

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية

العنوان

تقييم جودة الخدمة العمومية لدى الجماعات المحلية بولاية جيجل

*** دراسة حالة ولاية جيجل ***

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة "ماستر أكاديمي" في العلوم التجارية
تخصص: تسويق الخدمات

من إعداد الطالبين :

- بورانة يوسف
- طورش منيرة

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا	جامعة جيجل	أستاذ محاضر "ب"	الأستاذ/ كبيش جمال
مشرفا ومقرار	جامعة جيجل	أستاذ محاضر "أ"	الأستاذ/ بولحية الطيب
مناقشا	جامعة جيجل	أستاذ محاضر "ب"	الأستاذ/ هري بلال



العنوان

تقييم جودة الخدمة العمومية لدى الجماعات المحلية بولاية جيجل

*** دراسة حالة ولاية جيجل ***

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة "ماستر أكاديمي" في العلوم التجارية

تخصص: تسويق الخدمات

من إعداد الطالبين :

- بورانة يوسف
- طورش منيرة

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا	جامعة جيجل	الأستاذ/ كبيش جمال
مشرفا ومقرار	جامعة جيجل	الأستاذ/ بولحية الطيب
مناقشا	جامعة جيجل	الأستاذ/ هري بلال

شكر وتقدير

إن الحمد والشكر لله، الذي وفقنا إلى انجاز هذه المذكرة وإتمام مسارنا التكويني، رغم كل الصعاب، والعقبات.

كما نتوجه بجزيل الشكر إلى الأستاذ المشرف، الدكتور/
الطيب بولحية، على توجيهه وإرشاده لنا، أثناء انجاز هذا البحث.

الشكر الجزيل، والعرفان بالجميل لكل أساتذة الكلية دون استثناء، على جهودهم المبذولة في سبيل تمكيننا من التحصيل العلمي وتزويدنا بالمادة العلمية في مجال تخصصنا.

دون أن ننسى العمال والموظفين على مستوى الكلية والمكتبة وكل من ساعدنا في انجاز هذا البحث من قريب، أو من بعيد.

إهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى/

الوالدين الكريمين، حفظهما الله وأطال في عمرهما.

إلى/

زوجتي، وأبنائي فلذات كبدي: زياد، سارة، وصال.

إلى/

إخوتي وأخواتي

وكل صديق صدوق، تمنى لي النجاح.

يوسف

إهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى/

أمي وأبي، أطال الله في عمرهما.

إلى/

كل أفراد عائلتي، وأخص بالذكر إخوتي وأخواتي.

إلى/

كل من عرفني، فتمنى لي الخير.

منيرة

الملخص

المخلص:

يهدف هذا البحث إلى تقييم مدى جودة الخدمة العمومية التي تقدمها الجماعات المحلية بولاية جيجل والوقوف على الهفوات والنقائص التي يجب تفاديها، من أجل تقديم خدمة عمومية ذات جودة.

تم الاعتماد في هذا البحث على البيانات الثانوية، في الجزء النظري من الدراسة ، المتعلق بالخدمة العمومية الجماعات المحلية، والجودة، كما تم اللجوء إلى الميدان لجمع البيانات الأولية، اعتمادا على بطاقة الاستبيان للقيام بالتحليل الكمي لهذه البيانات، واختلبو الفرضيات، واستخلص النتائج، باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإنسانية (SPSS - V19). حيث تم التوصل إلى النتائج التالية:

✓ الجماعات المحلية بولاية جيجل، لا تولي اهتماما كبيرا، بتحسين جودة الخدمة العمومية.

✓ لا تلتزم الجماعات المحلية بولاية جيجل، ببعض أبعاد جودة الخدمة، والمتمثلة في: الاعتمادية التعاطف، والأمان، أثناء تقديمها للخدمة العمومية.

وعليه توصي الدراسة بضرورة إعطاء أهمية كبرى لأبعاد جودة الخدمة، لاسيما الأبعاد التالية:

الاعتمادية، التعاطف، والأمان.

الكلمات المفتاحية: الخدمات، الخدمة العمومية، الجماعات المحلية، الجودة، جودة الخدمة العمومية.

فهرس المحتويات

الشكر

الإهداء

الملخص

فهرس المحتويات

فهرس الجداول.....(I - II)

فهرس الأشكال.....(III)

قائمة الملاحق.....(IV - V)

المقدمة.....(أ ، ب ، ت ، ث ، ج)

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة.

تمهيد:.....08

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدراسة.....09

المطلب الأول: ماهية الخدمة العمومية.....09

المطلب الثاني: ماهية الجماعات المحلية.....15

المطلب الثالث: تقييم جودة الخدمة العمومية.....22

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة.....32

المطلب الأول: دراسات متعلقة بالخدمة العمومية والجماعات المحلية.....32

المطلب الثاني: دراسات متعلقة بمفهوم الجودة وتاريخها.....33

المطلب الثالث: دراسات متعلقة بالجودة في الخدمة العمومية.....34

خلاصة الفصل:.....37

الفصل الثاني: دراسة ميدانية، لتقييم جودة الخدمة العمومية بولاية جيجل، من وجهة نظر الزبون.

39.....	تمهيد:
40.....	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة
40.....	المطلب الأول: تقديم مجتمع، ومكان الدراسة الميدانية
47.....	المطلب الثاني: أدوات الدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية
50.....	المطلب الثالث: اختبار أداة الدراسة
57.....	المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات
57.....	المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة
61.....	المطلب الثاني: حساب المتوسطات، وتحليل عبارات الاستبيان
69.....	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة، وتحليل التباين
79.....	خلاصة الفصل:
81.....	الخاتمة:

قائمة المراجع

الملاحق

قائمة الجداول

والأشكال

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	بعض المشكلات الناجمة عن خصائص الخدمة وطرق معالجتها	13
02	التقسيم الإداري لولاية جيجل	43
03	توزيع درجات عبارات سلم "ليكارت الخماسي"	48
04	جدول التوزيع لمجالات سلم "ليكارت الخماسي"	49
05	نتائج اختبار الصدق الداخلي لعبارات محور الاعتمادية	51
06	نتائج اختبار الصدق الداخلي لعبارات محور الاستجابة	52
07	نتائج اختبار الصدق الداخلي لعبارات محور الملموسية	53
08	نتائج اختبار الصدق الداخلي لعبارات محور الأمان	54
09	نتائج اختبار الصدق الداخلي لعبارات محور التعاطف	55
10	نتائج اختبار الصدق الداخلي لمجمل عبارات محاور الاستبيان	56
11	معامل "ألفا كرومباخ" لقياس ثبات محاور أداة الدراسة	57
12	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	58
13	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	58
14	توزيع أفراد العينة حسب متغير المهنة	59
15	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي	59
16	توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية	60
17	توزيع أفراد العينة حسب متغير طبيعة التعامل مع مصالح الولاية	60

61	حساب المتوسطات، لتحليل عبارات محور الاعتمادية	18
63	حساب المتوسطات، لتحليل عبارات محور الاستجابة	19
65	حساب المتوسطات، لتحليل عبارات محور الملموسية	20
67	حساب المتوسطات لتحليل عبارات محور الأمان	21
68	حساب المتوسطات، لتحليل عبارات محور التعاطف	22
71	اختبار التوزيع الطبيعي	23
72	نتائج اختبار T-test للفرضية الرئيسية	24
72	نتائج اختبار T-test للفرضية الفرعية الأولى	25
73	نتائج اختبار T-test للفرضية الفرعية الثانية	26
73	نتائج اختبار T-test للفرضية الفرعية الثالثة	27
74	نتائج اختبار T-test للفرضية الفرعية الرابعة	28
75	نتائج اختبار T-test للفرضية الفرعية الخامسة	29
75	تحليل التباين بالنسبة لمتغير الجنس	30
76	تحليل التباين بالنسبة لمتغير السن	31
76	تحليل التباين بالنسبة لمتغير المهنة	32
77	تحليل التباين بالنسبة لمتغير المستوى الدراسي	33
77	تحليل التباين بالنسبة لمتغير الحالة العائلية	34
78	تحليل التباين بالنسبة لمتغير عدد الزيارات لمقر الولاية	35
78	تحليل التباين بالنسبة لمتغير طبيعة التعامل مع مصالح الولاية	36

