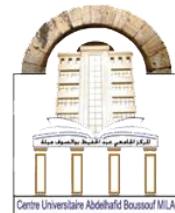




الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المراكز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة



معهد العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية والتجارية

المرجع : 2018/.....

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير و العلوم التجارية

فرع: العلوم التجارية

التخصص: تسويق الخدمات

## مذكرة بعنوان:

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

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

إشراف الأستاذ (ة):

◀ غيشي عبد العالي

إعداد الطلبة:

◀ فرعichi لخضر

◀ فرعichi محمد

## لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	المراكز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	بلحاج طارق
مناقشة	المراكز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	ليبض ليندة
مشرقا ومقررا	المراكز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	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 ميلة من وجهة نظر المستفيدين منها وقياس مدى تأثيرها على رضاهم، وذلك باستخدام مقياس servperf (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 الملموسة والأمان والتعاطف على رضا المستفيدين، كما كشفت الدراسة عن التقييم السلبي لل المستفيدين 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

مصداقاً لقوله صلى الله عليه وسلم: "من لم يشكر الناس لم يشكر الله"، نتقدم بالشكر والتقدير للأستاذ غيشي عبد العالى الذى تفضل مشكوراً 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.

## الإهادء

مصداقاً لقوله تعالى: " وَأَخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الْذُلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَنِي صَغِيرًا ".

آلية (24)، سورة الإسراء.

نهدي ثمرة هذا العمل المتواضع إلى من أحاطنا بالرعاية والعناية، وسهرنا على راحتنا طفلاً ورجالاً، إلى والدينا العزيزين.

## قائمة المحتويات

أ	.....	الملخص
ب	.....	شكر وتقدير
ت	.....	الإهداء
ث	.....	قائمة المحتويات
خ	.....	قائمة الجداول
ذ	.....	قائمة الأشكال
ر	.....	قائمة الملحق
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 الدراسة
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. خصائص الخدمة.....
20	..... 3. مفهوم الخدمة العمومية.....
21	..... 4. أنواع الخدمات 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 مقاربة البحث.....
40	..... 3.3 إستراتيجية البحث.....
41	..... 4.3 طريقة جمع البيانات.....
42	..... 5.3 مجتمع وعينة الدراسة.....
42	..... 6.3 أداة

---

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

## قائمة الجداول

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

---

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

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

---

## قائمة الملاحق

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

# 1. فصل تمہیدی

## 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 تحديداً 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 ذات جودة عالية من أجل الحفاظ على رضا المواطنين (Mokhlis, Aleesa & Mamat, 2011, p.123).

إن توفير خدمات ممتازة ذات جودة عالية ليس بالأمر السهل فهو يتطلب من المنظمات الحكومية والبلديات تحديداً انتهاج الطرق الصحيحة والسليمة لتحقيق ذلك من خلال توفير الموارد المالية والبشرية، وكذا امتلاك التكنولوجيا المناسبة، والاهتمام من كل هذا هو تبني المنظمة لمفاهيم 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 تنبذ 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 وأن نجاحها يتوقف على تحقيق رضاهم (هلسة وعبد القادر، 2015، ص236).

نسعي من خلال دراستنا إلى تسلیط 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 تسلیط 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 المتتبعة 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 الاقتصر 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 المستفيدين: 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 الملموسة، بينما بعد التعاطف هو أسوأ المحددات.
- وجود علاقة إيجابية 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 متقني الخدمة في مراكز خدمات الجمهور في البلديات الفلسطينية: هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى رضا متقني 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 كأدلة لجمع البيانات حيث تم توزيع (250) منها على عينة عشوائية من

متلقي الخدمة في مراكز خدمات الجمهور في كل من بلديات (نابلس، البيرة، الرام، بيت ساحور، حلحول) ليتم معالجتها لاحقاً 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 والموظفيين 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 البيومترى: 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 البيومترى بأبعادها الخمسة (الملموسة، 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 الاستبيانات 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 والملموسة والتعاطف لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومترى.
- وجود علاقة طردية ضعيفة بين استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الجماعات المحلية وكل من بعدي الاعتمادية والأمان.

## 2.2.1 الدراسات الأجنبية

دراسة (Assessing service quality in a municipality: A study based on ) (Sá & Sintra, 2008) بعنوان: (the perceptions of citizens and frontline employees 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 الملة مما يسهل من عملية استقصاء اتجاهات المستجيبين، 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 الملمسية هو الأكثر تأثيراً على رضا المستفيدين وكذا موظفي الخطوط الأمامية، بينما بعد الأمان هو الأقل تأثيراً على رضاهم.
- تصورات و ادراكات المستفيدين لجودة الخدمة أعلى بشكل عام مقارنة بتصورات و ادراكات موظفي الخطوط الأمامية.

دراسة (The Transformation of Municipal Services: towards Quality in the Public Sector (Rodriguez, Burguete, Vaughan, Edwards, 2009) بعنوان: (Municipal Services: towards Quality in the Public Sector (جودة الخدمة المدركة، الرضا، مصداقية المنظمة) من وجهة نظر المواطنين، استخدمت المقابلة الشخصية جنباً إلى جنب مع الاستبانة كأداة لجمع البيانات، أين تم إجراء (400) مقابلة شخصية عبر (76) إدارة محلية حكومية في منطقتين (Castilla y León) باسبانيا 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 (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 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 أراء (200) مستجوب، تم اعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات، ليتم معالجة هذه الأخيرة لاحقاً عن طريق البرنامج الإحصائي (SPSS) حيث خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- هناك أربعة أبعاد تؤثر على رضا المواطنين وهي: الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف.
- أقوى بعد تأثيراً 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 اقتصرت 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 لاحقاً 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 خصوصاً في خدمة استصدار شهادة حق استخدام الأرض.

- 
- عامل سهولة الوصول ليس له اثر مهم على رضا المواطنين وبالتالي فهو ليس عاملًا محدداً هاماً 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 وخصوصاً 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 (هلسه و عبد القادر، 2015) التي لم تعتمد على أي مقياس.

يلاحظ من دراسة (قارطي ومداوي، 2017) أنها طبقت على خدمة استخراج جواز السفر البيومترى 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 الملحوظة ليس له تأثير على رضا المواطنين، خلصت دراسة كل من (درويش، 2009) ودراسة (Sá & Sintra, 2008) إلى أن بعد الملحوظة هو الأكثر تأثيراً 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 ميلة من وجهة نظر المستفيدين منها لغرض الكشف عن جوانب القوة والضعف فيها والعمل على تطويرها هو الضامن الرئيسي للارتفاع بمستواها وكسب رضا المستفيدين منها ومن هنا يأتي التساؤل الرئيسي التالي:

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

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

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

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

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

يتفرع عن هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الجزئية:

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

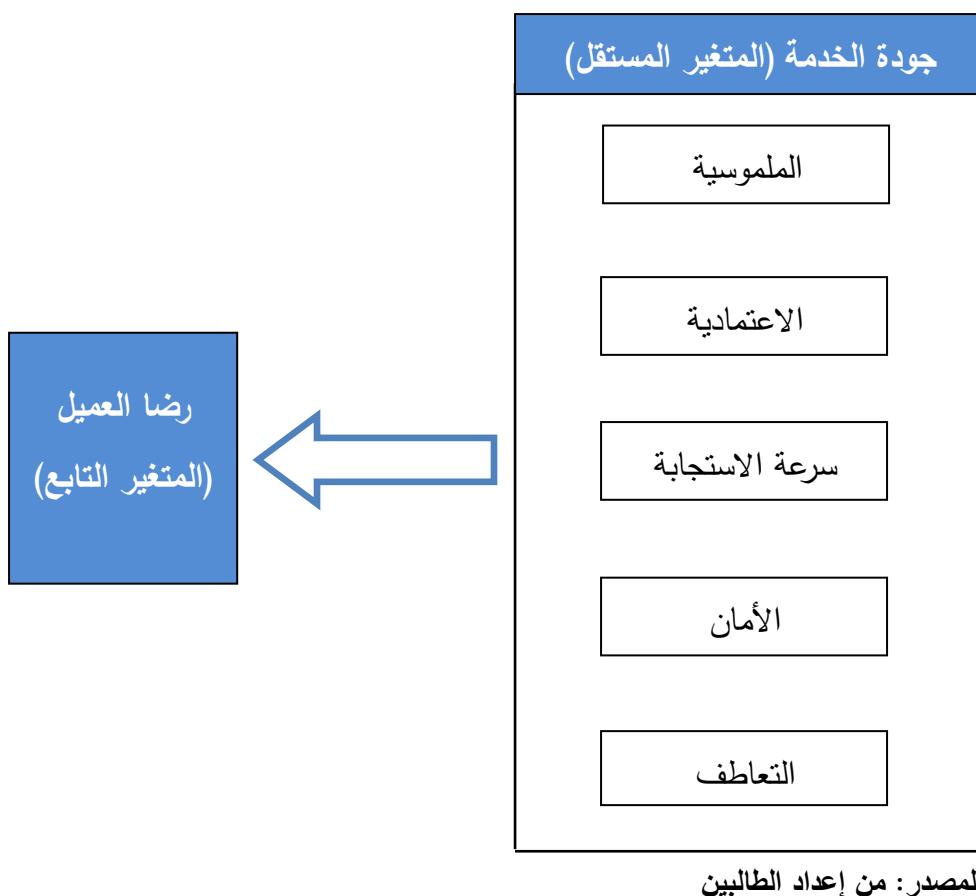
**الفرضية الرابعة (H04):** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمة العمومية المقدمة لهم ببلدية ميلة لمتغيري (الجنس، مكان الإقامة).

**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 (الملموسيّة، الاعتماديّة، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف) المتغير المستقل، في حين مثل رضا العميل المتغير التابع.

الشكل رقم (01): النموذج المقترن للدراسة.



## **6.1 أسباب اختيار الموضوع**

تكمّن أهم مبررات اختيارنا لموضوع البحث في النقاط التالية:

- وقوع موضوع الدراسة ضمن التخصص الأكاديمي للطلابين.
- 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، لأنّه 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 الطالبين 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 تتبع 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 ميلة من وجهة نظر المستفيدين منها.
- التعرف على مدى رضا المستفيدين عن جودة الخدمات العمومية المقدمة لهم من طرف بلدية ميلة.
- قياس واختبار أثر جودة الخدمة العمومية التي تقدمها بلدية ميلة على رضا المستفيدين قصد معرفة أهم الأبعاد تأثيراً على رضاهم.
- الكشف عن الفروق في تقييم المستفيدين لجودة الخدمة العمومية المقدمة لهم ببلدية ميلة تعزى لمتغيري الجنس ومكان الإقامة.
- الكشف عن الفروق في مستوى رضا المستفيدين عن جودة الخدمة العمومية المقدمة لهم ببلدية ميلة 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 مقاييس بأبعاد الخمسة (الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف).
- **الحدود المكانية:** على مستوى مقر بلدية ميلة وبالتحديد في مصلحة الحالة المدنية والمصلحة البيومترية.
- **الحدود الزمانية:** تمت الدراسة بشقيها النظري والميداني خلال السنة الدراسية 2017/2018.
- **الحدود البشرية:** اقتصرت 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 المستجيبين خصوصاً فئة كبار السن مما حال دون استقصاء أرائهم.

