



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الدكتور مولاي الطاهر - سعيدة -



كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية، وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم الإقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم تجارية

التخصص: تسويق الخدمات

بعنوان:

قياس جودة الخدمات في الإدارات العمومية

دراسة حالة بلدية سعيدة

من إعداد الطالبين:

تحت إشراف الأستاذ :

- بن ماحي أحمد

- عطاء الله حسن

- حشيفة عبد الهادي

نوقشت و أجريت علنا بتاريخ 22/06/2023

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ.د. زقاي حميدي / استاذ التعليم العالي/ رئيسا

أ.د. عطاء الله حسن/ استاذ التعليم العالي/ مشرفا

أ.د. رماس محمد الامين / استاذ التعليم العالي/ مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022



الإهداء و
التشكر



الشكر و التقدير

اللهم لك الحمد والشكر كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك على توفيقنا
في إتمام هذا العمل

وعم لا بقول الرسول صلى الله عليه وسلم "من لم يشكر الناس لم يشكر الله ."

نتقدم بالشكر الجزيل إلى الاستاذ المشرف "عطاء الله لحسن " لما منحنا من
جهد ووقت وتوجيهات ودعم النجاز هذا البحث رغم انشغالاته العديدة، كما
نتقدم بالشكر والتقدير إلى الوالدين الذين لم يبخلوا علينا بمساعدتهم المعنوية
والمادية . كما نشكر جميع أساتذتنا في كل مراحل الدراسة .

وأخيرا نتقدم بالشكر لكل من ساهم من قريب أو بعيد في إتمام هذا العمل

إهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"قل رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي و علي والدي و أن أعمل صالحا ترضاه و أدخلني برحمتك في عبادك الصالحين"

الآية رقم 19 سورة النمل .

أهدي ثمرة جهدنا المتواضع :إلى الذي أبتغى شفاعته يوم الحساب...إلى روح الحبيب محمد ﷺ.

إلى كل فرد من أفراد العائلتين الكريمتين "عائلة بن ماحي" و "عائلة حشيفة

.وإلى كل من يكن لنا ذرة حب واحترام ."



الملخص:

إن الهدف الأساسي من معالجة هذا الموضوع هو للتحقق من جودة خدمات بلدية سعيدة طبقا لنموذج الأداء الفعلي SERVPERF وذلك من خلال تقديم إطار نظري يعرف المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة العمومية أما في الجانب التطبيقي فقد استهدفت الدراسة بلدية سعيدة لقياس جودة الخدمة العمومية التي تقدمها البلدية حيث تم استخدام استبيان وجه لعينة قدرت ب 151 من عملاء البلدية كأداة رئيسية لجمع البيانات , وتم استخدام برنامج ال SPSS لتحليل هذه البيانات

إذ تمكنا من خلال هذه الدراسة أن نعرف أن مستوى الخدمة المقدمة من طرف البلدية مقبول

الكلمات المفتاحية:

الجودة , الجودة العمومية ,مقاييس الجودة , التسويق العمومي

Résumé:

L'objectif principale d'aborder ce sujet est de vérifier la qualité des services de la mairie de Saida selon le modèle SERVPERF en présentant un cadre théorique qui définit les concepts liés à la qualité du service public. Un questionnaire adressé à un échantillon de 151 personnes comme outil de collecte de données. Le programme SPSS a été utilisé pour analyser ces données.

Grâce à cette étude, nous avons pu savoir que le niveau de service fourni par la mairie est acceptable.

Les mots clés:

Qualité, qualité publique, mesures de qualité, marketing public

Abstract:

The main objective of addressing this subject is to verify the quality of the services of the community of Saida according to the SERVPERF model by presenting a theoretical framework which defines the concept related to the quality of public service.

A questionnaire sent to a sample of 151 people as a data collection tool. The SPSS program was used to analyze these data.

Through this study, we were able to know the level of service provided by the community is acceptable.

Key words:

Quality, public quality, quality measures, public marketing

قائمة المحتويات



قائمة المحتويات

قائمة الجداول.....	
قائمة الأشكال.....	
مقدمة عامة.....	أ-ث
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة العمومية.....	
تمهيد.....	1
المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الخدمة العمومية.....	
1. المطلب الأول: مفاهيم عامة حول الخدمة (التعريف و الخصائص).....	2
1.1. تعريف الخدمة.....	2
1.2. خصائص الخدمات.....	2-3
2. المطلب الثاني: تصنيف الخدمات.....	4
3. المطلب الثالث: ماهية الخدمات العمومية (التعريف و الخصائص).....	5
3.1. تعريف الخدمة العمومية.....	5
3.2. خصائص الخدمة العمومية.....	5-6
المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول جودة الخدمة.....	
1. المطلب الأول: ماهية جودة الخدمة.....	7
1.1. تعريف جودة الخدمة.....	7
1.2. معايير تقديم الخدمة العمومية.....	9
1.3. أبعاد جودة الخدمة.....	10
2. المطلب الثاني: أهمية و أهداف جودة الخدمة.....	13
2.1. أهمية جودة الخدمة.....	13
2.2. أهداف جودة الخدمة.....	14
المبحث الثالث: نماذج قياس جودة الخدمة.....	
1. المطلب الأول: نماذج قياس جودة الخدمة.....	15
1.1. نموذج الفجوة بين الإدراك و التوقع.....	15

قائمة المحتويات

22	1.2. نموذج الأداء الفعلي.....
	المبحث الرابع: الدراسات السابقة.....
25	1. المطلب الأول: دراسات سابقة.....
29	2. المطلب الثاني: مناقشة الدراسات السابقة.....
29	3. المطلب الثالث: مميزات الدراسة الحالية.....
30	خلاصة.....
	الفصل الثاني: الجانب التطبيقي (دراسة ميدانية في بلدية سعيدة).....
31	تمهيد.....
	المبحث الاول: تقديم بلدية سعيدة.....
32	1. المطلب الاول: نشأة وتطور بلدية سعيدة.....
34-32	2. المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبلدية.....
35	3. المطلب الثالث: مهام و اهداف البلدية.....
	المبحث الثاني: الدراسة الميدانية.....
36	1. المطلب الاول: طريقة و ادوات الدراسة.....
36	1.1. مجتمع وعينة الدراسة.....
38-36	1.2. اداة الدراسة.....
39	1.3. ادوات المستخدمة.....
39	2. المطلب الثاني: نتائج الدراسة.....
47-39	2.1. خصائص عينة الدراسة.....
53-48	2.2. اختبار فرضيات الدراسة.....
54	3. المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة.....
55	خلاصة.....
	الخاتمة العامة.....
	المراجع.....

قائمة المحتويات

.....الملاحق

.....الملخص

قائمة الاشكال و الجداول



قائمة الجداول

قائمة الجداول :

37	الجدول رقم 01: مقياس التدرج الخماسي
37	الجدول رقم 02: جدول التوزيع حسب مقياس ليكرت
38	الجدول 03: يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستهيين
39	الجدول رقم 04: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس
40	الجدول رقم 05: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية
41	الجدول 06: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي
42	الجدول 07: توزيع أفراد العينة حسب المهنة
44	الجدول 08: يوضح إجابة المستجوبين على عبارات بعد الاستجابة
45	الجدول 09: يوضح إجابة المستجوبين على عبارات بعد الأمان
46	الجدول 10: يوضح إجابة المستجوبين على عبارات بعد الاعتمادية
47	الجدول 11: يوضح إجابة المستجوبين على عبارات بعد التعاطف
49	للفرضية الفرعية الأولى T Test الجدول رقم 12: اختبار
50	للفرضية الفرعية الثانية T Test الجدول رقم 13: اختبار
51	للفرضية الفرعية الثالثة T Test الجدول رقم 14: اختبار
52	للفرضية الفرعية الرابعة T Test الجدول رقم 15: اختبار
53	للفرضية الفرعية الخامسة T Test الجدول رقم 16: اختبار

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال :

8	الشكل 01: جودة الخدمة
16	الشكل رقم 02: عمليات دمج الابعاد ذات المؤشر المتداخلة
19	الشكل رقم 03: فجوة الخدمة
34	الشكل 04: مخطط الهيكل التنظيمي لبلدية سعيدة
40	الشكل رقم 05: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس
41	الشكل رقم 06: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية
42	الشكل 07: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي
43	الشكل 08: توزيع أفراد العينة حسب المهنة

المقدمة العامة



مقدمة:

يعد قطاع الخدمات احد أهم الاتجاهات الحديثة للاقتصاديات المعاصرة بالنظر إلى الحصة التي يستحوذ عليها في ميدان الشغل وكذا مساهمته المهمة في الإنتاج الإجمالي ، بعدما كان هذا القطاع يعانيا لإهمال ويرتب في المرتبة الثالثة كونه لا يساهم في خلق الثروة بسبب لا مادية منتجاته ،

تتضمن الخدمات العمومية كل ما يتعلق بحماية صحة و سلامة الأفراد و أمنهم وراحتهم ، وتوفير الخدمات الأساسية التي تؤثر على حياتهم اليومية ،ومن هذه الخدمات: (الصحة ، التعليم ، النقل ، الأمن ، المياه و الصرف الصحي ، الكهرباء و الغاز ، البريد و الاتصالات)

وبعد الثورة الصناعية والتطور الصناعي نما قطاع الخدمات بسرعة فائقة وحولت معظم الاقتصاديات إلى اقتصاديات خدمية وحاليا يعتبر قطاع الخدمات الأهم في الاقتصاد المعاصر، حيث أصبح يستحوذ على حصة كبيرة من نفقات الفرد، ويرجع ذلك إلى التطور الذي شهده العالم وبخاصة في المجتمعات الغربية ، فقد شهدت نسبة ارتفاع حجم العمالة من 4.41 % إلى 7.66 % في الفترة ما بين 1989 إلى 1991 ، وفي العالم العربي ارتفع عدد العاملين في قطاع الخدمات من 23 % إلى 5.45 % للمدة نفسها. يتلقى المستهلك يوميا الخدمات مثل التكم في الهاتف -مشاهدة التلفاز-كتابة شيك أو سحبه -استعمال النقل-متابعة الدروس - تلقي العلاج...وتعتبر الفنادق - البنوك - المستشفيات - الجامعات...من تقوم بأداء هذه الخدمات ولكن عادة لا توفق هذه المؤسسات في تحقيق الجودة والقيمة المنتظرة فيما يخص التناسب أو التوافق الشخصي مع الزبائن.

ويظهر مفهوم الجودة واتساع أهميته، أصبح تطبيقه في قطاع الخدمات العمومية ضرورة لا بد منها من أجل تحقيق أكبر منفعة للفرد والمجتمع، لذا أصبح لزاما على مؤسسات الخدمة العمومية الحرص على تحسين جودة خدماتها المقدمة، لهذا أعطت الجزائر في السنوات الأخيرة الأولوية في الإنفاق على قطاع الخدمات العمومية من أجل تحسينه وتطويره، والرفع من مستوى أدائها من حيث عمليات تقديم الخدمة وكذا العمليات الاتصالية مع جمهور المستفيدين من خدماتها، فالمواطنون الآن يتطلعون إلى تلقي خدمات عمومية ترقى إلى مستوى توقعاتهم، وبما يلبي احتياجاتهم ورغباتهم المتغيرة باستمرار، وهذا حتى يتم تحقيق مستوى مقبول من الرضا لديهم والذي هو حصلة نهائية لتقييم المنافع المتحصل عليها بعد الاستفادة من الخدمة .

تعد جودة الخدمات العمومية من أهم المعايير التي يجب على المراجعين الاهتمام بها ، حيث تمثل هذه الخدمات العمومية حجر الأساس في تحقيق المراجعة الدقيقة للخدمات العمومية المقدمة للجمهور ، حيث تهدف المراجعة إلى تقييم جودة الخدمات ومدى انطباقها على المعايير الدولية المعتمدة.وتساهم المراجعة الدقيقة في تحسين جودة الخدمات العمومية ، وتحديد المخالفات و التحسينات المطلوبة لتحسين تجربة المستفيدين وتوفير حماية للمصالح العامة

يتم قياس جودة الخدمة العمومية كونها تعتبر احد المؤشرات الهامة بهدف تحسين خدمات الحكومة المقدمة للمواطنين , حيث تشير إلى مدى جودة حياة المواطنين وقدرتهم على تحقيق أهدافهم و تطلعاتهم حيث تحتاج الخدمة العامة إلى إدارة فعالة و متطورة وبنية تحتية كافية لتحقيق أقصى قدر من جودة الخدمة وفقا للمعايير العالمية.

من خلال العرض المقدم في هذا التمهيد تتجلى معالم إشكالية الدراسة والتي يمكن بلورتها في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو مستوى تقييم المواطن لجودة الخدمة العمومية لبلدية سعيدة حسب نموذج servperf؟

للإجابة على التساؤل الرئيسي ارتأينا ضرورة الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو تقييم المواطن لمستوى بعد الملموسية في بلدية سعيدة؟
- ما هو تقييم المواطن لمستوى بعد الاعتمادية في بلدية سعيدة؟
- ما هو تقييم المواطن لمستوى بعد الإستجابة في بلدية سعيدة؟
- ما هو تقييم المواطن لمستوى بعد الأمان في بلدية سعيدة؟
- ما هو تقييم المواطن لمستوى بعد التعاطف في بلدية سعيدة؟

فرضيات الدراسة:

✓ الفرضية الرئيسية:

تتميز الخدمة العمومية للبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين.

✓ الفرضيات الفرعية:

- تتميز ملموسية الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين.
- تتميز اعتمادية الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين.
- تتميز استجابة الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين.
- يتميز أمان الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين.
- يتميز تعاطف الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين

أسباب اختيار الموضوع:

تتمثل أهم الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار الموضوع والبحث فيه فيما يلي:

- مجال تخصصنا وميلنا الشخصي للمواضيع المتعلقة بالتسويق.
- عدم مراعاة مؤسسات الخدمة العمومية لجانب الجودة.

أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية هذه الدراسة من خلال أهمية و ضرورة وضع إطار نظري فيما يتعلق بموضوع جودة الخدمة العمومية , وكذا أهمية معرفة واقع تطبيق مفهوم الجودة في بلدية سعيدة , لأنه في السنوات الأخيرة استفاد القطاع العمومي من مدا خيل يتم توصيفها في سبيل تطوير الخدمة العمومية من اجل توصيلها لأكبر شريحة في المجتمع بالمستوى المطلوب.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى مايلي:

- تقديم إطار نظري يحدد المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة العمومية.
- تسليط الضوء على واقع الخدمة العمومية في بلدية سعيدة و مدى تبنيتها لمفهوم الجودة.

منهج الدراسة:

انطلاقا من الإشكالية المطروحة وبناءا على المعلومات المعتمدة من مراجع مختلفة، وباعتبار موضوع الدراسة " قياس جودة الخدمة في الإدارات العمومية ". تم الاعتماد على المنهج الوصفي لوصف معطيات الدراسة في الجانب النظري باستخدام مصادر المعلومات الثانوية من كتب ومجلات علمية باللغة العربية والأجنبية.

أما بالنسبة للجانب التطبيقي فقد تم اعتماد المنهج التحليلي الذي يتطلب تفسير وتحليل النتائج التي تمكننا من الوصول إليها، وذلك بالاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وبرنامج الحزمة الإحصائية (SPSS).

حدود الدراسة:

لكل دراسة حدودها الزمنية و المكانية , بحيث تعالج الإشكالية ضمن إطار خاص و معالم محددة وبشكل عام تتمحور حدود هذه الدراسة في:

- الحدود الزمنية: السداسي الثاني لسنة 2023.
- الحدود المكانية: بلدية سعيدة.
- الحدود الموضوعية: قياس جودة الخدمات العمومية المقدمة من طرف بلدية سعيدة.
- الحدود البشرية: عينة من المواطنين تتراوح أعمارهم من أقل من 25 إلى أكبر من 55 سنة.

خطة البحث:

لدراسة تأثير جودة الخدمة العمومية في بلدية سعيدة و للإجابة على الإشكالية المطروحة تم تقسيم الدراسة إلى فصلين, الأول نظري مكون من أربع مباحث بينما الفصل الثاني فهو تطبيقي.

• الجزء النظري:

الفصل الأول: تم التطرق من خلاله الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة العمومية , حيث تناولنا فيه أربعة مباحث الأول مفاهيم عامة حول الخدمة العمومية , حيث خصصنا المطلب الأول منه مفاهيم عامة حول الخدمة (التعريف والخصائص) أما المطلب الثاني فقد ضم تصنيف الخدمات , أما المطلب الثالث فقد شمل ماهية الخدمة العمومية (التعريف و الخصائص).

في حين ضم المبحث الثاني مفاهيم عامة حول جودة الخدمة حيث تطرقنا من خلال المطلب إلى ماهية جودة الخدمة في حين خصصنا المطلب الثاني لأهمية و أهداف جودة الخدمة و أخيرا المطلب الثالث الذي تمحور حول أبعاد جودة الخدمة.

أما المبحث الثالث نماذج قياس جودة الخدمة و قد شمل مطلب واحد حول نماذج قياس جودة الخدمة.

اما المبحث الرابع فقد خصص للدراسات السابقة حيث تناولنا في المطلب الأول الدراسات السابقة و ناقشنا هذه الدراسات من خلال المطلب الثاني و ذكرنا أهم مميزات الدراسة في المطلب الثالث.

• الجانب التطبيقي:

كان عبارة عن دراسة حالة مجموعة من مواطنين بلدية سعيدة حيث تناولنا فيه مبحثين يحتوي الأول على تقديم بلدية سعيدة , من خلال نشأة و تطور البلدية في المطلب الأول و كذا إبراز هيكلها التنظيمي في المطلب الثاني بالإضافة إلى ذكر أهم مهام و أهداف البلدية في المطلب الثالث , فيما خصص المبحث الثاني طريقة و أدوات الدراسة في المطلب الأول نتائج الدراسة في المطلب الثاني أما المبحث الثالث مناقشة نتائج الدراسة

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة

العمومية



تمهيد:

تلعب جودة الخدمة دورا مهما في تصميم الخدمة وتسويقها، حيث أنها ذات أهمية لكل من مقدمي الخدمات والمستفيدين ولهذا تسعى الإدارة العمومية إلى تحسين المستمر في جودة خدماتها من أجل كسب رضا وولاء عملائها بصفة دائمة ويكون ذلك من خلال تشخيص الوضع الحالي لجودة خدماتها وتقييمها حتى تقرر حتى يتسنى لها كشف فجوة الأداء لديها ، (دلال السويدي ; 2013, ص 33)

أصبحت الجودة في الآونة الأخيرة من أهم القضايا التي تهتم بها المؤسسات المتميزة مهما كانت طبيعة نشاطها، فمؤسسات الخدمة العمومية تسعى جاهدة إلى رفع مستوى أدائها من حيث تقديم الخدمة وضرورة التوجه نحو العميل الذي يعد محور أنشطتها، فهو يعتبر طرفا مهما في عملية إتمام الخدمة وإنتاجها .وبازدياد إحساس مؤسسات الخدمة العمومية بأهمية تطبيق مفهوم الجودة، أصبحت تعمل على التقرب من عملائها من خلال التعرف على احتياجاتهم ورغباتهم وسلوكياتهم اتجاه ما تقدمه من خدمات لتحقيق أكبر قدر من الاستجابة لهذه الاحتياجات، وهذا يكسب المؤسسة ثقة عملائها ويؤدي إلى تحقيق الرضا لديهم وبالتالي بناء عالقة طيبة معهم .وعليه سوف نتطرق في هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث على النحو التالي:

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الخدمة العمومية**المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول جودة الخدمة****المبحث الثالث: نماذج قياس جودة الخدمة****المبحث الرابع: دراسات سابقة**

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الخدمة العمومية

1. المطلب الأول: مفاهيم عامة حول الخدمة (التعريف و الخصائص)

1.1. تعريف الخدمة

عرف Kotler الخدمة على أنها " كل نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا تنتج عنها أي ملكية، وأن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي ملموس أو لا يكون مرتبطا به" (Ph.Kotler et B.Dubois; p257).

وتعرفها "Skinne:الخدمة هي منتج غير ملموس يحقق المنفعة مباشرة للعميل كنتيجة لأعمال جهد بشري أو ميكانيكي للأفراد أو الأشياء" (بوبقير، 2006)

يرى (Langedard Eric et Eiglier Pierre أن الخدمة هي: " نشاط أو مجموعة من الأنشطة الناجمة عن تفاعل شخص أو آلمن المؤسسة والمستهلك قصد إرضاء هذا الخ (Eiglier Pierre et Eric) (Langedard;1999, p08)

وهناك تعريف آخر للخدمة بأنها:"نشاط يرافقه عدد من العناصر غير الملموسة والتي تتضمن بعض التفاعل مع الزبائن أو مع خاصية الحياة، وليس نتيجة لانتقالها للمالك"(إياد فتحي العالول ; 2011, ص11)

1.2. خصائص الخدمات

تتصف الخدمات بخصائص معينة تتمثل في ما يلي:

أ. الخدمات غير ملموسة:

تعتبر هذه الخاصية من أهم عناصر التفرقة بين السلع المادية عن الخدمات، فالخدمة لا يمكن رؤيتها، أو تذوقها، أو الشعور بها، أو لمسها من قبل المستفيد قبل شرائها، ولذلك فالذي يشتريه طالب الخدمة هو أداء مقدمها، والذي يبني على وجود ثقة في مقدم الخدمة. (خالد مقابلة، 2011, ص20)

ب. غير قابلة للفصل عن مقدمها "التلازم":

يقصد بها ارتباط الخدمة بشخصية مقدمها وعدم القدرة على فصلها، ويتزامن ذلك مع الإنتاج والتقديم والاستفادة، وهذا بخلاف ما عليه المنتجات الملموسة أين تتدرج في مراحل الإنتاج والتسويق والاستهلاك بعد عملية البيع، وتشير خاصية التلازم إلى وجود عالقة مباشرة ما بين مقدم الخدمة والعميل والذي غالبا ما يتطلب حضور المستفيد مما يحقق لتسويق الخدمات ميزة خاصة، كما أن تواجد مقدم الخدمة والمستفيد معا له تأثير كبير على النتائج المتوقعة من الخدمة. (محمد صالح المؤذن، 2002, ص217)

ت. الاختلاف والتباين في طريقة تقديم الخدمة:

طالما أن تقديم الخدمة يعتمد على مهارة وكفاءة مقدمها وزمان ومكان تقديمها، فهي تتميز بالتباين والاختلاف من نفس الشخص منتج الخدمة، ومن وقت لآخر وعلى حسب حالته النفسية، وبذلك تتباين الجودة

فيها باختلاف أداء مقدمها، فمثال يتوقف مستوى الخدمة التي يحصل عليها المريض على الطبيب مقدم الخدمة وعلى حسب ما إذا كان ممارسا قديما أو حديثا، كما قد تختلف الخدمة من نفس الطبيب لهذا تسعى منظمات الخدمة إلى تقليل التباين في خدماتها إلى أدنى مستوياتها من خلال: اختيار الكفاءات المرتفعة للعمل بها و إعداد البرامج التدريبية اللازمة لذلك. وضع نظام خاص لإرضاء العملاء يعتمد على تلقي الشكاوي والاقتراحات، والعمل على تعميمها بالإضافة إلى الدراسات الميدانية لمتعرف على آرائهم واتجاهاتهم الخاصة. (محمد محمود مصطفى, 2004, ص55)

ث. عدم قابلية الخدمة للتخزين:

تتميز الخدمات بخاصية تعرضها للزوال والتلاشي، فلا يمكن تخزينها بهدف البيع أو الاستخدام اللاحق، وان عدم القدرة على تخزين الخدمة يترتب عليه اعتبارات تسويقية وتعد فرصة وخسارة ضائعة لا تعوض، لهذا اعتبرت الخدمة مستهلكة لحظة إنتاجها، وعلى ذلك فإنه يتعين على المؤسسات الخدمية بذل الجهود لمواجهة الصعوبات الناتجة من عدم القابلية للتخزين بما يكفل تحقيق حجم مبيعات يعادل حجم الطاقة الإنتاجية. (عبد الجبار منديل, 2002, ص217)

ج. عدم تملك الخدمة:

طالما أن الخدمة غير ملموسة فالمستفيد منها يحصل على منفعة مباشرة ولوقت محدود فقط، مثل تأجير غرفة في فندق، أو السفر على طائرة، وتمثل هذه الخاصية مشكلة تسويقية لمديري الشركات الخدمية حيث أن المستهلك - كجزء من إشاعاته - يشعر بالسعادة عند تملك الخدمة، ومن ثم على المنظمات الخدمية أن تولي اهتماما للدلائل المادية للخدمة والتي توجي لو بملكيته مثل الهدايا التي تقدم على رحلات شركات الطيران. (ثامر البكري, 2006, ص220)

ح. صعوبة تنميط الخدمة:

بسبب خاصية عدم الملموسية للخدمة، فإنه من الصعب الحكم على مستوى جودتها قبل شراءها، وطالما أن أداء الخدمة يختلف من مقدم إلى آخر، فذلك يجعلها لا تتمتع بنمط ثابت في كل مرة تباع فيه، وبالتالي تميزها بعدم التماثل والتجانس ومثال ذلك الخدمات المصرفية، والخدمات الصحية، وخدمات النقل... وغيرها. (نظام موسى، الشقيق ابراهيم, 2006, ص230).