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
27	نموذج فجوات الجودة	01
29	نموذج تقييم الجودة من المنظور الشامل	02
31	الأبعاد الخمسة للجودة	03
44	الهيكل التنظيمي للولاية	04
71	التوزيع الطبيعي للبيانات المتحصل عليها من خلال الاستبيان	05

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

رقم الملحق	محتوى الملحق
01	▪ نموذج استمارة الاستبيان
02	▪ قيم t الجدولية
03	▪ متوسط عبارات بعد الاعتمادية ▪ متوسط عبارات بعد الاستجابة
04	▪ متوسط عبارات بعد الملموسية ▪ متوسط عبارات بعد الامان
05	▪ متوسط عبارات بعد التعاطف
06	▪ تكرارات ونسب مفردات العينة حسب البيانات الشخصية للمبحوثين ▪ تكرارات ونسب مفردات العينة حسب متغير الجنس ▪ تكرارات ونسب مفردات العينة حسب متغير السن ▪ تكرارات ونسب مفردات العينة حسب متغير المهنة
07	▪ تكرارات ونسب مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي ▪ تكرارات ونسب مفردات العينة حسب متغير حالة العائلية ▪ تكرارات ونسب مفردات العينة حسب عدد الزيارات لمقر الولاية ▪ تكرارات ونسب مفردات العينة حسب طبيعة التعامل مع مصالح الولاية
08	▪ الارتباط الداخلي لعبارات محور الاعتمادية ▪ الارتباط الداخلي لعبارات محور الاستجابة

09	<ul style="list-style-type: none"> ▪ الارتباط الداخلي لعبارات محور الملموسية ▪ الارتباط الداخلي لعبارات محور الأمان
10	<ul style="list-style-type: none"> ▪ الارتباط الداخلي لعبارات محور التعاطف ▪ الارتباط الداخلي لمجمل محاور الاستبيان
11	<ul style="list-style-type: none"> ▪ اختبار ثبات أداة الاستبيان "ألفا كرومباخ" ▪ اختبار التوزيع الطبيعي "كلوموغروف-سميرنوف"
12	<ul style="list-style-type: none"> ▪ اختبار t_test للفرضيات الفرعية
13	<ul style="list-style-type: none"> ▪ اختبار الفروق بالنسبة لمتغير الجنس
14	<ul style="list-style-type: none"> ▪ اختبار الفروق بالنسبة لمتغير السن ▪ اختبار الفروق بالنسبة لمتغير المهنة
15	<ul style="list-style-type: none"> ▪ اختبار الفروق بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي ▪ اختبار الفروق بالنسبة لمتغير الحالة العائلية
16	<ul style="list-style-type: none"> ▪ اختبار الفروق بالنسبة لمتغير عدد الزيارات لمقر الولاية ▪ اختبار الفروق بالنسبة لمتغير طبيعة التعامل مع مصالح الولاية
17	<ul style="list-style-type: none"> ▪ اختبار t_test للفرضية الرئيسية

المقدمة

المقدمة:

تعد الجماعات المحلية و الهيئات الإقليمية منها تطبقه الدول من أجل إشراك المواطنين في تسيير شؤونهم العامة، لكونهم الأعراف بخصائص بيئتهم من جهة، ولتزايد مهام واهتمامات الإدارة المركزية من جهة أخرى، هذا ما جعلها تركز على الأمور ذات الأهمية الكبرى ، وتكتفي بالرقابة على الهيئات المحلية التي تعنى بدورها بتحقيق الحاجات الأساسية للمواطنين و تسيير شؤونهم.

إن الخدمات العمومية المقدمة على مستوى الجماعات المحلية، لا بد أن تواكب التطور الحاصل في المؤسسات الأخرى في الدولة على غرار المؤسسات الاقتصادية و التجارية، حيث أن التطور الحاصل في هذه القطاعات و كذلك زيادة مستوى الوعي لدى المواطن، جعله لا يكتفي بالحد الأدنى من الخدمة، بل بات يطالب بمستوى معين من الجودة في الخدمات التي تقدم له من طرف هذه الهيئات، بل إن مستوى جودة الخدمة المقدمة أصبح يعد معيارا لتقييم مدى قوة و نجاعة الأنظمة الحاكمة في الدولة، ومحددا مهما لمدى ثقة المواطن في الإدارة.

وعليه يعد مفهوم الجودة مبدءا أساسيا لتسيير المرافق العمومية بشكل عام والجماعات المحلية بشكل خاص، وقد تبنته الدولة الجزائرية منذ الثمانينيات، كمحاولة منها لاستعادة ثقة المواطنين في الدولة، من خلال ضمان التكفل الأمثل بحاجاتهم و رغباتهم ، لكسب ثقتهم ورضاهم، وتحقيق تنمية شاملة لضمان استقرار الدولة.

إن تحقيق مستويات مقبولة من الجودة في الخدمة العمومية المقدمة على مستوى الجماعات المحلية يتطلب مجموعة من الآليات التي تتوافق و تتسجم مع طبيعة هذه الهيئات وأهدافها، وكذلك إمكانياتها المادية والبشرية، كما أن صعوبة قياس جودة الخدمة الإدارية الناجم عن عدم ارتكازها على معايير تقنية واضحة على عكس ما هو متعارف عليه في المؤسسات التجارية والاقتصادية، يعتبر من بين العراقيل التي تواجه مقارنة تطبيق مفهوم الجودة و تحسينها في الجماعات المحلية.

ومن هذا المنطلق، سوف نحاول في هذه الدراسة قياس مدى التزام الجماعات المحلية بولاية جيجل بتحسين جودة الخدمة العمومية، ومدى التزامها بأبعاد الجودة.

1 - إشكالية البحث:

تولي الدولة أهمية كبيرة للجماعات المحلية، لتحسين صورة الإدارة لدى المواطن والعمل على استرجاع ثقته فيها، بما يضمن الاستقرار الاجتماعي و السياسي في البلاد وذلك من خلال مساهمتها الفعالة في تنفيذ البرامج التنموية، وتحقيق المتطلبات الأساسية للمواطنين، بما ينعكس ايجابيا على المستوى المعيشي

لهم، وحيث أن هذا المطلب لن يتحقق إلا بتطبيق مبادئ الجودة في الخدمة العمومية عموماً، و الجماعات المحلية بوجه خاص.

أ - الإشكالية الرئيسية:

وعليه، وفي ظل الجهود المبذولة لتحسين جودة الخدمة العمومية في الجماعات المحلية ، يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

✓ ما مدى التزام الجماعات المحلية بولاية جيجل، بتحسين جودة الخدمة العمومية؟

ب - التساؤلات الفرعية للدراسة:

في معرض بحثنا هذا، وإضافة إلى التساؤل الرئيسي السابق، و سعياً لإثراءه، والإلمام بكافة جوانبه النظرية، سوف نحاول الإجابة على مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي:

✓ ما هو مفهوم الخدمة العمومية، وما هي مبادئها ومميزاتها؟

✓ ما هو مفهوم الجودة في قطاع الخدمات، وما هي أبعادها؟

✓ ما هو مفهوم الجماعات المحلية، وما أهميتها؟

✓ هل تولي الجماعات المحلية بولاية جيجل، أهمية كبيرة لأبعاد جودة الخدمة؟

2 - فرضيات الدراسة:

من أجل حصر جهودنا في البحث، وتوجيهها لخدمة الهدف المرجو منه، ارتأينا أن ننطلق من الفرضية الأساسية التالية:

✓ تهتم الجماعات المحلية بولاية جيجل بشكل كبير، بتحسين الجودة في الخدمة العمومية.

وتتدرج تحت هذه الفرضية، مجموعة من الفرضيات الفرعية وهي:

✓ تهتم الجماعات المحلية بولاية جيجل بشكل كبير ببعد الاعتمادية، أثناء تقديمها للخدمة العمومية..

✓ تهتم الجماعات المحلية بولاية جيجل بشكل كبير ببعد الاستجابة، أثناء تقديمها للخدمة العمومية.

✓ تهتم الجماعات المحلية بولاية جيجل بشكل كبير ببعد الملموسية، أثناء تقديمها للخدمة العمومية.