- 
- اللامبالاة وعدم جدية بعض المستجيبين 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 وإدراكيهم للطريقة التي تم بها أداء الخدمة (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1985, p.42)

**رضا العميل:** يعتبر شعوراً بالمتعة والابتهاج 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 للامرکزية، ومكان لممارسة المواطن، وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسخير 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 ووصيات 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 ثلاثة 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 التعريفات 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).

وبحسب (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 محددان لإحداث التغيير المرغوب فيه لفائدة متلقى الخدمة"، كما أضافوا تعريفاً آخر للخدمة "هي نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى آخر، ورغم أنها قد تكون مرتبطة بمنتج مادي فإن المنفعة تكون عابرة، غالباً ما تكون الخدمة غير ملموسة بطبعتها، ولا ينتج عنها عادة امتلاك أي من عوامل الإنتاج".

من خلال استعراضنا لمختلف التعريفات 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 التعريفات تمييز الخدمة عن المنتج المادي، وهو ما يؤكده (Baker, 2003, p.588)، إذ يرى بأن التعريف الحديث 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 تعريفاً أخرى أشمل وأوسع لمفهوم الخدمة، فهو يرى أن

مفهوم الخدمة يشمل كذلك كافة الأعمال والبنية الربحية و الغير ربحية الموجودة داخل قطاع الخدمات كالطعام، شركات التأمين و المؤسسات الخيرية مثلاً، كما يرى أنه يمكن النظر إلى الخدمة كمنتج أساسى أي المخرجات التجارية لمنظمة الخدمات مثل الحساب المصرفي، بوليصة تامين، 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 مثلاً، أخيراً 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)**: وتعنى 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 مثلاً ركاب الخطوط الجوية سوى تذكرة ووعد 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 مثلاً)، أو تقديم شيكولاتة أو باقات زهور لنزلاء الفندق، وهذه جميعها أشياء ملموسة تعبر عن مدى اهتمام القائمين على تقديم الخدمة بزيائدهم وعملائهم (الطائي والعلاق، 2013، ص40).

- **التلازمية (inseparability)**: يتم إنتاج السلع المادية ثم تخزينها وبيعها فيما بعد، ليتم استهلاكها لاحقاً، في المقابل يتم بيع الخدمات أولاً ثم إنتاجها واستهلاكها في نفس الوقت، في تسويق الخدمات يكون مقدم الخدمة هو المنتج، تعنى التلازمية أنه لا يمكن فصل الخدمات عن مقدميها سواء كانوا أشخاصاً أو آلات فإذا قام مقدم الخدمة بتوفير الخدمة فسيصبح جزءاً منها نظراً لأن العميل موجود أيضاً 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 ثابتاً، ولكن

---

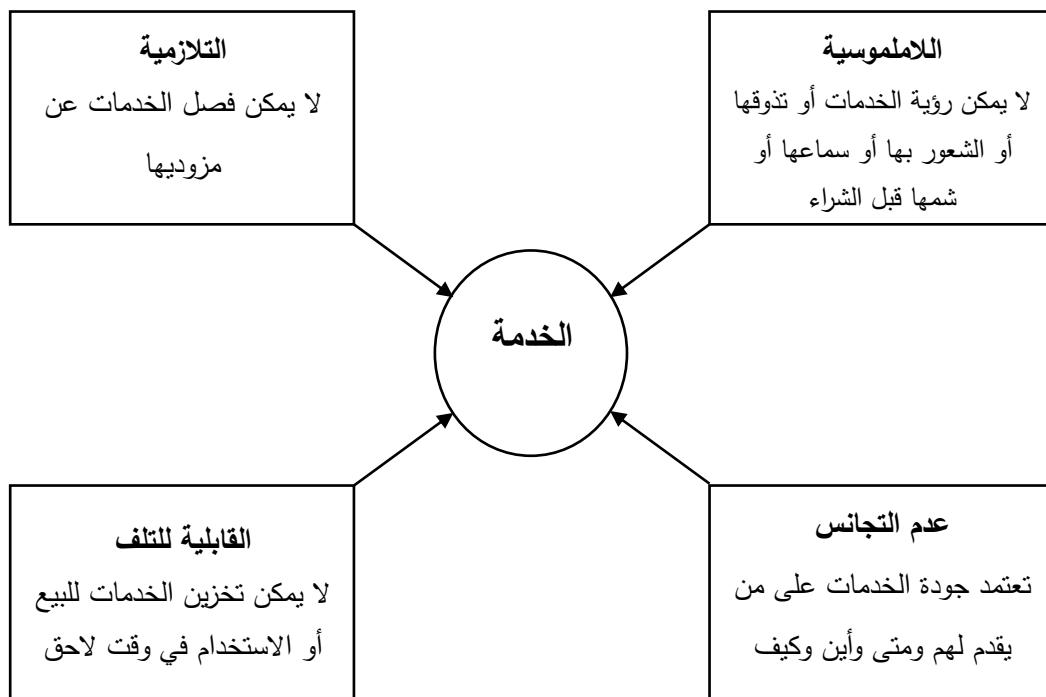
عندما يتقلب الطلب غالباً ما تواجه شركات الخدمات مشاكل صعبة، على سبيل المثال بسبب الطلب في ساعة الذروة يتغير على شركات النقل العام امتلاك معدات أكثر بكثير مما لو كان الطلب يحدث خلال اليوم، وهذا تقوم شركات الخدمات في كثير من الأحيان بتصميم استراتيجيات لمواجهة تذبذب الطلب فتفرض الفنادق والمنتجعات مثلاً أسعاراً مخفضة في غير موسمها لجذب المزيد من الضيوف، وتتوظف 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 تتميط الخدمات وخاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الإنسان بشكل كبير واضح. وهذا يعني ببساطة أنه 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 التمايز 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 حضن العميل سوف يؤدي إلى فشل في الخدمة لا يمكن توقعه أو تصحيحه في وقت مبكر، كما أن هناك تحدي آخر ينتجه 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 ماكدونالد موظفين مبدعين ومفيدين ، في حين نجد العكس في نقاط بيع ماكدونالد 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.

بحسب ما أشار إليه (Perry & Hondeghem, 2008, p.17) فالخدمة العمومية لها عدة معان، فقد تشير إلى الأفراد الذين يستخدمهم الحكومات لتنفيذ الوظائف الإدارية للدولة، كما قد تشير إلى الخدمة المصحّح والمسموح بها (المخول لها) والممولة من طرف الحكومة، كما يمكن أن تشير إلى أي خدمة مقدمة للجمهور العام، أخيراً قد تشير إلى دوافع الأفراد الذين يشعرون بالواجب أو المسؤولية من أجل المساهمة في رفاهية الآخرين وصالح العام للجمهور والمجتمع.

ونقلاً (بوعمامه ورقاد، 2014، ص4) فقد عرفت الخدمة العمومية كأصل عام بأنها "ال حاجات 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 توفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق وتتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها" (بولقواس، 2018، ص208).

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

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

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

- أن مصطلح الخدمة العمومية واسع وشامل فهو يشمل مقدمي الخدمات العمومية (المرافق العامة)، وكذلك 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 تحكر قطاع الخدمات العمومية.
- أن الخدمات العمومية بصفة عامة لا تخضع لمنطق السوق أي الاستقلالية أقل 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 ومعايير، فحسب (ودان ومركان، 2015، ص 99) 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 مرافق الحالة المدنية، يمتاز هذا النوع من الخدمات بالخصوص 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، ص 100) فيمكن التمييز بين صنفين وهما:

- **الصنف الأول:** يتمثل في الخدمات غير المسوقة المقدمة والمفروضة على الجميع ( مواطنين و مقيمين ) من قبل القوة العمومية والحصول عليها مجاني وإنتجها 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 يعطي إجمالي تكفة الخدمة المقدمة مثل الكهرباء، الغاز والماء، كما يمكن أن تكون مدحمة جزئياً من الخزينة العمومية مثل السلع الاستهلاكية كمادة الحليب والخبز.

كما يمكن تصنيفها أيضاً حسب ما أشار إليه (مهدي ويحاوي، 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 وتمثل 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 تعدد 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 متراكبة 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 انه يمكن تصنيف الخدمات العمومية حسب نطاق و مجال 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 ومحدد من إقليم الدولة، كالمحافظة أو المدينة أو القرية، ويترك أمر إدارة هذه الخدمات إلى الهيئات وال المجالس المحلية، مثل الخدمات البلدية مثلاً 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 مثلاً الخدمات العمومية ذات الطابع الإداري تختلف عن الخدمات ذات الطابع الاقتصادي والتجاري، يرى (برابينيس، 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 لاحقاً، 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 وتقديمي الخدمة ولذلك فقرار التعامل مع الخدمة الإدارية ليس في أي حال من الأحوال قرار شراء، ومن ذلك لا يمكن اعتبار حجم عدد الزبائن كمؤشر ومعيار لمستوى الخدمة المقدمة فالعدد الكبير من الأشخاص الذين يزورون البلدية يومياً لقضاء حاجاتهم لا يعتبرون معياراً 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 مقابل بناء على سعر الخدمة في السوق وإنما يدفع مقابل حصوله على هذه الخدمات رسوم للهيئات الإدارية التابعة للدولة من منطلق خصوصه 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 خصوصها 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 أصلاً، 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 أيضاً 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 مثلاً،

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

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 ستنطرق 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 (برابينيس، 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 (برابينيس، 2014، ص111) أنه باعتبار الخدمة العمومية موضوعة لتلبية حاجة جد ضرورية، فيجب أن يكون تقديمها مضموناً بصفة منتظمة ومستمرة دون انقطاع حتى وإن كانت الجهة التي تقدمها عاجزة عن ذلك، نظراً لوجود حاجة حقيقة 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 ومن توفر فيهم شروط الاستفادة منها دون تمييز بينهم بسبب الجنس أو اللون أو اللغة أو الدين أو المركز الاجتماعي أو الاقتصادي (عشى، 2010، ص28).
- **مبدأ الملائمة والتطور:** يجب أن تؤدي الخدمة العمومية في إطار التلاؤم والانسجام مع رغبات الجمهور، فإذا تغيرت الظروف وتطورت الحاجات، فإن الخدمة يجب أن تتلاءم والمصلحة العمومية يجب أن تنسجم، بتحسين نوعية وكمية أدائها (برابينيس، 2006، ص125)، هذا المبدأ يسمح بتكييف 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 كالمترو والقطار الكهربائي (ودان ومركان، 2015، ص101).

## 2.2 جودة الخدمة

### 1.2.2 مفهوم جودة الخدمة

جذب مفهوم جودة الخدمة اهتماماً ونقاشاً كبيراً 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 تعبّر عن قدرة المنظمة على الوفاء بتوقعات العملاء أو تجاوزها (Zeithaml et al,1990)، وأنه نتيجة المقارنة التي يقوم بها العملاء بين توقعاتهم حول الخدمة وإدراكيهم للطريقة التي تم بها أداء الخدمة، إذ يتافق 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"، تماشياً مع هذا التفكير طور (Grönroos) نموذجاً يؤكد فيه أن العملاء يقارنون الخدمة التي يتوقعونها مع تصوراتهم عن الخدمة التي ينتظرونها في تقييمهم لجودة الخدمة. (Parasuraman et al, 1985, p.42)

وبحسب (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 الرئيسية للمنظمات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها"

أما (الصميدعي وي يوسف، 2014، ص90) فيريان بأن 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 (أحطرطاش، 2017، ص438).