2. المطلب الثاني: تصنيف الخدمات

تنقسم الخدمات إلى عدة أقسام و ذلك بناء على معايير عديدة , كالمقابل المادي و طبيعة المجال الذي تقدم خلاله الخدمة , وطبيعة القائمين عليها , في ما يلي نستعرض تلك الأنواع: (تسيير العجازمة، ، ، 2005 ص21)

2.1. خدمات ربحية

وتشمل الخدمات مدفوعة الأجر كالخدمات السياحية التي تقدمها بعض المكاتب , ويتحملها على الأغلب المرشد السياحي , وتتحصر مهمته في تعريف السائح على الأماكن الأثرية و التاريخية في بلد ما , واصطحابه على المطاعم و الأماكن الترفيهية ضمن جولة سياحية كاملة

2.2. خدمات غير ربحية

وهي التي تقدمها الجمعيات الخيرية أو منظمات الإغاثة التي يظهر دورها وقت النكبات و الكوارث الطبيعية أو الحروب وتشمل خدماتها محاولة توفير ممرات آمنة لخروج المدنيين من الأماكن المحاصرة إلى المناطق الأكثرأمانا , وتقديم المعونة المادية وتوفير الملابس و المأكل و أدنى متطلبات الحياة العادية

2.3. خدمات اجتماعية

تشمل الخدمات التي يقوم بها الفرد اتجاه مجتمعه من أنشطة التطوع مثلا , وتقدم الحكومات الخدمات الاجتماعية كتلك الخدمات المقدمة للمسنين , بتوفير مبلغ شهري خاص بهم , وتوفير الرعاية الصحية المجانية , كما تشمل الخدمات الاجتماعية عمل المرشد الاجتماعي في المدارس و السجون ومانتقدمه وزارة العمل الاجتماعي

2.4. خدمات عسكرية

تشمل خدمة الأفراد الجنود في الجيش الرسمي لبلدانهم وتكون هذه الخدمة مدفوعة الأجر في الأوضاع العادية للمنتسبين للجيش بشكل رسمي , برتب عسكرية مختلفة , ومجانية لمن يتطوعون في الجيش في حالات الحروب و إعلان الطوارئ في بلدانهم كحالات التعرض للكوارث الطبيعية الممتدة على مساحات جغرافية واسعة حيث يتحد أفراد الجيش في هذه الحالة مع كافة شرائح المجتمع المدني.

2.5. خدمات حسب القائمين عليها

وتشمل الخدمات العمومية التي تقدمها الحكومة و مؤسساتها الرسمية المنبثقة عنها , كخدمات النقل , الماء , الكهرباء , البريد وغيرها بالإضافة إلى الخدمات التي تقدمها مؤسسات و شركات معينة تتعلق بمجال عملها كخدمة العملاء في البنوك و القطاعات المصرفية و خدمات الزبائن في المحلات التجارية الكبرى

3. المطالب الثالث: ماهية الخدمات العمومية (التعريف و الخصائص)

3.1. تعريف الخدمة العمومية:

تعرف الخدمة بصفة عامة من طرف خبراء الإدارة العامة "الخدمة العمومية على أنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان و تأمين رفايته و التي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب و الالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين (Daniel Chavez ; 2005 p.6)

و هي "عبارة عن ذلك الفعل أو الأداء المقدم من طرف جهة معينة الى جهة اخرى..... هو عبارة عن نشاط اقتصادي يخلق القيمة ويوفر فوائد للعملاء (Lovelok et Wirtz ; 2004,p9)

تعرف الخدمة العمومية على أنها كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومارقبا من طرف الحاكمين لأن تأدية هذه الوظيفة يعد أمرا ضروريا لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي وهي من الطبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين (برانيس، 2014، ص56)

كما تعبر الخدمة العمومية عن الحاجات الضرورية لحفظ الإنسان وتأمين رفايته 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 (بوعمامة و رقاد، 2014، ص40)

3.2. خصائص الخدمة العمومية:

- إن للخدمة العمومية مجموعة من الخصائص التي يمكن ذكرها كالآتي:
- إتاحة الخدمة العمومية لأي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة إلا في حالات يتعذر الهيئات تقديم الخدمة
 - المساواة في تقديم الخدمة العمومية و حصول أفراد المجتمع على الخدمة العامة
 - إتاحتها لجميع أفراد المجتمع دون استثناء و بصورة عادلة
 - تلبية الحاجات الجد الضرورية
 - مساواة كل الأشخاص الذين يجدون أنفسهم في الاتصال مع المصالح العمومية دون ان يكون لهم صفة
 - الخدمة العمومية يجب أن تتلاءم مع المصلحة العمومية
 - تلاءم الخدمة العمومية مع التطورات و التغيرات و العمل الجيد على تحسين نوعية و كمية أداؤها
 - استمرارية الخدمة العمومية بصورة منتظمة و بدون انقطاع مهما كانت الظروف

و بالإضافة إلى هذه الخصائص فإن للخدمة العمومية أهمية كبيرة في أي مجتمع كان و التي يمكننا أن نختصرها كالآتي:

- توطيد العلاقات بين الأفراد و المؤسسة الخدمائية
- تساهم في زيادة الوعي الاجتماعي الشامل
- الاستقرار في المجتمع و ذلك بإقامة العدل الاجتماعي
- استمرار التجديد و التنوع في البرامج
- التدريب على حسن التصرف في المواقف القيادية
- تساعد الخدمة العمومية المجتمع على تحمل و تنمية قدراته
- تحمل المسؤولية و الاعتماد على النفس
- احترام العمل اليدوي
- اكتساب مهارات و خبرات و معلومات جديدة
- تنظيم الوقت في نشاط مفيد.

المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول جودة الخدمة

1. المطلب الأول: ماهية جودة الخدمة

1.1. تعريف جودة الخدمة

تعتبر الجودة حاجة ملحة في الوقت الحاضر وخاصة عند زيادة حدة المنافسة بين المؤسسات الوطنية ودخول منافسين أجنب ، ولكي ترقى الإدارات العمومية إلى المستوى المقبول من تقديم خدماتها كان ولا بد من تبني هذا المنهج ، حيث لا يختلف تبني جودة الخدمة من المؤسسات العمومية إلى المؤسسات الخاصة لذلك سننطلق إلى تعريف جودة الخدمة بصفة عامة حيث يصعب إعطاء تعريف واحد وشامل لجودة الخدمة وقد عرفها مجموعة من الباحثين بـ:

تعرف جودة الخدمة على أنها: " تلك الجودة التي تشمل على البعد الإجرائي و البعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية ، و يتكون الجانب الإجرائي من النظم و الإجراءات المحددة لتقديم الخدمات ، أما الجانب الإنساني أو الشخصي فهو كيف يتفاعل مع العملاء (إياد شوكت منصور ؛ 2008 ص119)

كما يقصد بجودة الخدمة: " جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة ، أي التي يتوقعها العملاء أو التي يدركونها في الواقع الفعلي ، و هي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه و تعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمؤسسات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدمات " (مأمون سليمان الدراكة ؛ 2008 ، ص181)

يقصد بجودة الخدمة: " جودة الخدمات المقدمة المتوقعة و المدركة ، و هي المحدد الرئيسي لرضا الزبون أو عدم رضاه، فبعض المؤسسات تجعلها أولويات لتعزيز جودة الخدمة (نظام موسى سويدان ، شفيق إبراهيم حداد ؛ 2006 ، ص231)

جودة الخدمات العامة؛ فقد اقترح Emery إعادة تعريف مفهوم الجودة العامة من خلا التمييز بين جانبين: جانب الخدمات المقدمة (المخرجات)؛ والآثار (النتائج) المترتبة عنها. فمن حيث الخدمات المقدمة، تمثل الجودة العامة جميع خصائص الخدمة القانونية والفنية المميزة هلا والتي تمكنها من تلبية الحاجات المعبر عنها والضمنية للمستفيدين المباشرين منها. أما فيما يتعلق بآثار العمل العام، الجودة العامة هي مجموع خصائص السياسة العامة التي منحها القدرة على تحقيق الأهداف والسياسات الموكلة لليها، وكذا تلبية الاحتياجات المعبر عنها والضمنية للمستفيدين غير المباشرين. ويعكس هذا التعريف الفعالية "السياسية" للخدمة العامة، أي القدرة على حل المشاكل المحددة، دون إغفال أخلاقيات العمل العام المنبثقة من المبادئ الأساسية للخدمة العامة ذاتها كما أن تقديم ما يتوقعه المواطنون من المرافق العامة يعد أمرا مهما نظرا لأن الجودة المتصورة للخدمة هي مرتبطة بالفجوة الموجودة بين التوقعات والادراكات ، وهو ما يوضحه الشكل الموالي: (Emery,2012)

الشكل 01: جودة الخدمة



المصدر: قاسم نايف الخياوي ، إدارة الجودة في الخدمات ، دار الشروق، القاهرة، 2006، ص 90.

و للجودة بعدان: الجودة الفنية و الجودة الوظيفية و كلاهما مفيد بالنسبة للمستفيد من الخدمة. فالجودة الفنية تشير الى جوانب الكمية للخدمة , بمعنى الجوانب التي يمكن التعبير عنها بشكل كمي. اما الجودة الوظيفية فهي تشير الى الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية الى المستفيد من الخدمة (الطائي و اخرون , 2008, ص38)

وفي اطار بحث المؤسسات عن معايير التي يستخدمها العملاء لتقديم الخدمة , قام عدد من الباحثين مجموعة من المعايير منها: (الضمور , 2005 , ص20)

أ.الاعتمادية: و تعني قدرة مقدم الخدمة على ادائها بدرجة عالية من الصحة و الدقة

ب. مدى امكانية و توفر الحصول على الخدمة: وتتعلق بالظروف المكانية و الزمانية للحصول على الخدمة

ت. الامان: ويتعلق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة من المؤسسة او مقدمها او كلاهما

ث. المصدقية: وتعني درجة الثقة في مقدم الخدمة من المؤسسة او مقدمها او كلاهما

ج. درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات العميل: ويدخل فيها ايضا الوقت و الجهد الذي يبذلها مقدم الخدمة حتى يتفهم حاجات العملاء , ومدى تعاطفه مع مشكلته

ح. الاستجابة: وتتعلق بمدى قدرة ورغبة وجاهزية مقدمي الخدمة في خدمة العملاء بشكل دائم متى يحتاجون اليها

خ. الكفاءة و الجدارة: وتخص القائمين على الخدمة من حيث المهارات و القدرات التحليلية و الاستنتاجية و المعرفية التي تمكنهم من القيام بدورهم بالشكل الامثل.

د. الجوانب الملموسة: وتشير الى كل ما يظهر للعميل من تسهيلات مادية تستخدم لتقديم الخدمة لما لها من اثر على الصورة التي يحملها عن المؤسسة وجودة خدماتها

ذ. الاتصالات: وتتعلق بقدرة مقدم الخدمة على شرح خصائص الخدمة للعميل , و الدور الذي يجب ان تقوم به للحصول على الخدمة المطلوبة.

وتعكس هذه المعايير في مجملها توقعات العملاء من الخدمة , لهذا يكون على المؤسسة البحث عن انسب الطرق و الوسائل لتطوير و تحسين خدماتها بما يتناسب مع هذه التوقعات , مع الاخذ بعين الاعتبار خصائصها و خصائص خدماتها وما تفرضه عليها من قيود كما هو حال خدمات المرافق العامة

1.2. معايير تقديم الخدمة العمومية

اتفق معظم الباحثين في ميدان الإدارة العمومية على مجموعة معايير تعتبر بمثابة خصائص تميز الخدمة العمومية عن غيرها من الخدمات، وهي في الحقيقة مستمدة من المبادئ الأساسية التي تحكم سير المرافق العامة. يمكن أن نوجزها فيما يلي: (René ;2001 p.60)

- معايير المساواة:

تعتبر المساواة مبدأ أساسيا في تقديم الخدمة العامة، تعبر عن عدم التمييز بين المواطنين سواء على أساس الأصل أو المعتقد أو الانتماء الحزبي... الخ، وهذا المعيار يفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات متماثلة، إذ يتضمن توفير الخدمة العمومية بدون عوائق وإتاحتها للجميع دون استثناء وبصورة عادية.

- معيار الاستمرارية:

يجب أن يتسم تقديم الخدمة العمومية بالاستمرارية والانتظام وذلك بإتاحة الخدمة ألي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة-

- معيار الموائمة:

إن الخدمة العمومية تتطور مع تطور الزمن والمجتمعات ومن الضروري وفقا لهذا المعيار أن تقدم الخدمات بكفاءة فهذا المعيار يسمح بتكييف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى، مثل: الانتقال من الاعتماد على الإدارة الورقية إلى الإدارة الالكترونية، مواكبة التطورات التكنولوجية وسرعة انتقال المعلومات والمعطيات

- معيار الشمولية:

انطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولا لكل مواطن لأنها تعتبر ضرورية ومن ثم فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين، والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم.

ونرى أن هذا المعيار يقترب من معيار المساواة إلا أنه يمكن أن يجد مرجعيته في "مبدأ عدم التخصيص". أي لا يمكن تخصيص خدمة معينة لفئة معينة من المواطنين إلا وفق شروط محددة قانونيا، أي أن كل من توافرت فيه الشروط يستفيد من الخدمة دون تحديد مسبق لشخص بعينه أو فئة بعينها

- معيار التضامن:

الخدمة العمومية هي تعبير عن معيار التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانيا، فالمساهمة بتقليل الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية، ومحاربة الفقر والحرمان لذا فإن الخدمة العمومية تصف مهامها لثالث مهام وفق معيار التضامن الاجتماعي وهي كالآتي:

- مهام تهدف لجعل الخدمة العمومية في متناول المواطنين المهددين بالتهميش

- مهام تهدف للمحافظة على الانسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة

- مهام تهدف للمساهمة في تشجيع الاستعمال الفعال والعاقل للموارد المشتركة .

على غرار هذه المعايير نجد أن الخدمة العامة تجمع بين عنصرين أساسيين هما الطابع الخدمي و

العمومي والذان تحكمهما الميزات التالية: (يلي بن عيسى, 2005, ص3)

- علاقة عدم البيع: تتميز الخدمات العامة المقدمة من طرف الهيئات العمومية بالمجانبة عموما أو بسعر رمزي .

- المنفعة العامة كهدف أساسي للخدمة العامة: إن الهدف الأساسي للنشاط الحكومي ومن ثم المنظمات المقدمة للخدمة العمومية هو المنفعة العمومية

الرقابة العامة: تخضع أنشطة الهيئات العمومية ومن ثم الخدمة العامة إلى رقابة متعددة الأطراف منها

الوصايا المباشرة، هيئات الدولة فضال عن المجتمع المدني على أساس أنه الممول الأساسي والفعلي لنشاط هذه المرافق، ومع تعدد هذه الأطراف التي تتميز أهدافها أحيانا بالتعارض فإنه كثيرا ما تكون هذه الرقابة فعالة أحيانا وفاشلة أحيانا أخرى حسب الهدف منها وحسب مصلحة كل طرف.

1.3. أبعاد جودة الخدمة

يمكن اعتبار أبعاد جودة الخدمة العمومية نفسها أبعاد جودة الخدمة بشكل عام وقد تعددت محاولات

الكتاب لتحديد الأبعاد التي تتكون منها جودة الخدمة، إلا أنها لم تتفق فيما بينها حول ماهية تلك الأبعاد أو العناصر الأساسية التي يتكون منها كل بعد (ياقوتة سمارة, 2014, ص37)

وقد توصل الباحثان (Lehtien et U Lehtiuen 1982) إلى أن الجودة في قطاع الخدمات تنقسم

إلى قسمين وتشمل ثلاثة أبعاد رئيسية هي: (تيسير العجارمة, 2005, ص341) :

- الجودة المادية: وتشمل جميع الجوانب المادية في الخدمة العمومية، كالمعدات والتجهيزات والأبنية وغيرها

- جودة المؤسسة: وتتعلق بصورة المؤسسة، أي انطباع ومواقف المتلقين للخدمة العمومية عن المؤسسة

- الجودة التفاعلية: وهي التي تنشأ من التفاعل بين العاملين بالمؤسسة الخدمية والمتلقين للخدمة

العمومية، أو تنشأ من تفاعل المتلقين للخدمة فيما بينهم

وهذه النتائج تتفق مع ما توصل إليه (Gronroos 1984) , وهو أن هناك ثلاثة أبعاد رئيسية للحكم على

جودة الخدمات، وهي كالآتي (سامي احمد, 2007, ص...):

- **البعد الفني (الجودة الفنية):** والتي يمكن الوصول إليها عن طريق الإجابة عن السؤال التالي: ما الذي يتم تقديمه لمتلقي الخدمة العمومية؟ وهذا البعد يركز على الناتج النهائي، الذي يتلقاه متلقي الخدمة من مقدم الخدمة بالمؤسسة العمومية، والذي يمكن قياسه بشكل موضوعي عن طريق متلقي الخدمة نفسه
- **البعد الوظيفي (الجودة الوظيفية):** تتمثل في طريقة وأسلوب تقديم الخدمة لمتلقيها، والتي ترتبط أساسا بالتفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة العمومية وملتقيها. ويمكن الاستدلال عليها بالسؤال التالي: كيف تتم عملية تقديم الخدمة بالمؤسسات العمومية؟
- **الصورة الذهنية:** وهي الصورة التي تعكس انطباعات المتلقين للخدمة وآرائهم حول المؤسسة العمومية، وتتكون هذه الصورة الذهنية انطالقا من الجودة الفنية والجودة الوظيفية للخدمات المقدمة من طرف المؤسسة الخدمية العمومية، والتي سوف تؤثر بشكل مباشر في ذهن متلقي الخدمة العمومية حول المؤسسة المتعامل معها. (فريدة معارفي, 2008)
- وقد توصل كل من (Berry and Parasurman and Zeithlma 1985) إلى أن الأبعاد التي يبني عليها الزبائن توقعاتهم و إدراكاتهم وبالتالي الحكم على جودة الخدمة تمتد لتشمل عشرة أبعاد رئيسية وهي كما يلي (هاني حامد الضمور , 2005, ص443)
- **الاعتمادية:** وهي القدرة على تقديم خدمة تكون حسب ما وعدت به المؤسسة العمومية، أي أن تكون بشكل يمكن الاعتماد عليها، وبشكل صحيح وأكثر دقة ألن المستفيد من الخدمة العمومية يرغب أن تقدم له خدمة دقيقة في الوقت المناسب والأداء الملائم
- **الاستجابة:** وتشير إلى مبادرة مقدم الخدمة العمومية إلى التقرب من المتلقين لها لمساعدتهم وتلبية احتياجاتهم، والرد على استفساراتهم بصفة تلقائية، والاستجابة بسرعة وتقديم خدمة فورية لهم .ويرى أحمد سيد مصطفى أن الاستجابة يمكن إدراكها من خلال العناصر التالية : (احمد سيد مصطفى , 2019, ص19 و20)
- مدى الاهتمام باستلام استفسارات وشكاوى المتلقين لخدمات المؤسسة العمومية
- مدى السرعة في معالجتها
- مدى الالتزام والسرعة في الخدمة
- الحساسية لحاجات وتوقعات متلقي الخدمة العمومية
- مدى مراعاة جانب الجودة بين عمال المؤسسة العمومية والمتلقين للخدمة
- **القدرة والمهارة في أداء الخدمة:** ويعني هذا البعد امتلاك مقدمي الخدمة العمومية للقدرات التي تمكنهم من تقديم خدمة متميزة للمتلقين لها. ويتضمن هذا البعد ما يلي: (محمد عبد العظيم , 2008, ص111)
- معارف ومهارات موظفي المكاتب الأمامية
- معارف ومهارات موظفي الجهاز التنظيمي
- قدرة المؤسسة الخدمية العمومية على انجاز بحوث من أجل تقديم خدمات أفضل

- سهولة الوصول إلى الخدمة: وتعني مدى توافق الخدمة من حيث الزمان والمكان مع ما يرغب فيه متلقيها، وبأن يحصل هذا الأخير على الخدمة دون انتظارها طويلا، وهنا نركز على الوقت المستغرق من قبل متلقي الخدمة العمومية من أجل الحصول عليها، وكذلك ملائمة موقع مؤسسة الخدمة وملائمة ساعات العمل، وتوفر العدد الكافي من منافذ الخدمة التي تكون قادرة على تلبية الطلب (نجاح بولودان, 2010, ص12)
- **التعاطف مع متلقي الخدمة (اللباقة):** يعني توفر اللباقة في شخص مقدم الخدمة العمومية وكذلك المودة والصدقة مع المتلقين للخدمة وبناء عالقات جيدة معهم، مما يؤدي إلى سهولة الاتصال معهم، و تفهمهم والعناية بهم
- **الاتصال:** ويقصد بهذا البعد أن يعمل موظفو المؤسسة الخدمية العمومية على جعل المتلقين للخدمة على علم دوما بخصائص الخدمة وكيفية الحصول عليها، عن طريق مخاطبتهم باللغة التي يستطيعون فهمها، وتعديل هذه اللغة حسب مستوى كل متلقي. ويتضمن هذا البعد ما يلي (Parasuraman et all ;1985 ; (p47)
- شرح الخدمة لمتلقيها
- توضيح المفاضلة بين الخدمة والتكلفة
- طمأنة المتلقي على إمكانية حل مشكلة ما
- **المصداقية:** وتعني مدى الالتزام بالمواعيد التي تقدمها الإدارة للمتلقين لخدماتها، فيما يخص الخدمات المقدمة وتحسينها، مما يترتب عليه ثقة متبادلة
- **الأمان:** ويعني هذا البعد خلو الخدمة من المخاطر والشك. وقد أطلق عليه ثامر البكري تسمية التأكيد، ويقصد بها السمات التي يتسم بها العاملون من معرفة وقدرة وثقة في تقديم الخدمة. ويتضمن هذا البعد ما يلي: (حميد الطائي, 2009, ص156)
- الأمن المادي والأمن المالي
- المحافظة على سرية تعاملات متلقي الخدمة مع المؤسسة العمومية
- **درجة فهم أو معرفة متلقي الخدمة:** ويشير هذا البعد إلى مدى قدرة مقدم الخدمة العمومية على تحديد وتفهم احتياجات المتلقين، وتزويدهم بالرعاية والعناية (ثامر البكري, 2005, ص212)
- **التسهيلات المادية:** وتشمل مظهر موظفي مقدم الخدمة، وأدوات والمعدات المستخدمة في تقديم الخدمة العمومية. (عبد النبي بلباي, 2009, ص93)
- وتجدر الإشارة إلى أن الباحثين (Berry et Zeithaml, Parasurama) أدركوا بأن هذه الأبعاد العشرة لجودة الخدمة غير مستقلة تماما عن بعضها البعض، لذلك قاموا باختصارها في خمسة أبعاد (نجم عبود نجم, 2010, ص278) وهي:
- **النواحي المادية الملموسة:** وتشمل المرافق والمعدات، وكذا مظهر العاملين

- الاعتمادية: وتعني قدرة المؤسسة على تقديم الخدمة التي تم الوعد بها، بشكل دقيق
- الاستجابة: وتعني الرغبة في مساعدة متلقي الخدمة العمومية وتقديم خدمة فورية له
- الأمان: وهو قدرة العاملين على خلق الثقة والاطمئنان لدى متلقي الخدمة العمومية
- التعاطف: ويعني درجة الاهتمام والرعاية الشخصية اتجاه متلقي الخدمة العمومية.

