هذا الشرط متحقق باستثناء بعد الاستجابة والذي سجل قيمة

أقل من (0.50) وهي (0.48) إلى أن ذلك لا يعتبر مشكلة جدية لأنها لم تقل عن القيمة الحدية (0.3) (Janssens et al, 2008 , p.163).

بعد التأكد من فروض صلاحية النموذج سنقوم بشرح دلالات مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

ونبدأ بقراءة نتائج الجدول رقم (23)، حيث نجد أن قيمة معامل التحديد ( $R^2 = 0.535$ )، بينما قيمة معامل التحديد المعدل ( $Adjusted R^2 = 0.529$ ) وهما قيمتان متقاربتان وتعتبران جيدتين للتحليل، وباعتماد على قيمة ( $Adjusted R^2 = 0.529$ ) لكونها أكثر دقة يمكننا القول بأن 52.9% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع تفسرها المتغيرات المستقلة، أي أن 52.9% من التغيرات الحاصلة في بعد الرضا تفسرها الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة (الملموسية، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف) أما باقي التغيرات والتي بلغت نسبتها 47.1% فتعزى إلى متغيرات أخرى خارج نموذج دراستنا إضافة إلى الخطأ العشوائي.

الشرط الآخر لصلاحية النموذج هو المعنوية الكلية لنموذج الانحدار ويمكن الحكم على ذلك من خلال معامل التحديد المعدل ( $Adjusted R^2$ ) وكذا قيمة (Sig) في الجدول الخاص بتحليل التباين، حيث أنه بناء على قيمتها يمكننا قبول أو رفض الفرضية الصفرية: ( $Adjusted R^2 = 0$ )، أي أن جميع معاملات الانحدار مساوية للصفر وفق المعادلة التالية: ( $b_0 = b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = b_5 = 0$ ).

وبالرجوع إلى الجدول رقم (24) الخاص بتحليل التباين نجد بأن قيمة (Sig) أقل من مستوى المعنوية (0.05) أي أن هناك واحد على الأقل من معاملات الانحدار تختلف عن الصفر وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد على الأقل معامل انحدار واحد أو ثابت ذو معنى في النموذج يختلف عن الصفر وهذا ما يقودنا إلى القول بمعنوية النموذج أي هناك توافق جيد بين النموذج وبين البيانات بما يسمح بتفسير إضافي وجيد لمعاملات الانحدار وفق المعادلة التالية:

$$OCS = -0.812 + 0.334 TAN + 0.103 RLB + 0.064 RES + 0.265 ASS + 0.419 EMP$$

أي: رضا المستفيد =  $-0.812 + 0.334$  الملموسية +  $0.103$  الاعتمادية +  $0.064$  الاستجابة +  $0.265$  الأمان +  $0.419$  التعاطف.

ويتم قراءة النتائج كالتالي:

- الزيادة بوحدة واحدة في إدراك المستفيد لبعد الملموسية يؤدي إلى الزيادة بـ (0.334) في مستوى رضاه عن الخدمة المقدمة له.
- الزيادة بوحدة واحدة في إدراك المستفيد لبعد الاعتمادية يؤدي إلى الزيادة بـ (0.103) في مستوى رضاه عن الخدمة المقدمة له.
- الزيادة بوحدة واحدة في إدراك المستفيد لبعد سرعة الاستجابة يؤدي إلى الزيادة بـ (0.064) في مستوى رضاه عن الخدمة المقدمة له.
- الزيادة بوحدة واحدة في إدراك المستفيد لبعد الأمان يؤدي إلى الزيادة بـ (0.265) في مستوى رضاه عن الخدمة المقدمة له.
- الزيادة بوحدة واحدة في إدراك المستفيد لبعد التعاطف يؤدي إلى الزيادة بـ (0.419) في مستوى رضاه عن الخدمة المقدمة له.

وبالعودة للجدول رقم (26) نجد أن قيم (Sig) لكل من بعد الملموسية، الأمان، التعاطف أقل من مستوى المعنوية (0.05)، بالمقابل فاقت قيم كل من بعدي الاعتمادية وسرعة الاستجابة هذه القيمة، أي أن هاذين البعدين ليس لهما معنى في نموذج الانحدار الخطي المعمول به.

وبالرجوع إلى الجدول رقم (25): والمتضمن نتائج (Beta) فإن هذه الأخيرة تعطينا شدة التأثير لكل بعد من الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة على بعد الرضا، حيث احتل بعد التعاطف المرتبة الأولى من حيث شدة التأثير بـ (0.314) يليه بعد الملموسية بـ (0.245) ثم بعد الأمان بـ (0.232)، أما كل من بعدي الاعتمادية و الاستجابة فتأثيرهم ضعيف حيث بلغ على التوالي: (0.079) بالنسبة لبعد الاعتمادية و (0.05) لبعد الاستجابة.

من خلال كل ما سبق ذكره فإننا نرفض الفرضية الصفريّة والتي مفادها لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لجودة الخدمة العمومية بأبعادها الخمسة ( الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) على رضا المستفيدين ونقبل الفرضية البديلة لها (H3) والتي مفادها يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لجودة الخدمة العمومية على رضا المستفيد.