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

## 2.2.2 أبعاد جودة الخدمة

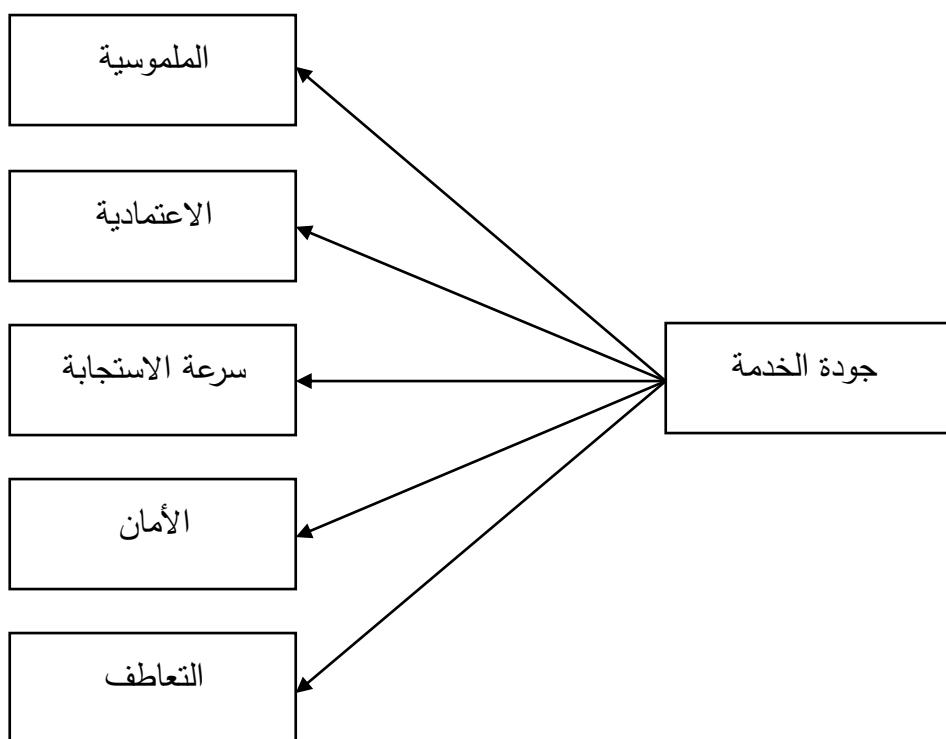
إن فهم وتحديد أبعاد للجودة عموماً وجودة الخدمة خصوصاً يعتبر أمراً مهماً ومدخلاً يمهد لقياسها لاحقاً، وقد حظيت أبعاد الجودة وقياسها باهتمام العديد من الباحثين ولعل ابرز محاولات تحديد أبعاد جودة الخدمة وقياسها كانت الدراسة التي قام بها (Parasuraman et al, 1985)، حيث توصلوا إلى وضع عشرة أبعاد لجودة الخدمة سميت بمحددات جودة الخدمة (Determinants of service quality) وهي الاعتمادية، الاستجابة، المهارة (الكفاءة)، سهولة الوصول، المجاملة، الاتصال، المصداقية، الأمان، فهم ومعرفة العميل، الملموسة، ليتم تقليلها لاحقاً في دراستهم سنة (1988) إلى خمسة أبعاد، حيث تم دمج كل من الاتصال، المصداقية، الأمان، المهارة والكفاءة، المجاملة في بعد واحد هو بعد الأمان، أما فهم ومعرفة العميل وسهولة 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، ص 5-6):

- **العناصر الملموسة (Tangibles):** وتتضمن هذه العناصر أربعة متغيرات، تقيس توافر حداثة الشكل في تجهيزات المنظمة، والرؤية الجذابة للتسهيلات المادية، والمظهر الأنثيق لموظفيها، وتأثير المظهر العام للمنظمة.
- **الاعتمادية (Reliability):** وتتضمن خمسة متغيرات تقيس 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، واحتياطها 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):** ويعتني 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، وإمامهم بالمعرفة الكافية للإجابة عن أسئلتهم.

- التعاطف (Empathy): ويشمل هذا البعد على خمسة متغيرات تتعلق باهتمام موظفي المنظمة بالعملاء اهتماماً شخصياً، وتقديرهم لحاجاتهم، وملائمة ساعات عمل المنظمة لتناسب جميع العملاء، وحرص المنظمة على مصلحتهم العليا، والدرية 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)

استناداً إلى دراسة (Grönroos, 1984)، فإن هذا الأخير يرى بأن الأدبات 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 أيضاً بأن ذلك سيمكننا من فهم أفضل لهذه الأخيرة (جودة الخدمة) مما يتيح لنا مستقبلاً إمكانية بناء وتطوير نماذج أكثر فعالية ونجاعة في قياسها.

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

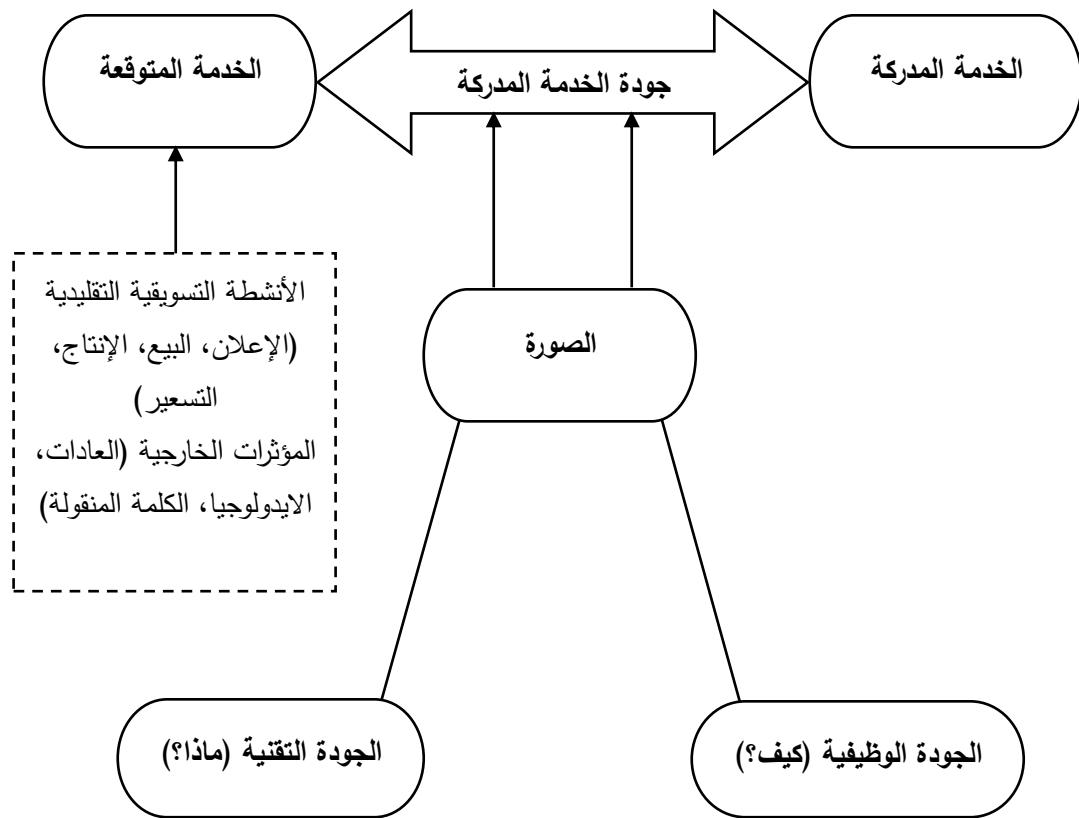
- **الجودة التقنية (الفنية):** ما يحصل عليه المستهلك كنتيجة لتعاملاته مع المنظمة الخدمية.
- **الجودة الوظيفية:** وتعبر عن الطريقة التي يتم بها نقل الجودة الفنية للمستهلك.

أما بعد الثالث فهو الصورة الذهنية للمنظمة والتي تعبر 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 أيضاً 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، التسويق...الخ)، بحيث تمثل حسب نظره وعد المنظمة لعملائها بتقديم خدمات تلقي بها توقعاتهم، وبالتالي فإن توقعات العملاء تتأثر بهذه العوامل وكمثال على ذلك التوقعات التي يبنيها 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، الأيديولوجيا، الكلمة المنقوله) هذه العوامل لها الأثر البالغ على توقعات العملاء أيضاً.

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



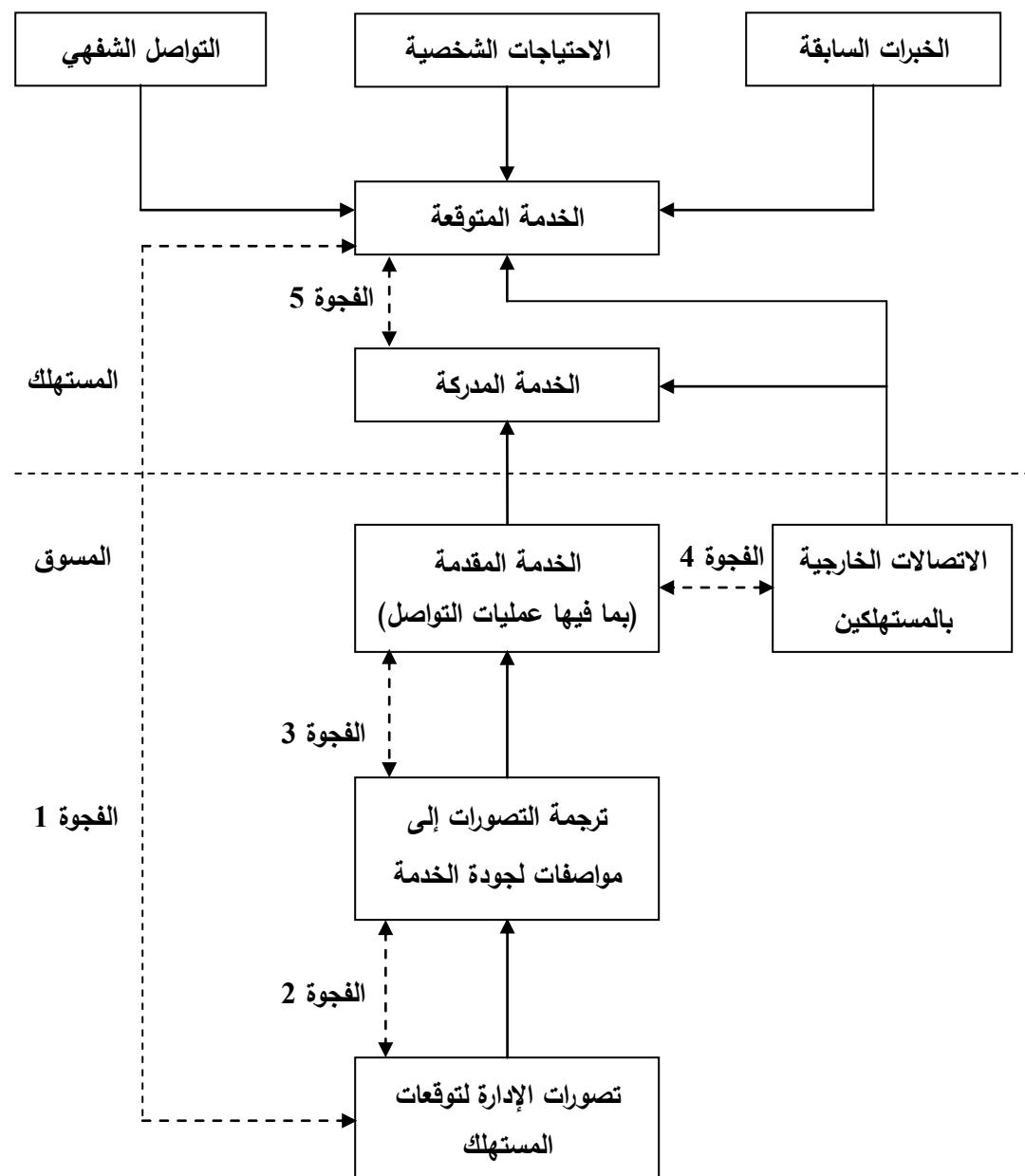
Source: (Grönroos, 1984, p.40).