✓ تهتم الجماعات المحلية بولاية جيجل بشكل كبير ببعد الأمان، أثناء تقديمها للخدمة العمومية.

✓ تهتم الجماعات المحلية بولاية جيجل بشكل كبير ببعد التعاطف أثناء تقديمها للخدمة العمومية.

3 - أهداف البحث:

يهدف البحث بشكل أساسي، إلى قياس مدى جودة الخدمة العمومية التي تقدمها الجماعات المحلية بولاية جيجل، خاصة في ظل المساعي الحكومية الحديثة لإصلاحها وتحسينها ورفع مستوى جودتها، تماشياً مع متطلبات العصر، كما تسعى هذه الدراسة للوقوف على النقائص التي يجب تفاديها، من أجل تقديم خدمة عمومية ذات جودة، كما تهدف أيضاً لتحقيق أهداف عامة هي:

- ✓ تقديم إطار نظري، للمفاهيم المتعلقة بالخدمة العمومية وخصائصها.
- ✓ تقديم إطار نظري للجماعات المحلية، ومهامها.
- ✓ التعرف على مدى التزام الجماعات المحلية بأبعاد الجودة.
- ✓ التوصل إلى بعض النتائج والتوصيات التي من خلالها يمكن تحسين مستوى جودة الخدمة العمومية المقدمة على مستوى الجماعات المحلية بولاية جيجل.

4 - أهمية البحث:

كل موضوع بحث علمي له أهمية تدعو للاهتمام به، والبحث فيه، وتعد جودة الخدمة بشكل عام والخدمة العمومية بوجه خاص، من بين المواضيع التي تشغل القارئ على تسيير الشأن العام، خاصة فيما يتعلق بكيفية الاستمرار في تقديم خدمة جيدة، مع ضمان استغلال أمثل للموارد المتاحة، التي تتمثل أساساً في مخصصات الميزانية، ويمكن تلخيص أهمية البحث فيما يلي:

أ - الأهمية النظرية: تكمن في كون هذا البحث يسلط الضوء على مجموعة من الأبعاد التي يجب الالتزام بها من طرف الإدارات العمومية والجماعات المحلية، بغية تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة على مستوى هذه الهيئات، يضاف إلى ذلك محاولة إثراء المكتبة الجامعية فيما يتعلق بالمراجع المتعلقة بتقييم أداء الجماعات المحلية، حيث أن أغلب البحوث المنجزة التي تطرقت إلى تقييم جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، ركزت على المؤسسات ذات الطابع التجاري والاقتصادي.

ب - الأهمية العملية: وتكمن فيما يلي:

- ✓ ارتباط الدراسة بهيئات حكومية - الجماعات المحلية - وما لها من تأثير على الحياة العامة للمواطن الجزائري.
- ✓ يعتبر البحث إضافة تمكن القارئ على تسيير الجماعات المحلية من التعرف على رأي المواطن فيما يتعلق بجودة الخدمة العمومية، من خلال الدراسة الميدانية.

✓ يمكن البحث من التعبير عن مدى الالتزام الفعلي بأبعاد الجودة، على مستوى الجماعات المحلية والكشف عن نقاط الضعف فيها.

5 أسباب اختيار الموضوع:

يعود اختيارنا لهذا الموضوع للأسباب التالية:

- ✓ كونه يندرج ضمن تخصصنا الدراسي في مجال التسويق الخدمي.
- ✓ نقص الأبحاث و الدراسات التي تعنى بجودة الخدمة العمومية، فيما يتعلق با لمؤسسات ذات الطابع العمومي الإداري، وخاصة من وجهة النظر التسويقية.
- ✓ سعي أغلب ال مؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري إلى تقديم خدمات ذات جودة، دون الاهتمام بمبادئ الجودة وأبعادها.

6 -إطار الدراسة:

وتتمثل فيما يلي:

ت -الإطار المكاني: تم إجراء الدراسة الميدانية، بإقليم ولاية جيجل، من خلال دراسة حالة مقر ولاية جيجل كهيئة إقليمية.

ث -الإطار الزمني: تمت الدراسة في الفترة الممتدة ما بين 15 فيفري 2020 و 15 جوان 2020.

ج -الإطار العلمي: في هذا البحث سوف نقوم بتقييم مدى جودة الخدمة العمومية المقدمة على مستوى الجماعات المحلية بولاية جيجل - مقر ولاية جيجل كنموذج-، انطلاقا من مدى التزامها بأبعاد الجودة وذلك من وجهة نظر الزبون -المواطن-.

7 منهج الدراسة:

تم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال التركيز على الوصف النظري الكيفي، لمختلف مفاهيم الدراسة، المتعلقة بالخدمة العمومية، و الجماعات المحلية، و الجودة، وكذلك المنهج التاريخي، لسرد بعض الوقائع التاريخية المرتبطة بتاريخ مدينة جيجل، وذلك بالاعتماد على البيانات الثانوية التي تم جمعها من المراجع المختلفة، كما تم اللجوء إلى الميدان لجمع بيانات أولية اعتمادا على بطاقة الاستبيان، للقيام بالتحليل الكمي لهذه البيانات، واختبلو الفرضيات، واستخلاص النتائج، باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإنسانية (SPSS - V19).

8 - صعوبات الدراسة:

تكمن الصعوبة في انجاز هذا البحث، في الظروف الصحي العام، الذي تعيشه البلاد، حيث وجدنا صعوبات جمة في التواصل مع المواطنين من جهة، ومع القائمين على تسيير المؤسسة محل الدراسة الميدانية - ولاية جيجل - من جهة أخرى، ناهيك عن صعوبات في التنسيق بيننا نحن الطالبين المعدين للدراسة والأستاذ المشرف، وكذا شح المراجع، وصعوبة الحصول عليها، نظرا لتوقف المكتبات الجامعية عن مزاوله نشاطها، بسبب هذا الظروف الصحي الاستثنائي (COVID-19).

9 - هيكل الدراسة :

للإلمام بكافة جوانب هذا الموضوع، قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين، أولهما نظري، وثانيهما تطبيقي.

الفصل الأول، كان عبارة عن أدبيات نظرية وتطبيقية، تطرقنا من خلاله إلى مدخل إلى جودة الخدمة العمومية والجماعات المحلية من خلال مبحثين، خصص المبحث الأول للأدبيات النظرية للدراسة من خلال ثلاث مطالب، تطرقنا من خلالها للمفاهيم المرتبطة بالخدمة العمومية، كما تناولنا بعض المفاهيم المتعلقة بالجماعات المحلية، كما تطرقنا لتقييم جودة الخدمة العمومية في الجماعات المحلية، حيث تطرقنا فيه للجودة من حيث مفهومها تطورها التاريخي، وأدوات تحسينها وأساليب قياسها، كما تطرقنا إلى أبعادها مع إجراء إسقاط على الجماعات المحلية، أما المبحث الثاني فتضمن بعض الأدبيات التطبيقية للدراسة من خلال ثلاث مطالب، خصص الأول للدراسات المتعلقة بالخدمة العمومية والجماعات المحلية وخصص الثاني للدراسات المتعلقة بفلسفة الجودة، في حين خصص المطلب الثالث للدراسات التي تناولت الجودة في الخدمة العمومية.

أما الفصل الثاني، فهو عبارة عن دراسة ميدانية، لمعرفة مدى التزام الجماعات المحلية بولاية جيجل، بتطبيق أبعاد جودة الخدمة، من خلال القيام بدراسة ميدانية بمقر ولاية جيجل "كهيأة إقليمية"، حيث قسم هذا الفصل بدوره إلى مبحثين، تناول المبحث الأول الإجراءات المنهجية للدراسة من خلال ثلاث مطالب، تناولنا من خلالها تقديمها لمجتمع ومكان الدراسة الميدانية، كما تطرقنا لأدوات الدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية، وكذلك اختبار أداة الدراسة. أما المبحث الثاني فتضمن ثلاث مطالب، قمنا من خلالها باختبار التوزيع الطبيعي للبيانات، تحليل النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية لمفردات العينة، واختبار فرضيات الدراسة.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدراسة.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة.