كما نرفض الفرضيات الفرعية التالية:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** والتي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لبعد الملموسية على رضا المستفيد ونقبل الفرضية البديلة لها والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لبعد الملموسية على رضا المستفيد.
- **الفرضية الفرعية الرابعة:** والتي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لبعد الأمان على رضا المستفيد ونقبل الفرضية البديلة والتي لها تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لبعد الأمان على رضا المستفيد.
- **الفرضية الفرعية الخامسة:** والتي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لبعد التعاطف على رضا المستفيد ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لبعد التعاطف على رضا المستفيد.

في مقابل ذلك نقبل الفرضيتين الفرعيتين التاليتين:

- **الفرضية الفرعية الثانية:** والتي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لبعد الاعتمادية على رضا المستفيد.
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** والتي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لبعد سرعة الاستجابة على رضا المستفيد.

اختبار الفرضية الرابعة (H04): والتي مفادها لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمة العمومية المقدمة لهم ببلدية ميله تعزى لمتغيري (الجنس، مكان الإقامة) والتي تجيبنا عن التساؤل التالي: (هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمة العمومية المقدمة لهم ببلدية ميله تعزى لمتغيري الجنس، مكان الإقامة؟).

وكخطوة أولى لاختبار هذه الفرضية قمنا بدمج الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة في متغير واحد وهو الجودة الكلية للخدمة والذي نرسم له اختصاراً بـ (OSQ)، وبعد تطبيق اختبار (Independent- samples t Test) تحصلنا على النتائج المبينة في الجدولين رقم (27) و (28).

الجدول رقم (27): اختبار (Independent- samples t Test) لمتغير الجنس.

الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T) المحسوبة	درجة الحرية	Sig
ذكر	239	3.66	1	1.651	406	0.099
أنثى	169	3.49	0.99			

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

الجدول رقم (28): اختبار (Independent- samples t Test) لمتغير مكان الإقامة.

الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T) المحسوبة	درجة الحرية	Sig
بلدية ميله	360	3.59	1.02	-0.199	406	0.843
خارج بلدية ميله	48	3.62	0.88			

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من خلال قراءة نتائج الجدول رقم (27) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لفئة الذكور يقدر بـ (3.66) بانحراف معياري قدره (1) وهو قريب جداً من المتوسط الحسابي للإناث المقدّر بـ (3.49) بانحراف معياري قدره (0.99) وهذا معناه أن إجابات كلا الجنسين متقاربة، وما يؤكد ذلك هو قيمة (T) المحسوبة والمقدّرة بـ (1.651) وهي غير دالة إحصائياً عند درجات الحرية (406) ومستوى الدلالة المعتمد من قبلنا (0.05) بمستوى دلالة

(Sig=0.099)، وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في تقييم المستفيدين لجودة الخدمة العمومية المقدمة لهم ببلدية ميله تعزى لمتغير الجنس.

وبالرجوع إلى نتائج الجدول رقم (28) نلاحظ أن المتوسط الحسابي للمستفيدين المقيمين داخل بلدية ميله يقدر بـ (3.59) بانحراف معياري قدره (1.02) وهو قريب جدا من المتوسط الحسابي للمستفيدين المقيمين خارج بلدية ميله والمقدر بـ (3.62) بانحراف معياري قدره (0.88)، وهذا معناه أن إجابات كلا الجنسين متقاربة، وما يؤكد ذلك هو قيمة (T) المحسوبة والمقدرة بـ (-0.199) وهي غير دالة إحصائيا عند درجات الحرية (406) ومستوى الدلالة المعتمد من قبلنا (0.05) بمستوى دلالة (Sig=0.843)، وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم المستفيدين لجودة الخدمة العمومية المقدمة لهم في بلدية ميله تعزى لمتغير الجنس، وعلى ضوء ما سبق نقبل الفرضية الصفرية (H04) ونرفض الفرضية البديلة لها (H04).

**اختبار الفرضية الخامسة (H05):** والتي مفادها لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى رضا المستفيدين عن جودة الخدمة العمومية المقدمة لهم ببلدية ميله تعزى لمتغيري (الجنس، مكان الإقامة) والتي تجيبنا عن التساؤل الفرعي (هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى رضا المستفيدين عن جودة الخدمة العمومية المقدمة لهم ببلدية ميله تعزى لمتغيري الجنس، مكان الإقامة؟).

وكخطوة أولى لاختبار هذه الفرضية قمنا بدمج عبارتي الرضا في متغير واحد وهو الرضا الكلي والذي نرمز له بـ (OCS)، وبعد تطبيق اختبار (Independent- samples t Test) تحصلنا على النتائج المبينة في الجدولين رقم (29) و (30).

**الجدول رقم (29): اختبار (Independent- samples t Test) لمتغير الجنس.**

الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T) المحسوبة	درجة الحرية	Sig
ذكر	239	3.61	1.62	0.979	406	0.328
أنثى	169	3.45	1.68			

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

الجدول رقم (30): اختبار (Independent- samples t Test) لمتغير مكان الإقامة.

الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T) المحسوبة	درجة الحرية	Sig
بلدية ميلا	360	3.53	1.65	<b>-0.578</b>	406	<b>0.564</b>
خارج بلدية ميلا	48	3.67	1.61			

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من خلال قراءة نتائج الجدول رقم (29) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لفئة الذكور يقدر بـ (3.61) بانحراف معياري قدره (1.62) وهو قريب جدا من المتوسط الحسابي للإناث المقدّر بـ (3.45) بانحراف معياري قدره (1.68)، وهذا معناه أن إجابات كلا الجنسين متقاربة، وما يؤكد ذلك هو قيمة (T) المحسوبة والمقدرة بـ (0.979) وهي غير دالة إحصائيا عند درجات الحرية (406) ومستوى الدلالة المعتمد من قبلنا (0.05) بمستوى دلالة (Sig=0.328)، وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في رضا المستفيدين عن جودة الخدمة العمومية المقدمة لهم في بلدية ميلا تعزى لمتغير الجنس.

ومن خلال قراءة نتائج الجدول رقم (30) أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي للمستفيدين المقيمين داخل بلدية ميلا يقدر بـ (3.53) بانحراف معياري قدره (1.65) وهو قريب جدا من المتوسط الحسابي للمستفيدين المقيمين خارج بلدية ميلا والمقدّر بـ (3.67) بانحراف معياري قدره (1.61)، وهذا معناه أن إجابات كلا الجنسين متقاربة، وما يؤكد ذلك هو قيمة (T) المحسوبة والمقدرة بـ (-0.578) وهي غير دالة إحصائيا عند درجات الحرية (406) ومستوى الدلالة المعتمد من قبلنا (0.05) بمستوى دلالة (Sig=0.564)، وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في رضا المستفيدين عن جودة الخدمة العمومية المقدمة لهم في بلدية ميلا تعزى لمتغير الإقامة، وعلى ضوء ما سبق نقبل الفرضية الصفرية (H05) ونرفض الفرضية البديلة لها (H05).

## 5. النتائج والتوصيات

## 1.5 النتائج

بعد تحليل نتائج الدراسة واختبار فرضياتها توصلت هذه الأخيرة إلى النتائج التالية:

1. كشفت الدراسة بأن مستوى جودة الخدمة العمومية التي تقدمها بلدية ميلة موضوع دراستنا كانت منخفضة وهذا ما تبين من خلال التقييم السلبي لجميع أبعادها من قبل المستفيدين.
2. أشارت نتائج إلى الرضا السلبي للمستفيدين عن جودة الخدمة العمومية المقدمة لهم من قبل بلدية ميلة.
3. أكدت معادلة الانحدار المتعدد وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكل من بعد الملموسية والأمان والتعاطف على رضا المستفيد، حيث احتل بعد التعاطف المرتبة الأولى من حيث شدة الأثر يليه على التوالي بعد الملموسية والأمان.
4. أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط طردية وقوية بين الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة وبين رضا المستفيد.
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتقييم المستفيدين لجودة الخدمة العمومية يمكن أن تعزى إلى متغيري الجنس و مكان الإقامة.
6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا المستفيدين عن جودة الخدمة المقدمة لهم من قبل بلدية ميلة يمكن أن تعزى إلى متغيري الجنس ومكان الإقامة.

## 2.5 التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكننا تقديم مجموعة من التوصيات على النحو التالي:

1. ضرورة الاهتمام بالجوانب الملموسة خصوصاً العمل على توفير التجهيزات والمعدات الحديثة والعصرية المناسبة لتقديم خدمات ذات جودة عالية، وكذا توفير المرافق والتجهيزات الملائمة قصد توفير الراحة للمستفيدين أثناء عملية تلقيهم الخدمة.
2. الاهتمام أكثر بالعنصر البشري والمتمثل في الموظفين من خلال تدريبهم وتحفيزهم وإجراء دورات تكوينية لهم قصد الرفع من كفاءتهم خصوصاً في تقديم خدمات سريعة وخالية من الأخطاء إضافة إلى تحسين قدرتهم على التواصل مع المستفيدين والاستماع إلى آرائهم وشكاويهم والعمل على حلها بسرعة، إضافة إلى كسب ثقتهم وإشعارهم بالأمان والارتياح.
3. ضرورة سعي البلدية لتحسين مستوى جودة خدماتها من خلال الاهتمام بكافة أبعاد الجودة (الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف) لما لها من أهمية وأثر على رضا المستفيد.
4. القيام ببحوث ودراسات ميدانية قصد إيجاد عوامل ومتغيرات أخرى تؤثر على رضا المستفيدين من خدماتها.
5. أهمية الاستعانة بمقاييس جودة الخدمة بصورة منتظمة، للمساعدة في قياس وتقييم الأبعاد المختلفة لجودة الخدمات قصد معرفة جوانب القوة والعمل على تعزيزها والكشف عن جوانب النقص والعمل على تقويمها.
6. ضرورة تبني البلدية لمفاهيم الجودة كإستراتيجية لتحسين جودة خدماتها وكمدخل رئيسي لتحقيق رضا المستفيدين من خدماتها.