### 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 أنه 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 التصحيح 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 وتتمثل الفرق بين مواصفات الجودة المحددة لتقديم الخدمات والجودة الفعلية للخدمة المسلمة.
- **الفجوة (04):** فجوة الاتصالات وتتمثل 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 بادراك الخدمة، إضافة إلى 22 سؤال ركز على توقعات العملاء استناداً إلى الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة، بحيث يضع المستجيبون توقعاتهم لنوع معين من الخدمة على مجموعة من المقاييس (مقاييس ليكرت السباعي)، ثم يطلب منهم تقييم التصور الذي لديهم عن الخدمات المقدمة من قبل منظمة معينة، عندما يكون الأداء ألمقايسي 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 يتاسب 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 عدداً 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 : (Servperf) نموذج الأداء الخدمية

ترتبط عن الانتقادات الموجهة لمقياس جودة الخدمة (Servqual)، تقديم عدة دراسات لعل أبرزها دراسة Service (Cronin & Taylor, 1992) التي نتج عنها ظهور مقياس جديد سمى بمقياس أداء الخدمة (Performance) ويطلق عليه اختصاراً 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 خلصاً 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 (الملموسيّة، الاعتماديّة، سرعة الاستجابة، الأمان والتعاطف).

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

## 3.2 رضا العميل

### 1.3.2 مفهوم رضا العميل

بشكل عام يعد الرضا شعوراً 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 ممتعاً 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 ستتحدد في ضوء مستوى توقعات الزبون السابقة مع الناتج النهائي، أما المفهوم الثاني يقوم على إجمالي خبرة الاستخدام لدى الزبون عبر مدة زمنية معينة (خثير ومرايمي، 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 أهل الحالة النفسية والداخلية التي يشعر بها الزبون، والجهد الذي يبذله الزبون وتأثيره على مستوى الرضا (بن سليمان وبن بوزيان، 2018، ص113).

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

كما تم تعريف الرضا حسب ما أشار إليه (مرازقة ومخلوف، 2017، ص392) بأنه "حالة نفسية لما بعد شراء خدمة معينة، يترجم بواسطة شعور مؤقت ناتج عن الفرق بين توقعات العميل والأداء المدرك ويعتمد أيضاً 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: وتمثل في:

- **توقعات العميل:** وتمثل تطلعات العميل المكونة 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، وتكون أهميته في كونه يعد مرجع لتحديد مدى تحقق التوقعات التي تكونها 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 أكبر 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 تتراوح بين تقبيل العميل لما أدركه من أحداث، وقد تصاحبها ردود أفعال تحدد نوعية هذه العاطفة، والتي تتعكس على مستوى الرضا وينشأ عنها حكم مبني على أساس شعوري، فقيام العميل بتجربة استهلاك خدمة معينة ينتهي إما باستجابة شعورية إيجابية 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 تعبّر عن العواطف الإيجابية المكونة لدى العميل اتجاه خدمة معينة وتعتبر محركا هاما بين العميل والمؤسسة وتمثل نوع من الرضا العاطفي لديه ينصب في مصلحة المؤسسة ويعزه علاقتها وقوتها.

- الاستجابة العاطفية السلبية: والتي تمثل رد فعل عاطفي يحفظ في ذاكرة العميل ناتج عن تجربة خدمة غير مرضية وتأكد الدراسات بأن العواطف السلبية لها انعكاس قوي على درجة الرضا العاطفي للخدمة مقارنة بالعواطف الإيجابية، وقد تؤدي لتناقض 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 وتقييم 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 تقييم 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 بأن 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 برجوا 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 الزبائن بشأن عملية خدمة محددة، ومكافئتها أو تفوقها على التضخيم المقدمة مقابلها، فهو مفهوم وجذاني وعارض ومنقلب أكثر من الشعور بالجودة، فالرضا يرتبط بعملية الخدمة أكثر منه بمقدام الخدمة، بينما الجودة معرفية وتتسم بقدر من الثبات لكونها تتضمن تقييمات على مدى أوسع وتخص مقدم الخدمة كما عملية الخدمة نفسها، أما (خثير و مريمي، 2017، ص34) فيوضحان بأن جانب الاختلاف بين جودة الخدمة ورضا الزبائن يكمن في كيفية تعريف أو تحديد معنى التوقعات، لأنه عند قياس جودة الخدمة فإن مستوى المقارنة (عني التوقع) "ما الذي يجب على الزبائن توقعه"، بينما قياس الرضا يكون مستوى المقارنة على أساس ما قد يتوقعه الزبائن من الخدمة، فان 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 إيجابية 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 بدلاً 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 عنها 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 وعلى 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 تضييف الارتباط لأي مناقشة لجودة الخدمة الجيدة أو السيئة باستخدام نموذج التوقعات مقابل الأداء.

### 3. المنهجية

## 1.3 موضوع البحث

من التعريف الشائعة حالياً للبحث العلمي أنه "طريقة أو محاولة منظمة يمكن أن توجه لحل مشكلات الإنسان في مجالات متعددة، وهو مجموعة الجهد المنظمة التي يقوم بها الإنسان مستخدماً 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 تسهيل الدراسة والإلمام بحيثيات الموضوع المدروس" (الدليمي و صالح، 2014، ص147-148)، ذكر منها:

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

- **المنهج الوصفي**: يقوم هذا المنهج على رصد ومتابعة دقة 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 وتعليمات تساعد في فهم الواقع وتطويره (عليان وغنيم، 2013، ص72).

- **المنهج التجري**: وهو ذلك النوع من المناهج الذي يستخدم التجربة في اختبار فرضية معينة، ويقرر علاقة بين متغيرين، وذلك عن طريق الدراسة للمواقف المقابلة التي ضبطت كل المتغيرات ماعدا المتغير الذي يهتم الباحث بدراسة تأثيره، كما يعرف أيضاً بأنه "طريقة بحثية تتضمن تغييرًا معمتمًا ومضبوطًا للشروط المحددة لواقعية 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، وتم معالجة تلك البيانات بأساليب إحصائية (إحصاء وصفي أو تحليلي) تؤدي إلى نتائج يمكن تعميمها على المجتمع الأصلي في ضوء نتائج الفرضيات أو الأسئلة التي تم وضعها مسبقاً (عليان و غنيم 2013).

أما المنهج النوعي للبحث (Qualitative Approach)؛ فيهتم بالتقدير 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 الاستقطافية والمقابلات العميقية (Kothari, 1990, p.5).

## 3.3 إستراتيجية البحث

جدول رقم (01): إستراتيجية البحث.

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

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

من خلال المعطيات الموضحة في الجدول أعلاه، والتي تستعرض مختلف الاستراتيجيات التي يمكن للباحث أن يعتمدتها في دراسته، ونظرًا لطبيعة موضوع بحثنا والتي تركز على الأحداث الراهنة، فإننا نخلص إلى أن أنساب إستراتيجية هي إستراتيجية دراسة حالة جنباً إلى جنب مع الاستقصاء.

## 4.3 طريقة جمع البيانات

هناك مصدراً 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 وجهود 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 ومؤسسات 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 البحث العلمية للحصول على البيانات الأولية نجد:

- **المقابلة الشخصية:** تعتبر من الوسائل والأساليب الشائعة الاستعمال في البحث الميداني 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).

- **الملحوظة:** تعد واحدة من أقدم وسائل جمع المعلومات، فهي عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية، ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقتها، بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف، بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتتبؤ 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 بأراء واتجاهات الجمهور حول موضوع معين أو موقف معين (المغربي، 2011، ص135).

في دراستنا تم الاعتماد على المصادر الثانوية قصد معالجة الجانب النظري للدراسة والتمثلة 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 موقع الانترنت المختلفة، إضافة إلى المصادر الأولية لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة اتجهنا إلى جمع البيانات الأولية من خلال اعتماد الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة صممت خصيصاً لهذا الغرض.

أما بالنسبة للأسلوب المستخدم في جمع البيانات فإنه يتحدد حسب الهدف من البحث، وحجم المجتمع قيد الدراسة، وأكثر الأساليب شيوعا 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 ميلة، حيث تم الاعتماد على أسلوب المعاينة نظرا 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 الاستبيانات، استبعد منها (19) بسبب عدم اكتمال البيانات و (26) بسبب عدم جدية بعض المستجيبين في الإجابة على عبارات الاستبانة ليتبقى (408) استبانة صالحة للتحليل أي ما نسبته (90.06%) من إجمالي الاستبيانات الموزعة.

### 6.3 أداة الدراسة

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

- المحول الأول: ويضم عبارات النموذج وعددها (24) عبارة منها (22) عبارة تقيس الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة (الملموسيّة، 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 والمدرج من غير موافق تماما تقابلها الدرجة (1) إلى موافق تماما تقابلها الدرجة (7).

**الجدول رقم (02): عبارات الاستبابة، ترميزها ومصادرها.**

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

المصدر: من إعداد الطالبين.

### 7.3 طريقة تحليل البيانات

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

- كرونباخ ألفا لقياس ثبات أداة الدراسة.
- التكرارات والنسبة المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري والوسط الفرضي لتحليل اتجاهات المستجيبين نحو عبارات الاستبيانة.
- المتوسط الحسابي العام، الوسط الفرضي، اختبار (One Sample t Test) لاختبار الفرضية الأولى والثانية.
- نموذج تحليل الانحدار الخطى 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، فلما عرضها 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 للاستبيانة، وبعض الملاحظات البسيطة التي ساعدت في تبسيط عباراتها أين تمأخذها بعين الاعتبار، الجدول أدناه يضم قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيانة.

جدول رقم (03): قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيانة.

الجامعة	الأستاذ
المراكز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميلة	بلحاج طارق
المراكز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميلة	بولصباع محمود
المراكز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميلة	عقون شراف
المراكز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميلة	قشي محمد الصالح

المصدر: من إعداد الطالبين.

### 2.8.3 ثبات أداة الدراسة

قصد التأكيد من ثبات أداة الدراسة قمنا بتجربتها على عينة استطلاعية قدرها (31) مفردة، حيث كانت قيمة معامل كرونباخ للاستبانة ككل (0.903)، وبعد توزيع الاستبيانات على عينة الدراسة واستردادها وتغريغها 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 %
الملموسيية	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 وصلاحيتها كأداة لجمع البيانات.