تمهيد:

إن التطورات الحاصلة في المجتمعات على مختلف المستويات، الاقتصادية منها والاجتماعية والثقافية والسياسية، أدى إلى تطور وتنوع في الحاجات والرغبات الإنسانية، حيث لم تعد المنتجات السلعية وحدها كافية لتلبيتها، كما أن المنافسة الشديدة التي يشهدها السوق في مجال بيع المنتجات السلعية، فرضت على الشركات خلق نمط جديد من المنتجات وهي الخدمات، لدعم منتجاتها من جهة، وتحقيق ميزة تنافسية من جهة أخرى، بل إن اتساع حجم الأنشطة الاقتصادية والتجارية، وتشعب السوق، أدى إلى ظهور شركات خدمية بحتة، هذه الأخيرة التي أصبحت عبارة عن بدائل اقتصادية تسهم بشكل كبير في نمو اقتصاديات الدول.

والخدمات أنواع، منها ما يهدف لتحقيق الربح المادي، ومنها ما هو غير ربحي يهدف لتحقيق أكبر قدر من المكاسب الاجتماعية، وبأقل تكاليف ممكنة، من خلال ترشيد الإنفاق والاستغلال الأمثل للموارد، وتعد الخدمات العمومية المقدمة على مستوى الجماعات المحلية أحد أنماط هذه الخدمات.

في هذا الفصل سوف نحاول من خلال المبحث الأول، تقديم مقارنة نظرية وافية حول الخدمة بشكل عام، والخدمة العمومية بشكل خاص، وذلك من حيث مفهومها، خصائصها ومميزاتها، و المبادئ التي تقوم عليها، وذلك من خلال المطلب الأول، كما سنتعرف من خلال المطلب الثاني على الجماعات المحلية، من حيث مفهومها وأهميتها وخصائصها، وكذلك التعريف بأنواع الخدمات التي تقدمها، لمواجهة حاجات ورغبات المواطنين، أما المطلب الثالث، فقد خصص للجودة من حيث مفهومها وتطورها التاريخي، والتعرف على أدواتها وأساليب قياسها، وأبعاد تقييمها، من خلال إجراء إسقاط على حالة الجماعات المحلية. أما المبحث الثاني، فتطرقنا فيه لبعض الأدبيات التطبيقية للدراسة، من خلال ثلاث مطالب خصص أولها للدراسات المتعلقة بالخدمة العمومية و الجماعات المحلية، أما المطلب الثاني فقد خصص لبعض الدراسات المتعلقة بمفهوم الجودة، في حين خصص المطلب الثالث للدراسات التي تناولت الجودة في الخدمة العمومية.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدراسة.

نتطرق في هذا المبحث للمفاهيم النظرية المرتبطة بالخدمة العمومية، الجماعات المحلية، والجودة من خلال ثلاث مطالب، حيث خصصنا الأول منها لماهية الخدمة العمومية، أما المطلب الثاني فخصص لماهية الجماعات المحلية، في حين خصص المطلب الثالث للجودة وأبعاد تقييمها في الخدمات.

المطلب الأول: ماهية الخدمة العمومية.

1 - مفهوم الخدمة العمومية:

تعرف الخدمة حسب (Voss & Norman) على أنها عبارة عن " تفاعل اجتماعي بين مجهز الخدمة والزيون، يهدف هذا التفاعل إلى تحقيق الكفاءة لكليهما"¹

أما الخدمة العمومية فتعرف على أنها تلك العلاقة التي تربط بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين وتهدف لتلبية الرغبات و إشباع الحاجات المختلفة للأفراد، من طرف الجهات الإدارية المختلفة²

وتتخذ الخدمة العمومية وفق المشرع الجزائري عدة معاني يمكن تلخيصها فيما يلي:³

- ✓ المعنى المؤسسي، و الذي يشير إلى العمل الذي تقوم به الإدارة.
- ✓ المعنى القانوني، والذي ينطوي على تطبيق القانون العام.
- ✓ المعنى الاجتماعي، ويشير إلى مفهوم التضامن و التماسك الاجتماعي.
- ✓ المعنى الاقتصادي، والذي ينطوي على إنتاج السلع العامة، و نهجا لتخصيص الموارد وتقييم النتائج.

كما تركز بعض الدراسات في تحديدها لمفهوم الخدمة العمومية على محورين أساسيين هما:⁴

1 1 - مفهوم الخدمة العامة كعملية:

في هذا المفهوم ينظر للخدمة العامة على أنها عملية متكاملة تتشكل من مدخلات وعمليات ومخرجات وتنقسم المدخلات بدورها إلى ثلاث أنواع مختلفة، تجرى عليها العمليات لإنتاج الخدمة المطلوبة، وهي:

¹ - قاسم نايف علوان المحيوي: إدارة الجودة في الخدمات - مفاهيم وعمليات وتطبيقات - ، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 2006، ص52.

² - حرشاؤ مفتاح: تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر- دراسة الإدارة المحلية لولاية ورقلة- مذكرة ماجستير، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015-2016، ص36.

³ - المرجع نفسه، ص39.

⁴ - ثابت عبد الرحمان إدريس: المدخل الحديث في الإدارة العامة ، الدار الجامعية، القاهرة، 2003، ص455.

أ -الأفراد: في هذه الحالة يعتبر الأفراد كنوع من المدخلات في إنتاج الخدمة العامة وتقديمها حيث تؤدي هذه العمليات عليهم بذاتهم، وتسمى هذه الحالة عمليات تشغيل الأفراد ومثال ذلك: الخدمات الصحية خدمات التعليم، القضاء...

ب الموارد: في هذا النمط من المدخلات، تجري الخدمة العامة على الأشياء لا الأفراد وتسمى هذه الحالة عملية تشغيل الأشياء، ومن أمثلة هذا النمط من الخدمات خدمات الضرائب على المباني والعقارات وعمليات رصف وتهيئة الطرقات، وجمع النفايات...

ت المعلومات: تعد المعلومات إحدى أنواع المدخلات في عملية الخدمة العمومية، حيث يتم القيام بعمليات التشغيل على المعلومات وليس الأفراد أو الموارد، ويعد هذا النمط حديثاً في مجال الخدمة العمومية، ظهر كنتيجة للتطور الكبير الذي عرفه مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، و مثال ذلك الخدمات المقدمة على مستوى المراكز القومية والجامعات ومراكز البحث والتطوير...

1 2 - مفهوم الخدمة العامة كنظام:

وفقا لهذا المفهوم، فإن الخدمة العمومية تنقسم إلى نمطين رئيسيين هما:

أ -نظام عمليات تشغيل و إنتاج الخدمة:

حيث يتم إنتاج العناصر المشكلة للخدمة، من خلال تشغيل مختلف مدخلات الخدمة العمومية، من أفراد، موارد، ومعلومات، استعدادا لمواجهة الطلب عليها.

ب -نظام تسليم الخدمة:

من خلال هذا النظام يتم التجميع النهائي لعناصر الخدمة، وبعدها القيام بالتسليم النهائي للخدمة للمواطنين تلبية لحاجياتهم.

في مفهوم الخدمة كنظام، يمكن أن نميز بين شكلين للخدمة العمومية:

- ✓ خدمة عمومية مرئية لطالب الخدمة: مثل طلب وثائق الحالة المدنية، تقديم وثائق بيع وتسجيل السيارة، سحب رخصة السياقة، حيث أن متلقي الخدمة يكون على اتصال مباشر بمقدمها.
- ✓ خدمة عمومية غير مرئية لطالب الخدمة: مثل عمليات الفحص، و التسجيل والترتيب والمراجعة وغيرها من العمليات التي تتم في الجزء الخلفي الذي لا يراه المواطن وقد لا يعلم بوجوده أصلا.

2 - أنواع الخدمات العمومية:

يمكن تقسيم الخدمات العمومية أو تصنيفها وفقا لعدة معايير، و في معرض بحثنا سوف نركز على معيارين أساسيين للتصنيف هما: معيار طبيعة الخدمات المقدمة، و معيار النظام المتبع في التسيير.

2 1 - أنواع الخدمات وفق طبيعة الخدمات المقدمة: حيث تصنف الخدمات العمومية وفق هذا المعيار

إلى ثلاثة أنواع هي¹:

أ - خدمات عمومية إدارية:

ويكون تسييرها وفق القانون العام، كما يخضع مستخدميها لقانون الوظيفة العمومية والقوانين الأساسية الخاصة بهم، إضافة لكونها لا تهدف لتحقيق ربح مادي.