## 6. قائمة المراجع



## المراجع العربية

- أبو العلام، رجاء محمود. (2009). التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام برنامج (SPSS) (الطبعة الثالثة). القاهرة، مصر: دار النشر للجامعات.
- أحطاش، نشيدة. (2017). جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الالكترونية الذكية: تجربة حكومة دبي. مجلة رؤى اقتصادية، 7(12)، 451-467.
- برانيس، عبد القادر. (2014). تسويق الخدمات والخدمات العمومية (الطبعة الأولى). الإسكندرية، مصر: مكتبة الوفاء القانونية.
- برانيس، عبد القادر. (2006). التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية: دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر. (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر.
- بن بوزيان، محمد. وبن سليمان، نجيب. (2012). أثر تطبيق الجودة الشاملة في مرفق إداري عمومي جزائري على تحقيق رضا الزبون وقياسه باستعمال نموذج (SERVQUAL). مجلة الإستراتيجية والتنمية، 2(2)، 111-142.
- بن عبيدة، عبد الحفيظ. (2004). الحالة المدنية وإجراءاتها في التشريع الجزائري (الطبعة الأولى). الجزائر: دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع.
- بوعبد الله، صالح. (2013). نماذج وطرق قياس جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر. (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، الجزائر.
- بوعبد الله، صالح. (2010). قياس أبعاد جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على بريد الجزائر. مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 10(10)، 89-108.
- بوعمامة، العربي. ورقاد، حليلة. (2014). الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية: رهانات ترشيد الخدمة العمومية. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 9 (ديسمبر 2014)، 33-49.
- بوعمر، فتحي. (2016). الجودة المدركة للخدمة ورضا الزبون. مجلة الإبداع، 6(6)، 116-128.
- بولقواس، ليلي. (2018). الإدارة بالقيم كمدخل لدمج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية وتجسيد الجودة. مجلة أبحاث قانونية وسياسية، العدد 3(2018/02/15)، 207-223.
- خثير، محمد. مرايمي، أسماء. (2017). العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة. مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، 3(4)، 31-47.
- الخياط، ماجد محمد. (2010). أساسيات البحوث الكمية والنوعية في العلوم الاجتماعية (الطبعة الأولى). عمان، الأردن: دار الراية للنشر والتوزيع.

الدراركة، مأمون سليمان. (2008). إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء (الطبعة الأولى). عمان: الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع.

درويش، مروان جمعة. (2009). أثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين على رضا المستفيدين: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي. المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، الرياض، السعودية، 1-19.

الدليمي، عصام حسن. وصالح، علي عبد الرحيم. (2014). البحث العلمي أسسه ومناهجه (الطبعة الأولى). عمان، الأردن: دار الرضوان للنشر والتوزيع.

ربيع أمين، أسامة. (2008). التحليل الإحصائي للمتغيرات المتعددة باستخدام برنامج (SPSS). كلية التجارة، جامعة المنوفية، القاهرة، مصر

زعباط، سامي. (2017). دور جودة الخدمة في تحقيق رضا الزبون: دراسة مقارنة، مجلة المالية للأسواق، 3(6)، 361-390.

الصميدعي، محمود جاسم. ويوسف، ردينة عثمان. (2014). تسويق الخدمات (الطبعة الثانية). عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

ضريفي، نادية. (2011). المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية: حالة عقود الامتياز (أطروحة دكتوراه). كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر 1 يوسف بن خدة، الجزائر.

الطائي، حميد. والعلاق، بشير. (2013). تسويق الخدمات (الطبعة الأولى). الطبعة الأولى. عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

عشي، علاء الدين. (2010). مدخل للقانون الإداري (الجزء الثاني). عين مليلة، الجزائر: دار الهدى للطباعة والنشر و التوزيع.

عطية، العربي. (2009). دور الحكومة الالكترونية في تحسين أداء الخدمات العمومية في الجزائر (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

العلاق، بشير. (2009). ثقافة الخدمة (الطبعة الأولى). عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

عليان، ربحي مصطفى. وغنيم، عثمان محمد. (2013). أساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق (الطبعة الخامسة). عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.

قارطي، حورية. ومداوي، إيمان. (2017). دراسة أثر استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري. مجاميع المعرفة، 4(4)، 1-20.

لعمارة، محمد يحيى. (2015). مصلحة الحالة المدنية في الجزائر: المهام والأهمية. مجلة آفاق الفكرية، 1(03)، 112-123.

- 
- مرازقة، عيسى. ومخلوف، سهام. (2017). أهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل. مجلة الاقتصاد الصناعي، 7(1).
- مريزق، عدنان. (2015). التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة (الطبعة الأولى). الجزائر، جسور للنشر والتوزيع.
- المغربي، كامل محمد. (2011). أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية (الطبعة الرابعة). عمان، الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- مهدي، مراد. ويحياوي، نصيرة. (2017). الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتفعيل جودة الخدمة العمومية: دراسة حالة بريد الجزائر. مجلة الأفاق للدراسات الاقتصادية، 3(1)، 260-273.
- هلسه، محمد أحمد. و عبد القادر، حسين. (2015). قياس رضا متلقي الخدمة في مراكز خدمات الجمهور في البلديات الفلسطينية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، 1(35)، 223-256.
- ودان، بوعبد الله. ومركان، محمد البشير. (2015). البوابة الالكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الإدارة الالكترونية. مجلة المالية والأسواق، 2(3)، 95-120.