## 9.3 القطاع محل الدراسة

### ❖ الموقع الجغرافي والحدود الإدارية لبلدية ميلة

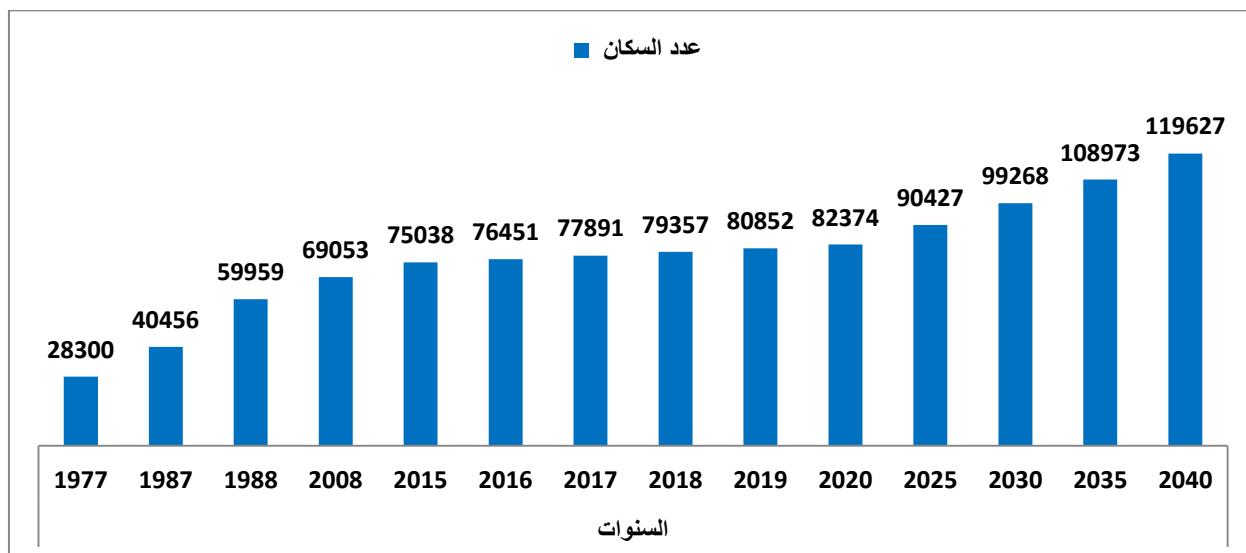
بلدية ميلة هي عاصمة الولاية والحاملة لاسمها، ترتفع عن سطح البحر بـ 470 متر، يحدها كل من بلديتي القرارم قوقة وسيدي مروان شمala، بلديتي أحمد راشدي وسيدي خليفة جنوبا، بلدية عين التين ووادي القطن شرقا، أما غربا فيحدها كل من بلديتي زغالية ووادي النجاء.

### ❖ 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> بتعادل 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 ميلة 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 ميلة، 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 بناءً على الإحصائيات المتحصل عليها من مديرية البرمجة ومتابعة الميزانية.

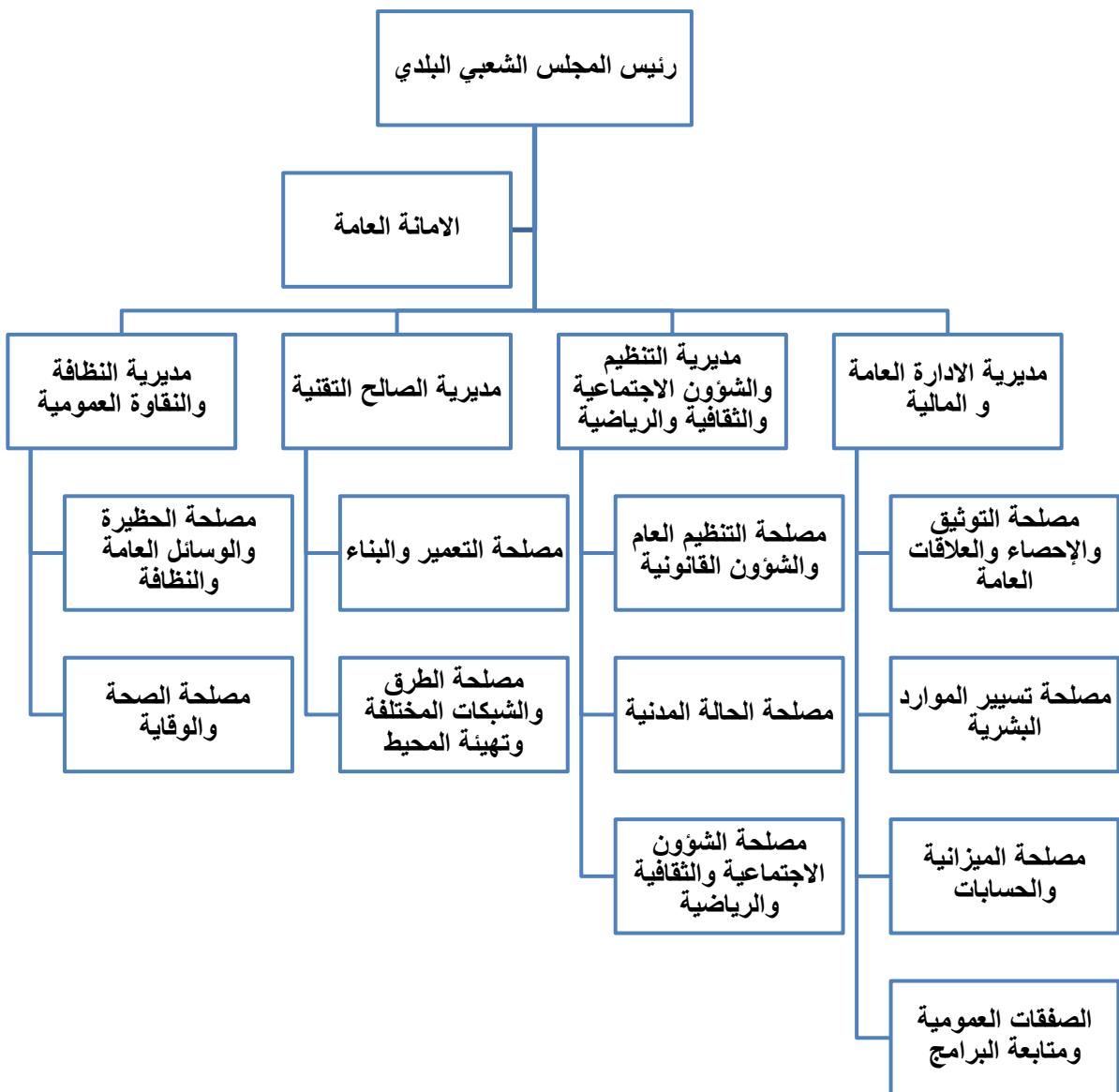
#### ❖ **الهيكل التنظيمي للبلدية:**

استناداً إلى المعلومات المتحصل عليها من مسؤولي البلدية وكذا من خلال اطلاعنا 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 الصالحيات والمهام التي خولتها إليها السلطة المركزية، وبالتالي سنستعرض الهيكل التنظيمي العام في شكل نقاط رئيسية ثم سنتطرق إلى الهيكل التنظيمي الخاص ب Directorate of General Organization والشؤون الاجتماعية والثقافية الذي تتضمن 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، ثلاثة (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 قانوناً من قبل السلطة المركزية وبتقدير مجموعة كبيرة من الخدمات للجمهور العام والمجتمع في شتى المجالات، من خلال اطلاعنا على القانون رقم: 10-11 المؤرخ في: 22/06/2011 والمتضمن قانون البلدية، إضافة إلى المعلومات المتحصل عليها من مسؤولي هذه الأخيرة فان بلدية ميلة تقدم مجموعة من الخدمات انطلاقاً 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 المحتججين، 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 والهيئات الثقافية وصيانة المساجد والمدارس القرآنية، وإنشاء المكتبات وقاعات المطالعة.</li> </ul>	المادة 122 من القانون رقم: 11-10 المؤرخ في: 2011/06/22 والمتصل بقانون البلدية
في الميدان الثقافي والتعليمي والفنى	<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 العراني والموقع الطبيعية والآثار والمتاحف وكل شيء له قيمة تراثية تاريخية وجمالية.</li> <li>✓ تسخير وإدارة المرافق الخاصة بالسينما والفن والقيام بالمهام الثقافية ذات الصالح العام.</li> <li>✓ ترقية الواقع السياحية والترفيهية وحماية الآثار التاريخية وترميمها وحفظ الواقع الطبيعية.</li> </ul>	
في مجال الرعاية الصحية	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ توزيع المياه الصالحة للشرب.</li> <li>✓ صرف المياه القدرة 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: 11-10 المؤرخ في: 2011/06/22 والمتصل 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>✓ تسخير المرافق العامة على مستوى البلدية (الأسواق، استغلال قاعات الحفلات).</li> <li>✓ تطوير السياحة بتتنمية المناطق و إبراز المؤهلات الجزائرية السياحية.</li> <li>✓ تشجيع المتعاملين الاقتصاديين.</li> </ul>	

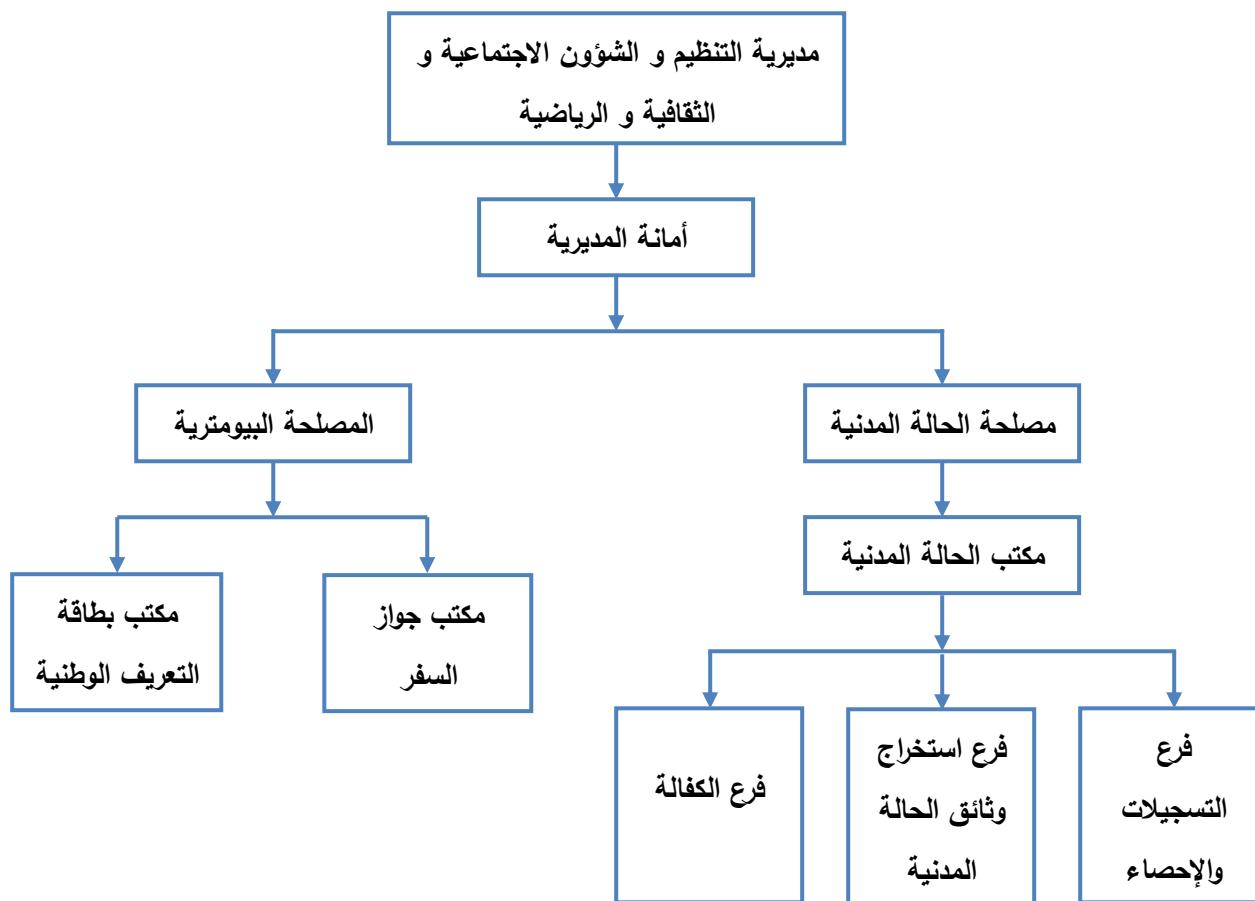
<p>124 من القانون رقم: 10-11 المؤرخ في: 2011/06/22 والمتصل بقانون البلدية</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ السهر على حماية الوسط الطبيعي وخاصة الاحتياط المائي من أي صرف أو روافد صناعية.</li> <li>✓ رفض أي مشروع يؤثر على البيئة.</li> <li>✓ محاربة البناء الفوضوي وحماية المناطق الزراعية في مخطط التهيئة العمرانية.</li> <li>✓ تشجيع تأسيس جمعيات حماية البيئة.</li> <li>✓ مكافحة كل أشكال التلوث في إطار صلحياتها (التلوث المائي، البحري والجوي).</li> <li>✓ إنشاء وتوسيع وصيانة المساحات الخضراء والسهر على حماية التربية والموارد المائية والمساهمة في استعمالها الأمثل.</li> <li>✓ إنشاء الحدائق والمنتزهات وصيانة الطرق.</li> </ul>	<b>مجال حماية البيئة و المجال الأمن والخدمات الطارئة</b>
---	---	--