2. المطلب الثاني: أهمية و أهداف جودة الخدمة

2.1. أهمية جودة الخدمة

- للجودة أهمية كبيرة سواء على مستوى المؤسسات أو بالنسبة للزبائن، وتعتبر الجودة أحد العوامل التي تحدد حجم الطلب على منتجات وخدمات المؤسسة، وتكمن هذه الأهمية في: (قاسم نايف، 2006، ص121)
- أ. سمعة المؤسسة: تستمد المؤسسة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها ويتضح ذلك من خلال العالقات التي تربط المؤسسة مع الموردين وخبرة العاملين ومهاراتهم ومحاولة تقديم منتجات تلبى رغبات وحاجات زبائنهم، فإن كانت المنتجات ذات جودة منخفضة يمكن تحسينها لكي تحقق الشهرة والسمعة الواسعة التي تمكنها من التنافس مع المؤسسات المماثلة في نفس النشاط
- ب. المسؤولية القانونية للجودة: تزايد واستمرار عدد المحاكم التي تتولى النظم والحكم في قضايا المؤسسات التي تقوم بتصميم منتجات أو تقديم خدمات غير جيدة في إنتاجها وتوزيعها، لذا فإن كل مؤسسة إنتاجية أو خدمية تكون مسؤولة قانونياً عن كل ضرر يصيب الزبون جراء استخدامه لهذه المنتجات.
- ت. المنافسة العالمية: إن التغيرات السياسية والاقتصادية ستؤثر في كيفية وتوقيت وتبادل المنتجات إلى درجة كبيرة في سوق دولي تنافسي، وتكتسب الجودة أهمية متميزة إذ تسعى كل من المؤسسة والمجتمع إلى تحقيقها بهدف التمكن من تحقيق المنافسة العالمية، فكلما انخفض مستوى جودة منتجات المؤسسة أدى ذلك إلى إلحاق الضرر بأرباحها.
- ث. حماية الزبون: إن تطبيق الجودة في أنشطة المؤسسة ووضع مواصفات قياسية محددة تساهم في حماية الزبون من الغش التجاري ويعزز الثقة في خدمات المؤسسة، فكلما انخفض مستوى الجودة يؤدي إلى انخفاض في الطلب من طرف الزبون على منتجات المؤسسة.
- ج. التكاليف:

إن تنفيذ الجودة المطلوبة في جميع عمليات ومراحل الإنتاج من شأنه أن يتيح فرص اكتشاف الأخطاء لتجنب كلفة إضافية والاستفادة القصوى من الزمن عن طريق تقليل الزمن العاطل.

2.2. أهداف جودة الخدمة

- لقد حاول الباحثون بلورة الأهداف المراد تحقيقها من جراء تبني مفهوم الجودة للتركيز عليها أثناء التطبيق ، ومن أهم هذه الأهداف ما يلي:
- توفير بيئة عمل تشجع على الابتكار وزيادة معدلات الإنتاجية والأداء الجيد
 - ارتفاع معدلات الرضا الوظيفي بين العاملين

- اختصار الوقت والروتين في انجاز الأعمال
 - سهولة قياس أداء العاملين وفق معايير واضحة
 - رفع مستوى التعاون والتكامل بين أجزاء المنظمة
 - خفض تكاليف تقديم الخدمة أو المنتج
 - تحقيق رضا وتوقعات المستفيدين
- إشراك كافة العاملين في عمليات التطوير والتحسين لبرامج الجودة لتحفيزهم على المناقشة المفتوحة للتعرف على مؤشرات النجاح والفشل

المبحث الثالث: نماذج قياس جودة الخدمة

1. المطلب الأول: نماذج قياس جودة الخدمة

لقد شهدت عملية تقييم جودة الخدمة جدلا كبيرا تولد عن الطبيعة اللاملموسية للخدمات و من أبرز المحاولات التي تمت في هذا الصدد ما قام به Berry " و " زملائه من خلال الدراسة التي انطلقت منذ 1963 وما زالت مستمرة لحد الآن. ومن أهم النماذج المقترحة لتقييم جودة الخدمات نجد كل من:

1.1. نموذج الفجوة بين الإدراك و التوقع

في سنة 1985 تمكن Parasuraman وزملائه من بلورة و تحديد المحددات الرئيسية أو الأبعاد الخاصة بجودة الخدمة و التي وصلت من حيث عددها إلى عشرة أبعاد، وفيما بعد تمكنوا لاحقا من دمج الأبعاد العشرة السابقة لجودة الخدمة في خمسة أبعاد فقط، و أطلق على هذه الأبعاد نموذج Servqual لقياس جودة الخدمة. حيث أن هذه المقاييس المتعلقة بالأبعاد السابقة يتم تطبيقها مرة على توقعات العملاء نحو الخدمة الممتازة و مرة أخرى على إدراكات العملاء للخدمة الفعلية و بين توقعاتهم. فان نموذج Servqual لا يركز فقط على نتائج الخدمة، بل أيضا على عمليات تسليم الخدمة والعلاقة التفاعلية بين مقدمي الخدمة و العملاء (ثابت عبد الرحمن إدريس، 2006، ص296 و297).

أ. تعريف مصطلح (SERVQUAL)

يعتبر نموذج SERVQUAL من اكثر النماذج فعالية والتي يتم الاعتماد عليها لقياس جودة الخدمة , و مصطلح SERVQUAL هو مختصر لمصطلح "Service quality" حيث تم تطوير هذا المقياس بناء على المتطلبات ال عشرة لجودة الخدمة في نموذج المفاهيمي لجودة الخدمة (WANG ;2015,p34). تعتبر دراسة كل من Parasuraman , Zeithaml , Berry سنة 1985 هي الدراسة الأولى التي حاولت تقديم نموذج لقياس جودة الخدمة سمي بنموذج servqual حيث يركز على مقارنة توقعات العملاء للخدمة مع الاداء الفعلي لها ومن ثم تحديد الفجوة بين التوقعات و الاداء (حامد و شيرين , 2007, ص11 و10)

في سنة 1988 قامو بالمزيد من الابحاث حيث توصل والى ان هناك خمس محددات لمقياس :SERVQUAL

" الملموسية , الموثوقية ,الاستجابة , الامان , التعاطف " حيث اعتمد الباحثون على طرق تحليلية بغية تقليل عدد البيانات ساعدتهم هذه العملية على الجمع بين الابعاد العشرة الى خمسة ابعاد تقيس نفس الجوانب على النحو التالي: (ابو شرار , 2017)

- الملموسية: المرافق المادية , المعدات , الافراد , مواد و معدات الاتصال
 - الموثوقية: القدرة على اداء الخدمة المطلوبة بشكل موثوق ودقيق
 - الاستجابة: الاستعداد لمساعدة العملاء و تقديم خدمة فورية و سريعة
 - المهارة (الاهلية): امتلاك المهارات و المعارف اللازمة لاداء الخدمات
 - اللباقة: الادب و الاحترام ومراعات اللطف في التعامل و الاتصال مع الافراد
 - المصدقية: الجدارة بالثقة و الامانة عند تقديم الخدمة
 - الامن: التحرر من الخطر او المخاطر او الشك
 - الوصول: سهولة الوصول و الاتصال
 - الاتصال: التعامل مع العملاء باللغة التي يمكن فهمها و الاستماع اليهم
 - فهم العميل: بذل الجهد لمعرفة العملاء و احتياجاتهم
- هذه الابعاد العشرة تم دمجها من قبل هؤلاء الباحثين في الابعاد ال خمسة التالية: (ابو شرار , 2017)
- الملموسية: المرافق المادية , المعدات مظهر الافراد
 - الموثوقية: القدرة على اداء الخدمة المطلوبة بشكل موثوق ودقيق
 - الاستجابة: الاستعداد لمساعدة العملاء و تقديم خدمة فورية و سريعة
 - الامان: لمعرفة لطف الافراد و قدرتهم على خلق الثقة
 - التعاطف: العناية و الاهتمام الفردي الذي تقدمه الشركة لعملائها
- الشكل التالي يبين عمليات دمج الابعاد العشرة لجودة الخدمة في خمسة ابعاد

الشكل رقم 02: عمليات دمج الابعاد ذات المؤشر المتداخلة

التعاطف (Empathy)	الموثوقية (Assurance)	الاستجابة (Responsiveness)	الاعتمادية (Reliability)	الملموسية (Tangibles)	الأبعاد العشرة لقياس جودة الخدمات
					الملموسية (Tangibles)
					الاعتمادية (Reliability)
					الاستجابة (Responsiveness)
					الأهلية (Competence) المصدقية (Credibility) الأمان (Security) اللباقة (Courtesy)
					الاتصال (Communication) فهم المستفيد (Understanding the customer) الوصول (Access)

المصدر: كنعان

كما هو مبين في الشكل السابق، فإن كل من أبعاد: الأهلية، المصداقية، الأمان، اللباقة تم دمجها في بعد الأمان، بينما يتضمن بعد التعاطف كل من بعد الوصول والاتصال وفهم العميل (ابو شرار , 2017) يتكون مقياس SERVQUAL من مجموعتين كل مجموعة تضم 22 عبارة، تهدف المجموعة الأولى إلى قياس توقعات العملاء لخدمة المنظمة، في حين تهدف المجموعة الثانية إلى قياس اتجاهات العملاء نحو أداء المنظمة، الى أن هذا المقياس تعرض للعديد من الانتقادات ليقوم كل من Berry, Zeithaml , Parasuraman سنة 1991 بتتقيح هذا المقياس بإضافة الأهمية النسبية للأبعاد الخمسة للزبائن بغية وزن جودة الخدمة في كل بعد من الأبعاد الخمسة للمقياس لتحقيق دقة أكبر، وعليه أصبح هذا المقياس معتمدا وصادقا لقياس جودة الخدمة (حسين و الجنابي 2007، ص96)

ب. مراحل تطوير مقياس جودة الخدمة (SERVQUAL)

مر نموذج قياس الخدمة SERVQUAL بالعديد من المراحل حتى وصل إلى ما هو عليه الآن، يمكن إبراز هذه المراحل والخطوات في ما يلي: (ابو شرار , 2017)

- **الخطوة الأولى:** تعرف جودة الخدمة على أنها التناقض والاختلاف بين تصورات المستهلكين للخدمات المقدمة من قبل الشركة وإدراكاتهم عن الشركات التي تقدم مثل هذه الخدمات؛
- **الخطوة الثانية:** تحديد 10 أبعاد تشكل مجال بناء جودة الخدمة؛
- **الخطوة الثالثة:** تحديد 97 عنصر يمثل الأبعاد العشرة؛
- **الخطوة الرابعة:** جمع البيانات لتوقعات وتصورات لعينة من 200 من المستجوبين، كان كل منهم مستخدما حاليا أو حديثا للخدمات التالية: الخدمات المصرفية، بطاقات الائتمان، إصلاح الأجهزة أو الصيانة، هاتف المسافات الطويلة، الضمانات المالية.

- **الخطوة الخامسة:** تنقية المقياس من خال السلسلة المتكررة التالية:

✓ حساب معامل ألفا وارتباطات كل عنصر إلى الإجمالي بالنسبة لكل بعد؛

✓ حذف وإزالة العناصر ذات الارتباطات المنخفضة بالنسبة للإجمالي؛

✓ التحليل العاملي بغية التحقق من أبعاد المقياس الكلي؛

✓ إعادة تكييف العناصر وإعادة هيكلة الأبعاد الضرورية؛

- **الخطوة السادسة:** تحديد 34 عنصر يمثلون سبعة أبعاد

- **الخطوة السابعة:** جمع بيانات التوقعات و الإدراكات باستخدام 34 بند من أربع عينات مستقلة من

200 مستجوب (كل عينة تتضمن مجموعة من العملاء الحاليين أو الجدد لشركة وطنية معروفة على المستوى الوطني في أحد أربعة قطاعات خدمية التالية: الخدمات المصرفية، بطاقات الائتمان، أصالح الأجهزة والصيانة، وهاتف المسافات الطويلة)

- **الخطوة الثامنة:** التقييم والتنقية الإضافية لمقياس مكون من 34 عنصر باستخدام نفس السلسلة المتكررة

كما في الخطوة 5 من مجموعة البيانات الأربعة

- الخطوة التاسعة: تحديد مقياس مكون من 22 عنصر (SERVQUAL) يمثل خمسة أبعاد
- الخطوة العاشرة: تقييم موثوقية SERVQUAL وبنية العامل وإعادة التحليل من البيانات الأصلية) التي تم جمعها من الخطوة الرابعة) تنتمي إلى 22 عنصر
- الخطوة الحادية عشر: تقييم صلاحية مقياس SERVQUAL
- ت. بنية (هيكل) مقياس (SERVQUAL)

إن مقياس SERVQUAL يتمتع بالصلاحية و الموثوقية، مما يمكن المنظمات من فهم توقعات العملاء و مدركاتهم جيدا من خلال فحص الفوارق والتناقضات بين التوقعات و الإدراك، ثم تحديد فجوات في جودة الخدمة، ونتيجة لذلك سيظهر حجم. 1) (الفجوات) (ابو شرار 2017)

حيث أن الجودة المدركة هي التي يلمسها العميل وهي مرتبطة بالأداء الفعلي، وتتشكل الإدراكات من خلال تقييم العملاء لخدمة الجودة المقدمة، ومعرفة ما إذا كانت مقنعة، الإدراكات قد تتغير مع مرور الوقت بالتالي فإنه من الضروري إجراء تقييم مستمر الإدراكات العملاء (المخلفي، 2016، ص348)،

عموما فإن الجودة المدركة تمثل النقطة التي يدرك بها العملاء الخدمة فعليا كما قدمت له (المحياوي، 2006)

في حين تعبر الجودة المتوقعة عما يتوقع أن يحصل عليه العملاء من الخدمات المقدمة لهم، والتوقعات هي المعتقدات التي تتشكل لدى العملاء وفقا لمعايير جودة الخدمات التي على أساسها يتم تقييم الأداء، حيث يقارن العملاء تصوراتهم لأداء الخدمة مع المعايير المرجعية عند تقييم جودة الخدمة (المخلفي، 2016،)

وعليه فإن الجودة المتوقعة تمثل النقطة المرجعية لأداء الناتجة عن خبرات التعامل مع الخدمة والقابلة للمقارنة، والتي إلى حد ما تصاغ في شروط ما يعتقد الزبون أن تكون في الخدمة أو سوف يحصل عليها (المحياوي، 2006)

يطلق على مقياس SERVQUAL اسم نموذج الفجوات (Model Gaps The) (صالح الدين، 2016، ص21)

ويتم بناء جودة الخدمة وفق هذا المقياس انطلاقا من الجودة المتوقعة والمدركة (نور و اخرون 2014) ومن خلال هذا المقياس فإن تقييم توقعات وإدراكات العملاء لجودة الخدمة يشكل أساسا لفهم العالقة مع مقدمي الخدمة، ويفيد في تقييم توقعات العملاء وإدراكهم لمدى توفر الخدمة بشكل ممتاز، وكذا تقديم التوصيات بالاستراتيجيات التي يمكن إتباعها للاستمرار في التركيز على العملاء (المخلفي، 2016)

هذا المقياس يقوم على معادلة أساسية ذات طرفين هما الإدراكات والتوقعات والتي يمكن التعبير عنها

انطلاقا من العلاقة التالية: (الشغبي و المخلفي، 2016، ص 618-630)

جودة الخدمة = الأداء الفعلي للخدمة - توقعات العملاء

- وعليه فإن جودة الخدمة تمثل حاصل قسمة الأداء الفعلي للجودة على التوقعات، فإذا كانت الجودة أكبر من الواحد فإن العميل لديه شعور جيد عن الخدمة التي يحصل عليها، وتكون نتائج المقارنة بين التوقعات والادراكات على النحو التالي: (الشغبي و المخالفي، 2016، ص618-630)
- إذا كانت الجودة المتوقعة أكبر من الخدمة المدركة فإن جودة الخدمة تكون غير مقبولة وأقل من مرضية؛
 - إذا كانت الجودة المتوقعة مساوية لجودة الخدمة المدركة فإن الخدمة تكون مرضية؛
 - إذا كانت الجودة المتوقعة أقل من الجودة المدركة، فإن جودة الخدمة تكون أكثر من مرضية .
- تعتبر جودة الخدمة عن حصول العملاء على خدمات أفضل مما كانوا يتوقعون، وغالبا ما يشار إليها بالفجوة التي يدركها العميل، أي الفجوة بين ما يتوقعه العملاء وما يحصلون عليه، هذه الفجوة تستند على انطباعات العملاء وهي نسبية يصعب تحديدها في الكثير من الأحيان، وهي التي يعتمد عليها العميل في تحديد جودة الخدمة والمبنية على الفرق بين ما كان يتوقع تسلمه من خدمة وما تسلمه فعال (الكرخي ، 2015) والشكل التالي يبين فجوة الخدمة.

الشكل رقم 03: فجوة الخدمة



المصدر: (الكرخي ، 2015)

- من خلال الشكل السابق يتضح أن الفجوة تتمثل في الفرق بين ما يتوقع العميل الحصول عليه والخدمة التي تم الحصول عليها بالفعل، وهذه هي الفجوة التي يستند عليها العميل في تحديد جودة الخدمة
- ث. أسباب فجوات الخدمة في مقياس (SERVQUAL) و طرق معالجتها
- لفجوات الخدمة في مقياس SERVQUAL مجموعة من الأسباب، كما أن هناك طرق يمكن الاعتماد عليها لمعالجة هذه الفجوات، سيتم التطرق إليها في هذا العنصر.
- أولا - الأسباب:

- إن نموذج الفجوات أو SERVQUAL يسمح للإدارة بالتقييم التحليلي لأسباب جودة الخدمة الرديئة، ولهذه الفجوات العديد من الأسباب من بينها: (نجم ، 2010)
- فجوة الزبون (الفرق بين توقعات العميل وتصوراتهم) : حيث تتمثل أسباب هذه الفجوة في الصورة النمطية للخدمة؛ وعود الشركة؛ التسويق غير ملائم(عدم القدرة على تجسي د فجوة التوقعات والتصورات)؛ و

الأخطاء الآنية للعميلين أو العملاء عند تقديم الخدمة؛ بالإضافة إلى تركيز العميل على جوانب دون أخرى من الخدمة

- فجوة عدم معرفة توقعات العميل (الفرق بين توقعات العميل من الخدمة وفهم المؤسسة لهذه التوقعات): حيث تتمثل أسباب هذه الفجوة فيما يلي - : " ضعف بحوث التسويق وعدم كفايته؛ نقص الاتصالات الصاعدة؛ عدم كفاية التركيز على العالقات (التركيز على الصفقات بدال عن العالقات)؛ معالجة الخدم غير ملائمة وعدم تدارك الإخفاقات"
 - فجوة تعميم ومواصفات الخدمة غير الملائمة (الفرق بين تصميمات ومواصفات المؤسسة وتوقعات العميل): تتمثل أسباب هذه الفجوة فيما يلي - : " تعميمات الخدمة الرديئة؛ الافتقار لمواصفات موجهة للعميل؛ - الإخفاق في تطوير ملموسات ونطاق الخدمة الرديئة"
 - فجوة المواصفات و الأداء (الفرق بين مواصفات الخدمة الموجهة للعميل وأداء الخدمة المقدمة للعميل): تتمثل أسباب هذه الفجوة فيما يلي - : " ضعف سياسات الموارد البشرية (غموض الأدوار) ، الاستقطاب غير ملائم ، حوافز غير منسجمة؛ - عدم الاهتمام بأدوار العملاء (تأثير العميل السلبي، عدم معرفتهم بأدوارهم) ؛ - المشاكل مع وسطاء الخدمة؛ - الإخفاق في ملائمة العرض مع الطلب (فترة الذروة، التركيز على السعر)
 - فجوة الأداء والوعود (الفرق بين تقديم الخدمة والاتصالات الخارجية لمقدم الخدمة ووعوده عن خصائصها في الإعلان واتصالات أفراد البيع): تتمثل أسباب هذه الفجوة فيما يلي - : " ضعف تكامل اتصالات تسويق الخدمة؛ - الإدارة غير الكفؤة لتوقعات العميل؛ - الوعود المفرطة؛ - الاتصالات الأفقية غير ملائمة (عدم كفاءة اتصالات العمليات والمبيعات، العمليات والإعلان...إلخ
- ثانيا - طرق معالجة الفجوات:
- هناك عدد من الأساليب المقترحة لمعالجة الفجوات المسببة لمشكلات جودة الخدمة كما يدركها العميل، من بين هذه الأساليب: (المحياوي، 2009)
- معرفة وإدراك المحددات الرئيسية لجودة الخدمة: إن للبحوث الميدانية دورا مهما في معرفة وإدراك المحددات الحقيقية لجودة الخدمة كما يدركها الزبون، سواء بالنسبة لمنظمة الخدمة المعنية أو بالنسبة لمنظمات الخدمة المنافسة.
 - صياغة وتثبيت معايير الجودة وإبلاغها للعاملين وإفهامهم لها: عند صياغة معايير الجودة فإنه من المهم أن تكون هذه المعايير مكتوبة ومفهومة لجميع العاملين في المنظمة، وأن تمارس مع العملاء، و تكون متوافقة مع توقعات العملاء. (ابو شرار، 2017)
 - وضع معايير لأداء تفوق الحد الأدنى للمعايير المتعارف عليها على مستوى صناعة الخدمة

- عرض ضمانات محددة أداء الخدمة: الضمانات مرتبطة بالمدة التي تستغرقها إجراءات الحصول على الخدمة، وهذه الضمانات تدعم سمعة منظمة الخدمة في أذهان العملاء إذا ما تم الوفاء بها. (ابو شرار , 2017)
- العلاقات التفاعلية بين مفهوم الخدمة والعميل: تعد هذه العلاقات حيوية في تحقيق الرضا لدى العميل، وهي إحدى محددات جودة الخدمة كما يدركها العميل نفسه، فإن الضرورة تقتضي تدريب العاملين بشكل مستمر على الأساليب والطرق الإيجابية في التعامل مع العملاء
- تحقيق التميز في الخدمة: بمعنى أن تصبح الجودة قيمة تنظيمية بالنسبة للعاملين في المنظمة، ينتج عنها الإشباع والرضا والحفز لدى العاملين، عندها لن يكون هناك فجوات حقيقية تفصل ما بين منظمة الخدمة وعمالها