- Barbara, R. L. & Vincent, W. M. (1990). "Defining and Measuring the Quality of Customer Service". *Marketing Intelligence & Planning*, 8(6), 11 – 17.
- Cronin, J.J. & Taylor, S.A. (2000). "Assessing the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments". *Journal of Retailing*, 76(2), 193-218.
- Cronin, J.J. & Taylor, S.A. (1994). "SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality". *Journal of Marketing*, 58(01), 31-125.
- Cronin, J.J. & Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: a re-examination and extension. *Journal of Marketing*, 6(7), 55-68.
- Dam, T.T. (2016). The public administration's service quality, transparency and citizen satisfaction: A study in Ho Chi Minh City (master's thesis). School of Management, University of Tampere, Tampere, Finland.
- Gilmore, A. (2003). *Services Marketing and management* (1st ed. ). London: SAGE Publications Ltd.
- Grönroos, C. (2008). "Service logic revisited: who creates value? And who co-creates?" *European Business Review*, 20(4), 298-314.
- Grönroos, C. (1984). "A Service Quality Model and Its Marketing Implications". *European journal of Marketing*, 18(4), 37-40.
- Hang Nga, P. D. (2016). Determinants of Citizen's Satisfaction to the Quality of Public Administrative Services: A case Study of One-stop-shop Model at District Level in Vietnam (master's thesis). Graduate School of Public Administration, Seoul National University, Seoul, South Korea.
- Hoffman, K.D. & Bateson, J. E. G. (2008). *Service Marketing: concepts, Strategies & cases* (4<sup>th</sup> ed. ) OH, USA: South-Western Cengage Learning.
- Janssens, W. Wijnen, K. De Pelsmacker, P. & Van Kenhove, P. (2008). *Marketing research with SPSS*. UK: Pearson Education Limited.
- Kothari, C. R. (1990). *Research methodology: Methods and techniques* (2<sup>nd</sup> ed.). Jaipur, India: New age international publishers.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2016). *Principles of marketing*. The (16th ed. ). UK: Pearson Education Limited.

- 
- Kotler, P. and Keller, K.L. (2012). *Marketing Management* (14th ed. ). NJ, USA: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2011). *Principles of marketing* (14<sup>th</sup> ed. ). New York, USA: Pearson Prentice Hall.
- Lovelock, C., Wirtz, J., Lapert, D. & Munos, A. (2011) *Marketing des services* (7<sup>th</sup> ed. ). Montreuil, French: Pearson French.
- Lovelock, C. & Wirtz, J. (1999) *Principal of Services Marketing and management* (1<sup>st</sup> ed. ). New York, USA: Pearson Prentice-Hall.
- Mokhlis, S., Aleesa, Y. & Mamat, I. (2011). "Municipal Service Quality and Citizen Satisfaction in Southern Thailand". *Journal of Public Administration and Governance*, 1(1), 122-137.
- Oliver, R. L. (2015). *Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer* (2<sup>nd</sup> ed. ). New York , USA: Routledge..
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988) "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing*, 64 (1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research". *Journal of Marketing* 49 (1), 41–50.
- Perry, J. L. & Hondeghe, A. (2008) *Motivation in public Management: The call of public service* (1<sup>st</sup> ed. ). New York: Oxford University Press.
- Rodríguez, P. G. & Burguete, J. L. V. Vaughan, R. Edwards, J. (2009). "The Transformation of Municipal Services: towards Quality in the Public Sector". *Theoretical and Applied Economics*, 2 (531), 03-16.
- Sachdev, S. B. & Verma, H. V. (2004). "Relative importance of service quality dimensions: a Multisectoral study". *Journal of Services Research*, 4(1), 93-116.
- Sá, P. M. & Sintra, O. (2008). "Assessing service quality in a municipality: A study based on the perceptions of citizens and frontline employees". *Proceedings of the 11th Toulon-Verona Conference*, Verona, Italy, 17-18.
- Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing Service Quality*, 11(6), 380-388.
- Yin, Robert. K. (2003). *Case Study Research: Design and Methods*. 3rd edition, Applied Social Research Methods Series, Vol.5.

---

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1990). Delivering Quality Service. New York: The Free Press.

## النصوص التشريعية

القانون رقم: 08-14 المؤرخ في: 20 أوت 2014 المعدل والمتمم للأمر رقم: 20-70 المؤرخ في: 19 فيفري 1970 المتضمن قانون الحالة المدنية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 49، المؤرخة في: 20 أوت 2014، ص 3-6.

القانون رقم: 10-11 المؤرخ في: 22 جوان 2011 المتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 39، المؤرخة في: 03 جويلية 2011، ص 4-28.

الأمر رقم: 20-70 المؤرخ في: 19 فيفري 1970، المتضمن قانون الحالة المدنية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 21. المؤرخة في 28 فيفري 1970، ص 274-286.

مرسوم تنفيذي 14-75 المؤرخ في 17 فيفري 2014، يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 11، المؤرخة في: 26 فيفري 2014، ص 6.