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 مستقبلاً 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 ميلة.

#### ❖ التعريف بمصلحة الحالة المدنية والمصلحة البيومترية

##### أولاً- مصلحة الحالة المدنية:

تعتبر مصلحة الحالة المدنية من أنشط و أهم المصالح بالإدارة البلدية نظراً 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، فالموطن 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.

فنلا عن (العمار، 2015، ص114) عرفاها السيد عبد العزيز سعد في كتابه نظام الحالة المدنية في الجزائر بأنها "نظام يعني ويهم بمجموع الصفات الطبيعية والقانونية والشخصية التي تلازم كل إنسان طبيعي وتكون مرتيبة بذاته وبشخصيته، بحيث تميزه عن غيره من الناس فتحدد علاقته بزوجته وأولاده وأبنائه، وتكون مصدراً لبعض حقوقه وواجباته الوطنية والعائلية، فتبدأ بولادة هذا الشخص حياً وتمر 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، مهيكلة إدارياً ضمن هيئات 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 سنوياً" (بن عبيدة، 2004، ص70).

#### الجدول رقم (06): مهام مصلحة الحالة المدنية.

المصادر	المهام
المادة 3 من القانون رقم: 08-14 المؤرخ في: 20/08/2014 المعدل والمتمم للأمر رقم: 70 المؤرخ في: 19/02/1970 والمتعلق بالحالة المدنية.	تلقي التصريحات بالولادات وتحرير العقود المتعلقة بها تحرير عقود الزواج
المادة 21 من الأمر رقم: 70-20 المؤرخ في: 19/02/1970 والمتعلق بالحالة المدنية.	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

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 ب حياته 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)	
02	ح.م.2	الدفتر 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.

**ثانياً- المصلحة البيومترية:**

من أجل تقرير الإدارة من المواطن و في إطار تحسين الخدمة العمومية ، قامت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية بتحويل جزري للمصالح البيومترية لاستخراج جواز السفر البيومترى 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 البيومترى.

## ٤. 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	النكرارات	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
الحالة الاجتماعية	من 31 - 40 سنة	76	%18.6
	41 سنة فأكثر	45	% 11
المستوى التعليمي	أعزب	275	%67.4
	متزوج (ة)	128	%31.4
الوظيفة	أخرى	5	%1.2
	دراسات أولية	49	%12
مكان الإقامة	دراسات ثانوية	134	%32.8
	دراسات عليا	225	%55.1
المصلحة المتحصل منها على الخدمة	موظف (ة)	159	%39
	عامل حر	69	%16.9
	بدون وظيفة	97	%23.8
	متقاعد (ة)	17	%4.2
	أخرى	66	%16.2
	بلدية ميلة	360	%88.2
	خارج بلدية ميلة	48	%11.8
	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 خصوصاً ظاهرة البطالة وانتشار العنوسية بين الإناث خصوصاً في المرحلة العمرية من 21 سنة إلى 30 سنة وهي الفئة التي طفت على عينة الدراسة، أما نسبة المتزوجين فقدر بـ 31.4% أي تقريباً 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 خصوصاً في فئة الشباب.

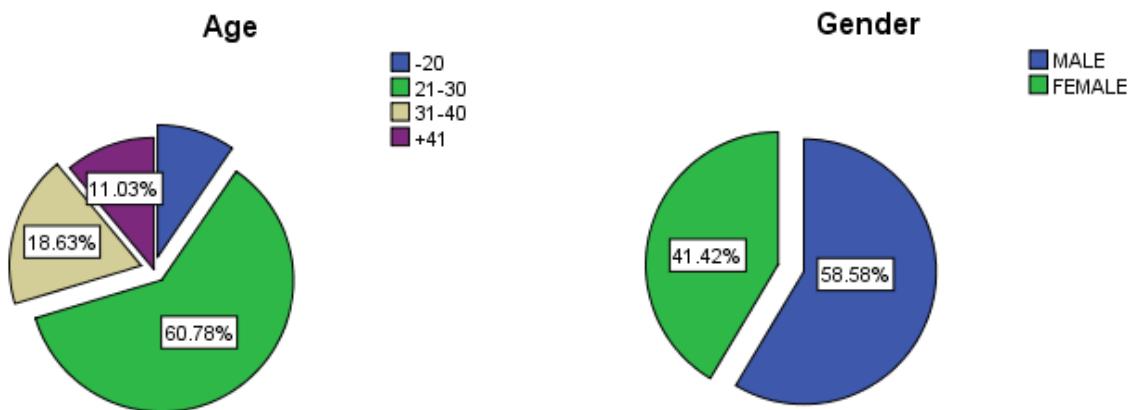
ووفقاً لنتائج الجدول رقم (08)، فقد بلغت نسبة الموظفين الحكوميين 39%， في حين بلغت نسبة الممارسين للأعمال الحرة 16.9%， يقارب هذه الأخيرة فئة الممارسين لوظائف أخرى أخرى بنسبة 16.2%， أما نسبة العاطلين عن العمل فبلغت 23.8% وهي نسبة مرتفعة جداً، ويمكن تفسير ذلك بتفشي ظاهرة البطالة بين الشباب الذين يمثلون جل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

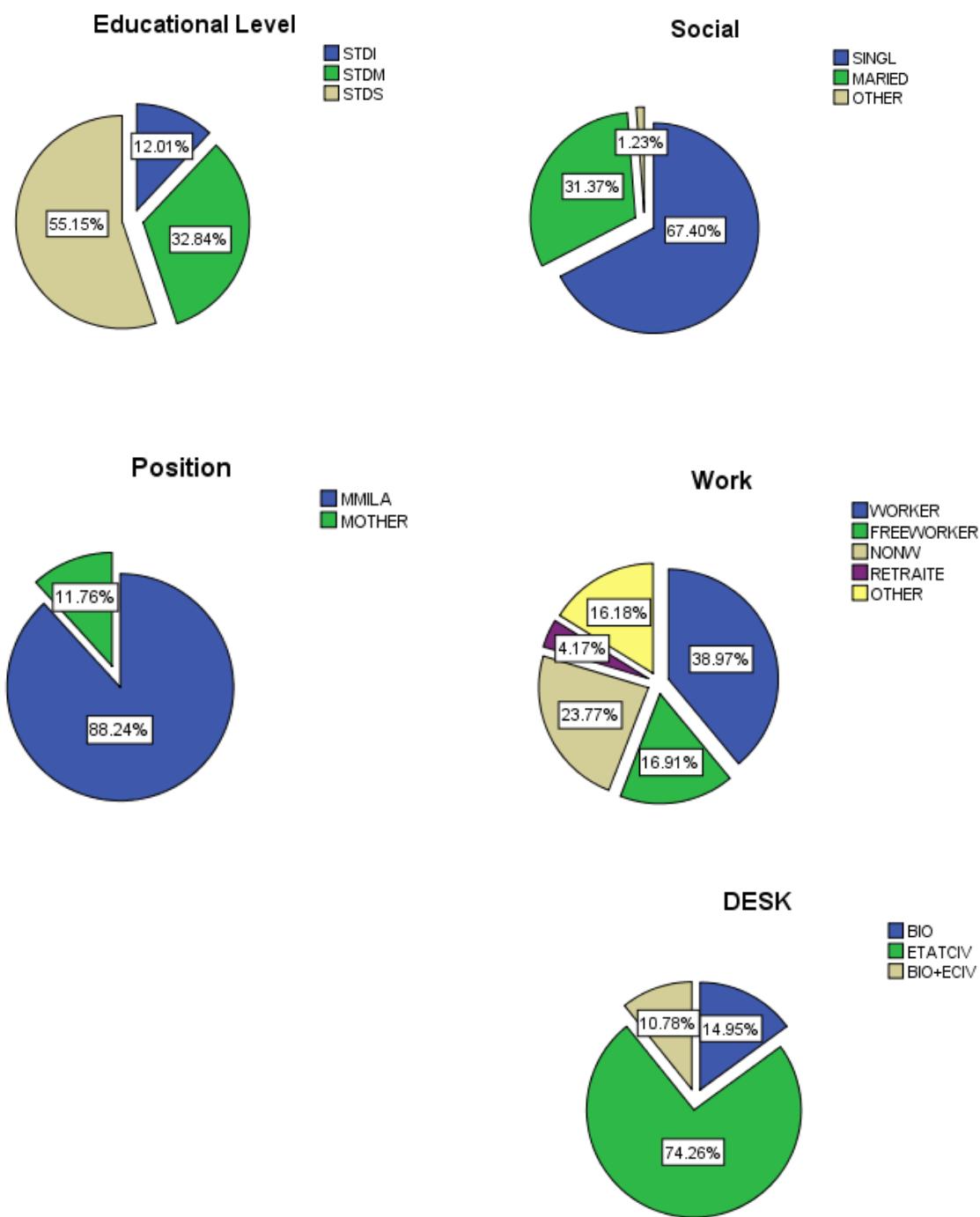
كما يظهر كذلك من نتائج الجدول رقم (08)، أن ما نسبته 88.2% من أفراد العينة يقيمون داخل بلدية ميلة مقابل 11.8% يقيمون خارجها، وهو أمر جد منطقي باعتبار أن الفئة الأولى تابعة من الناحية الجغرافية والإدارية والقانونية إلى بلدية ميلة.