ج. الانتقادات الموجهة لنموذج (SERVQUAL)

على الرغم من التطبيق الشائع والمتزايد لنموذج SERVQUAL، إلا أنه لم يسلم من عديد الانتقادات، من بين أهم هذه الانتقادات نذكر:

أجرى Carman سنة 1990 أبحاث بالاعتماد على أربعة مجالات أعمال الخدمة تختلف عن المجالات الأربعة التي اعتمد عليها Parasuraman والآخرين دراستهم باستخدام نموذج SERVQUAL، وجد كارمان أن هذا النموذج يحتاج لتعديل بإضافة بعض العناصر أو تغيير في بعض الكلمات بما يتناسب مع القطاع المختار، وأشار إلى أن نموذج SERVQUAL لا يناسب جميع قطاعات الخدمة و الذي تم تأسيسه لهذا الغرض، إضافة إلى ذلك أشار كارمان إلى أن الأبعاد الخمسة في النموذج غير كافية لتلبية حاجات قياس جودة الخدمة وقياس توقعات العملاء في النموذج غير واضح ومشكوك فيه. (ابو شرار , 2017)

في سنة 1992 قام كل من تايلور وكورنين باختبار مقياس لجودة الخدمة، أطلق عليه اسم SERPERF في أربع صناعات (البنوك، مكافحة الآفات، التنظيف الجاف والإطعام السريع) وجدوا أن هذا المقياس يوضح أكثر التباين في قياس جودة الخدمة بالمقارنة مع نموذج SERVQUAL، يتكون نموذج SERPERF من 22 عنصر إدراك، وبالتالي يستبعد أي اعتبار للتوقعات، في الدفاع عن حجتهم لمقياس الإدراك في قياس جودة الخدمة أقر كل من كورنين وتايلور على أن ادراكات المستهلك هي التي تحكم السلوك وليس الحسابات، وفي الأخير فإن فريقا من الباحثين بما فيهم al et Boulding, Zeithaml في سنة 1993 رفضوا قيمة النموذج القائم على التوقعات أو القائم على الفجوة بقياس جودة الخدمة التي تتأثر فقط بالادراكات. (ابو شرار , 2017)

إرهاق العميل بكثرة الأسئلة وتعدد مستوياتها، مما يعرض المقياس لنقص المصداقية، فمطالبة العميل بتحديد الخدمة المتوقعة ثم الخدمة المدركة ترضه للحيرة وعدم الدقة، كما أنها تصبح عديمة الجدوى إذا تم السؤال عنها في مرحلة واحدة، إلى جانب مضاعفة الجهد اللازم أداء تلك المهمة وهذا دليل على عدم الكفاءة (صالح الدين، 2016)

احتياج هذا المقياس لجهد كبير عند تحليل البيانات الواردة فيه للخروج بنتيجة القياس، ويتضح ذلك الجهد من الطريقة الفنية للقياس (صالح الدين، 2016، ص24)

صمم هذا المقياس لقياس الخدمات في كل القطاعات، إلا أنه لا يراعي الفروق الثقافية بين المجتمعات، فمن البديهيات توافر كل من النظافة والأمن من في البلدان المتقدمة، مما يؤدي إلى عدم تأثر العملاء عند توافرها، وتأثرهم الشديد عند غيابها. (صالح الدين، 2016، ص24)

1.2. نموذج الأداء الفعلي

ظهر خلال 1992 نتيجة للدراسات التي قام بها كل من cronin et Taylor ونعرف الجودة في إطار هذا النموذج مفهوما اتجاهيا يرتبط بإدراك العميل للأداء الفعلي للخدمة المقدمة ويعرف الاتجاه على أنه: تقييم الأداء على أساس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة " ، ويقوم نموذج الاتجاه على أساس رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة ، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة ، أي التركيز على الجانب الإدراكات الخاصة بالعميل فقط ذلك أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات وهي دالة لإدراكات العملاء السابقة وخبرات وتجارب التعامل المؤسسة ومستوى الرضا عن الاداء الحالي للخدمة. (وهو النموذج المستخدم في الدراسة(بو عنان نور الدين;2019).

أ - تعريف مصطلح servperf:

يُعرف مصطلح "servepref" كاختصار لكلمة "Server Preference" ويشير المصطلح إلى الخيارات التي يمكن للمستخدمين تحديدها عند اتصالهم بخادم (ويستخدم عادة في مجالات تقنية المعلومات وشبكات الحواسيب، ويشير إلى تفضيلات خادم الويب أو الخادم الذي يتم اختياره من قبل العميل لتلبية طلبات الخدمة. وعادة ما يتم تحديد مفضلات الخادم بناءً على عدة عوامل، مثل سرعة الاستجابة، والأداء، وقدرته على التعامل مع حمولة عمليات الخدمة المطلوبة، وغيرها من العوامل المهمة. وتتوفر للمستخدمين العديد من الأدوات والتطبيقات التي تساعدهم على تحديد واختيار الخادمت المفضلة لديهم وفقاً لاحتياجاتهم ومتطلباتهم المحددة يعرف البعض نموذج الأداء الفعلي SERVPERF بأنه نموذج يركز فقط على الأداء الفعلي لقياس جودة الخدمات، ويستند هذا المقياس إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة أداء الخدمة، اعتماداً على الأبعاد الخمسة للجودة وهي: العناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف (Rodrigues, et al, 2011, 630).

ب - مراحل تطوير مقياس **servpref**:

ثمة 3 مراحل رئيسية في تطوير مقياس **servepref**، وهي تتضمن:

- المرحلة الأولى: إعداد المفهوم الأساسي وتحديد المتغيرات تتضمن هذه المرحلة استعراض الأدب المتاح حول مفهوم تقديم الخدمات (Service delivery) و الكفاءة في تقديم الخدمات (Service efficiency)، وكذلك تحديد المتغيرات التي يمكن استخدامها من أجل قياس تلك المفاهيم. وعادة ما تكون هذه المتغيرات على شكل أسئلة في استبيان المقياس الذي سيتم تطويره (Ladhari, R. 2007 ;p39-50)
- المرحلة الثانية: اختبار المقياس والتحليل العملي في هذه المرحلة، يتم تطبيق المقياس على عينة من الأفراد أو المؤسسات المستهدفة وتحليل النتائج المتحصل عليها باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي والإحصاء التحليلي. وقد يتضمن تحليل النتائج أيضاً استخدام أساليب العملي- multifactor analysis- لتحديد عدد العوامل الرئيسية التي تؤثر في تقديم الخدمات وكفاءتها. (Baiden, F et all;2017,p47-66)
- المرحلة الثالثة: التحقق من الموثوقية والصدق في هذه المرحلة، يتم تحقق من موثوقية المقياس وصحة النتائج المتحصل عليها. ويمكن ذلك عن طريق إجراء اختبارات الاستمرارية واختبارات التحليل العملي، بالإضافة إلى استخدام أدوات الاستنباط المتعددة لتحليل النتائج المتحصل عليها (Parasuraman et all ;1988,p12-40)

ت - بنية هيكل مقياس **servpref**:

يتألف هيكل المقياس من خمسة مستويات، وهي:

- المستوى الأول: المتغيرات البيئية و المؤسسية يشمل هذا المستوى جوانب المحيط الذي يتم تقديم الخدمة فيه و كذلك الجوانب المؤسسية الداخلية للمؤسسة مثل الإجراءات والسياسات والإجراءات المتعلقة بتوفير الخدمة.
 - المستوى الثاني: متغيرات إدارة الخدمة يوضح هذا المستوى المتغيرات التي يتم الاتجاه والتحكم فيها من قبل إدارة الخدمات والتي تساهم في ضمان توفير الخدمة بجودة عالية
 - المستوى الثالث: متغيرات جودة الخدمة يعد مستوى جودة الخدمة أحد المستويات الرئيسية في هيكلية المقياس، ويتم التحكم به من خلال تثقيف الموظفين وتوفير الإمكانيات الضرورية لضمان تقديم خدمة ذات جودة عالية
 - المستوى الرابع: رضا العملاء يتضمن هذا المستوى متغيرات العملاء المهمة ويتم التحكم فيها لضمان قبول الخدمة من قبل العملاء ورضاهم عنها
 - المستوى الخامس: المخرجات يوضح هذا المستوى المخرجات المحددة لعملية تقديم الخدمة وكذلك المعايير المحددة المطلوبة لتقييم نجاح هذه الخدمة
- من خلال تطبيق هيكلية المقياس **serveperf** بشكل صحيح ، يمكن للمؤسسات تحسين إجراءاتها وتحسين جودة الخدمة المقدمة لعملائها..

- ث - إيجابيات مقياس **servpref**:
 يمتلك مقياس **ServePref** العديد من الإيجابيات، (Zhang;2017,p12منها):
- فعالية المقياس: يساعد مقياس **ServePref** على تحديد تفضيلات الأفراد واختياراتهم الشخصية
 - دقة القياس: يعتبر **ServePref** مقياساً موثقاً به في تقييم تفضيلات الأفراد المختلفة بشأن الخدمات والمنتجات التي يستخدمونها.
 - سهولة الإستخدام : يمكن للأفراد إجراء المقياس بسرعة وسهولة ، حيث يتطلب من المستخدمين الإجابة عن بعض الأسئلة البسيطة فقط.
 - التكلفة : يمكن للأفراد الحصول على المقياس بشكل مجاني عبر الإنترنت، و لا يتطلب التسجيل أو دفع أي رسوم.
 - القابلية للتطوير: يمكن تطوير **ServePref** إلى مقياس أكثر تخصصاً لتوفير تفاصيل أدق عن تفضيلات المستخدمين في ما يتعلق بالخدمات و المنتجات.
 - قابلية التحليل: يتيح **ServePref** للشركات والمؤسسات تحليل بيانات المستخدمين ومعرفة الأسباب التي تؤثر في تفضيلاتهم ، مما يساعد في تحسين الخدمات و المنتجات التي تم تقديمها للعملاء.
- ج - سلبيات مقياس **ServePref**:
- يعد مقياس **servepref** من أدوات قياس رضا العملاء المستخدمة على نطاق واسع في العديد من الصناعات الشائعة لكن مقياس **servepref** يتميز ببعض السلبيات التي يجب أخذها في الاعتبار أثناء استخدامه. (Alexandros)2008,p380-402;
 - إن الاعتماد على مقياس **servepref** كوحيد لقياس رضا العملاء يعد غير كافٍ. قد يؤدي هذا إلى تقييمات غير دقيقة للعملاء. فعلى سبيل المثال ، إذا كان العميل يقيم 4 من 5 لتوافر المنتجات في المتجر ، فقد يكون هذا الرقم يعكس رضاه عن المتجر بصفة عامة وليس فقط عن توفر المنتجات.
 - مقياس **servepref** يعتمد على تصنيفات المستخدمين على شكل نجوم أو درجات يعد ذلك بطريقة مبهمة وقد يختلف التفسير من شخص لآخر. لذلك يجب عدم الاعتماد على هذه التقييمات بصورة كبيرة وبدلاً من ذلك يجب الانتباه للملاحظات والتعليقات التي قد يتركها العملاء.
 - يعتبر مقياس **servepref** عادةً غير نافع في تحليل المعلومات بطريقة مجمعة. فقد يكون من الصعب استخلاص بعض النتائج المفيدة بناءً على درجات تلقاها في التقييمات المختلفة.

المبحث الرابع: الدراسات السابقة

1. المطلب الأول: دراسات سابقة

- ✓ دراسة عائشة قاسمي تحت عنوان "العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات في المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري"، (2018): إن الغاية من هذه الدراسة هو التعرف على العوامل المؤثرة على جودة الخدمات العمومية لدى مجموعة من الإدارات العمومية. ولتحقيق هذا الغاية تم جمع البيانات و الإجابة على الإشكالية المطروحة، لجأت الباحثة إلى وسيلة الاستبيان والذي وزع على عينة مكونة من 72 شخص. و خلصت الدراسة الميدانية إلى أن جودة الخدمات العمومية تتأثر بالعوامل التالية: الهيكل التنظيمي، ثقافة المؤسسة، التكنولوجيا، القوانين و التشريعات و المورد البشري.
- ✓ دراسة احمد مير تحت عنوان "دراسة التقارب بين مفهومي التسويق العمومي و المناجمنت العمومية"، (2019): إن الغاية من هذه الدراسة الى دراسة أفق التقارب بين مفهوم التسويق العمومي ومفهوم الإدارة العمومية من خلال تسليط الضوء على قطاع السكن العمومي بالجزائر ومدى إعماده على المزيج التسويقي في تقديمه لمنتجاته، حيث توصلت هذه الغاية إلى أن التقارب بين التسويق العمومي والإدارة العمومية ساهم في النهوض بالقطاع العمومي وكما ساهم في أحداث طفرة فيمنط تسيري الإدارة العمومية من حيث إنتاج الخدمات والمنتجات العمومية، كما توصل أيضا الى أن المزيج التسويقي ساهم في تحسين صورة القطاع العمومي في الجزائر، من النتائج التي توصل إليها الباحث أيضا هذا التقارب ساهم في استقرار أسعار بالجزائر (إكتفى الباحث بالجانب النظري).
- ✓ دراسة مطالي ليلي و عقون سعاد، بعنوان "التسويق العمومي كمدخل لتحسين جودة خدمات المرافق العامة"، (2019): إن الهدف المرجو من هذه الدراسة التعرف على واقع الممارسة عمليا لإدارة المعرفة، ومعرفة أبرز معوقات تنفيذ إستراتيجية إدارة المعرفة في المؤسسات الإقتصادية العمومية الجزائرية، ولتحقيق هدف هذه الدراسة تم جمع البيانات للإجابة على الإشكالية المطروحة، حيث تم اللجوء إلى وسيلة الاستبيان وقد تم الإعماد على برنامج "SPSS" في تحليلها، ومن بين أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: وجود مستوى مرتفع لتوليد المعرفة في المؤسسة؛ مستوى تخزين المعرفة في المؤسسة متوسط؛ مستوى توزي المعرفة في المؤسسة مرتفع، مستوى تطبيق المعرفة في المؤسسة متوسط، ووجود مجموعة من المعوقات التي تعيق تنفيذ إدارة المعرفة في المؤسسة محل الدراسة.
- ✓ دراسة كروش سهام تحت عنوان "قياس الجودة المدركة للخدمة العمومية"، (2020): إن هدف المرجو هذه الدراسة إظهار تأثير تطبيق النهج التسويقي على جودة الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية وخاصة الجماعات المحلية. وللوصول إلى هدف هذه الدراسة تم جمع البيانات للإجابة على الإشكالية المطروحة، لجأت الباحثة إلى وسيلة الاستبيان والذي وزع على عينة مكونة من 510 شخص. و باستعمال طريقة المعادلات الهيكلية خلصت الدراسة الميدانية إلى وجود سلم قياس ذو ثلاثة أبعاد هي الشفافية، الدقة و

الملموسية. كما بينت الدراسة تفاوتاً في إدراك جودة الخدمات المقدمة للمواطن، إلا أن النموذج المتحصل عليه لا يفسر جيداً الجودة المدركة للخدمة العمومية.

✓ دراسة عائشة قاسمي بعنوان "إستخدام التسويق لبناء علاقة مع الزبون وتحسين جودة الخدمة في الإدارات العمومية"، (2021) ، إن الغاية من هذه الدراسة التعرف على إثر التسويق على العلاقة مع الزبون وعلى الخدمة المقدمة على مستوى الإدارة العمومية الجزائرية عموماً بالتطبيق على الإدارة العمومية المحلية. وللوصول إلى الغاية هذه الدراسة تم جمع البيانات عن طريق الاستبيان الذي وزع على عينة مكونة من 517 مواطن. ومن أجل تحليل هذه الإستمارات فقد تم إستخدام كل من البرنامج الإحصائي (spss.v22.) وبرنامج الإحصائي (Amos 25). و تم إستخلاص مجموعة من النتائج من بينها أبعاد جودة الخدمة العمومية الخمسة جاءت بمستوى منخفض مما يدل على أن المبحوثين يقيمون الخدمة العمومية المقدمة لهم بشكل سلبي. ومن النتائج التي تم التوصل إليها تبين لنا أن جودة الخدمة العمومية ظهرت كمتغير وسيط في العلاقة بين التسويق والعلاقة مع الزبون لدى عينة الدراسة

✓ دراسة بوساق كريمة تحت عنوان "التسويق مدخل لتحسين جودة خدمات الإدارات العمومية"، (2021): إن الهدف الذي تسعى إليه هذه الدراسة هو إظهار تأثير تطبيق النهج التسويقي على جودة الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية ، ولتحقيق هدف هذه الدراسة تم جمع البيانات للإجابة على الإشكالية المطروحة، لجأت الباحثة إلى وسيلة الاستبيان والذي وزع على عينة مكونة من 160 موظفين إداريين. ومن أجل تحليل هذه الإستمارات فقد تم إستخدام من البرنامج الإحصائي (spss). وقد توصلت الدراسة إلى أن تطبيق أغلب المفاهيم التسويقية في الجماعات المحلية يواجه تحديات وعوائق كبيرة في الوقت الحالي على الأقل، ورغم وجود نوع من القابلية لذلك فإن تطبيقها يتوقف على إحداث تغييرات جوهرية في بيئته.

✓ دراسة زليخة قنطري ومحمد بوقلعة تحت عنوان "أثر الإصلاح الإداري على تحسين جودة الخدمة العمومية"، (2022): إن الغاية من هذه الدراسة تحديد مدى إمكانية تحسين جودة الخدمات العمومية بالإعتماد على الإصلاح الإداري، تم إستخدام إستمارة كأداة لجمع البيانات والتي وزعت على عينة مكونة من 70 شخص، و لتحليل البيانات بإستخدام مجموعة من الإختبارات الإحصائية لا سيما معامل ارتباط سبيرمان وذلك إعتماداً على برنامج " SPSS ". خلصت الدراسة إلى أن مفهوم الإصلاح الإداري يحقق تحسين مستوى الأداء الوظيفي والخدمات في الأجهزة الإدارية، بالشكل الذي يحقق التنمية الشاملة والمستدامة أن أبعاد جودة الخدمة العمومية على مستوى مديرية التنظيم والشؤون العامة متوفرة بمستوى متوسط؛ كما أثبتت الدراسة أن هناك علاقة ارتباط ذات دالة إحصائية تعكس أثر الإصلاح الإداري على جودة الخدمة العمومية.

✓ دراسة أمال مامة و ايمان بوعموشة تحت عنوان " تأثير جودة الخدمة العمومية في تحقيق رضا العملاء " (2009): تتجلى أهمية هذه الدراسة من خلال أهمية وضرة وضع إطار نظري فيما يتعلق بموضوع جودة الخدمة العمومية، وكذا أهمية معرفة واقع تطبيق مفهوم الجودة في بلدية جيجل، أنه في السنوات الأخيرة

استفاد القطاع العمومي من مداخل يتم توظيفها في سبيل تطوير الخدمة العمومية من أجل توصيلها أكبر شريحة في المجتمع بالمستوى المرغوب

✓ دراسة محمد اخضر محجوبي "المقاربة التسويقية في قطاع الادارة العمومية كالية لتحسين اداء الخدمات العمومية دراسة ميدانية على قطاع الادارة العمومية بولاية ورقلة " (2018):تهدف هذه الدراسة إلى محاولة قياس مدى استعداد وقابلية المنظماتوالإدارات العمومية بولاية ورقلة على تبني التقنيات التسويقية، باعتباره أحد آليات تحسين أداء الخدمات العمومية، ومن أجل تحقيق هذا الهدف تم انجاز أربعة دراسات جزئية متسلسلة ومتكاملة، حيث تم تخصيص الدراسة الأولى والثانية للدراسة الوثائقية والتي تم من خلالها تفحص ودراسة جملة من الوثائق والنصوص القانونية والتشريعية التي تنظم عمل قطاع الإدارة العمومية بالجزائر ككل، بالإضافة إلى بعض الوثائق الخاصة بعينة من المنظمات والهيئات العمومية العاملة بمنطقة ورقلة، بينما خصصت الدراسة الثالثة لقياس واقع المقاربة التسويقية من حيث البعد الفلسفي ومن حيث الأنشطة والممارسات، من خلال تصميم وتوزيع استبيان على عينة من الإطارات والمسيرين في قطاع الإدارة العمومية بمنطقة ورقلة، في حين تم تخصيص الدراسة الجزئية الرابعة لقياس مستوى أداء الخدمات العمومية بمنطقة ورقلة من وجهة نظر المواطنين، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الإدارات العمومية بولاية ورقلة لا تزال بعيدة كل البعد عن تطبيق تقنيات التسويق، بسبب عدم توفر المتطلبات والشروط اللازمة لذلك، وأن هناك جهد كبير يجب أي يبذل لتوفير البيئة المناسبة والمشجعة لتطبيق الأساليب والتقنيات التسويقية، بوصفه أحد الآليات المناسبة لتحسين جودة أداء الخدمات العمومية.

✓ دراسة زوزو فاطمة الزهراء تحت عنوان " دور جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون (دراسة حالة عيادة الضياء بورقلة) (2011): يحصل الزبون على نوعين من جودة الخدمة وهما الجودة الفنية وهي ما يتم تقديمه للزبون فعلا ويتصل بالحاجة الأساسية التي يسعى إلى إشباعها ،على حين أن الجودة الوظيفية هي درجة جودة الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة. حيث تبرز أهمية رضا الزبائن عن الخدمة المقدمة لهم بتعزيز قرار عودة الزبون للتعامل مع مقدم الخدمة وبالتالي تكرار الشراء وخلق رضا الزبائن باعتبار أن رضا الزبائن يمثل التغذية العكسية لمستوى الخدمات المقدمة مما يساعد مقدم الخدمة على تطوير وتحسين هذه الخدمة. وقد قمنا باختيار المصحة الطبية الجراحية الضياء بورقلة لمحاولة التعرف على مستوى جودة الخدمة المقدمة وبالتالي رضا الزبائن عن الخدمة المقدمة. ومن اجل معالجة مختلف جوانب الموضوع ،تم استخدام عدة أدوات منها المسح المكتبي في الجانب النظري ،والتركيز على عملية استقصاء آراء عينة من الزبائن في الجزء التطبيقي. وقد سمح لنا البحث باستخلاص نتائج هامة واقتراح بعض آفاق للبحث حيث تبين لنا أن لجودة الخدمات مساهمة فعالة في تحقيق رضا الزبون، وذلك من خلال اهتمام مقدم الخدمة بأبعاد جودة الخدمة

✓ دراسة صليحة رقاد سنة 2008، تحت عنوان "تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون" دلتهلى وجود انطباع ايجابي ورضا زبائن مكاتب بريد مدينة سطيف عن الجوانب المتعلقة باللموسية، والاعتمادية، والضمان، أما الجوانب المتعلقة بالاستجابة والتعاطف، فلم تكن بالدرجة التي تعطي الانطباع

الإيجابي عن الجودة ورضا الزبائن عنها، مما يلقي على عاتق صانعي القرار في هذه المؤسسات ، البريدية، مسؤولية العمل على تحسين هاذين الجانبين لزيادة مستويات الجودة فيها ورضا الزبائن عنها.

✓ دراسة ناصر دادي عدون و معراج هواري، 2005، أنجزت هذه الدراسة ك مقال بعنوان "مدى إدراك زبائن المصارف التجارية العاملة بالجزائر لجودة الخدمات المصرفية المقدمة - دراسة ميدانية على زبائن المصارف التجارية بمنطقة غرداية"، مجلة شمال إفريقيا ، العدد 2 جامعة الشلف، الجزائر. استهدفت هذه الدراسة القيام بتحليل إحصائي لآراء عدد من المستفيدين من خدمات المصارف التجارية الجزائرية من خلال عينة مجموعة المصارف لولاية غرداية، فنلاحظ أن الدراسة لم تركز على أسلوب التسويق بالعلاقات، وهو ما سوف نتناوله نحن في هذا البحث.