## المواقع الالكترونية

GeoNames.org. (2018). seat of a first-order administrative division. Retrieved 15 April 2018, from <http://www.geonames.org/2487452/mila.html>

ONS.dz (2018). Population RGPH2008. Retrieved 15 April 2018 from [http://www.ons.dz/IMG/pdf/pop3\\_national.pdf](http://www.ons.dz/IMG/pdf/pop3_national.pdf)

## 7. قائمة الملاحق



## الملحق رقم (01): الاستبانة الورقية

استبيان حول أثر جودة الخدمة العمومية التي تقدمها بلدية ميله على رضا المستفيد

تحية طيبة وبعد،

في إطار إعداد مذكرة التخرج استكمالا لدراستنا لنيل شهادة الماستر تخصص تسويق الخدمات تحت إشراف الأستاذ "عيشي عبد العالي"، يشرفنا نحن الطالبين فر عيشي لخضر وقر عيشي محمد " أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يهدف إلى قياس جودة الخدمة العمومية التي تقدمها بلدية ميله ومدى تأثيرها على رضا المستفيد راجين منكم الإجابة بكل مصداقية عن الأسئلة التي يتضمنها، كما نعلمكم بأن المعلومات التي سوف تجمع لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. وشكرا جزيلًا مسبقًا.

المحور الأول: أبعاد النموذج

أرجو أن توضحوا بعلامة (X) في الخانة المناسبة:

العبارة	غير موافق تماما	غير موافق	موافق بعض الشيء	موافق	موافق تماما
<b>بعد الملموسية</b>					
1- بلدية ميله تتوفر على تجهيزات حديثة	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2- تجهيزات الراحة بقاعة الانتظار ملائمة	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3- مظهر موظفي البلدية أنيق	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4- الإشارات المرئية المرتبطة بخدمات البلدية ملائمة	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>بعد الاعتمادية</b>					
5- عندما يعدك موظفو البلدية بفعل شيء فإنهم يقومون به	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6- عندما تواجهك مشكلة، يبدي موظفو البلدية اهتماما صادقا في حلها	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7- يؤدي موظفو البلدية الخدمة بشكل صحيح من المرة الأولى	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8- يقدم موظفو البلدية الخدمة حسب الأجل التي تم الوعد بها (في الوقت المحدد)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9- تحتفظ البلدية بسجلات خالية من الأخطاء (خلو الأرشيف وخدمات التسجيل من الأخطاء)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>بعد سرعة الاستجابة</b>					
10- يخبرك موظفو البلدية بدقة عن موعد تقديم الخدمة	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11- يقدم موظفو البلدية خدمات فورية لك	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12- لموظفي البلدية رغبة دائمة في مساعدتك	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13- موظفو البلدية لا ينشغلون أبدا عن الرد على طلباتك	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>بعد الأمان</b>					
14- سلوك موظفي البلدية يشعرك بالثقة	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15- تشعر بالأمان في تعاملاتك مع موظفي البلدية	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16- يتحلى موظفو البلدية في تعاملهم معك بالادب واللباقة باستمرار	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17- لدى موظفي البلدية المعارف الكافية للإجابة عن أسئلتك واستفساراتك	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>بعد التعاطف</b>					
18- يحيطك موظفو البلدية باهتمام فردي (بغض النظر عن مكانتك الاجتماعية)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19- أوقات عمل البلدية مناسبة لك	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20- يتعامل موظفو البلدية بصورة تعزز من قيمتك	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21- يضع موظفي البلدية مصلحتك نصب أعينهم	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22- يتفهم موظفو البلدية احتياجاتك بشكل محدد	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>بعد الرضا</b>					
23- بشكل عام، الخدمات التي تقدمها بلدية ميله ذات جودة	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24- بشكل عام، أنت راض عن الخدمات التي تقدمها بلدية ميله	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

المحور الثاني: أسئلة شخصية

أرجو أن توضحوا بعلامة (X) في الخانة المناسبة:

• الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

• العمر: 20 سنة فأقل ☐ من 21-30 ☐ من 31-40 ☐ 41 سنة فأكثر ☐

• المستوى التعليمي: دراسات أولية ☐ دراسات ثانوية ☐ دراسات عليا ☐

• الحالة الاجتماعية: أعزب ☐ متزوج (ة) ☐ أخرى ☐

• الوظيفة: موظف ☐ عامل حر ☐ بدون عمل ☐ متقاعد ☐ أخرى ☐

• مكان الإقامة: بلدية ميله ☐ خارج بلدية ميله ☐

• المصلحة التي تحصلت منها على الخدمة: المصلحة البيومترية ☐ مصلحة الحالة المدنية ☐

## الملحق رقم (02): طلب تسهيل مهمة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
République Algérienne Démocratique et Populaire  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Centre Universitaire  
Abde Ihafid boussouf Mila

Institut des sciences économiques, commerciales  
et sciences de gestion



www.centre-univ-mila.dz

المركز الجامعي  
عبد الحفيظ بوالصوف ميلة

معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

ميلة في: 2018/03/14  
إلى السيد(ة): .....  
المستبدية.....

### الموضوع: طلب إجراء تربص ميداني

تحية طيبة وبعد ...

في إطار ربط المعرفة النظرية بالجانب التطبيقي يشرفنا أن نطلب من سيادتكم الموافقة على إجراء

التربص بمؤسستكم للطلبة:

الاسم واللقب: .....  
المسجل تحت رقم: D06/13/035

الاسم واللقب: .....  
المسجل تحت رقم: D06/17/018

شعبة: ماستر .....  
تخصص: .....  
خلال السنة الدراسية: 2018/2017.

عنوان الموضوع: .....  
.....

مكان التربص: .....  
.....