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 المستفيدن من خدماتها 15% والسبب في ذلك يعود لطبيعة الخدمات التي تقدمها (استخراج جواز السفر البيومترى + 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 المصلحتين والسبب في ذلك راجع إلى أن استكمال إجراءات الحصول على خدمات المصلحة البيومترية مثل ملف استخراج أو تجديد جواز السفر البيومترى مثلا يتطلب بدورة 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، جنبا إلى جنب مع المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، والوسط الفرضي، هذا الأخير أعطينا له القيمة (4) باعتبار أننا استخدمنا في دراستنا سلم ليكرت السباعي والمترادج من غير موافق تماماً تقابلها الدرجة (1) إلى موافق تماماً تقابلها الدرجة (7)، حيث سنتم 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 الملموسيّة

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

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)، ونفس ذلك كالتالي:

إن سبب عدم موافقة أفراد العينة على العبارة رقم (01) والتي مفادها ( تتوفر بلدية ميلة 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 الازمة 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 وأنني 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 ميلة تتوفر على اللوحات الإرشادية والتوضيحية الازمة والملائمة لطبيعة الخدمة، لكن تجر 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 الملموسة تقريبا سلبيا وهو ما يؤكده 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 العبرة
			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 بمتوازن حسابية قدرت على التوالي بـ: (3.56)، (3.13)، (3.80) 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 تؤكده إجابتهم عن العبارة رقم (05)، إذ يرون بأن أرشيف البلدية وسجلاتها المستخدمة في تسجيل واستخراج الوثائق لا تخلوا من الأخطاء المرتكبة من قبل الموظفين.

من خلال ما سبق يمكننا القول بأن تقييم المستفيدين بعد الاعتمادية سلبي وهو ما يؤكده المتوسط الحسابي العام الذي بلغت قيمته (3.55) وهو أقل من الوسط الفرضي.

### ثالثاً- تحليل عبارات بعد سرعة الاستجابة.

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

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

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من خلال نتائج الجدول رقم (11) نلاحظ عدم موافقة أفراد العينة على جميع عبارات بعد سرعة الاستجابة وذلك بمتطلبات حسابية قدرت على التوالي 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 بأن 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) ونفس ذلك كالتالي:  
إن عدم موافقة أفراد العينة على العبارة رقم (01) يعود إلى عدم ثقتهم في قدرة موظفي البلدية على تقديم خدمات جيدة وترويدهم 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) وإنحراف معياري قدره (1.81) بمعنى أن هناك تشتت وانقسام في آراء المستفيدين، فمنهم من يرى بأن موظفي البلدية يمتلكون الكفاءة والمعرفة اللازمة للاحاطة 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 ب (3.82)، إلا أن هناك نسبة معتبرة من أفراد العينة قدرت ب (24%) أبدت موافقتها بعض الشيء على مضمون العبارة أي أنهم يرون بأن موظفي البلدية يتحلون بالأدب واللباقة باستمرار في تعاملهم مع المستفيد.

#### خامساً - 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 سلبياً بمتوسط حسابي عام قدر ب (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 ب (5.09)، ونفس

عدم موافقتهم على العبارات رقم (01) و (03) و (04) و (05) بمتوسطات حسابية قدرت على التوالي بـ (3.09) و (3.20) و (3.49) 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 والمحاباة التي تطغى في تعاملات الموظفين مع المستفيدين وبنفس المفهوم نفس 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.

سادساً - تحليل بعد الرضا.

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

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	استجابات							العبارة	رقم العبرة
			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 ميلة ليست ذات جودة عالية وهو ما يتواافق وتقييمهم للأبعاد الخمسة سالفة الذكر، كما أن عدم موافقتهم على العبارة رقم (02) يفسر بعدم رضاهم عن الخدمات التي تقدمها بلدية ميلة وهو ما يتاسب مع إجاباتهم عن الأبعاد الخمسة المكونة لجودة الخدمة

والتي سبق ذكرها وكذا مع إجابتهم على العبارة رقم (01) لهذا بعد على اعتبار أن إدراكم وتقديرهم السلبي لجودة الخدمة المقدمة لهم كان سببا في عدم رضاهم عنها.

## 2.4 اختبار الفرضيات

قبل البدء في اختبار فرضيات البحث يجب التأكد أولاً من طبيعة توزيع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أو الغير الطبيعي وذلك حتى يتسرى 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 ( $H_01$ ):** والتي مفادها "تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمة العمومية التي تقدمها بلدية ميلة سلبي"، والتي تجيب عن التساؤل التالي: "ما مستوى جودة الخدمة العمومية التي تقدمها بلدية ميلة 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 ( $H_01$ ) 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 ميلة 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 الملموسيّة.**

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

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 العبارة رقم (04) بمتوسط حسابي قدر بـ (4.85)، وبالرجوع إلى المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة على عبارات بعد الملموسيّة نجد أن قيمته قدرت بـ (3.67) بانحراف معياري قدره (1.20)، 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 (-5.506) 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 الملموسيّة سلبي.

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

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

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من خلال نتائج الجدول رقم (16) يتضح لنا أن المتوسط الحسابي لكل 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 بعد الاعتمادية كان تقييم سلبي.

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

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

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

من خلال نتائج الجدول رقم (17) يتضح لنا أن المتوسط الحسابي لكل 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 بعد سرعة الاستجابة سلبي.

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

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

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من خلال نتائج الجدول رقم (18) يتضح لنا أن المتوسط الحسابي لكل عبارات 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 انه 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 بعد الأمان سلبي.

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

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

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 تقدير أفراد العينة بعد التعاطف سلبي.

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

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

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 بالتقدير السلبي للأفراد العينة لجودة الخدمة العمومية المقدمة لهم من قبل بلدية ميلة، بمعنى آخر أنهم يرون أن الخدمة المقدمة لهم هي ذات مستوى منخفض، من خلال استعراض كل ما سبق فإننا نقبل الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) ونرفض الفرضية البديلة لها ( $H_1$ ).

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

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

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

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

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 أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متosteات إجابات أفراد العينة لصالح الإجابات المحققة، وما يؤكد ذلك هي قيمة (T) المحسوبة والمقدمة 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 ميلة هو سلبي، 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 (الملموسيّة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف) التي تقدمها بلدية ميلة على رضا المستفيد.

للغرض اختبار هذه الفرضية تم الاعتماد على نموذج الانحدار المتعدد وذلك بتتبع مجموعة من الخطوات والتأكد في نفس الوقت من توفر مجموعة من شروط الحكم 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 ميلة على رضا المستفيدين.

نبدأ أولاً بصياغة معادلة نموذج الانحدار الخطى المتعدد

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

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

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

في حالة دراستنا تصاغ المعادلة كالتالي:

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

حيث أن: (OCS): رضا المستفيد، (TAN): الملموسيّة، (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 بـ (0.629)، يليه على التوالي: بعد الأمان بقوة ارتباط (0.617)، بعد الملموسيّة بقوة ارتباط (0.518)، بعد الاستجابة بقوة ارتباط بلغت (0.507)، بعد الاعتمادية بقوة ارتباط بلغت (0.503).

بعد التأكيد من شرط وجود ارتباطات بين المتغيرات المستقلة (التفسيرية) والمتغير التابع، قمنا بتطبيق الانحدار الخطّي 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.**

Model	Dimension	Coefficients <sup>a</sup>						
		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).

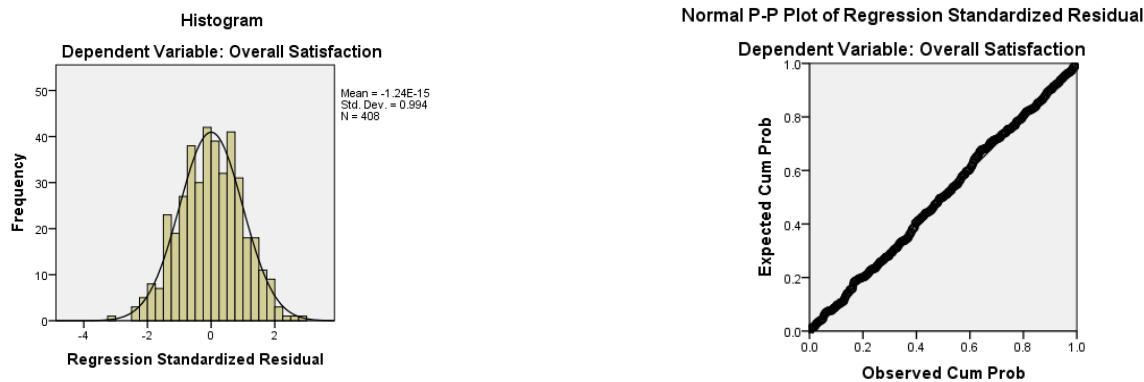
**الجدول رقم (26): مؤشرات تحليل جودة نموذج الانحدار.**

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 (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 جلياً 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 الخططي، وهو ما تم التأكد منه بالرجوع إلى معطيات الجدول رقم (22) وتحقّص 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 خططي 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 فالرجوع إلى معامل تضخم التباين (VIF) أي Variance inflation factor (VIF) لكل متغير من المتغيرات المستقلة بحيث إذا كانت هذه الأخيرة أقل من (5) فإنه يمكن الحكم بعدم وجود ازدواج خططي، وهو ما يتضح لنا من نتائج الجدول رقم (25)، حيث أن أعلى قيمة سجلها بعد الأمان بـ (2.07) وهي أقل من (5)، وللتأكّد أكثر من عدم وجود ارتباطات خططية قد تسبّب مشاكل في نموذج الانحدار يضيف (Janssens et al, 2008 , p.163-164) طرفيتين، الأولى من خلال تضخم 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 فبنّتحقق العمود (Tolerance) إذ يجب أن تكون كل قيمه أكبر من (0.50) وفي حالتنا نجد هذا الشرط متحقّق باستثناء بعد الاستجابة والذي سجل قيمة

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

بعد التأكيد من فرض 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 متقارنان 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 (الملموسة، 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 انه بناء على قيمتها يمكننا قبول أو رفض الفرضية الصفرية: ( $Adjusted R^2 = 0$ )، أي أن جميع معاملات الانحدار متساوية 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 بان 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 تتصل على أنه يوجد على الأقل معامل انحدار واحد أو ثابت ذو معنى في النموذج يختلف عن الصفر وهذا ما يقودنا إلى القول بمعنى النموذج أي هناك توافق جيد بين النموذج وبين البيانات بما يسمح بتقسيير 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 =  $-0.812 + 0.334 \text{ الملموسة} + 0.103 \text{ الاعتمادية} + 0.064 \text{ الاستجابة} + 0.265 \text{ الأمان} + 0.419 \text{ التعاطف}$ .

ويتم قراءة النتائج كالتالي:

- الزيادة بوحدة واحدة في إدراك المستفيد بعد الملموسيّة يؤدي إلى الزيادة بـ (0.334) في مستوى رضاه عن الخدمة المقدمة له.
- الزيادة بوحدة واحدة في إدراك المستفيد بعد الاعتمادية يؤدي إلى الزيادة بـ (0.103) في مستوى رضاه عن الخدمة المقدمة له.
- الزيادة بوحدة واحدة في إدراك المستفيد بعد سرعة الاستجابة يؤدي إلى الزيادة بـ (0.064) في مستوى رضاه عن الخدمة المقدمة له.
- الزيادة بوحدة واحدة في إدراك المستفيد بعد الأمان يؤدي إلى الزيادة بـ (0.265) في مستوى رضاه عن الخدمة المقدمة له.
- الزيادة بوحدة واحدة في إدراك المستفيد بعد 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 الملموسيّة، 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 الخطّي المعمول به.