✓ دراسة جهاد عبد الله عفانة، 2004 تعد هذه الدراسة ك مذكرة ماجستير، بعنوان "قياس رضا العاملين في الجهاز المصرفي الأردني وأثره في تحسين الأداء"، جامعة عمان العربية للدراسات العليا ، تناولت هذه الدراسة مفهوم الرضا الوظيفي ودوره في تحسين مستويات الأداء لدى العاملين في القطاع المصرفي (العام والخاص) في الأردن، و توصلت الدراسة أن مستوى الرضا عن طبيعة الحوافز لدى القطاع الخاص لم تكن أعلى منه لدى القطاع العام، وقد تباينت مستويات الرضا حول المتغيرات الشخصية في قطاعي الجهاز المصرفي الخاص والعام بحيث عكست تباينا في مستويات الأداء بينها. ونلاحظ أنها لم تعالج موضوع جودة الخدمة المصرفية، كما لم تتناول التسويق بالعلاقات في البنك، وهو ما سوف نركز عليه في هذا البحث.

✓ فالق صليحة 2010 "اثر الإصلاحات الاقتصادية في قطاع التأمين الجزائري 1990-2008". هدفت هذه الدراسة إلى الوصول إلى تشخيص قطاع التأمين في الجزائر في ظل الإصلاحات التي شهدتها القطاع بعد صدور امر 95-07 واعتمدت هذه الدراسة على تحليل إنتاج قطاع التأمين بالإعتماد على إحصائيات المجلس الوطني للتأمينات ومديرية التأمين بوزارة المالية الجزائرية وتحليل نتائج استبيان تم توزيعه على شركات التأمين ، وتوصلت هذه الدراسة إلى إن الإصلاحات التي شهدتها قطاع التأمين ساهمت في تنظيم القطاع غير أنها لا تعتبر كافية من اجل ترقية نشاط القطاع والنهوض به.

2. المطلب الثاني: مناقشة الدراسات السابقة

بعد لاطلاع على هذه الدراسات نجدها تلقي كلها في شقها النظري و معاجلتها لموضوع الجودة و أدبياته النظرية أما من الناحية التطبيقية و الميدانية فلا يكاد الأمر يختلف كذلك حيث وجدنا معظمها يسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية التي نلاحظ أنها تكاد تكون مشتركة و تتمثل أساسا في الرغبة في معرفة قياس و تقييم جودة الخدمة العمومية بصفة عامة من خلال التعرف على اتجاهات الزبون و تقييمه لجودة الخدمات المقدمة و تقييم مستوى رضاه عن الخدمة المقدمة اليه.

وعلى هذا الأساس نعتقد أن هذه الدراسات تتفق مع الدراسة الحالية سواء في الإطار النظري من مفاهيم وأولويات عن موضوع جودة الخدمة وأبعادها وأهميتها والطرق والمنهجية المتبعة في قياسها وطرق تحليل معطيات الاستبيان في الإطار التطبيقي، كما أن هذه الدراسات تسعى مع دراستنا إلى هدف عام يتمثل في قياس

و تقييم و من ثم تطوير وتحسين جودة خدمات المؤسسات محل الدراسة كـمجال للتميز و محاولة التعرف على حاجيات ورغبات الزبائن والعمل على تلبيتها.

وكان الاستبيان كأداة لجمع البيانات نقطة مش تركة فيجمع المعلومات و الاحصائيات لاي دراسة استقصائية ، ويتم الاعتماد على برنامج SPSS في جمعها مما يعري كذلك صدق ونجاعة هذا البرنامج في تحليل المعطيات. فيما يخص أوجه الاختلاف، فنجد أن بعض الدراسات استعملت "نموذج الفجوات" servqual و البعض الآخر بالإضافة إلى الدراسة الحالية استعمل نموذج الأداء الفعلي "servperf" مما يؤكد نجاعة هاتين الطريقتين لقياس جودة الخدمات

3. المطب الثالث: مميزات الدراسة الحالية

تشعبت المواضيع التي تناولتها الدراسات السابقة فالكثير منها تناول تقييم جودة الخدمة في بعض المنظمات الخدمية بينما تناولت دراسات اخرى علاقة جودة الخدمة برضا العميل و تمتاز هذه الدراسة عن بقية الدراسات انها تتناول البحث في مقاييس جودة الخدمة العمومية حيث قمنا باستعمال نموذج الأداء الفعلي "servperf" في هذه الدراسة

خلاصة الفصل

من خلال ما تقدم ذكره في هذا الفصل تبين أن مفهوم الجودة يكتسي أهمية كبيرة في كافة المنظمات الخدمية عامة والعمومية خاصة، لما لها من دور في تحسين سمعة المؤسسة وكذا كسب ثقة العملاء من خلال ما تقدمه من خدمات تتصف بالجودة المطلوبة، ما يساهم في تخفيض تكاليف المؤسسة ورفع حصتها السوقية .

ويعد تبني مفهوم الجودة في قطاع لخدمات العمومية عنصرا هاما لما له من دور فاعل في تحسين الخدمات المقدمة للعميل، فجودة الخدمة العمومية هي مدى تحقيق الخدمة العمومية المقدمة لمستوى لإشباع المطلوب لدى الجمهور بما يحقق احتياجاتهم ومتطلباتهم ويضمن توفير الرضا لديهم، ولجودة الخدمة العمومية أبعاد تعكس مظهر المنتج (الخدمة العمومية) بالإضافة إلى قدرة ودقة مقدم الخدمة على انجاز، سرعة الاستجابة، الكفاءة والسمعة . كما وتأخذ الخدمة العمومية عدة أنواع فقد تكون خدمات إدارية، صناعية، اجتماعية. أو يتم تقديمها للفرد أو الجماعة بالمجان أو بمقابل.

الفصل الثاني:

الجانب التطبيقي (دراسة

ميدانية في بلدية سعيرة)



تمهيد

بعد دراستنا للجانب النظري من البحث و الذي تطرقنا من خلاله إلى الخلفية النظرية لموضوع الدراسة سنحاول في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على ارض الواقع و استعمال وسائل البحث العلمي لجمع البيانات و المتمثلة في الاستبيان.

ولتحقيق هدف الدراسة قمنا بتصميم استبانة تخص عملاء بلدية سعيدة و هذا للتمكن من قياس جودة الخدمة العمومية

و سنتطرق في هذا الفصل إلى الإطار التطبيقي للدراسة الميدانية من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول:تقديم بلدية سعيدة

المبحث الثاني:طريقة وأدوات الدراسة

المبحث الثالث: نتائج الدراسة ومناقشتها

المبحث الأول: تقديم بلدية سعيدة

1. المطلب الأول: نشأة وتطور بلدية سعيدة

تعتبر البلدية الخلية الأساسية في تنظيم الدولة، إذ أنها تساهم وبشكل كبير في تسيير شؤون البلاد كون كل والية لها بلدياتها الخاصة بها تسهر كل منها على الشؤون الإقليمية الخاصة بها وبمواطنيها. فالبلدية هي الوحدة الأقرب إلى المواطنين تعمل على أداء احتياجاتهم وتمويلهم إن تطلب الأمر. وتعد بلدية سعيدة واحدة من البلديات التي أنشأت لهذا الغرض ولتدارك بعض النقص تم تدعيمها بملاحق جديدة. وسنتطرق في هذا المبحث إلى نشأة وتطور بلدية سعيدة ومن ثم هيكلها ومهام بعض مصالحه، وبعض مهام وأهداف بلدية سعيدة تغطي ولاية سعيدة مساحة من 4.6765 كم التي تمثل 28.0% من التراب الوطني و 5.1% من منطقة الغرب بالهضاب العليا. و هي تقع في الجزء الغربي من البلاد و تشكل جزءا من برنامج الهضاب العليا للمنطقة الغربية , حيث تحتل موقعا استراتيجيا واضحا يميزها عن باقي الولايات الأخرى فيما يخص المناظر الطبيعية , و الموارد

2. المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبلدية

يعمل بالبلدية حوالي 780 موظف حيث أنها متعاقدة مع 2174 موظف بعقود دائمة و 150 بعقود مؤقتة بما فيها عقود غير محددة المدة , و أخرى محددة المدة و 4179 عقد ماقبل التشغيل (CIP – CID) و هم مقسمين على المديرية , الملاحق التابعة للبلدية , المدارس , وغيرها.... ومن خلال الهيكل التنظيمي فالبلدية يتضح لنا مختلف المصالح و المكاتب و الروع الخاصة بالبلدية: تم تقسيم البلدية إلى 05 مديريات كل مديرية تقسم إلى مصالح و هذه المصالح مقسمة إلى مكاتب و هي مقسمة إلى فروع كما يلي:

2.1. مديرية التنظيم و الشؤون العامة:

و تتكون من ثلاثة مصالح وهي:

- مصلحة التنظيم العام: تتكون من ثلاثة مكاتب (مكتب المنشآت و المرور ,مكتب التنظيم ,و مكتب المنازعات)
- مصلحة السكن و الإحصاء:تحتوي بدورها على مكنتين و هما مكتب الحالة المدنية و مكتب الإحصاء
- مصلحة الوقاية و النظافة: تتكون من مكنتين وهما مكتب المخبر ومراقبة المياه و الموارد الغذائية , مكتب النظافة و الوقاية الصحية

2.2. مديرية الإدارة و الميزانية

وهي تتكون من مصلحتين وهما:

- مصلحة تسير الموظفين: تتكون من أربعة مكاتب وهم خلية الإعلام الآلي , مكتب تسير موظفي السلك الإداري, مكتب تسير موظفي السلك التقني , مكتب المحفوظات و الوثائق
- مصلحة الميزانية و أملاك البلدية: تتكون من اربع مكاتب وهي: مكتب الميزانية , مكتب الصفقات , مكتب تسير المؤسسات التربوية و الثقافية و الدينية.

2.3. مديرية التعمير و التجهيز

و هي تتكون من مصلحتين وهما:

- مصلحة التعمير و العقار: تتكون من مكتبية وهما مكتب التعمير ومكتب الحفظ العقاري
- مصلحة التخطيط و التجهيز: و التي تتكون من ثلاثة مكاتب و هي مكتب الاشغال العمومية و المتابعة , مكتب الري و المتابعة , مكتب البناء و المتابعة

2.4. مديرية الصيانة و الوسائل العامة

تتكون من ثلاثة مصالح وهي:

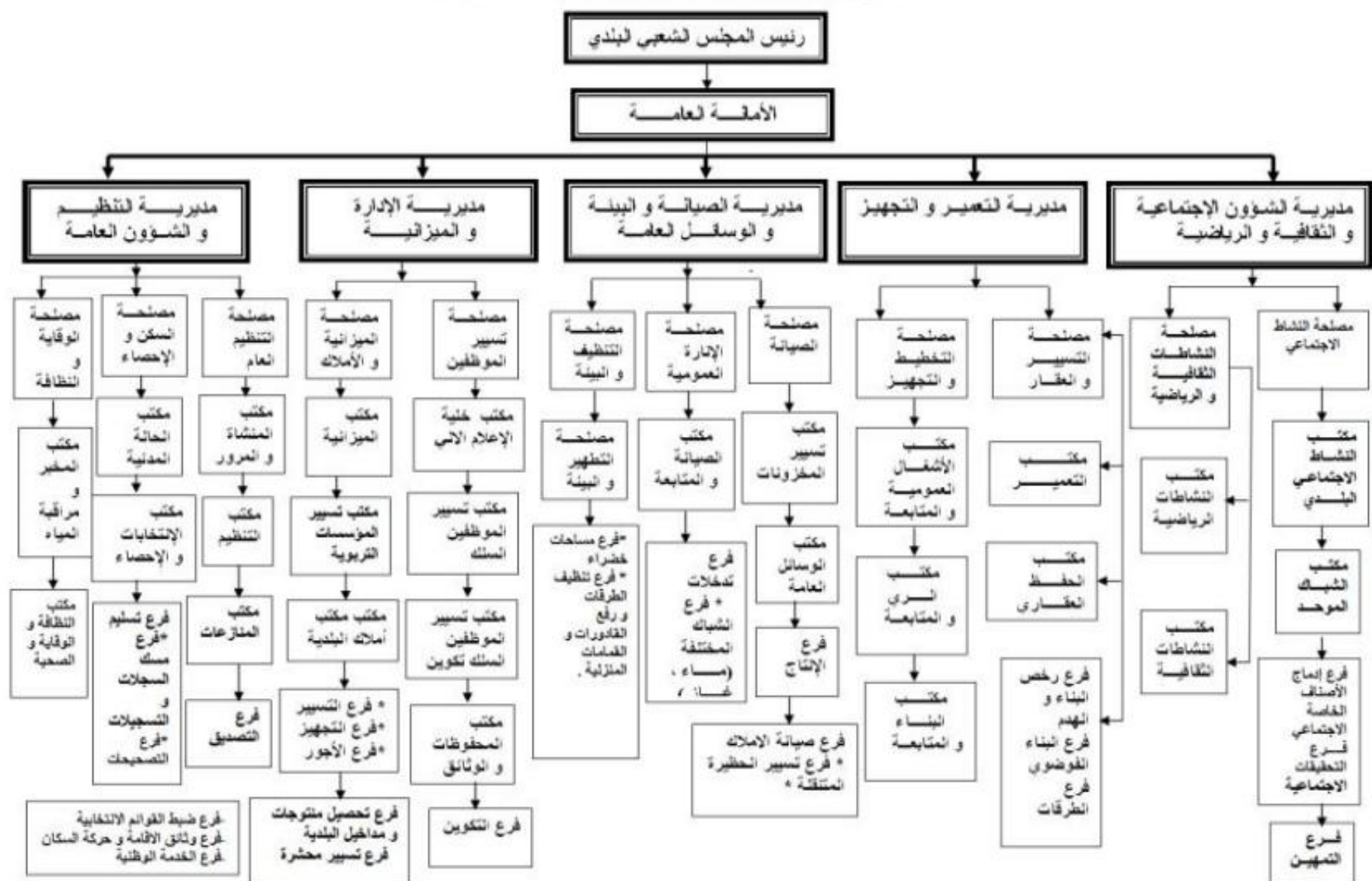
- مصلحة الصيانة: تتكون من مكتبين وهما مكتب تسير المخزونات و التموينو المكتب الثاني هو مكتب الوسائل العامة
- مصلحة الإنارة العمومية. تتكون من مكتب الصيانة و المتابعة و التي تحتوي على فروع التدخلات و الشبكات المختلفة
- مصلحة التنظيف و البيئة: تتكون من مكتب التطهير و البيئة و التي تحتوي على فرع المساحات الخضراء , وفرع تنظيف الطرقات ورفع القاذورات و القمامة المنزلية.

2.5. مديرية الشؤون الاجتماعية و الثقافية و الرياضية

وتتكون من مصلحتين هما:

- مصلحة النشاط الاجتماعي: تتكون من مكتبين مكتب النشاط الاجتماعي البلدي و الذي يحتوي على فروع الإدماج لأصناف الخاصة , فرع التامين الاجتماعي , فرع التحقيقات الاجتماعية أما المكتب الثاني فهو مكتب الشباك الموحد و الذي يحتوي على فرع التمهين
- مصلحة النشاطات الثقافية و الرياضية والبرمجة: وتتكون من مكتبين مكتب النشاطات الرياضية و مكتب النشاطات الثقافية

يوضح الشكل 04 الموالى مخطط الهيكل التنظيمي لبلدية سعوية



3. المطب الثالث: مهام و أهداف البلدية

تهدف بلدية سعيدة إلى خدمة المواطنين والتقرب إليهم والاهتمام بأرائهم ومطالعاتهم، وبشكل عام يتمثل الهدف الرئيسي لبلدية سعيدة في تقديم مختلف المساعدات والخدمات المختلفة لجميع المواطنين.

أما مهام البلدية فتتمثل فيما يلي :

- الاهتمام بتهيئة وتزيين المحيط وإعطاء الأهمية الكبيرة للبيئة
- القيام بتنظيف الشوارع وتزيينها
- تنظيم المرور وترميم الطرقات
- صيانة المباني العمرانية ووضع الإنارة العمومية
- تشجيع الاستثمارات وإنجاز المشاريع
- الاهتمام بقطاع الشبيبة والرياضة وكذا الجانب الثقافي
- تقديم المساعدات لمختلف الفئات الخاصة

المبحث الثاني: طريقة و أدوات الدراسة.

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محورا رئيسيا يتم من خلاله انجاز الجانب التطبيقي من الدراسة وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء موضوع الدراسة، وقد تم استخدام منهج دراسة حالة لدراسة جودة الخدمات في الإدارات العمومية. و هذا بغرض الخروج بنتائج تزيد من المستوى المعرفي للموضوع.

1. مجتمع وعينة الدراسة

بما أن هدف الدراسة الميدانية هو معرفة جودة الخدمات في الإدارات العمومية وذلك لقياس فعاليته، فإن مجتمع الدراسة هم عامة الشعب ، الذين يتعاملون مع مختلف الإدارات العمومية (بلديات ، مستشفيات ، دوائر ، مركز البريد....الخ) ، ونظرا لتقيد بحثنا بحدود زمنية فإننا لا نستطيع دراسة درجة رضا عامة الشعب من جودة الخدمات في مختلف الإدارات ، لذا ارتأينا أن تقتصر دراستنا على عينة من الناس ، حيث تشكلت عينة الدراسة من 151 شخص باستخدام طريقة العينة غير العشوائية (الميسرة).

إن تحديد الحجم المناسب للعينة يعتبر أمرا مهما إذ يتم الاعتماد على طريقة إحصائية وبعد عملية المراجعة الأولية لقوائم الاستقصاء وإجراء الفرز الأولي للإجابات المقدمة من طرف الأفراد المستقصى منهم تم الاعتماد في تحليل النتائج على 151 قائمة استقصاء وهو ما يعادل 100 % استمارة موزعة ومسترجعة

2. أداة الدراسة

بغرض إكمالها تم التطرق إليه في الجانب النظري و الإلمام بجوانب الموضوع من الناحية العلمية تم الاستعانة بالاستبيان أو الاستبانة كأداة لجمع البيانات و هذا لأهمية هذه الأخيرة ، كونها تعتبر أداة مضبوطة ومنظمة لجمع بيانات الدراسة من خلال صياغة نموذج من الأسئلة الموجهة للأفراد عينة الدراسة. كما اعتمدنا في دراستنا على المقابلة الشخصية لأشخاص عشوائيين ، حيث يمتاز هذا الأسلوب بقيام المستقصى منه بالإجابة على الأسئلة مباشرة لضمان استرجاع جميع الاستمارات ، بالإضافة إلى إمكانية إعطاء توضيحات للمستقصى منهم ، إذا وجدت صعوبة في فهم سؤال ما.

أ - وصف وتحليل أداة الدراسة:

محاور و أبعاد أداة الدراسة:

تشكلت الاستبانة من محاورين أساسيين، يضم كل محور مجموعة من الأسئلة تغطي جانبا معينا من موضوع الدراسة .بحيث:

المحور الأول: متعلق بالبيانات الشخصية وتشمل: الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي.

أما المحور الثاني فقد خصص الأسئلة المتعلقة بلبعاد جودة الخدمة العمومية. (أنظر الملحق رقم 1).

تم استخدام سلم ليكرت المتدرج من 5 نقاط حيث الدرجة 5 تعني موافق جدا ، والدرجة 1 تعني غير موافق بشدة .

الجدول رقم 01: مقياس التدرج الخماسي

5	4	3	2	1
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبان .

و لتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي يتم حساب المدى (5 - 1 = 4) حيث تمثل 5 عدد الفئات

، ويحسب طول الفئة على النحو التالي: طول الفئة = $\frac{\text{المدى}}{\text{الفئات}}$ اي $\frac{4}{5} = 0.8$ و الجدول الموالي يمثل التوزيع

حسب مقياس ليكرت:

الجدول رقم 02: جدول التوزيع حسب مقياس ليكرت

[5 - 4.2]	14.2 -3.4]	[3.4 -2.6]	[2.6- 1.8]]1.8 - 1]	الفئة
5	4	3	2	1	الدرجة
عالية جدا	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا	الدرجة الموافقة

المصدر: من إعداد الطالبان

ب - اختبار أداة الدراسة:

الفرع الأول: صدق وثبات الاستبيان:

يقصد بصدق أداة الدراسة شمول ا لاستبيان لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح عبارتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها. وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال الصدق الظاهري الذي يجعل المظهر المادي لقائمة الاستبيان جذاب من أجل التأثير على استجابة المستقصى منهم وثقتهم في الإجابة لذلك قمنا بـ:

- التنظيم الجيد والمحكم لقائمة الاستبيان .

- ترقيم صفحات الاستبيان مع ترقيم وترتيب الأسئلة
- ذكر الجهة المسؤولة عن الدراسة واسم الدراسة والغرض منها في الصفحة الأولى، مع الإشارة إلى المستقصى منهم على حسن تعاونهم وطمأننتهم بأن المعلومات التي تم الإفادة بها ستبقى سرية وال يتم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي.

أولاً: الصدق الظاهري للأداة (صدق المحكمين):

بعد إعداد الاستبيان في صورتها الأولية وعرضها على الأستاذ المشرف ومناقشتها من حيث مدى شموليتها وإمكانية تحقيقها للهدف الذي ترمي إليه تم التأكد من صدق أداة الدراسة ظاهريا من خلال عرضها على بعض الأساتذة الذين لهم خبرة في موضوع البحث، وانطلاقا من ملاحظاتهم قمنا بإحداث بعض التغييرات في الاستبيان بتعديل صياغة العبارات وحذف أو إضافة الأخرى منها قبل القيام بالتصميم النهائي لها.

ثانياً: ثبات أداة الدراسة

قد أجرينا خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بطريقة معامل ألفا كرونباخ الذي يدل على مدى تناسق وارتباط العبارات حيث أن هناك اتفاق بين الباحثين على أن معامل ألفا الذي يتراوح بين (0.5 - 0.6) يعتبر مقبولا، أما معامل ألفا الذي يصل إلى (0.8) يعتبر ذو مستوى ممتاز من الثقة والثبات في المقياس، فظهر أن معامل الثبات لمحور تقييم جودة الخدمة العمومية هو 0.92 وتعتبر القيمة مقبولة لإجراء الدراسة (أنظر الملحق رقم 2) والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول 03: يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

المحور	معامل ألفا كرونباخ
الاستجابة	0.85
الأمان	0.81
الاعتمادية	0.81
التعاطف	0.72
الملموسية	0.77
جميع عبارات الاستبيان	0.92

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج ال SPSS

3. الادوات الاحصائية المستخدمة

- تم تفرغ و تحليل الاستبانة من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS: Statistical Package for Social Sciences) و سوف يتم الاستعانة ببعض الأدوات الإحصائية التالية
- النسب المؤوية و التكرارات: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لوصف عينة الدراسة
 - اختبار ألفا كرونباخ **Cranbach Alpha**: لمعرفة ثبات فقرة الاستبانة
 - حساب المتوسطات و الانحرافات الحسابية و الانحرافات المعيارية: لتحديد الأهمية النسبية لإجابات أفراد العينة
 - اختبار T في حالة عينة واحدة (**T.Test**): لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الاستجابة قد وصل إلى الدرجة المتوسطة أم زادت أو قلت عن ذلك.