ب - خدمات عمومية صناعية و تجارية:

وتتشارك فيما بينها كونها تهدف لتحقيق أهداف اقتصادية، من خلال تقديم خدمة اقتصادية أو تجارية وتخضع لمبادئ القانون العام في بعض جوانبها، و رغم كونها تهدف لتحقيق المنفعة العمومية، إلا أنها قد تهدف لتحقيق الربح، حيث أن ذلك لا يتنافى مع مبدأ تحقيق المصلحة العامة في أغلب الأحيان.

ت - خدمات عمومية اجتماعية وثقافية:

وتتمثل في الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع الاجتماعي، والثقافي، مثل خدمة التمدريس الإلزامي، وخدمات الرعاية الصحية.

2 2 - أنواع الخدمات وفق النظام المتبع في التسيير: وفقا لهذا المعيار تصنف الخدمة العمومية إلى

نمطين هما:²

أ - نظام الخدمة العمومية المفتوح: ينظر إلى الوظيفة من خلال هذا النظام على أنها مهمة مجتمعية كغيرها من المهام بحيث تستقطب الإدارة أفرادا للقيام بمهام معينة في المؤسسة العمومية، دون عناء تكوينهم وإعدادهم لهذه الوظيفة، ضف إلى ذلك أنها لا تتحمل أعباء إعادة رسكلة العمال وتحسين مستواهم، كما تتميز بمرونة النظام من خلال إدراج أو التخلي عن وظائف معينة، فلا فرق بين العامل الحكومي والعاملين في القطاعات الأخرى، وعليه يتميز هذا النمط من الخدمة بالبساطة والمرونة والاقتصاد.

¹ - إبراهيم السيد المليحي: المحاسبة في الوحدات الحكومية، مكتبة ومطبعة الإشعاع، ط1، مصر، 2002، ص5.

² - حرشواو مفتاح: مرجع سبق ذكره، ص42.

ب - نظام الخدمة العمومية المغلق: وفق هذا النظام تأخذ الإدارة على عاتقها، إعداد العاملين و تكوينهم قبل التحاقهم بعملهم وأثناءه، لرفع مستوى أدائهم، كما أنها تخضع لقوانين وتنظيمات صارمة، مثل قانون الوظيفة العمومية، لتحديد المهام والمسؤوليات، كما يقدم هذا النظام حياة مهنية متميزة للعاملين، كتأدية مهام مختلفة خلال المسار المهني وتقلد المناصب المختلفة، والتدرج في المسؤولية.

3 - الخصائص المميزة للخدمة:

أ - اللاملموسية: بحيث لا يمكن تقدير قيمة الخدمة أو تقييمها باستخدام الحواس، كما لا يمكن اختبار مدى جودتها إلا بعد الحصول عليها أو شرائها، كما أن صعوبة وصفها وإيجاد وسائل تمثل الخدمة تدفع بالمسيرين إلى إيجاد بدائل أخرى للتعريف بها، و للدلالة على مدى جودتها¹.

ب - عدم تجانس الخدمة: انه لمن الصعب تقديم الخدمة مرارا وتكرارا بنفس مستوى الكفاءة و النوعية لأن جودة الأداء تعتمد على مهارة وكفاءة مقدم الخدمة من جهة، كما أنها تتأثر بطبيعة متلقي الخدمة أو مستهلكها، كما أن كونها مرتبطة بالإنسان، فإنها تتأثر بالحالة النفسية و المزاجية لمقدم الخدمة و متلقيها.²

ت - التلازمية: ويقصد بهذه الخاصية، عدم إمكانية فصل عناصر الخدمة، أي أن درجة الترابط بين الخدمة ومقدمها كبيرة جدا، يضاف إلى ذلك تزامن تواجد مقدم الخدمة و متلقيها.³ ومثال ذلك، ما نجده في الجماعات المحلية كالبليات، في حال استخراج وثائق الحالة المدنية، أو إبرام عقود الزواج، حيث يستوجب ذلك حضور المستفيد من الخدمة و تقديم بطاقته الشخصية.

ث - عدم القابلية للتخزين (الفنائية): هذه الخاصية تعكس عدم إمكانية تخزين الخدمة، لإعادة استخدامها أو بيعها لاحقا وينتج عن هذه الخاصية عدة مشاكل في حال تدبب أو عدم استقرار في حجم الطلب، سواء بالزيادة أو بالنقصان.⁴

ج - عدم انتقال الملكية: بحيث يمكن للعميل الاستفادة من الخدمة لمدة معينة، دون أن يكسبه ذلك الحق في تملكها، ومثال ذلك، استئجار سيارة سياحية للتنقل، أو استخدام وسائل النقل الجماعي، أو حجز غرفة في فندق، أو تناول وجبة في مطعم. إن هذه الخصائص تنجم عنها مجموعة من المشكلات، والتي يجب العمل على إيجاد حلول لها والجدول الموالي يوضح المشاكل الناجمة عن كل خاصية، والحلول التي يمكن اقتراحها لها:

¹ - سعيد محمد المصري: إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية-المفاهيم والاستراتيجيات-، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002، ص125.

² - سيد محمد جاد الرب: إدارة المنظمات الصحية والطبية -منهج متكامل في اطار المفاهيم الدارية الحديثة-، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر 1997، ص55.

³ - فريد كورتال: تسويق الخدمات، ط1، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص92.

⁴ - زكي المساعد: تسويق الخدمات وتطبيقاته، دار المناهج، الأردن، 2010، ص48.

الجدول رقم 01: يوضح بعض المشكلات الناجمة عن خصائص الخدمة و طرق معالجتها.

الخصائص	المشكلات	بعض طرق معالجة المشكلات
اللاملموسية	<ul style="list-style-type: none"> - صعوبة توفير العينات. - وجود قيود كثيرة على عناصر المزيج التسويقي. - صعوبة تحديد السعر والجودة مسبقاً. - استعمال السعر كمؤشر للجودة. - صعوبة تقييم الخدمات المنافسة. 	<ul style="list-style-type: none"> - التركيز على القواعد. - زيادة إضفاء الملموسية على الخدمة. - استخدام التوصية الشخصية كمدخل لبيع الخدمة. - تطوير الشهرة. - تخفيض تعقيدات الخدمة.
التلازمية	<ul style="list-style-type: none"> - تتطلب تواجد مقدم الخدمة. - البيع المباشر. - محدودية نطاق العمليات. 	<ul style="list-style-type: none"> - تعلم العمل في مجموعات كبيرة. - العمل بسرعة. - تحسين أنظمة تقديم الخدمة.
الاختلاف وعدم التجانس	<ul style="list-style-type: none"> - المقاييس تعتمد على من يقدم الخدمة ومتى تقدم. - صعوبة التأكد من النوعية. 	<ul style="list-style-type: none"> - تدريب عدد كبير من مقدمي الخدمة الأكفاء. - الحرص على اختيار وتدريب الموظفين. - توفير مراقبة مستمرة ومنتظمة.
عدم القابلية للتخزين	<ul style="list-style-type: none"> - لا يمكن تخزين الخدمة - مشاكل تدبب الطلب 	<ul style="list-style-type: none"> - أتمتة العمليات قدر المستطاع - المحاولة المستمرة لإيجاد التوازن بين العرض والطلب(تخفيض الأسعار في حال انخفاض الطلب، واستخدام نظام الحجوزات).
عدم نقل الملكية	<ul style="list-style-type: none"> - يسمح باستخدام الخدمة ولا يسمح بتملكها. 	<ul style="list-style-type: none"> - التركيز على مميزات عدم تملك الخدمة، مثل توفير نظام الدفع.

المصدر: هاني محمود الضمور: تسويق الخدمات، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص29.

4 - مبادئ الخدمة العمومية.

بالإضافة إلى الخصائص العامة التي تتشاركها الخدمة العمومية مع باقي الخدمات الأخرى، فإنها تقوم على مجموعة من المبادئ فصلها فيما يلي:¹

أ - مبدأ الاستمرارية: حيث يجب أن يتسم تقديم الخدمة العمومية بالانتظام والاستمرارية، وإتاحتها لأي مواطن يطلبها، إلا في الحالات الاستثنائية، ولا بد من الحفاظ على الحد الأدنى للخدمة خلال الإضرابات الشرعية لعمال القطاع العام.