وبالرجوع إلى الجدول رقم (25): والمتضمن نتائج (Beta) فان 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 الملموسيّة بـ (0.245) ثم بعد الأمان بـ (0.232)، أما كل من بعدي الاعتمادية والاستجابة 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 الصفرية والتي مفادها لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لجودة الخدمة العمومية بأبعادها الخمسة (الملموسيّة، 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) بعد الملموسة على رضا المستفيد ونقل الفرضية البديلة لها والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بعد الملموسة على رضا المستفيد.
- **الفرضية الفرعية الرابعة:** والتي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بعد الأمان على رضا المستفيد ونقل الفرضية البديلة والتي لها تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بعد الأمان على رضا المستفيد.
- **الفرضية الفرعية الخامسة:** والتي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بعد التعاطف على رضا المستفيد ونقل الفرضية البديلة والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بعد 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) بعد الاعتمادية على رضا المستفيد.
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** والتي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بعد سرعة الاستجابة على رضا المستفيد.

**اختبار الفرضية الرابعة ( $H_{04}$ ):** والتي مفادها لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمة العمومية المقدمة لهم ببلدية ميلة 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 ميلة تعزى لمتغيري الجنس، مكان الإقامة؟).

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

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

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

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

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

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

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 المقدر بـ (3.49) بانحراف معياري قدره (0.99) وهذا معناه أن إجابات كلا الجنسين متقاربة، وما يؤكّد ذلك هو قيمة (T) المحسوبة والمقدرة 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 ميلة تعزى لمتغير الجنس.

وبالرجوع إلى نتائج الجدول رقم (28) نلاحظ أن المتوسط الحسابي للمستفيدين المقيمين داخل بلدية ميلة يقدر بـ (3.59) بانحراف معياري قدره (1.02) وهو قريب جداً من المتوسط الحسابي للمستفيدين المقيمين خارج بلدية ميلة والمقدر بـ (3.62) بانحراف معياري قدره (0.88)، وهذا معناه أن إجابات كلا الجنسين متقاربة، وما يؤكّد ذلك هو قيمة (T) المحسوبة والمقدرة بـ (-0.199) وهي غير دالة إحصائية 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 ميلة تعزى لمكان الإقامة، 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 ميلة 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 ميلة تعزى لمتغيري الجنس، مكان الإقامة؟).

وخطوة 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.

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

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

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

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

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 جداً من المتوسط الحسابي للإناث المقدر 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 إحصائياً 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 ميلة تعزى لمتغير الجنس.

ومن خلال قراءة نتائج الجدول رقم (30) أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي للمستفيدين المقيمين داخل بلدية ميلة يقدر بـ (3.53) بانحراف معياري قدره (1.65) وهو قريب جداً من المتوسط الحسابي للمستفيدين المقيمين خارج بلدية ميلة والمقدر 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 إحصائياً 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 ميلة 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 الملحوظة والأمان والتعاطف على رضا المستفيد، حيث احتل بعد التعاطف المرتبة الأولى من حيث شدة الأثر يليه على التوالي بعد الملحوظة والأمان.
4. أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط طردية قوية 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 ومكان 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 الملمسة خصوصا العمل على توفير التجهيزات والمعدات الحديثة والعصرية المناسبة لتقديم خدمات ذات جودة عالية، وكذا توفير المرافق والتجهيزات الملائمة قصد توفير الراحة للمستفيدين أثناء عملية تقييم الخدمة.
2. الاهتمام أكثر بالعنصر البشري والمتمثل في الموظفين من خلال تربيتهم وتحفيزهم وإجراء دورات تكوينية لهم قصد الرفع من كفاءتهم خصوصا في تقديم خدمات سريعة وخلالية 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 (الملمسية، 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.
- أحططاش، نشيدة. (2017). جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الالكترونية الذكية: تجربة حكومة دبي .مجلة رؤى اقتصادية، 7(12)، 451-467.
- برابينيس، عبد القادر. (2014). تسويق الخدمات والخدمات العمومية (الطبعة الأولى). الإسكندرية، مصر : مكتبة الوفاء القانونية.
- برابينيس، 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. وبين سليمان، نجيب .(2012). أثر تطبيق الجودة الشاملة في مرفق إداري عمومي جزائري على تحقيق رضا الزبائن 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.
- بوعمامه، العربي. ورقاد، حليمة. (2014). الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية: رهانات ترشيد الخدمة العمومية. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 9 (ديسمبر 2014)، 33-49.
- بوعمرة، فتحي .(2016). الجودة المدركة للخدمة ورضا الزبائن. مجلة الإبداع، 6(6)، 116-128.
- بولقواس، ليلى. (2018). الإدارة بالقيم كمدخل لدمج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية وتجسيد الجودة. مجلة أبحاث قانونية وسياسية، العدد 3 (15/02/2018)، 207-223.
- خثير، محمد. مريمي، أسماء. (2017). العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبائن 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: 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، 19-1.

الدليمي، عصام حسن. وصالح، علي عبد الرحيم. (2014). البحث العلمي أساسه 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 عكّون، 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.

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

عطية، العربي. (2009). دور الحكومة الإلكترونية 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، رحي 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 الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومترى. مجتمع المعرفة، 1(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).
- مرizq، عدمن. (2015). التسبيير 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. وبحباري، نصيرة. (2017). الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتعزيز 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 متنقي الخدمة في مراكز خدمات الجمهور في البلديات الفلسطينية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، 35(1)، 223-256.
- ودان، بوعبد الله. ومركان، محمد البشير. (2015). البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية. مجلة المالية والأسوق، 2(3)، 95-120.

---

## المراجع الأجنبية

- 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.
- Đam, 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. & Hondeghem, 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 والمتم للأمر رقم: 70-20 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: 11-10 المؤرخ في: 22 جوان 2011 المتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 39، المؤرخة في:  
30 جويلية 2011، ص 28-4.

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

مرسوم تعييدي 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.

## **الموقع 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 اثر جودة الخدمة العمومية التي تقدمها بلدية ميلة على رضا المستفيد

تحية طيبة وبعد،  
في إطار إعداد مذكرة التخرج استكمالاً لدراستنا لبلل شهادة الماستر تخصص تسويق الخدمات تحت إشراف الأستاذ "غريشى عبد العالى"، يشرفنا نحن الطالبين  
قرغيشى لحضر وقرغيشى محمد أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يهدف إلى قياس جودة الخدمة العمومية التي تقدمها بلدية ميلة ومدى تأثيرها على  
رضا المستفيد راجين منكم الإجابة بكل صدقية عن الأسئلة التي يتضمنها، كما نعلمكم بان المعلومات التي سوف تجمع لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.  
وشكراً جزيلاً مسبقاً.

أرجو أن توشروا بعلامة (X) في الخانة المناسبة:

المحور الأول: أبعاد النموذج

بعض موافق تماماً	موافق	موافق بعض الشيء	محايد	غير موافق بعض الشيء	غير موافق	غير موافق تماماً	العبارة
<b>بعد الملموسية</b>							
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1- بلدية ميلة تتتوفر على تجهيزات حديثة
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	4- الإشارات المرئية المرتبطة بخدمات البلدية ملائمة
<b>بعد الاعتمادية</b>							
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	5- عندما يعذرك موظفو البلدية بفعل شيء فإنهم يقومون به
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	6- عندما تواجهك مشكلة، يبدي موظفو البلدية اهتماماً صادقاً في حلها
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	7- يؤذن موظفو البلدية الخدمة بشكل صحيح من المرة الأولى
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	8- يقدم موظفو البلدية الخدمة حسب الآجال التي تم الوعود بها (في الوقت المحدد)
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	9- تحفظ البلدية سجلات خالية من الأخطاء (خلو الأرشيف وخدمات التسجيل من الأخطاء)
<b>بعد سرعة الاستجابة</b>							
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	10- يخبرك موظفو البلدية بدقة عن موعد تقديم الخدمة
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	13- موظفو البلدية لا يشغلون أبداً عن الرد على طلباتك
<b>بعد الأمان</b>							
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	14- سلوك موظفي البلدية يشعرك بالثقة
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	16- يتحلى موظفو البلدية في تعاملهم معك بالآدب واللباقة باستمرار
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	17- لدى موظفي البلدية المعرف الكافية للإجابة عن استئنافك واستفساراتك
<b>بعد التعاطف</b>							
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	18- يحيطك موظفو البلدية باهتمام فردي (بغض النظر عن مكانك الاجتماعي)
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	21- يضع موظفي البلدية مصالحتك تصب أعينهم
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	22- يتقهم موظفو البلدية احتياجاتهم بشكل محدد
<b>بعد الرضا</b>							
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	23- بشكل عام، الخدمات التي تقدمها بلدية ميلة ذات جودة
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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 ميلة

أرجو أن توشروا بعلامة (X) في الخانة المناسبة:

المحور الثاني: أسلنة شخصية

• الجنس: ذكر ○ أنثى ○

- العمر: 20 سنة فأقل ○ 30 من 21-31 ○ 40 سنة فأكثر ○ من 31-
- المستوى التعليمي: دراسات أولية ○ دراسات ثانوية ○ دراسات عليا ○
- الحالة الاجتماعية: متزوج (ة) ○ أخرى ○ أعزب ○
- الوظيفة: موظف ○ عامل حر ○ بدون عمل ○ مقاعد ○ أخرى ○
- مكان الإقامة: بلدية ميلة ○ خارج بلدية ميلة ○
- المصلحة التي تحصلت منها على الخدمة: المصلحة البيومترية ○ مصلحة الحالة المدنية ○



**الملحق (03): قائمة الرموز والاختصارات.**

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

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

**01- معاملات كرونباخ ألفا**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.604	4

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.719	5

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.707	4

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.808	4

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.742	5

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	2

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	24

**02- التكرارات والنسب المئوية لخصائص عينة الدراسة**

**Gender**

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

**Age**

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

**Social**

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

**Educational Level**

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

### ٤٣- المنشآت 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		

**٤٠- المنشآت الحسابية والانحراف المعياري لأبعاد نموذج الدراسة.**

Statistics						
	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	OCS
N	Valid	408	408	408	408	408
	Missing	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

**٥٠- اختبار (One-Sample Test) لبعد الملموسة.**

	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

**٦٠- اختبار (One-Sample Test) لبعد 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

**٧٠- اختبار (One-Sample Test) لبعد 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

**٠٨- اختبار (One-Sample Test) لبعد الأمان.**

	One-Sample Test					
	Test Value = 4				95% Confidence Interval of the Difference	
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean 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

**٠٩- اختبار (One-Sample Test) لبعد التعاطف.**

	One-Sample Test					
	Test Value = 4				95% Confidence Interval of the Difference	
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean 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

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

	One-Sample Test					
	Test Value = 4				95% Confidence Interval of the Difference	
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean 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

**١١- اختبار (One-Sample Test) لبعد الرضا.**

	One-Sample Test					
	Test Value = 4				95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean 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 ميلة 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

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means								
						95% Confidence Interval of the Difference				
		F	Sig.	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error 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 المستفيدين لجودة الخدمة العمومية المقدمة لهم ببلدية ميلة والتي تعزى لمتغير مكان 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						95% Confidence Interval of the Difference		
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error 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 المستفيدين عن جودة الخدمة العمومية المقدمة لهم ببلدية ميلة 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						95% Confidence Interval of the Difference		
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error 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 ميلة 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							95% Confidence Interval of the Difference	
			F	Sig.	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference		
	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