المبحث الثالث : نتائج الدراسة ومناقشتها

يتم خلال هذا المطلب دراسة خصائص العينة من حيث البيانات الشخصية، تحليل نتائج أسئلة الدراسة، واختبار فرضيات الدراسة.

1. خصائص عينة الدراسة و تحليل النتائج

1.1. دراسة خصائص العينة من حيث البيانات الشخصية:

أ - الجنس:

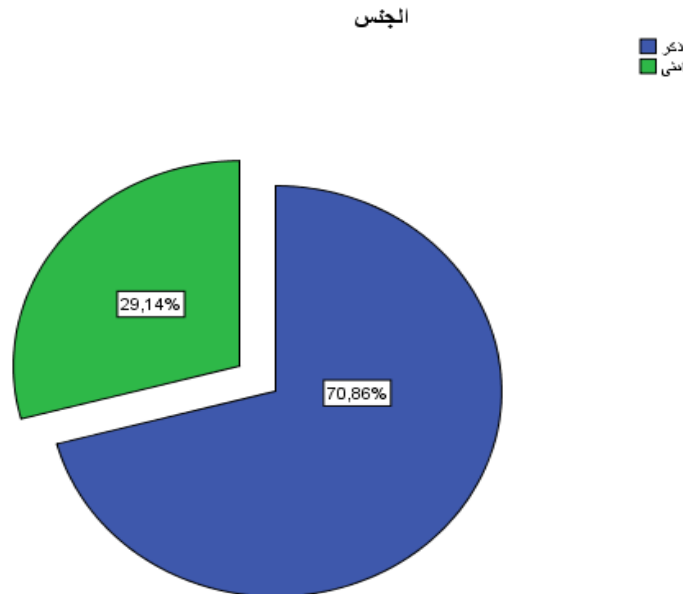
يمكن توضيح خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس وفق ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم 04: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	107	70.6
انثى	44	29.1
المجموع	151	100

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج SPSS

الشكل رقم 05: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس



نلاحظ من الجدول أعلاه أن النسبة العالية من أفراد عينة الدراسة هي فئة الذكور حيث بلغ عددهم 107 شخص بنسبة 70.9 % في حين بلغ عدد الإناث 44 بنسبة 29.1 % بنسبة وهو مؤشر على أن أغلبية المستفيدين من خدمات بلدية سعيدة هم من فئة الذكور.

ب - الفئة العمرية:

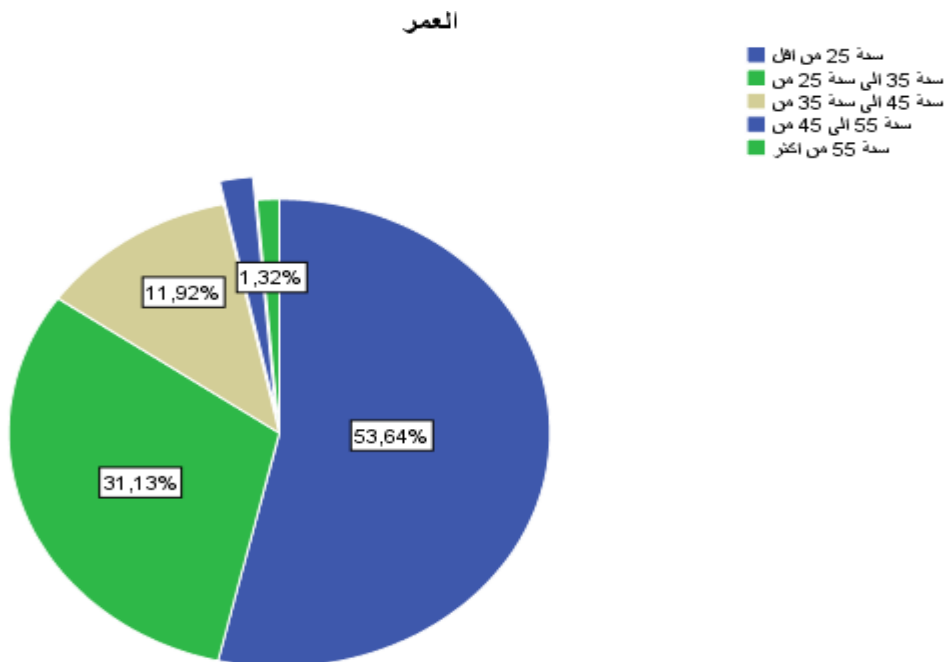
يمكن توضيح خصائص عينة الدراسة من حيث الفئة العمرية وفق ما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول رقم 05: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 25 سنة	81	53.6
من 25 سنة إلى 35 سنة	47	31.1
من 35 سنة إلى 45 سنة	18	11.9
من 45 إلى 55 سنة	3	2.0
أكبر من 55 سنة	2	1.3
المجموع	151	100

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج ال SPSS

الشكل رقم 06: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية



نلاحظ من الجدول أعلاه أن أغلب أفراد عينة الدراسة تنحصر أعمارهم في الفئة اقل من 25 سنة حيث بلغ عددهم 81 بنسبة 53.6% فرد ثم تليها مباشرة الفئة العمرية من 25 سنة إلى 35 سنة والبالغ عددهم 47 فردا بنسبة 31.1% , تليها الفئة العمرية من 35 سنة إلى 45 سنة البالغ عددهم 18 بنسبة 11.9% تأتي بعدها الفئة العمرية من 45 إلى 55 ب 3 أفراد بنسبة 2% أما الفئة العمرية الأخيرة هي فئة أكثر من 45 سنة بعدد فردان بنسبة 1.3% وهذا يدل على أن الفئة الأكثر استفادة من خدمات بلدية سعيدة هي الفئة الشبابية.

ت - المستوى التعليمي:

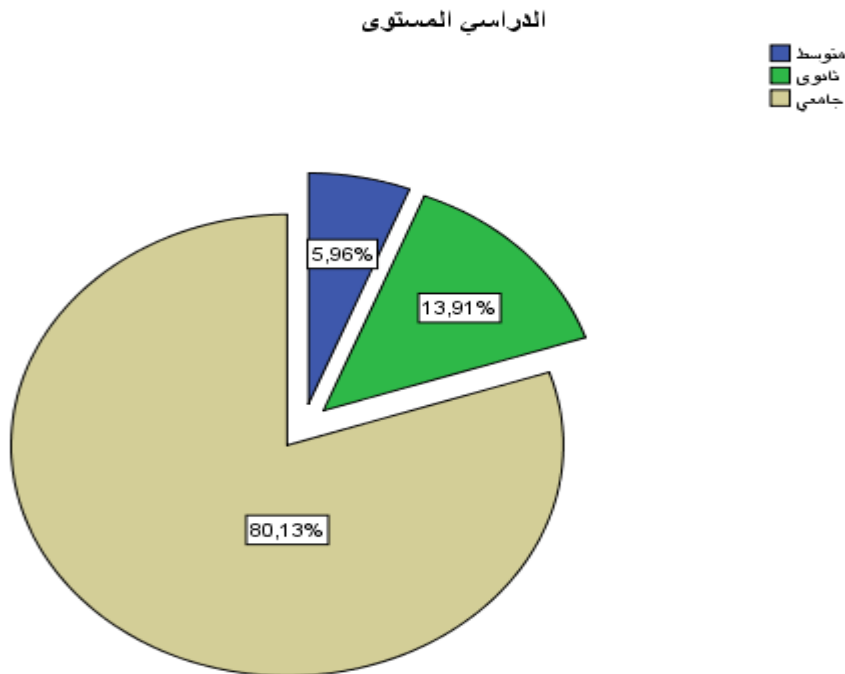
يمكن توضيح خصائص عينة الدراسة من حيث المستوى التعليمي وفق ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول 06: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى التعليمي
6.0	9	متوسط
13.9	21	ثانوي
80.1	121	جامعي
100	151	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج ال SPSS

الشكل 07: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أغلب أفراد العينة يملكون مستوى تعليمي جامعي حيث بلغ عددهم 121 فردا بنسبة 80.1 % في حين بلغ عدد الأفراد ذوي المستوى الثانوي 21 فردا بنسبة 13.9 % اما المستوى التعليمي المتوسط فبلغ عدد أفراداه 9 افراد بنسبة 6.0%

ث - المهنة:

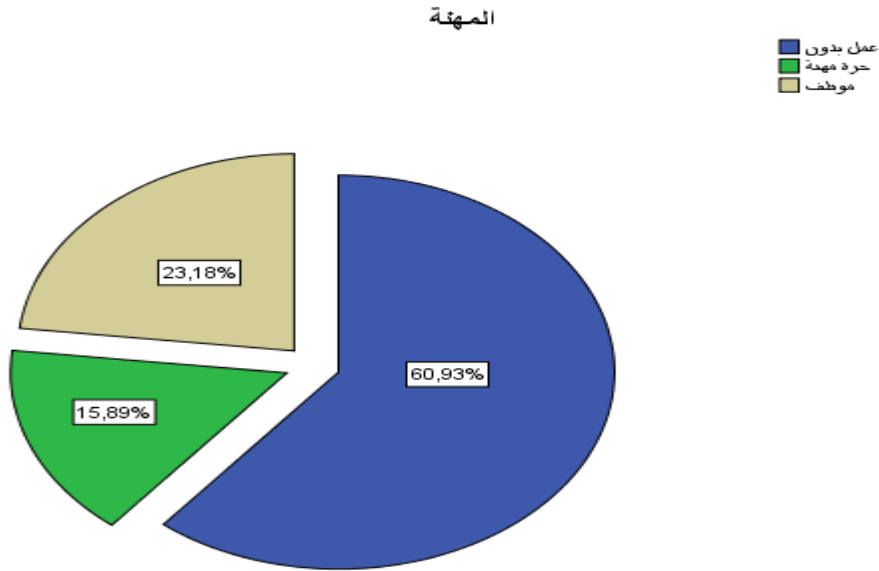
يمكن توضيح خصائص عينة الدراسة من حيث المهنة وفق ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول 07: توزيع أفراد العينة حسب المهنة

النسبة المئوية %	التكرار	المهنة
60.9	92	بدون عمل
15.9	24	مهنة حرة
23.2	35	موظف
100	151	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج ال SPSS

الشكل 08: توزيع أفراد العينة حسب المهنة



من خلال الجدول أعلاه يتضح أن اغلب أفراد العينة لا يملكون عمل حيث بلغ عددهم 92 فردا بنسبة 60.9 % في حين بلغ عدد الموظفين 35 فردا بنسبة 23.2% ليأتي أصحاب المهن الحرة في المرتبة الأخيرة بعدد 24 فردا بنسبة 15.9 %

1.2. تحليل نتائج محاور الدراسة

أ - محور الاستجابة:

الجدول 08: يوضح إجابة المستجوبين على عبارات بعد الاستجابة

رقم العبارة	غير موافق تماما		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق تماما		درجة الموافقة لكل عبارة
	النسبة المئوية %	التكرار	النسبة المئوية %	التكرار	النسبة المئوية %	التكرار	النسبة المئوية %	التكرار	النسبة المئوية %	التكرار	
01	5.3	8	39.7	60	20.5	31	23.2	35	11.3	17	متوسطة
02	6.6	10	45.0	68	16.6	25	15.2	23	16.6	25	عالية
03	5.3	8	38.4	58	20.5	31	20.5	31	15	23	متوسطة
04	9.3	14	37.1	56	17.9	27	21.9	33	13.9	21	متوسطة
05	13.2	20	34.4	52	15.2	23	21.2	32	15.2	23	متوسطة
متوسطة	الاستجابة										
	0.93	3.31									

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج ال SPSS

يوضح الجدول أعلاه رقم (09) يوضح إجابة المستجوبين على عبارات بعد الاستجابة بحيث عاد للعبارة رقم (2) " الموظفون مستعدون دائما لتقديم المساعدة للمواطنين " بمتوسط حسابي 3.49 و انحراف معياري 1.13 يليها العبارة (3) "الموظفون مستعدون دائما للرد على أي استفسارات تطرح من طرف المواطنين " بمتوسط حسابي 3.37 و انحراف معياري 1.12 يأتي بعدها العبارة (1) بمتوسط حسابي 3.28 و انحراف معياري 1.10 يليه العبارة (4) بمتوسط حسابي 3.24 و انحراف معياري 1.21 و يأتي أخيرا العبارة (5) بمتوسط حسابي 3.17/ و انحراف معياري 1.294

من النتائج السابقة يتبين لنا أن جميع عبارات المتعلقة بالا ستجابة تذهب في اتجاه متوسط بمتوسط حسابي للإجابات يتراوح ما بين 3.17 و 3.28 وهو ما يؤكد متوسط الحسابي لعبارات الاستجابة والمقدر ب 3.31

ب - محور الأمان:

الجدول 09: يوضح إجابة المستجوبين على عبارات بعد الأمان

درجة الموافقة لكل عبارة	المؤشرات الإحصائية		موافق تماما		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق تماما		رقم العبارة
	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %	التكرار	النسبة المئوية %	التكرار	النسبة المئوية %	التكرار	النسبة المئوية %	التكرار	النسبة المئوية %	التكرار	
عالية	1.05	3.70	25.2	38	45.0	68	15.2	23	11.3	17	3.3	5	06
متوسطة	1.12	3.15	11.9	18	30.5	46	25.2	38	26.5	40	6.0	9	07
متوسطة	1.19	3.16	14.6	22	28.5	43	23.8	36	25.2	38	7.9	12	08
متوسطة	1.22	3.31	16.6	25	37.1	56	17.2	26	19.9	30	9.3	14	09
متوسطة	0.91	3.35	الأمان										

يوضح الجدول أعلاه رقم (10) يوضح إجابة المستجوبين على عبارات بعد الأمان حيث حصل العبارة رقم (9) "أحس بالأمان داخل مقر بلدية سعيدة " تفي على أعلى متوسط حسابي قدر ب 3.31 وانحراف معياري بلغ 1.22 ، يليه عبارة (8) "يتمتع موظفو بلدية سعيدة بالمصداقية " بمتوسط حسابي قدر ب 3.16 و انحراف معياري 1.19 يليه عبارة (7) " لدي ثقة كبيرة بسلوك الموظفين بمتوسط حسابي 3.15 و انحراف معياري 1.12 و يأتي في المرتبة الأخيرة عبارة رقم (6) " يحافظ الموظفون على سرية المعلومات الخاصة بالمواطنين بمتوسط حسابي 3.70 و انحراف معياري 1.05

من النتائج السابقة يتبين لنا أن جميع عبارات المتعلقة بالأمان تذهب في اتجاه متوسط بمتوسط حسابي للإجابات يتراوح ما بين 3.16 و 3.70 وهو ما يؤكد متوسط الحسابي لعبارات الأمان والمقدر ب 3.35

ت - محور الاعتمادية:

الجدول 10: يوضح إجابة المستجوبين على عبارات بعد الاعتمادية

درجة الموافقة لكل عبارة	المؤشرات الإحصائية		موافق تماما		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق تماما		رقم العبارة
	الانحراف المعياري /	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %	التكرار	النسبة المئوية %	التكرار	النسبة المئوية %	التكرار	النسبة المئوية %	التكرار	النسبة المئوية %	التكرار	
متوسطة	1.33	2.7	9.3	14	27.8	42	13.2	20	26.5	40	23.2	35	10
متوسطة	1.15	3.07	7.9	12	37.7	57	17.9	27	27.2	41	9.3	14	11
متوسطة	1.09	3.01	6.6	10	33.8	51	21.9	33	30.5	46	7.3	11	12
متوسطة	1.16	2.90	7.3	11	29.1	44	22.5	34	29.1	44	11.9	18	13
متوسطة	0.95	2.93	الاعتمادية										

يوضح الجدول أعلاه رقم (11) يوضح إجابة المستجوبين على عبارات بعد الاعتمادية حصلت عبارة (11) " الخدمة المقدمة لا تحتوي على أخطاء و صحيحة من أول مرة " على متوسط حسابي 3.07 و انحراف معياري 1.15 ثم عبارة (12) " يمتلك المرفق أنظمة توثيق وسجلات دقيقة خالية من الأخطاء " بمتوسط حسابي 3.01 و بانحراف معياري 1.09. يليه عبارة (13) " يلتزم الموظفون بتقديم الخدمات في الوقت المحدد " بمتوسط حسابي قدر ب 2.90 و بانحراف معياري 1.16 ، يليه أخيرا عبارة (10) " يلتزم الموظفون بمواقيت العمل الرسمية " بمتوسط حسابي 2.7 و بانحراف معياري 1.33 من النتائج السابقة يتبين لنا أن جميع عبارات المتعلقة بالاعتمادية تذهب في اتجاه متوسط بمتوسط حسابي للإجابات يتراوح ما بين 2.70 و 3.07 وهو ما يؤكد متوسط الحسابي لعبارات الاعتمادية والمقدر ب 2.93

ث - محور التعاطف:

الجدول 11: يوضح إجابة المستجوبين على عبارات بعد التعاطف

درجة الموافقة لكل عبارة	المؤشرات الإحصائية		موافق تماما		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق تماما		رقم العبارة
	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %	التكرار	النسبة المئوية %	التكرار	النسبة المئوية %	التكرار	النسبة المئوية %	التكرار	النسبة المئوية %	التكرار	
متوسطة	1.22	3.04	12.6	19	28.5	43	20.5	31	27.8	24	10.6	16	14
متوسطة	1.11	2.98	7.3	11	31.1	47	23.2	35	29.8	45	8.6	13	15
متوسطة	1.19	3.13	11.3	17	34.4	52	21.2	32	22.5	34	10.6	16	16
متوسطة	1.11	3.34	9.9	15	47.7	72	16.6	25	18.5	28	7.3	11	17
عالية	1.26	3.58	30.5	46	26.5	40	21.2	32	14.6	22	7.3	11	18
متوسطة	0.81	3.21	التعاطف										

يوضح الجدول أعلاه رقم (12) يوضح إجابة المستجوبين على عبارات بعد التعاطف حصلت عبارة (18) "يتم معاملة المواطنين داخل البلدية بكل أدب و احترام " على متوسط حسابي ب 3.58 و انحراف معياري 1.26 تلاه عبارة (17) " الموظفون على دراية وعلم باحتياجات المواطنين " بمتوسط حسابي 3.34 و انحراف معياري 1.11 ثم عبارة (16) " يضع المرفق مصالح المواطنين ضمن أولى اهتماماته بمتوسط حسابي 3.13 و انحراف معياري 1.19 جاء بعده عبارة (14) " يولي الموظفون اهتماما شخسيا بالمواطنين " بمتوسط حسابي 3.04 و انحراف معياري 1.22 ثم أخيرا عبارة (15) " يتفهم الموظفون انشغالات المواطنين و يتعاطفون معهم " بمتوسط حسابي 2.98 و انحراف معياري 1.11 من النتائج السابقة يتبين لنا أن جميع عبارات المتعلقة با لتعاطف تذهب في اتجاه متوسط بمتوسط حسابي للإجابات يتراوح ما بين 3.04 و 3.58 وهو ما يؤكد م توسط الحسابي لعبارات التعاطف والمقدر ب 3.21

ج - محور الملموسية

الجدول 13: يوضح إجابة المستجوبين على عبارات بعد الملموسية:

رقم العبارة	غير موافق تماما		غير موافق		محايد		موافق		موافق تماما		المؤشرات الإحصائية		درجة الموافقة لكل عبارة
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
19	7.3	11	16.6	25	11.9	18	52.3	79	11.9	18	1.12	3.45	متوسطة
20	2.0	3	6.0	9	7.3	11	59.6	90	7.3	11	0.86	4.00	عالية
21	7.9	12	21.2	32	15.9	24	45.7	69	15.9	24	1.13	3.27	متوسطة
22	10.6	16	15.9	24	13.9	21	49.7	75	13.9	21	1.17	3.23	متوسطة
23	5.3	8	14.6	22	13.9	21	49.0	74	13.9	21	1.09	3.58	عالية
24	2.0	3	6.0	9	7.3	11	59.6	90	7.3	11	0.86	4.00	عالية
الملموسية													عالية

يوضح الجدول أعلاه رقم (13) يوضح إجابة المستجوبين على عبارات بعد الملموسية حصلت كل من عبارة (24) " يتميز الموظفون بالمظهر الأنيق الحسن" و عبارة (20) " يقع مقر بلدية سعيدة في مكان مناسب للجميع" على متوسط حسابي 4.00 و انحراف معياري 0.86 لعبارة 24 و انحراف معياري 0.86 لعبارة 20 يليه عبارة رقم (23) " يضع المرفق لوحات و علامات إرشادية تسهل الوصول للمصالح و المكاتب " بمتوسط حسابي 3.58 وانحراف معياري 1.09 ، 13 يليه عبارة (19) " يعتمد المرفق على أجهزة ومعدات حديثة في تقديم الخدمات بمتوسط حسابي 3.45 و انحراف معياري 1.12 ثم عبارة (21) " يوجد بمقر بلدية سعيدة أماكن كافية للجلوس و مريحة " بمتوسط حسابي 3.27 و انحراف معياري 1.13 ثم يليه أخيرا عبارة (22) " المظهر العام للبلدية نظيف و جميل " بمتوسط حسابي بلغ 3.23 و انحراف معياري 1.17 من النتائج السابقة يتبين لنا أن جميع عبارات المتعلقة بالملموسية تذهب في اتجاه عالي بمتوسط حسابي للإجابات يتراوح ما بين 3.23 و 4.00 وهو ما يؤكد متوسط الحسابي لعبارات الاعتمادية والمقدر ب 3.60

2. اختبار فرضيات الدراسة

نركز في هذا الجزء على اختبار الفرضيات المتعلقة بموضوع دراستنا و عرض أهم النتائج المتوصل إليها

- بالنسبة للمتوسط الحسابي:

إذا كان المتوسط الحسابي أكبر من 3 هناك تقييم مقبول لمفردات عينة الدراسة حول الموضوع المدروس

إذا كان المتوسط الحسابي أقل من 3 لا يوجد هناك تقييم مقبول لمفردات عينة الدراسة حول الموضوع

المدروس

- بالنسبة لاختبار T.Test:

إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية نقبل الفرضية البديلة (H1) و بالتالي نرفض

الفرضية الصفرية (H0)

إذا كانت القيمة الاحتمالية (sig) المحسوبة أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) الناتجة عن

اختبار t للعينة الواحدة نقبل الفرضية البديلة (H1) ونرفض الفرضية الصفرية (H0)

إذا كانت قيمة الاحتمالية (Sig) المحسوبة أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha = 0.05$) نرفض

الفرضية البديلة (H1) ونقبل الفرضية الصفرية (H0)

- فرضية الدراسة :

تتمثل الفرضية البديلة (H1) و الفرضية الصفرية (H0) في ما يلي:

H0: لا تتميز الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين.

H1: تتميز الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين.

كما تتمثل الفرضيات الفرعية كما يلي:

- الفرضية الفرعية الأولى: تتمنى ملموسية الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين.

- الفرضية الفرعية الثانية: تتميز اعتمادية الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين.

- الفرضية الفرعية الثالثة: تتمنى استجابة الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين.

- الفرضية الفرعية الرابعة: يتميز أمان الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين.

- الفرضية الفرعية الخامسة: يتميز تعاطف الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين

أ - إختبار الفرضية الرئيسية:

حيث تتمثل الفرضية البديلة (H1) و الفرضية الصفرية (H0) في ما يلي:

H0: لا تتميز الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين.

H1: تتميز الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين.