ب - مبدأ المساواة: يعد مبدءاً أساسياً في تقديم الخدمة العمومية، حيث ينص على ضرورة إتاحة الخدمة العمومية لكل المواطنين دون عوائق، وبدون استثناء أو تمييز بينهم، بسبب الجنس، أو اللون أو المكانة الاجتماعية.

ت - مبدأ الموائمة والتطور: يسمح هذا المبدأ بتكييف الخدمة مع المستجدات والتطورات الاجتماعية الحاصلة وتماشياً مع التطورات التقنية والتكنولوجية، وكذلك التغيرات التي قد تطرأ على احتياجات المواطنين.

ث - مبدأ المجانية النسبية: يعد هذا المبدأ امتداداً لمبدأ المساواة، حيث يتم ترتيب الخدمات وفقاً لسلم معين، ترتيباً تنازلياً، حسب نوع الخدمة و المستفيد منها.

ج - مبدأ الشمولية: حيث يحق لكل المواطنين الاستفادة منها، كونها حق مكفول بموجب قوانين الجمهورية ودستورها، و بالتالي يجب أن تكون في متناول جميع المواطنين.

ح - مبدأ التضامن: فالخدمة العمومية هي تعبير عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين ودولتهم، وتجسيده ميدانياً من خلال المحافظة على الانسجام الاجتماعي وتعزيز الشعور بالمواطنة.

5 - مميزات الخدمة العمومية.

تتميز الخدمة العمومية عن باقي الخدمات الأخرى، بحكم طبيعتها و الأهداف المرجوة منها، بمجموعة من المميزات، فصلها فيما يلي:²

أ - التركيز في القطاعات القاعدية: تركز الخدمة العمومية في القطاعات القاعدية الكبرى، لكونها قطاعات حساسة وتكتسي أهمية اقتصادية و سياسية كبرى، كقطاع الطاقة، و الأمن، والإدارة العمومية...

¹ - العربي حجام: دور نظام المعلومات في ترقية الخدمة العمومية الإدارية الإقليمية الجزائرية آليات القضاء على المعوقات البيروقراطية- دراسة ميدانية ببلديات ولاية الطارف ، أطروحة دكتوراه علوم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 2، 2017-2018 ص101.

² - حرشاو مفتاح: مرجع سبق ذكره، ص98.

ب - **الطابع الاحتكاري:** حيث أن أغلب مؤسسات الخدمة العمومية تتواجد في وضعية احتكارية، فمثلا لا يمكن استخراج وثائق الحالة المدنية من إدارة أخرى غير البلدية، و كذلك الشأن بالنسبة للكهرباء والغاز وخدمات البريد وغيرها من الخدمات.

ت - **ضخامة حجم النشاط:** يتجلى ذلك في سعة انتشارها الجغرافي، و كذلك حجم العمالة و معدل التشغيل فيها.

ث - **الانتشار والجماهيرية:** فبالإضافة إلى الاحتكار الجغرافي واحتكار التخصص، فإنها لا تستهدف فئة محددة في المجتمع فقط، بل إنها تستهدف أوسع نطاق ممكن من الجماهير، فهي لا تمس فئة النخبة من المواطنين فحسب، بل تمتد إلى مختلف الشرائح الاجتماعية باختلاف مستوياتهم الاجتماعية.

ج - **تحقق مكاسب اجتماعية:** إن الهدف من الخدمة العمومية عموما ليس تحقيق منافع مادية، بل ترمي لتحقيق منافع اجتماعية غير أن هذا لا عني منع تحقيق الربح المادي، خاصة عندما لا يتعارض ذلك مع تحقيق المكاسب الاجتماعية.

ح - **ضيق مجال المبادرة:** حيث أن القائمين على تسيير مؤسسات الخدمة العمومية، لا يتمتعون بنفس الحرية التي يتمتع بها مسييري المؤسسات الخاصة، لكون نشاط المؤسسة العمومية يكون مقيدا بالقيود التي تفرضها السلطات العمومية، من خلال النصوص التشريعية و التنظيمية و آليات الرقابة القبلية والبعدية.

خ - **انخفاض التكاليف:** تهدف مؤسسات الخدمة العمومية لتحقيق الرضا للزبون-المواطن - بأقل تكلفة ممكنة وأنسب الطرق له، بل إنها أحيانا تقوم ببعض النشاطات التي لا تحقق لها فوائد اقتصادية، إذا كانت المزية المحققة من خلال هذا النشاط على الصالح العام تفوق الخسارة المادية للمؤسسة.

د - **تخضع لتنظيم خاص:** فهي تخضع لمجموعة من القواعد و التنظيمات، المعدة خصيصا لتحقيق المصلحة العامة.

المطلب الثاني: ماهية الجماعات المحلية.

1 - تعريف الجماعات المحلية:

اختلفت التعريفات بشأن الجماعات المحلية باختلاف الاتجاهات التي قامت بتعريفها، بحيث أنه قد لا يتسع المقام ضمن هذا البحث للتعق والتفصيل فيها، وعليه سوف نقوم بعرض بعضها خدمة لمضمون هذا البحث.

فوفقا لمنظمة الأمم المتحدة، تعد الجماعات المحلية، "هيئات منتخبة من أهل الوحدة المحلية، إما انتخابيا يشمل جميع أعضائها أو يشمل أكثر منهم، وإما مختارة محليا، تعهد إليها الإدارة المركزية

بالاضطلاع بإدارة كل أو بعض المرافق و الشؤون المحلية، ويكون لها شخصية معنوية و ذمة مالية مستقلة و أجهزتها المحلية".¹

كما تعرف أيضا بأنها هيئات محلية منتخبة تباشر اختصاصها في مجال التنظيم الإداري، لإشباع بعض الحاجيات المحلية تحت رقابة السلطة المركزية، و تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي.²

كما تعرف الجماعات المحلية، على أنها وحدات جغرافية مقسمة من إقليم الدولة وهي عبارة عن هيئات مستقلة في الولايات والمدن والقرى، وتتولى شؤون هذه الوحدات بالطرق المناسبة لها وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي.³

2 - أهمية الجماعات المحلية ومبرراتها:

إن الجماعات المحلية، و نظرا لقربها من سكان إقليمها، ودرابنتها باحتياجاتهم ومشاكلهم، تعد وسيطا بامتياز لنقل انشغالات المواطنين إلى الإدارة المركزية من جهة، كما تخفف الأعباء عنها، فيما يتعلق بأداء بعض الوظائف، وتقديم بعض الخدمات للمواطنين نيابة عنها، ما يسرع وتيرة التنمية على مستوى التراب الوطني.

كما تتضح أهمية الجماعات المحلية من خلال ثلاث عناصر أساسية هي⁴:

أ - **تزايد مهام الدولة:** حيث أن مهام الدولة في السابق توقفت على الأمن، و العدالة، والدفاع، لتتطور فيما بعد لتشمل النواحي الاجتماعية و الاقتصادية، والثقافية و غيرها، مما يتطلب إنشاء هيكل مساعدة للدولة.

ب - **التفاوت فيما بين أجزاء إقليم الدولة:** حيث تختلف أقاليم الدولة الواحدة من حيث جغرافيتها وتركيبها السكانية، ومواردها الطبيعية...، هذا الاختلاف يفرض ضرورة الاستعانة بالإدارة المحلية لتسيير شؤون الإقليم كونها الأقرب للمواطن والأقدر على فهم احتياجاته.

ت - **تجسيد الديمقراطية على المستوى المحلي:** حيث تعد الإدارة المحلية عبارة عن نمط للتسيير الذاتي، من خلال إشراك المنتخبين المحليين من الشعب من ممارسة السلطة، وهي علامة من علامات تكريس الديمقراطية في نظام الحكم.

¹ - مصطفى الجندي: الإدارة المحلية وإستراتيجيتها، منشأة دار المعارف، الإسكندرية، مصر، 1987، ص20.

² - شويح بن عثمان: دور الجماعات المحلية في التنمية المحلية -دراسة حالة البلدية- ، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2010-2011، ص56.