مدة التربص: .....  
.....

نشكركم سيدي على حسن تعاونكم، تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

المؤسسة المستفيدة  
المؤسسة المستفيدة  
المؤسسة المستفيدة

المؤسسة الأصلية

الأستاذ المشرف

أ. فتيحي عبد العالي

.....

Centre Universitaire Abde Ihafid boussouf Mila

✉ B.P 26 RP Mila 43000 Algérie

☎ (213) 031 57 01 23-24

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة

✉ 4300 الجزائر 0 ميلة RP ص.ب رقم 26.

☎ (213) 24 031 57 01 23-

الملحق (03): قائمة الرموز والاختصارات.

الرمز	الصيغة بالانجليزية	الصيغة بالعربية
Servperf	Service performance	أداء الخدمة
Servqual	Service quality	جودة الخدمة
TAN	Tangibility	الملموسية
RLB	Reliability	الاعتمادية
RES	Responsiveness	سرعة الاستجابة
ASS	Assurance	الأمان
EMP	Empathy	التعاطف
OSQ	Overall service quality	جودة الخدمة الإجمالية
OCS	Overall customer satisfaction	الرضا الإجمالي

الملحق رقم (04): مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS)

01- معاملات كرونباخ ألفا

Reliability Statistics		Reliability Statistics		Reliability Statistics		Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
.604	4	.719	5	.707	4	.808	4	.742	5
								.816	2
								.910	24

02- التكرارات والنسب المئوية لخصائص عينة الدراسة

Gender				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	MALE	239	58.6	58.6
	FEMALE	169	41.4	100.0
	Total	408	100.0	

Age				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	-20	39	9.6	9.6
	21-30	248	60.8	70.3
	31-40	76	18.6	89.0
	+41	45	11.0	100.0
	Total	408	100.0	

Social				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	SINGL	275	67.4	67.4
	MARIED	128	31.4	98.8
	OTHER	5	1.2	100.0
	Total	408	100.0	

Educational Level				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	STDI	49	12.0	12.0
	STDM	134	32.8	44.9
	STDS	225	55.1	100.0
	Total	408	100.0	



Work					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	WORKER	159	39.0	39.0	39.0
	FREEWORKER	69	16.9	16.9	55.9
	NONW	97	23.8	23.8	79.7
	RETRAITE	17	4.2	4.2	83.8
	OTHER	66	16.2	16.2	100.0
	Total	408	100.0	100.0	

Position					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MMILA	360	88.2	88.2	88.2
	MOTHER	48	11.8	11.8	100.0
	Total	408	100.0	100.0	

DESK					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BIO	61	15.0	15.0	15.0
	ETATCIV	303	74.3	74.3	89.2
	BIO+ECIV	44	10.8	10.8	100.0
	Total	408	100.0	100.0	

### 03- المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لعبارات الاستبانة.

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
TAN 1	408	3,2157	1,80840
TAN 2	408	2,9069	1,75982
TAN 3	408	3,7108	1,77054
TAN 4	408	4,8505	1,80218
RLB 1	408	3,5662	1,91734
RLB 2	408	3,1397	1,81519
RLB 3	408	3,8088	1,77969
RLB 4	408	3,6275	1,82622
RLB 5	408	3,6373	1,83222
RES 1	408	3,2623	1,79334
RES 2	408	3,3309	1,72589
RES 3	408	3,3971	1,74102
RES 4	408	3,1789	1,74824
ASS 1	408	3,3333	1,87356
ASS 2	408	3,7500	1,76959
ASS 3	408	3,8284	1,78995
ASS 4	408	3,9926	1,81921
EMP 1	408	3,0956	1,83955
EMP 2	408	5,0956	1,71657
EMP 3	408	3,4975	1,73134
EMP 4	408	3,2010	1,68642
EMP 5	408	3,8113	1,84702
SAT1	408	3,4975	1,72992
SAT2	408	3,5980	1,85869
Valid N (listwise)	408		

04- المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لأبعاد نموذج الدراسة.

Statistics						
	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	OCS
N Valid	408	408	408	408	408	408
N Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	3.6710	3.5559	3.2923	3.7261	3.7402	3.5478
Std. Deviation	1.20720	1.25908	1.27808	1.44522	1.23859	1.64982

05- اختبار (One-Sample Test) لبعء الملموسية.

One-Sample Test						
	Test Value = 4					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
TAN 1	-8.760	407	.000	-.78431	-.9603	-.6083
TAN 2	-12.547	407	.000	-1.09314	-1.2644	-.9219
TAN 3	-3.299	407	.001	-.28922	-.4615	-.1169
TAN 4	9.532	407	.000	.85049	.6751	1.0259

06- اختبار (One-Sample Test) لبعء الاعتمادية.

One-Sample Test						
	Test Value = 4					
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
RLB 1	-4.570	407	.000	-.43382	-.6204	-.2472
RLB 2	-9.573	407	.000	-.86029	-1.0370	-.6836
RLB 3	-2.170	407	.031	-.19118	-.3644	-.0180
RLB 4	-4.121	407	.000	-.37255	-.5503	-.1948
RLB 5	-3.999	407	.000	-.36275	-.5411	-.1844

07- اختبار (One-Sample Test) لبعء سرعة الاستجابة.