و الجدول التالي رقم (12) يوضح نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

الجدول رقم (12): اختبار T Test للفرضية الرئيسية:

الفرضية الرئيسية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة المحسوبة	الحكم على الفرضية
الاولى H1	3.31	0.70	5.45	0.00	قبول H1
مستوى المعنوية: $\alpha = 0.05$			t الجدولية: 1.69		

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال الجدول أعلاه (12) نلاحظ انه تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة لاختبار قبول أو رفض هذه الفرضية حيث نجد من خلال النتائج المتحصل عليها من تحليل SPSS المبينة في الجدول أن:

المتوسط الحسابي قدر ب 3.31 و بانحراف معياري 0.70 اي بدرجة قبول متوسطة وقيمة t المحسوبة بلغت 5.45 وهي اكبر من قيمتها الجدولية التي تساوي 1.96

في حين أن مستوى الدلالة $\text{sig} = 0.00$ وهو اصغر من $\alpha = 0.05$ وعليه فانه يتم قبول الفرضية البديلة H1 و التي تنص على أنها انها تتميز الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين ورفض الفرضية الصفرية H0 و التي تنص على أنها لا تتميز الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين.

ب - اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

حيث تتمثل الفرضية البديلة (H1) و الفرضية الصفرية (H0) في ما يلي:

- H0: لا تمني استجابة الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين.
- H1: تمني استجابة الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين.

و الجدول التالي رقم (12) يوضح نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

الجدول رقم (13): اختبار T Test للفرضية الرئيسية الأولى:

الفرضية الفرعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة المحسوبة	الحكم على الفرضية
الأولى H1	3.31	0.93	4.15	0.00	قبول H1
مستوى المعنوية: $\alpha = 0.05$			t الجدولية: 1.69		

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال الجدول أعلاه (12) نلاحظ انه تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة لاختبار قبول أو رفض هذه الفرضية حيث نجد من خلال النتائج المتحصل عليها من تحليل SPSS المبينة في الجدول أن:

المتوسط الحسابي قدر ب 3.31 و بانحراف معياري 0.39 اي بدرجة قبول متوسطة وقيمة t المحسوبة بلغت 4.15 وهي اكبر من قيمتها الجدولية التي تساوي 1.96

في حين أن مستوى الدلالة $\text{sig} = 0.00$ وهو اصغر من $\alpha = 0.05$ وعليه فانه يتم قبول الفرضية البديلة H1 و التي تنص على أنها تمني استجابة الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين ورفض الفرضية الصفرية H0 و التي تنص على أنها لا تمني استجابة الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين

ت - اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

حيث تتمثل الفرضية البديلة (H1) و الفرضية الصفرية (H0) في ما يلي:

- H0: لا يتمني أمان الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين.
- H1: يتمني أمان الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين.

و الجدول التالي رقم (13) يوضح نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

الجدول رقم (14): اختبار T Test للفرضية الفرعية الثانية :

الفرضية الفرعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة المحسوبة	الحكم على الفرضية
الثانية H1	3.35	0.91	4.73	0.00	قبول H1
مستوى المعنوية: $\alpha = 0.05$			t الجدولية: 1.69		

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال الجدول أعلاه (13) نلاحظ انه تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة لاختبار قبول أو رفض هذه الفرضية حيث نجد من خلال النتائج المتحصل عليها من تحليل SPSS المبينة في الجدول أن:

المتوسط الحسابي قدر ب 3.35 و بانحراف معياري 0.91 أي بدرجة قبول متوسطة وقيمة t المحسوبة بلغت 4.73 وهي اكبر من قيمتها الجدولية التي تساوي 1.96

في حين أن مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وهو اصغر من $\text{sig} = 0.00$ وعليه فإنه يتم قبول الفرضية البديلة H1 و التي تنص على أنه يتمني أمان الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين رفض الفرضية الصفرية H0 و التي تنص على أنه لا يتمني أمان الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين

ث - اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

- حيث تتمثل الفرضية البديلة (H1) و الفرضية الصفرية (H0) في ما يلي:
- H0: لا تتمي اعتمادية الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين.
 - H1: تتمي اعتمادية الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين.

و الجدول التالي رقم (14) يوضح نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

الجدول رقم (15): اختبار T Test للفرضية الفرعية الثالثة :

الفرضية الفرعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة المحسوبة	الحكم على الفرضية
الثالثة H1	2.93	0.95	-0.83	0.40	رفض H1
مستوى المعنوية: $\alpha = 0.05$			t الجدولية: 1.69		

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال الجدول أعلاه (14) نلاحظ انه تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة لاختبار قبول أو رفض هذه الفرضية حيث نجد من خلال النتائج المتحصل عليها من تحليل SPSS المبينة في الجدول ان: المتوسط الحسابي قدر ب 2.93 و بانحراف معياري 0.95 أي بدرجة قبول متوسطة وقيمة t المحسوبة بلغت -0.83 وهي اقل من قيمتها الجدولية التي تساوي 1.96

في حين ان مستوى الدلالة = sig = 0.40 وهو اكبر من $\alpha = 0.05$ وعليه فانه يتم رفض الفرضية البديلة H1 و التي تنص على أنها تتمي اعتمادية الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين وقبول الفرضية الصفرية H0 و التي تنص على أنها لا تتمي اعتمادية الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين

ج - اختبار الفرضية الفرعية الرابعة :

- حيث تتمثل الفرضية البديلة (H1) و الفرضية الصفرية (H0) في ما يلي:
- H0: لا يتمي تعاطف الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين.
 - H1: يتمي تعاطف الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين.

و الجدول التالي رقم (15) يوضح نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

الجدول رقم (16): اختبار T Test للفرضية الفرعية الرابعة:

الفرضية الفرعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة المحسوبة	الحكم على الفرضية
الرابعة H1	3.21	0.81	3.28	0.001	قبول H1
مستوى المعنوية: $\alpha = 0.05$			t الجدولية: 1.69		

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال الجدول اعلاه (15) نلاحظ انه تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة لاختبار قبول او رفض هذه الفرضية حيث نجد من خلال النتائج المتحصل عليها من تحليل SPSS المبينة في الجدول ان:

المتوسط الحسابي قدر ب 3.21 و بانحراف معياري 0.81 اي بدرجة قبول متوسطة وقيمة t المحسوبة بلغت 3.28 وهي اكبر من قيمتها الجدولية التي تساوي 1.96

في حين ان مستوى الدلالة $\text{sig} = 0.001$ وهو اصغر من $\alpha = 0.05$ وعليه فانه يتم قبول الفرضية البديلة H1 التي تنص على أنه يتمني تعاطف الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين ورفض الفرضية الصفرية H0 و التي تنص على أنه لا يتمني تعاطف الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين.

ح - اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

حيث تتمثل الفرضية البديلة (H1) و الفرضية الصفرية (H0) في ما يلي:

H0: لا يتمني ملموسية الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين.

H1: يتمني ملموسية الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين

و الجدول التالي رقم (16) يوضح نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

الجدول رقم (17): اختبار T Test للفرضية الفرعية الخامسة:

الفرضية الفرعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة المحسوبة	الحكم على الفرضية
الخامسة H1	3.60	0.72	10.25	0.00	قبول H1
مستوى المعنوية: $\alpha = 0.05$			t الجدولية: 1.69		

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال الجدول أعلاه (16) نلاحظ انه تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة لاختبار قبول او رفض هذه الفرضية حيث نجد من خلال النتائج المتحصل عليها من تحليل SPSS المبينة في الجدول ان:

المتوسط الحسابي قدر ب 3.60 و بانحراف معياري 0.72 اي بدرجة قبول عالية وقيمة t المحسوبة بلغت 10.25 وهي اكبر من قيمتها الجدولية التي تساوي 1.96

في حين ان مستوى الدلالة $\text{sig} = 0.00$ وهو اصغر من $\alpha = 0.05$ وعليه فانه يتم قبول الفرضية البديلة H1 و التي تنص على أنها يتمني ملموسية الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين ورفض الفرضية الصفرية H0 و التي تنص على أنها لا يتمني ملموسية الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين

3. مناقشة نتائج الدراسة

المرتبة	البعد	المؤشرات الإحصائية	
		المتوسط الحسابي	مستوى الدلالة المحسوبة
1	الملموسية	3.60	0.00
2	الأمان	3.35	0.00
3	الاستجابة	3.31	0.00
4	التعاطف	3.21	0.001
5	الاعتمادية	2.93	0.4

من خلال النتائج السابقة يظهر لنا أن بعد الملموسية حاز على أعلى متوسط حسابي ب 3.60 وقيمة t المحسوبة 10.25 وهذا راجع لكون الجوانب الملموسية من أماكن جلوس كافية ومظهر عام نظيف وجميل ومكيف إضافة إلى اعتماد البلدية سعيدة على أجهزة ومعدات حديثة في تقديم خدماتها يليه مباشرة بعد الأمان بمتوسط حسابي 3.35 وقيمة t المحسوبة 4.73 وهذا راجع لاحساس المواطنين بالأمان داخل مقر البلدية سعيدة وثقتهم بسلوك الموظفين ثم بعده بعد الاستجابة بمتوسط حسابي 3.31 وقيمة t المحسوبة 4.15 وهذا لسهولة الاتصال بإدارة البلدية واستعداد الموظفين لرد على استفسارات المواطنين يليه بعد التعاطف بمتوسط حسابي 3.21 وقيمة t المحسوبة 3.28 وهذا راجع نوعا لعدم تفهم الموظفين انشغلات المواطنين وأخيرا بعد الاعتمادية بأدنى متوسط حسابي 2.93 وقيمة t المحسوبة -0.83 وهذا يرجع لعدم التزام الموظفين بمواقبت العمل الرسمية وعدم التزامهم بتقديم الخدمات في الوقت المحدد.

ومن خلال ماسبق يمكن القول أن بلدية سعيدة اهتمت أكثر ببعدي الملموسية و الأمان ثم يليهما بعد الإستجابة وأهملت نوعا ما بعدي التعاطف والإعتمادية.

الجدول التالي رقم (18) يوضح ملخص نتائج اختبار الفرضيات

الفرضية	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة المحسوبة	الحكم على الفرضية
الفرضية الرئيسية	5.45	0.00	قبول H1
الفرضية الفرعية الاولى	4.15	0.00	قبول H1
الفرضية الفرعية الثانية	4.73	0.00	قبول H1
الفرضية الفرعية الثالثة	-0.83	0.40	رفض H1
الفرضية الفرعية الرابعة	3.28	0.001	قبول H1
الفرضية الفرعية الخامسة	10.25	0.00	قبول H1

من خلال النتائج السابقة يظهر لنا أنه تم قبول كل من فرضية الدراسة الرئيسية و الفرضيات الفرعية الاولى و الثانية و الرابعة و الخامسة لكون قيمة t المحسوبة اكبر من قيمة t الجدولية بينما تم رفض الفرضية الفرعية الثالثة الخمسة لكون قيمة t المحسوبة اقل من قيمة t الجدولية

ومن ما سبق يمكننا القول أن مستوى تقييم المواطن لجودة الخدمة العمومية لبلدية سعيدة حسب نموذج servperf من عالي إلى متوسط وهذا يفسر أن مستوى جودة الخدمة في بلدية سعيدة من متوسط إلى عالي.

ولمقارنة لنتائج دراستنا مع نتائج الدراسات السابقة استعنا بالجدول التالي:

الدراسة البعء	عطالله ياسين وبهالي محمد 2021		بورقبة بختة و اخرن 2018		جمعة زكرياء 2022		باحيدي سالم ولمين محمد 2022		قاسم شاوش 2018	
	المرتبة	المتوسط الحسابي	المرتبة	المتوسط الحسابي	المرتبة	المتوسط الحسابي	المرتبة	المتوسط الحسابي	المرتبة	المتوسط الحسابي
الملموسية	4	3.19	1	3.86	2	3.57	2	3.37	5	2.72
الاستجابة	5	2.98	5	3.4	3	3.56	1	3.40	3	3.71
التعاطف	3	3.32	4	3.46	5	3.62	/	/	2	3.97
الأمان	1	3.46	2	3.74	4	3.62	4	3.24	1	4.45
الإعتمادية	2	3.35	3	3.58	1	3.79	3	3.29	4	3.60

من خلال الجدول السابق يتضح انه في:

- ← دراسة قاسم شاوش 2018: حصل بعد الامان على اعلى متوسط حسابي قدر ب 4.45 تلاه بعد التعاطف بمتوسط حسابي 3.97 ثم بعد الاستجابة بمتوسط حسابي 3.71 ثم بعد الاعتمادية بمتوسط حسابي 3.6 و في المرتبة الاخيرة بعد الملموسية بمتوسط حسابي 2.72
- ← دراسة باحدي سالم و لمين محمد 2022: حصل بعد الاستجابة على اعلى متوسط حسابي قدر ب 3.4 ثم تلاه بعد الملموسية بمتوسط حسابي 3.37 ثم بعد الاعتمادية بمتوسط حسابي 3.29. في الاخير بعد الامان بمتوسط حسابي 3.24
- ← دراسة جمعة زكرياء 2022: حصل بعد الاعتمادية على اعلى متوسط حسابي قدر ب 3.79 تلاه بعد الملموسية بمتوسط حسابي 3.57 ثم بعد الاستجابة بمتوسط حسابي 3.56 ثم بعدي الامان و التعاطف بمتوسط حسابي 3.62 لكلاهما
- ← دراسة بورقبة بختة و اخرون 2018: حصل بعد الملموسية على اعلى متوسط حسابي قدر ب 3.86 ثم في المرتبة الثانية بعد الامان بمتوسط حسابي 3.74 ثم بعد الاعتمادية بمتوسط حسابي 3.58 تلاه بعد التعاطف بمتوسط حسابي 3.46 ثم في الاخير بعد الاستجابة بمتوسط حسابي 3.4
- ← دراسة عطالله ياسين و بهالي محمد 2021: حصل بعد الامان على اعلى متوسط حسابي قدر ب 3.46 ثم بعد الاعتمادية بمتوسط حسابي 3.35 ثم بعد التعاطف بمتوسط حسابي 3.32 ثم بعد الملموسية بمتوسط حسابي 2.98 و اخيرا بعد الاستجابة بمتوسط حسابي 2.98
- ← اما في دراستنا فحصل بعد الملموسية على اعلى متوسط حسابي قدر ب 3.60 تلاه بعد الامان بمتوسط حسابي 3.35 ثم بعد الاستجابة بمتوسط حسابي 3.31 ثم بعد التعاطف بمتوسط حسابي 3.21 و اخيرا بعد الاعتمادية بمتوسط حسابي 2.93

خلاصة الفصل :

بعد تكوين خلفية نظرية حول متغيرات الدراسة وتبيان العلاقة بينهما تم إجراء الدراسة الميدانية في بلدية سعيدة ، وذلك وفق منهجية محددة بدءا بتحديد مجتمع وعينة الدراسة التي تمثلت في مجتمع بلدية سعيدة تم توزيع الاستبيان على 151 عميل، ولقد تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، من أجل التعرف على خصائص أفراد عينة الدراسة، وتحليل إجاباتهم حول متغيرات الدراسة إذ بينت النتائج أن الخدمة العمومية المقدمة من قبل بلدية سعيدة تتبنى مفهوم الجودة لكن بدرجة متوسطة وذلك حسب آراء عينة الدراسة

الحاتمة العامة



يعد قطاع الخدمات في الوقت الحالي من أهم الركائز الأساسية في تحقيق التنمية في مختلف المجتمعات لذلك سعت هذه الأخيرة إلى توجيه الجهود في سبيل تحسين وتطوير الخدمة العمومية المقدمة للأفراد. فعلى هذا الأساس تم تبني مفهوم الجودة في هذا القطاع من أجل خلق مستويات عالية من الخدمة المقدمة، نظرا لما لها من أهمية بالغة لكل من مؤسسة الخدمة العمومية والعميل على حد سواء.

ولقد حاولنا من خلال هذه الدراسة المنطوية تحت إشكالية: ما مدى قياس جودة الخدمة العمومية في الإدارات العمومية دراسة لبلدية سعيدة؟ تحميل ومعالجة جودة الخدمة العمومية من وجهة نظر العميل. لذا عممنا على الإحاطة بجوانب متغيرات الدراسة من جودة الخدمة العمومية

أولاً: النتائج النظرية

تتلخص أهم النتائج النظرية المقدمة في الدراسة في الآتي:

1. الخدمة العمومية هي نشاط تؤديه هيئات عمومية تهدف أساسا إلى تحقيق المصلحة العامة
2. جودة الخدمة العمومية هي مدى تطابق خصائص الخدمة العمومية المقدمة مع تطلعات العملاء
3. جودة الخدمة العمومية مرهونة بكفاءة مقدمي الخدمة
4. أداء الخدمة العمومية بالجودة المطلوبة يؤدي إلى زيادة رضا العميل

ثانياً: النتائج التطبيقية

من خلال الدراسة الميدانية تم إثبات صحة الفرضية الرئيسية التي تنص على أنها انه تتميز الخدمة العمومية للبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين كما تبين صحة الفرضيات الفرعية التالية

- تتميز ملموسية الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين.
- تتميز اعتمادية الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مرفوضة من وجهة نظر المواطنين.
- يتميز أمان الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين.
- يتميز تعاطف الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين.
- لا تتميز الإستجابة الخدمة العمومية لبلدية سعيدة بجودة مقبولة من وجهة نظر المواطنين.

ومن خلال نتائج هذه الدراسة تبين ان هناك توافق بين دراستنا وبعض الدراسات السابقة فيما يخص التقييم الأعلى للجوانب الملموسية و الأمان وكذا التقييم الأدنى لبعد التعاطف حيث تحصل بعدي الملموسية و الأمان تواليا في دراستنا على متوسط حسابي 3.60 و 3.35 وهما الأعلى تقييما في دراستنا فيما تحصلا في دراسة بورقبة بختة و آخرون كذلك تواليا على متوسط حسابي ب 3.86 و 3.74 وهما أعلى تقييما كذلك فيما أهملت دراسة باحيدي سالم ولمين محمد بعد التعاطف وكان أدنى تقييما في دراسة جمعة زكرياء بمتوسط حسابي 3.62 وكذا في دراستنا بمتوسط حسابي 2.93.

يمكن حصر نتائج الدراسة الميدانية في الآتي:

1. يقيم المواطنین ببلدية سعيدة تقييما مقبولا لبعء الاستجابة.
2. يقيم المواطنین ببلدية سعيدة تقييما مقبولا لبعء الأمان.
3. يقيم المواطنین ببلدية سعيدة تقييما مرفوضا لبعء الاعتمادية.
4. يقيم المواطنین ببلدية سعيدة تقييما مقبول لبعء التعاطف.
5. يقيم المواطنین ببلدية سعيدة تقييما مقبول لبعء الملموسية.

رابعاً: التوصيات

انطلاقاً من النتائج السابقة , يمكننا صياغة بعض التوصيات و التي نوجزها في ما يلي:

1. تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل البلدية من خلا مراعاة السرعة في إتمام الخدمة وكذا تحسين تعامل الموظفين مع العملاء .
2. الاهتمام بشكل أكبر بقياس جودة الخدمة المقدمة لتحديد المواصفات المرغوبة من قبل العملاء والعمل على تلبيتها
3. ضرورة إعادة تأهيل الموظفين وتكوينهم لتمكينهم من الاستخدام الأفضل للتكنولوجيا
4. المعالجة الفورية للشكاوي المقدمة من طرف العملاء وأخذها بعين الاعتبار لاكتشاف النقائص و استذراكها و إجراء التصحيحات اللازمة في كل حالة.

أفاق الدراسة:

نأمل أن يفتح هذا المبحث مجالاً واسعاً لبحوث ذات صلة بالموضوع والتي من الممكن أن تكون عناوين و بحوث مستقبلية، ونقترح بعض المواضيع منها:

- تقييم جودة الخدمة العمومية من وجهة نظر العميل
- دور جودة الخدمة العمومية في تحديد مستوى رضا العميل

قائمة المصادر المراجع



أولاً: المراجع باللغة العربية:

1. دلال السويسي ، (2013 ،) نظام المعلومات كأدات لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الأستشفائية دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة ، مذكرة ماجستير ، الورقة ، ص 33
2. محمد بوبقير . (2006). دور إدارة الجودة الشاملة في الإرتقاء بالخدمات الصحية. مذكرة ماجستير. كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسير، البليدة: جامعة سعد حلب بالبليدة.
3. اياد فتحي العالول (2011) تطوير الجودة الشاملة و التميز في خدمة العملاء: دراسة حالة بنك الاردن للتجارة في محافظة اربد (اطروحة دكتوراه).الجامعة الاردنية ، عمان , الاردن.صفحة 11
4. عبد القادر برانيس. (2014). تسويق الخدمات والخدمات العمومية. الإسكندرية: مكتبة الوفاء القانونية.
5. العربي بوعمامة، و حليلة رقاد. (2014). الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية: رهانات ترشيد الخدمة العمومية. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، (09).
6. إياد شوكت منصور . (2008) . إدارة جودة الخدمة . دار كنوز المعرفة العلمية . عمان ص 119
7. مأمون سليمان الدرادكة ، (2008) ، (إدارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء ، الطبعة الأولى ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ص 181
8. نظام موسى سويدان ، شفيق إبراهيم حداد ، (2006) ، (التسويق (مفاهيم معاصرة) ، مرجع سبق ذكره ، ص231
9. خالد مقابلة، التسويق الفندققي، دار وائل، الأردن، ط1، 2011، ص20
10. محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق، الدار الثقافية، عمان، ط1، 2002، ص217
11. محمد محمود مصطفى، التسويق الإستراتيجي للخدمات، دار المناهج، عمان، 2004، ص55
12. عبد الجبار منديل ، أسس التسويق الحديث، دار الثقافة، عمان، 2002، ص271
13. ثامر البكري، التسويق أسس ومفاهيم معاصرة، دار اليازوري، عمان، 2006، ص220
14. نظام موسى سويدان، الشقيق إبراهيم اد، مفاهيم معاصرة، دار الحامد، عمان، حد، 2006، ص23
15. تسيير العجارمة، التسويق السياحي، دار حامد، عمان، ط1، 2005، ص21
16. رعد عبد الله الطائي ، عيسى قدادة () ، 2008 ، (إدارة الجودة الشاملة ، ص38
17. ليلي بن عيسى، أهمية التسيير العمومي دراسة حالة، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر 1) (بسكرة، الجزائر ، 2005، ص3.
18. قاسم نايف علوان ، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات اليزو 9001.2000 ، الطبعة الأولى ، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ليبيا، 2005، ص121.