³ - لمير عبد القادر: الضرائب المحلية ودورها في تمويل ميزانية الجماعات المحلية -دراسة تطبيقية لميزانية بلدية أدرار- ، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية، وعلوم التسيير، جامعة وهران، 2013-2014، ص43.

⁴ - نسيمه عولمي: "تشخيص الإدارة المحلية والمالية المحلية في الجزائر" مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، بدون سنة نشر، ص ص 258-259.

3 - خصائص الجماعات المحلية:

وفقا للمادة الأولى من قانون البلدية، تتميز الجماعات المحلية بمجموعة من الخصائص ومن أهمها ما يلي:¹

أ - الاستقلالية الإدارية:

الاستقلال الإداري للجماعات المحلية هي نتاج الاعتراف بالشخصية المعنوية ، وهو ما أكدته لنا المادة الأولى من القانون المتعلق بقانون البلدية، فالاستقلال الإداري هو الذي يجعل من الأجهزة الإدارية المحلية تتمتع بكل السلطات اللازمة لممارسة نشاطها ، بحيث يتم توزيع الوظائف الإدارية بين الحكومة المركزية والهيئات المحلية المستقلة ، وذلك وفقا لنظام رقابي يعتمد من طرف السلطات المركزية للدولة. وتتمتع هذه الاستقلالية بعدة مزايا، تنعكس ايجابيا على مستوى جودة الخدمة العمومية المقدمة للمواطن، ونذكر منها:

- ✓ تخفيف العبء عن الإدارة المركزية نظرا لكثرة وتعدد وظائفها.
- ✓ تجنب التباطؤ وتحقيق الإسراع في إصدار القرارات المتعلقة بالمصالح المحلية.
- ✓ تفهم أكثر وتكفل أحسن برغبات وحاجات المواطنين من طرف الإدارة المركزية.
- ✓ تحقيق مبدأ الديمقراطية عن طريق المشاركة المباشرة للمواطن في تسيير شؤونه العمومية والمحلية.

ب - الاستقلالية المالية للجماعات المحلية:

إن تمتع الجماعات المحلية بالشخصية المعنوية والاستقلال الإداري، سبب موجب لاستقلالها المالي أو الذمة المالية المستقلة، وهذا يعني توفر للجماعات المحلية موارد مالية تكون ملكيتها للجماعات المحلية تمكنها من أداء الاختصاصات الموكلة لها، وإشباع حاجات المواطنين في نطاق اختصاصها. وقد نصت المادة الرابعة من القانون المتعلق بالبلدية، بأنه "يجب على البلدية أن تتأكد من توفر الموارد المالية الضرورية للتكفل بالأعباء والمهام المخولة لها قانونا في كل ميدان..."²، ومن نتائج هذه الاستقلالية المالية، انه تستطيع الجماعات المحلية إدارة ميزانيتها بحرية في حدود ما تمليه عليها السياسة الاقتصادية للدولة، وهذا حتى لا يكون لهذا الاستقلال تأثيرا على مجرى نمو النشاط الاقتصادي للدولة ككل.

4 - مهام واختصاصات الجماعات المحلية.

4 1 - اختصاصات ومهام البلدية.

¹ - أنظر المادة 01 من القانون رقم: 10-11، مؤرخ في 20 رجب عام 1432، الموافق لـ 22 يونيو سنة 2011، المتعلق بالبلدية.
² - أنظر المادة 04 من القانون رقم: 10-11، مؤرخ في 20 رجب عام 1432، الموافق لـ 22 يونيو سنة 2011، المتعلق بالبلدية.

جاء في المادة الثالثة من قانون البلدية، " تمارس البلدية صلاحياتها في مجالات الاختصاص المخولة لها بموجب القانون، وتساهم مع الدولة بصفة خاصة في إدارة وتهيئة الإقليم، والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، والأمن، و كذلك الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطنين وتحسينه.¹

وبالتالي تقوم البلدية من خلال الصلاحيات المخولة للمجلس الشعبي البلدي، وكذلك لرئيس المجلس بما

يلي:

أ - مسك الأعمال الإدارية : والتي تتمثل أساسا في²

- ✓ الهيكل التنظيمي ومخطط تسيير المستخدمين.
- ✓ تنظيم مصلحة الحالة المدنية وسيرها، وحماية العقود والسجلات الخاصة بها، والحفاظ عليها.
- ✓ مسك بطاقة الناخبين وتسييرها.
- ✓ إحصاء المواطنين، حسب شرائح السن، المولودين في البلدية أو المقيمين بها في إطار تسيير بطاقة الخدمة الوطنية.
- ✓ النشاط الاجتماعي.
- ✓ النشاط الثقافي والرياضي.
- ✓ تسيير الميزانية والمالية.
- ✓ مسك سجل جرد الأملاك العقارية البلدية وسجل جرد الأملاك المنقولة.
- ✓ تسيير مستخدمي البلدية.
- ✓ تنظيم المصالح التقنية البلدية وتسييرها.
- ✓ أرشيف البلدية.
- ✓ الشؤون القانونية والمنازعات.

ب - التهيئة والتنمية:

يعد المجلس الشعبي البلدي برامج السنوية والمتعددة السنوات الموافقة لمدة عهده وصادق عليها ويسهر على تنفيذها، تماشيا مع الصلاحيات المخولة له قانونا، وفي إطار المخطط الوطني للتهيئة والتنمية المستدامة للإقليم، من خلال ما يلي:³

- ✓ إعداد عمليات تهيئة الإقليم، وتنفيذ برامج التنمية المستدامة.
- ✓ إبداء الرأي بخصوص مشاريع الاستثمار و التجهيز على مستوى إقليم البلدية.

¹ - أنظر المادة 03 من القانون رقم: 10-11، مؤرخ في 20 رجب عام 1432، الموافق لـ 22 يونيو سنة 2011، المتعلق بالبلدية.

² - أنظر المادة 126 من القانون رقم: 10-11، مؤرخ في 20 رجب عام 1432، الموافق لـ 22 يونيو سنة 2011.

³ - أنظر المواد 107-111، من القانون رقم: 10-11، مؤرخ في 20 رجب عام 1432، الموافق لـ 22 يونيو سنة 2011.

- ✓ السهر على حماية الأراضي الفلاحية والمساحات الخضراء.
- ✓ اتخاذ الإجراءات فيما يتعلق ببعث وتنمية النشاطات الاقتصادية.
- ✓ المساهمة في حماية التربة و الموارد المائية، والاستغلال الأمثل لها.

ت - التعمير والهياكل القاعدية والتجهيز:

ويتم ذلك من خلال الأنشطة التالية:¹

- ✓ التزود بكافة الوسائل و المعدات ومتطلبات التعمير.
- ✓ العمل على المحافظة على البيئة، والصحة العمومية، من خلال منع إقامة المشاريع المضرة بالبيئة.
- ✓ التأكد من احترام تخصيص الأراضي، ومراقبة مدى مطابقة عمليات البناء، والسهر على مكافحة البناء الهش.
- ✓ حماية النمط العمراني، والمحافظة على الممتلكات العقارية الثقافية.
- ✓ المحافظة على الأوعية العقارية.
- ✓ تبادر بتهيئة الهياكل وصيانة الشبكات المختلفة، وتهيئة المساحات لاحتواء التظاهرات الاقتصادية والتجارية، والخدماتية.
- ✓ تساهم في الترقية العقارية ومشاريع السكن.

ث - في مجال التربية والحماية الاجتماعية والرياضة، والشباب، والثقافة، والتسليّة، والسياحة:

وذلك من خلال النشاطات التالية:²

- ✓ إنشاء مؤسسات التعليم الابتدائي.
- ✓ انجاز وتسيير المطاعم المدرسية.
- ✓ انجاز رياض الأطفال وحدائق الأطفال، و التعليم التحضيري...
- ✓ تقديم المساعدة لهياكل الشباب، والثقافة، والتسليّة.
- ✓ اتخاذ التدابير التي تراها مناسبة من أجل توسيع القدرات السياحية للبلدية.
- ✓ مساعدة الفئات الاجتماعية المحرومة لاسيما ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ✓ حصر الفئات الهشة و تنظيم التكفل بها.
- ✓ المساهمة في صيانة المساجد و المدارس القرآنية.