One-Sample Test						
	Test Value = 4					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
RES 1	-8.309	407	.000	-.73775	-.9123	-.5632
RES 2	-7.831	407	.000	-.66912	-.8371	-.5012
RES 3	-6.995	407	.000	-.60294	-.7724	-.4335
RES 4	-9.487	407	.000	-.82108	-.9912	-.6509

08- اختبار (One-Sample Test) لبعد الأمان.

One-Sample Test						
	Test Value = 4					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
ASS 1	-7.187	407	.000	-.66667	-.8490	-.4843
ASS 2	-2.854	407	.005	-.25000	-.4222	-.0778
ASS 3	-1.936	407	.054	-.17157	-.3458	.0026
ASS 4	-.082	407	.935	-.00735	-.1844	.1697

09- اختبار (One-Sample Test) لبعد التعاطف.

One-Sample Test						
	Test Value = 4					
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
EMP 1	-9.931	407	.000	-.90441	-1.0834	-.7254
EMP 2	12.892	407	.000	1.09559	.9285	1.2626
EMP 3	-5.862	407	.000	-.50245	-.6709	-.3340
EMP 4	-9.570	407	.000	-.79902	-.9631	-.6349
EMP 5	-2.064	407	.040	-.18873	-.3685	-.0090

10- اختبار (One-Sample Test) للأبعاد الخمسة لجودة الخدمة.

One-Sample Test						
	Test Value = 4					
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Tangibles	-5.506	407	.000	-.32904	-.4465	-.2116
Reliability	-7.125	407	.000	-.44412	-.5667	-.3216
Responsiveness	-11.185	407	.000	-.70772	-.8321	-.5833
Assurance	-3.828	407	.000	-.27390	-.4145	-.1332
Empathy	-4.237	407	.000	-.25980	-.3803	-.1393
OCS	-5.536	407	.000	-.45221	-.6128	-.2916

11- اختبار (One-Sample Test) لبعد الرضا.

One-Sample Test						
	Test Value = 4					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
OCS	-5.536	407	.000	-.45221	-.6128	-.2916

## 12- مصفوفة الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

		Correlations					
		Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	OCS
Tangibles	Pearson Correlation	1	.443**	.450**	.434**	.396**	.527**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	408	408	408	408	408	408
Reliability	Pearson Correlation	.443**	1	.571**	.542**	.504**	.500**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	408	408	408	408	408	408
Responsiveness	Pearson Correlation	.450**	.571**	1	.546**	.557**	.507**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	408	408	408	408	408	408
Assurance	Pearson Correlation	.434**	.542**	.546**	1	.659**	.615**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	408	408	408	408	408	408
Empathy	Pearson Correlation	.396**	.504**	.557**	.659**	1	.632**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	408	408	408	408	408	408
OCS	Pearson Correlation	.527**	.500**	.507**	.615**	.632**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	408	408	408	408	408	408

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

## 13- اختبار (Independent Samples Test) لمعرفة الفروق في تقييم المستفيدين لجودة الخدمة العمومية المقدمة لهم ببلدية ميله والتي تعزى لمتغير الجنس.

Group Statistics					
	Gender	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
OSQ	MALE	239	3.6660	1.00667	.06512
	FEMALE	169	3.4996	.99753	.07673

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
OSQ	Equal variances assumed	.150	.699	1.651	406	.099	.16644	.10080	-.03171	.36459
	Equal variances not assumed			1.654	363.881	.099	.16644	.10064	-.03147	.36435



14- اختبار (Independent Samples Test) لمعرفة الفروق في تقييم المستخدمين لجودة الخدمة العمومية المقدمة لهم ببلدية ميله والتي تعزى لمتغير مكن الإقامة.

Group Statistics					
	Position	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
OSQ	MMILA	360	3.5935	1.02115	.05382
	MOTHER	48	3.6242	.88383	.12757

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
OSQ	Equal variances assumed	.469	.494	-.199	406	.843	-.03069	.15461	-.33464	.27325
	Equal variances not assumed			-.222	64.950	.825	-.03069	.13846	-.30722	.24583

15- اختبار (Independent Samples Test) لمعرفة الفروق في مستوى رضا المستخدمين عن جودة الخدمة العمومية المقدمة لهم ببلدية ميله والتي تعزى لمتغير الجنس.

Group Statistics					
	Gender	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
OCS	MALE	239	3.6151	1.62450	.10508
	FEMALE	169	3.4527	1.68523	.12963

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
OCS	Equal variances assumed	.175	.676	.979	406	.328	.16240	.16582	-.16358	.48838
	Equal variances not assumed			.973	353.558	.331	.16240	.16687	-.16579	.49059

16- اختبار (Independent Samples Test) لمعرفة الفروق في مستوى رضا المستفيدين عن جودة الخدمة العمومية المقدمة لهم ببلدية  
 ميله والتي تعزى لمتغير مكان الإقامة.

Group Statistics					
	Position	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Overall Satisfaction	MMILA	360	3.5306	1.65572	.08726
	MOTHER	48	3.6771	1.61604	.23326

Independent Samples Test									
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference
									Lower Upper
OCS	Equal variances assumed	.091	.763	-.578	406	.564	-.14653	.25372	-.64529 .35224
	Equal variances not assumed			-.588	60.921	.558	-.14653	.24904	-.64454 .35148