19. ياقوتة سمارة، أثر التسويق بالعلاقات على جودة الخدمات المصرفية وعالقتها برضا الزبائن، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم (2) (القتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الدكتور يحي فارس المدية، الجزائر، 2013/2014، ص.37
20. تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص341
21. هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، ط3، دار وائل للنشر، عمان، 2005، ص.443
22. أحمد سيد مصطفى، تحسين جودة الخدمات الحكومية، ندوة حول تحسين جودة الخدمات الحكومية من وجهة نظر متلقي الخدمة، المنظمة (1) (العربية للتنمية الإدارية، سوريا، 2002، ص19.ص.20.
23. محمد عبد العظيم أبو النجا، التسويق المتقدم، الدار الجامعية، مصر، 2008، ص.111
24. جاح بولودان، دور توقعات العمال في تحسين الخدمة البنكية، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، كلية العلوم (3) (القتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، يومي 10 و11 ماي، 2010، ص.12
25. عبد النبي بلباي، دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية ثم كسب رضا الزبائن، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، كلية (3) (العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2008/2009، ص.93
26. جم عبود نجم، إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت، دار صفاء، عمان، 2010، ص.278
27. ثابت عبد الرحمن إدريس، (2006)، (جودة و كفاءة الخدمات اللوجستية، بدون طبعة، الدار الجامعية، بدون بلد نشر، ص ص296-297
28. حسين ، و.، الجنابي ،أ.، (d.s).التوجه نحو الزبون ووالئه -تحقيق تج ربيبي لدور الوسيط إدراك جودة الخدمةدراسة استطلاعية تحليلية لعينة من زبائن المصارف الأهلية.الغري للعلوم الاقتصادية والدارية96.
29. ، المخالفي ،ع. (2016).قياس الجودة المدركة والجودة المتوقعة في جامعة المير سطاتم بن عبد العزيزباستخدام.348.Egypt.J.of Appl.Sci. "SERVQUAL تطبيقية رسة اد (" SCALE
30. المحياوي ،ق.(2006).إدارة الجودة في الخدمات.عمان:دار الشروق
31. صالح الدين ،ن.(2016).تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي SERVPERFدراسة حالة كلية التربية جامعة عين الشمس24
32. الشغبي ،خ ،&المخالفي ،م.(2016).تقويم جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بجامعة الدمام باستخدام مقياس .SERVSUALمجلة الدراسات التربوية والنفسية ،630-618.
33. لكرخي ،م.(2015).إدارة الجودة الشاملة المفاهيم النظرية وأبعادها التطبيقية في مجال الخدمات.عمان:دار المناهج

34. نجم بن. (2010). إدارة الجودة الشاملة في عصر الإنترنت. عمان: دار صفاء
35. حمّدي، زقاي، و بن أشنهو، سُدي محمد. (دسمبر 2016). استعمال النمذجة بالمعادلات الهكّلة لقياس جودة الخدمة التعلّمة على خدمة المجتمع مع وجود البحث العلمّ متيّرا وسّطا دراسة تطبّقة على جامعة سّعدة- الجزائر. دفاتر. MECAS. العدد، 13

ثانيا: المراجع الاجنبية:

1. Ph.Kotler et B.Dubois , marketing management , 11eme édition , Pearson éducation, paris ,2002,p257 e
2. Eiglier Pierre et Eric Langeard, servuction: le marketing des services, 7eme tirage, Ed, science internationale, 1999, p.08.]
3. Eiglier Pierre et Eric Langeard, servuction: le marketing des services, 7eme tirage, Ed, science internationale, 1999, p.08.]
4. Emery, Y. (2012). « Qualité publique », dans L. Côté et J.-F. Savard (dir.), Le Dictionnaire encyclopédique de l'administration publique, [en ligne], www.dictionnaire.enap
5. Parasuraman A Zeithaml. Valarie A and Borry Leonard L, A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for future Research, Journal of Marketing, Vol 49, 1985, p47
6. WANG, Y. (2015). Contribution and Trend to Quality Research—a literature review of. Informatica Economică, 34
7. Abu Sharar, M. (2017). Measurement and Evaluation of Hotel Services Quality in the Light of InternationalSERVQUAL Model and Ways for its Development Case study: Hotels operating in the. رسالة ماجستير. غزة-الجامعة السالمية:كلية التجارة.
8. Rodrigues, Lewlyn L.R., et al, (2011),"Comparison of SERVQUAL and SERVPERF Metrics: An Empirical Study", The TQM Journal, Vol. 23 Iss 6 pp. 629 – 643

9. Ladhari, R. (2007). Measuring service quality: a comparative analysis between SERVQUAL and SERVPERF scales. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 14(1), 39–50.
10. Baiden, F., Awunyo–Vitor, D., & Opoku, R. A. (2017). Service quality delivery and its effect on customer satisfaction in the banking sector in Ghana. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 5(4), 47–66.
11. 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.
12. resu evitceffe dna elpmis a :ferpevreS .(2013) .J ,gnahZ & ,.J ,eH – lanruoJ lanoitanretnl .snoitacilppa detneiro–ecivres rof dohtem noitaticile ecnereferp .22–1 ,(1)10 ,hcraeseR secivreS beW fo

الملاحق



1. الملحق 1: الاستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة الدكتور مولاي الطاهر - سعيدة-
كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

في إطار تحضير مذكرة التخرج تحت عنوان "قياس جودة الخدمات في الإدارات العمومية " لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص "تسويق خدمات" نرجو من سيادتكم الإجابة على الأسئلة التالية وذلك بوضع علامة (X) عند الإجابة.

تقبلوا منا فائق الشكر و الإحترام.

البيانات الشخصية:

الجنس:

ذكر

العمر:

أقل من 25

من 25 إلى 35

من 35 إلى 45

من 45 إلى 55

أكبر من 55

المستوى الدراسي:

بدون مستوى

إبتدائي

المتوسط

الثانوي

جامعي

المهنة:

بدون

مهنة حرة

موظف (عامل)

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
					الاستجابة
					يقدم الموظفون الخدمات بشكل سريع.
					الموظفون مستعدون دائما لتقديم المساعدة للمواطنين.
					الموظفون مستعدون دائما للرد على أي استفسارات تطرح من طرف المواطنين.
					هناك سهولة في الاتصال بإدارة البلدية.
					يتم استخدام كافة الوسائل الحديثة لتبليغ المواطن ب موعد تقديم والحصول على الخدمة.
					الأمان
					يحافظ الموظفون على سرية المعلومات الخاصة بالمواطنين.
					لدي ثقة كبيرة بسلوك الموظفين.
					يتمتع موظفو البلدية بالمصداقية.
					أحس بالأمان داخل مقر البلدية.
					الاعتمادية
					يلتزم الموظفون بمواقيت العمل الرسمية.
					الخدمات المقدمة لا تحتوي على أخطاء وهي صحيحة من أول مرة.
					يمتلك المرفق أنظمة توثيق وسجلات دقيقة خالية من الأخطاء.
					يلتزم الموظفون بتقديم الخدمات في الوقت المحدد.
					التعاطف
					يولي الموظفون اهتماما شخصيا بالمواطنين.
					يتفهم الموظفون انشغالات المواطنين ويتعاطفون معهم.
					يضع المرفق مصالح المواطنين ضمن أولى اهتماماته.
					الموظفون على دراية وعلم باحتياجات المواطنين.
					يتم معاملة المواطنين داخل البلدية بكل أدب واحترام.
					الجوانب المادية الملموسة
					يعتمد المرفق على أجهزة ومعدات حديثة في تقديم الخدمات.
					يقع مقر البلدية في مكان مناسب للجميع.
					يوجد بمقر البلدية أماكن للجلوس كافية ومريحة.
					المظهر العام لمقر البلدية نظيف وجميل ومكثف.
					يضع المرفق لوحات وعلامات إرشادية تسهل الوصول للمصالح والمكاتب.
					يتميز الموظفون بالمظهر الأنيق والحسن.

1. الملحق 2: معامل ألفا كرونباخ لعبارات الاستبيان

➤ معامل ألفا لبعء كرونباخ الاءءءاءة:

بعء الاءءءاءة

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,8540	5

➤ معامل ألفا لبعء كرونباخ الأمان:

بعء الأمان

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,8100	4

➤ معامل ألفا لبعء كرونباخ الاءءءاءة:

بعء الاءءءاءة

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,8110	4

➤ معامل ألفا لبعء كرونباخ الأءاءف:

بعء الأءاءف

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,7250	5

➤ معامل ألفا لبعء كرونباخ الملموسية:

بعء الملموسية

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,7790	6

➤ معامل ألفا كرونباخ لكل عبارات الاستبيان :

عبارات المحور الثاني للاستبيان

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,927	24

2. الملحق 3: دراسة خصائص العينة:

➤ من حيث الجنس:

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	107	70,9	70,9	70,9
انثى	44	29,1	29,1	100,0
Total	151	100,0	100,0	

➤ من حيث الفئة العمرية:

العمر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 25 سنة	81	53,6	53,6	53,6
من 25 سنة إلى 35 سنة	47	31,1	31,1	84,8
من 35 سنة إلى 45 سنة	18	11,9	11,9	96,7
من 45 إلى 55 سنة	3	2,0	2,0	98,7
أكثر من 55 سنة	2	1,3	1,3	100,0
Total	151	100,0	100,0	

➤ من حيث المستوى الدراسي:

المستوى الدراسي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
متوسط	9	6,0	6,0	6,0
ثانوي	21	13,9	13,9	19,9
جامعي	121	80,1	80,1	100,0
Total	151	100,0	100,0	

➤ من حيث المهنة:

		المهنة			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بدون عمل	92	60,9	60,9	60,9
	مهنة حرة	24	15,9	15,9	76,8
	موظف	35	23,2	23,2	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

➤ على بعد الاستجابة:

Statistiques

		يقدم الموظفون الخدمات بشكل سريع.	الموظفون مستعدون لتقديم المساعدة للمواطنين	الموظفون مستعدون لتقديم رد على أي استفسار أو التفتيش من طرف	هناك سهولة في الاتصال بإدارة البلدية	يتم استخدام كافة الوسائل الحديثة لتبليغ المواطنين بموعد تقديم الحصول على الخدمة	الاستجابة
N	Valide	151	151	151	151	150	151
	Manquant	0	0	0	0	1	0
	Moyenne	3,2848	3,4967	3,3775	3,2450	3,1733	3,3169
	Ecart type	1,10380	1,13651	1,12985	1,21088	1,29918	,93623

يقدم الموظفون الخدمات بشكل سريع.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافقة	8	5,3	5,3	5,3
	غير موافق	35	23,2	23,2	28,5
	محايد	31	20,5	20,5	49,0
	موافق	60	39,7	39,7	88,7
	موافقة	17	11,3	11,3	100,0
Total		151	100,0	100,0	

الموظفون المستعدون لانداءالتقديمالمساعدةللمواطنين

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافقة	10	6,6	6,6	6,6
	غير موافق	23	15,2	15,2	21,9
	محايد	25	16,6	16,6	38,4
	موافق	68	45,0	45,0	83,4
	موافقة	25	16,6	16,6	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

الموظفون المستعدون لانداءالرد علىاستفساراتالتتبعحمنطرف

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافقة	8	5,3	5,3	5,3
	غير موافق	31	20,5	20,5	25,8
	محايد	31	20,5	20,5	46,4
	موافق	58	38,4	38,4	84,8
	موافقة	23	15,2	15,2	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

بتماستخداممكافةالوسائلاحدثتلتبليغاللمواطنينعدتقديمالحصولعلالخدمة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافقة	20	13,2	13,3	13,3
	غير موافق	32	21,2	21,3	34,7
	محايد	23	15,2	15,3	50,0
	موافق	52	34,4	34,7	84,7
	موافقة	23	15,2	15,3	100,0
	Total	150	99,3	100,0	
Manquant	Systeme	1	,7		
	Total	151	100,0		

➤ على بعد الأمان:

Statistiques

	أحساب الأمان داخل مقر البلدي	يتمتع موظفو البلدية بالمصادقية	لدي ثقة كبير في سلوك الموظف	يحافظ الموظفون على سرية المعلومات الخاصة بالمواطن
N	151	151	151	151
Valide	151	151	151	151
Manquant	0	0	0	0
Moyenne	3,3179	3,1656	3,1589	3,7748
Ecart type	1,22948	1,19125	1,12601	1,05307

يحافظ الموظفون على سرية المعلومات الخاصة بالمواطنين

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافقة	5	3,3	3,3	3,3
غير موافق	17	11,3	11,3	14,6
محايد	23	15,2	15,2	29,8
موافق	68	45,0	45,0	74,8
موافقة	38	25,2	25,2	100,0
Total	151	100,0	100,0	

لدي ثقة كبير في سلوك الموظف

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافقة	9	6,0	6,0	6,0
غير موافق	40	26,5	26,5	32,5
محايد	38	25,2	25,2	57,6
موافق	46	30,5	30,5	88,1
موافقة	18	11,9	11,9	100,0
Total	151	100,0	100,0	

بتمتعوظفوالبلديةبالمصادقية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافقة	12	7,9	7,9	7,9
غير موافق	38	25,2	25,2	33,1
محاييد	36	23,8	23,8	57,0
موافق	43	28,5	28,5	85,4
موافقة	22	14,6	14,6	100,0
Total	151	100,0	100,0	

أحسابالأمانداخلمقر البلدية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافقة	14	9,3	9,3	9,3
غير موافق	30	19,9	19,9	29,1
محاييد	26	17,2	17,2	46,4
موافق	56	37,1	37,1	83,4
موافقة	25	16,6	16,6	100,0
Total	151	100,0	100,0	

➤ على بعد الاعتمادية:

Statistiques

	يلتزم الموظفون بمواقيتنا ملا لرسومية	الخدمات المقدمة لا تحتوي على أخطاء وهي صحيحة من أول مرة	يتمتلك المرء نظاماً متوثقاً سجلات تدقيق خالية من الأخطاء طاء	يلتزم الموظفون بتقديم خدماتنا في الوقت المحدد
N	Valide Manquant	151 0	151 0	151 0
	Moyenne	2,7351	3,0795	3,0199
	Ecart type	1,33518	1,15772	1,09830

يلتزم الموظفون بمواقيتنا لرسومية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافقة	35	23,2	23,2	23,2
غير موافق	40	26,5	26,5	49,7
محايد	20	13,2	13,2	62,9
موافق	42	27,8	27,8	90,7
موافقة	14	9,3	9,3	100,0
Total	151	100,0	100,0	

الخدمات المقدمة لا تحتوي على أخطاء وهي صحيحة من أول مرة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافقة	14	9,3	9,3	9,3
غير موافق	41	27,2	27,2	36,4
محايد	27	17,9	17,9	54,3
موافق	57	37,7	37,7	92,1
موافقة	12	7,9	7,9	100,0
Total	151	100,0	100,0	

يملك المرفق أنظمة توثيق سجلات دقيقة خالية من الأخطاء

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافقة	11	7,3	7,3	7,3
غير موافق	46	30,5	30,5	37,7
محايد	33	21,9	21,9	59,6
موافق	51	33,8	33,8	93,4
موافقة	10	6,6	6,6	100,0
Total	151	100,0	100,0	

يلتزم الموظفون بتقديم الخدمات في الوقت المحدد

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافقة	18	11,9	11,9	11,9
غير موافق	44	29,1	29,1	41,1
محايد	34	22,5	22,5	63,6
موافق	44	29,1	29,1	92,7
موافقة	11	7,3	7,3	100,0
Total	151	100,0	100,0	

➤ على بعد التعاطف:

Statistiques

		يوليالموظفونا هتماماشخ صيبالمواطنين	يتفهمالموظفوناشغالاتال مواطنينو يتعاطفون	يضعالمرفقمصالحالموا طنينضمناولنا هتماماته	الموظفونعلا در ايتو علم باحتياجاتالمواطنين.	يتممعاملةالمواطنينا خلا لبلديتكلا ديوا احترام.
N	Valide	151	151	151	151	151
	Manquant	0	0	0	0	0
	Moyenne	3,0464	2,9868	3,1325	3,3444	3,5828
	Ecart type	1,22386	1,11944	1,19820	1,11383	1,26152

يوليالموظفونا هتماماشخ صيبالمواطنين

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافقشدة	16	10,6	10,6	10,6
غير موافق	42	27,8	27,8	38,4
محايد	31	20,5	20,5	58,9
موافق	43	28,5	28,5	87,4
موافقشدة	19	12,6	12,6	100,0
Total	151	100,0	100,0	

يتفهمالموظفوناشغالاتالمواطنينو يتعاطفون

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافقشدة	13	8,6	8,6	8,6
غير موافق	45	29,8	29,8	38,4
محايد	35	23,2	23,2	61,6
موافق	47	31,1	31,1	92,7
موافقشدة	11	7,3	7,3	100,0
Total	151	100,0	100,0	

بضعالمرفقمصالحالمواطنيضمنأولنااهتماماته

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافقة	16	10,6	10,6	10,6
غير موافق	34	22,5	22,5	33,1
محايد	32	21,2	21,2	54,3
موافق	52	34,4	34,4	88,7
موافقة	17	11,3	11,3	100,0
Total	151	100,0	100,0	

الموظفون عددرايةو علمباحترجاتالمواطنين.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافقة	11	7,3	7,3	7,3
غير موافق	28	18,5	18,5	25,8
محايد	25	16,6	16,6	42,4
موافق	72	47,7	47,7	90,1
موافقة	15	9,9	9,9	100,0
Total	151	100,0	100,0	

يتممعاملةالمواطنيذاخلالبلديةبكلأدبواحترام.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافقة	11	7,3	7,3	7,3
غير موافق	22	14,6	14,6	21,9
محايد	32	21,2	21,2	43,0
موافق	40	26,5	26,5	69,5
موافقة	46	30,5	30,5	100,0
Total	151	100,0	100,0	

➤ على بعد الملموسية:

Statistiques

	يعتمد المرء فعلياً جهازه قو مع دات حديثة في تقديم الخدمات.	يقع مقر البلدية في مكان مناسب بللجميع.	يوجد مقر البلدية أماكن للجل وسكافية تومريحة.	المظهر العام لمقر البلدية تنظ يفوجمبلو مكيف.	يضع المرء قفوحاتو عالماتاً رشادية لتسهل الوصول للم صالحو المكاتب.	يتميز الموظفون بالمظهر الأ نيقو الحسن.
N	151	151	151	151	151	151
Valide	151	151	151	151	151	151
Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,4503	4,0000	3,2715	3,3245	3,5828	4,0000
Ecart type	1,12362	,86410	1,13686	1,17502	1,09762	,86410

يعتمد المرء فعلياً جهازه قو مع دات حديثة في تقديم الخدمات.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافقة	11	7,3	7,3	7,3
غير موافق	25	16,6	16,6	23,8
محايد	18	11,9	11,9	35,8
موافق	79	52,3	52,3	88,1
موافقة	18	11,9	11,9	100,0
Total	151	100,0	100,0	

يقع مقر البلدية في مكان مناسب للجميع.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافقة	3	2,0	2,0	2,0
غير موافق	9	6,0	6,0	7,9
محايد	11	7,3	7,3	15,2
موافق	90	59,6	59,6	74,8
موافقة	38	25,2	25,2	100,0
Total	151	100,0	100,0	

يوجد مقر البلدية أماكن للجلوس كافية ومريحة.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافقة	12	7,9	7,9	7,9
غير موافق	32	21,2	21,2	29,1
محايد	24	15,9	15,9	45,0
موافق	69	45,7	45,7	90,7
موافقة	14	9,3	9,3	100,0
Total	151	100,0	100,0	

المظهر العام لمقر البلدية نظيف وجميل ومكثف.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافقة	16	10,6	10,6	10,6
غير موافق	24	15,9	15,9	26,5
محايد	21	13,9	13,9	40,4
موافق	75	49,7	49,7	90,1
موافقة	15	9,9	9,9	100,0
Total	151	100,0	100,0	

بضعا لم يقلوا حاتو عالما تار شادية تسهلا لوصول للمصالحو المكاتب.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافقة	8	5,3	5,3	5,3
غير موافق	22	14,6	14,6	19,9
محايد	21	13,9	13,9	33,8
موافق	74	49,0	49,0	82,8
موافقة	26	17,2	17,2	100,0
Total	151	100,0	100,0	

يتميز الموظفون بالمظهر الأنيق والحسن.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافقة	3	2,0	2,0	2,0
غير موافق	9	6,0	6,0	7,9
محايد	11	7,3	7,3	15,2
موافق	90	59,6	59,6	74,8
موافقة	38	25,2	25,2	100,0
Total	151	100,0	100,0	

➤ على أبعاد المحور الثاني:

Statistiques

		الاستجابة	الامان	الاعتماد	التعاطف	الملموسية	mean
N	Valide	151	151	151	151	151	151
	Manquant	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	3,3169	3,3543	2,9354	3,2185	3,6049	3,3110
	Ecart type	,93623	,91895	,95239	,81726	,72485	,70087

3. اختبار T.Test على أبعاد المحور الثاني للاستبيان:

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الامان	4,738	150	,000	,35430	,2065	,5021
الاستجابة	4,159	150	,000	,31689	,1663	,4674
الاعتماد	-,833	150	,406	-,06457	-,2177	,0886
التعاطف	3,286	150	,001	,21854	,0871	,3500
الملموسية	10,254	150	,000	,60486	,4883	,7214
mean	5,453	150	,000	,31101	,1983	,4237

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الامان	151	3,3543	,91895	,07478
الاستجابة	151	3,3169	,93623	,07619
الاعتماد	151	2,9354	,95239	,07750
التعاطف	151	3,2185	,81726	,06651
الملموسية	151	3,6049	,72485	,05899
mean	151	3,3110	,70087	,05704

t Table

cum. prob	$t_{.50}$	$t_{.75}$	$t_{.80}$	$t_{.85}$	$t_{.90}$	$t_{.95}$	$t_{.975}$	$t_{.99}$	$t_{.995}$	$t_{.999}$	$t_{.9995}$
one-tail	0.50	0.25	0.20	0.15	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001	0.0005
two-tails	1.00	0.50	0.40	0.30	0.20	0.10	0.05	0.02	0.01	0.002	0.001
df											
1	0.000	1.000	1.376	1.963	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66	318.31	636.62
2	0.000	0.816	1.061	1.386	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925	22.327	31.599
3	0.000	0.765	0.978	1.250	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841	10.215	12.924
4	0.000	0.741	0.941	1.190	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604	7.173	8.610
5	0.000	0.727	0.920	1.156	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032	5.893	6.869
6	0.000	0.718	0.906	1.134	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707	5.208	5.959
7	0.000	0.711	0.896	1.119	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499	4.785	5.408
8	0.000	0.706	0.889	1.108	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355	4.501	5.041
9	0.000	0.703	0.883	1.100	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250	4.297	4.781
10	0.000	0.700	0.879	1.093	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169	4.144	4.587
11	0.000	0.697	0.876	1.088	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106	4.025	4.437
12	0.000	0.695	0.873	1.083	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055	3.930	4.318
13	0.000	0.694	0.870	1.079	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012	3.852	4.221
14	0.000	0.692	0.868	1.076	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977	3.787	4.140
15	0.000	0.691	0.866	1.074	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947	3.733	4.073
16	0.000	0.690	0.865	1.071	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921	3.686	4.015
17	0.000	0.689	0.863	1.069	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898	3.646	3.965
18	0.000	0.688	0.862	1.067	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878	3.610	3.922
19	0.000	0.688	0.861	1.066	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861	3.579	3.883
20	0.000	0.687	0.860	1.064	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845	3.552	3.850
21	0.000	0.686	0.859	1.063	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831	3.527	3.819
22	0.000	0.686	0.858	1.061	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819	3.505	3.792
23	0.000	0.685	0.858	1.060	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807	3.485	3.768
24	0.000	0.685	0.857	1.059	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797	3.467	3.745
25	0.000	0.684	0.856	1.058	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787	3.450	3.725
26	0.000	0.684	0.856	1.058	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779	3.435	3.707
27	0.000	0.684	0.855	1.057	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771	3.421	3.690
28	0.000	0.683	0.855	1.056	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763	3.408	3.674
29	0.000	0.683	0.854	1.055	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	3.396	3.659
30	0.000	0.683	0.854	1.055	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	3.385	3.646
40	0.000	0.681	0.851	1.050	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704	3.307	3.551
60	0.000	0.679	0.848	1.045	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660	3.232	3.460
80	0.000	0.678	0.846	1.043	1.292	1.664	1.990	2.374	2.639	3.195	3.416
100	0.000	0.677	0.845	1.042	1.290	1.660	1.984	2.364	2.626	3.174	3.390
1000	0.000	0.675	0.842	1.037	1.282	1.646	1.962	2.330	2.581	3.098	3.300
Z	0.000	0.674	0.842	1.036	1.282	1.645	1.960	2.326	2.576	3.090	3.291
	0%	50%	60%	70%	80%	90%	95%	98%	99%	99.8%	99.9%
	Confidence Level										