ج - النظافة وحفظ الطرقات البلدية: وفي هذا الصدد تقوم البلدية بما يلي:³

- ✓ توزيع المياه الصالحة للشرب.
- ✓ صرف المياه المستعملة ومعالجتها.

¹ - أنظر المواد 113-119، من القانون رقم: 10-11، مؤرخ في 20 رجب عام 1432، الموافق لـ 22 يونيو سنة 2011، المتعلق بالبلدية.

² - أنظر المادة 122، من القانون رقم: 10-11، مؤرخ في 20 رجب عام 1432، الموافق لـ 22 يونيو سنة 2011، المتعلق بالبلدية.

³ - أنظر المادة 123، من القانون رقم: 10-11، مؤرخ في 20 رجب عام 1432، الموافق لـ 22 يونيو سنة 2011، المتعلق بالبلدية.

- ✓ جمع النفايات الصلبة ونقلها ومعالجتها.
- ✓ مكافحة نواقل الأمراض المتنقلة.
- ✓ الحفاظ على صحة الأغذية والأماكن والمؤسسات المستقبلية للجمهور.
- ✓ صيانة طرقات البلدية.
- ✓ وضع و تنظيم إشارات المرور التابعة لشبكة طرقاتها.

4 2 - اختصاصات ومهام الولاية.

الولاية هي الجماعة الإقليمية للدولة، وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وهي أيضا الدائرة الإدارية غير الممركزة للدولة وتشكل بهذه الصفة، فضاء لتنفيذ السياسات العمومية التضامنية والتشاركية، بين الجماعات الإقليمية والدولة. وتساهم مع الدولة في إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وحماية البيئة، وكذا حماية وترقية وتحسين الإطار المعيشي للمواطنين. وتتدخل في مجالات الاختصاص المخولة لها بموجب القانون.¹

ويمكن تصنيف اختصاصات المجلس الشعبي الولائي إلى اختصاصات عامة واختصاصات متعلقة بالجوانب الاقتصادية على المستوى الولائي، على النحو التالي:

أ - الاختصاصات العامة:

تتميز هذه الاختصاصات بكونها تشتمل على جميع المهام التي بفضلها تمارس الولاية لمهامها مثل التداول في الأمور المتصلة بالحياة العامة للولاية. لذا فمن واجبات المجلس الشعبي الولائي متابعة هذه الأمور عن قرب وإسداء النصح والإرشاد للسلطات الإدارية المركزية خاصة في المسائل السابقة الذكر ومراعاة تنفيذها. إضافة إلى مشاركته مع الأجهزة الإدارية الأخرى للولاية المتمثلة في الهيئة التنفيذية الولائية، بما فيها الوالي في إدارة وتسيير شؤون الولاية، بما فيها الشؤون القانونية والإدارية وتنظيم وحماية أملاك الدولة على مستوى الولاية.²

ب - في مجال التنمية الاقتصادية:

يدخل تحت غطاء هذا التخصص جميع العمليات التي يقوم بها المجلس الشعبي الولائي، من أجل تحقيق عملية التنمية الاقتصادية على المستوى المحلي ومنها ما يلي:³

- ✓ يحدد المناطق الصناعية التي سيتم إنشاؤها ويساهم في إعادة تأهيل المناطق الصناعية ومناطق النشاط في إطار البرامج الوطنية لإعادة التأهيل ويبيدي رأيه في ذلك.

¹ - أنظر المادة 01 ، من القانون 07-12 المؤرخ في 28 ربيع الأول عام 1433 ، الموافق 21 فبراير سنة 2012 ، المتعلق بالولاية.

² - لمير عبد القادر: مرجع سبق ذكره، ص 51.

³ - أنظر المادة 82، من القانون 07-12 المؤرخ في 28 ربيع الأول عام 1433 ، الموافق 21 فبراير سنة 2012 ، المتعلق بالولاية.

✓ يسهل استفادة المتعاملين من العقار الاقتصادي.

✓ يسهل ويشجع تمويل الاستثمارات في الولاية.

✓ يساهم في إنعاش نشاطات المؤسسات العمومية المتواجدة بالولاية باتخاذ كل التدابير الضرورية.

ت - في مجال الفلاحة والري :

يقوم المجلس في إطار اختصاصه بكافة أوجه النشاطات الاقتصادية المتعلقة بالجانب الزراعي التي

تهدف إلى تحقيق التنمية الفلاحية على المستوى الولائي، وذلك من خلال¹:

✓ العمل على حماية وتوسيع الأراضي الفلاحية.

✓ اتخاذ الاحتياطات اللازمة لمواجهة المخاطر الطبيعية، كالفيضانات و الجفاف.

✓ العمل على تنقية وتطهير مجاري المياه.

✓ السهر على حماية الأملاك الغابية، والقيام بالتشجير وحماية التربة واستصلاحها.

✓ العمل على مكافحة الأوبئة، فيما يتعلق بالصحة الحيوانية والنباتية.

✓ تقديم المساعدات المالية للبلديات، لإنعاش مشاريع التزود بالماء الصالح للشرب والتطهير.

ث - الهياكل القاعدية الاقتصادية:

ويتم ذلك من خلال الأنشطة التالية²:

✓ القيام بلشغال تهيئة الطرق والمسالك الولائية وتصنيفها، وإعادة تصنيفها.

✓ ترقية الهياكل المتعلقة بترقية استقبال الاستثمارات.

✓ تشجيع التنمية الريفية، وفك العزلة عنها (مد شبكات الكهرباء، الغاز، الهاتف...).

ج - تجهيزات التربية والتكوين المهني:

تتولى الولاية، في إطار المعايير الوطنية وتطبيقا للخريطة المدرسية والتكوينية ما يلي³:

✓ إنجاز مؤسسات التعليم المتوسط والثانوي والمهني وتتكفل بصيانتها والمحافظة عليها.

✓ تجديد تجهيزاتها المدرسية على حساب الميزانية غير الممركزة للدولة المسجلة في حسابها.

ح - النشاطات الاجتماعية والثقافية:

يتولى المجلس الشعبي الولائي، في ظل احترام المعايير الوطنية في مجال الصحة العمومية، القيام بما

يلي⁴:

✓ إنجاز تجهيزات الصحة التي تتجاوز إمكانيات البلديات.

¹ - أنظر المواد من 84-87، من القانون 07-12 المؤرخ في 28 ربيع الأول عام 1433، الموافق 21 فبراير سنة 2012، المتعلق بالولاية.

² - أنظر المواد من 88-91، من القانون 07-12 المؤرخ في 28 ربيع الأول عام 1433، الموافق 21 فبراير سنة 2012، المتعلق بالولاية.

³ - أنظر المادة 92، من القانون 07-12 المؤرخ في 28 ربيع الأول عام 1433، الموافق 21 فبراير سنة 2012، المتعلق بالولاية.

⁴ - أنظر المواد من 93-99، من القانون 07-12 المؤرخ في 28 ربيع الأول عام 1433، الموافق 21 فبراير سنة 2012، المتعلق بالولاية.

- ✓ يسهر على تطبيق تدابير الوقاية الصحية، ويتخذ في هذا الإطار كل التدابير لتشجيع إنشاء هياكل مكلفة بمراقبة وحفظ الصحة في المؤسسات المستقبلية للجمهور وفي المواد الاستهلاكية.
- ✓ يساهم بالاتصال مع البلديات، في تنفيذ كل الأعمال المتعلقة بمخطط تنظيم الإسعافات في حال وقوع الكوارث الطبيعية، والوقاية من الأوبئة ومكافحتها.
- ✓ يساهم المجلس الشعبي الولائي بالتنسيق مع البلدية في كل نشاط اجتماعي يهدف إلى تنفيذ البرنامج الوطني للتحكم في النمو الديمغرافي، حماية الأم والطفل، مساعدة الطفولة مساعدة المسنين والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، مساعدة الأشخاص في وضع صعب والمحتاجين التكفل بالمشردين والمختلين عقليا.
- ✓ يساهم في إنشاء الهياكل القاعدية الثقافية والرياضية والترفيهية والخاصة بالشباب.
- ✓ يساهم في حماية التراث الثقافي والفني والتاريخي والحفاظ عليه، وترقيته بمساهمة المصالح التقنية المؤهلة، وبالتنسيق مع البلديات وكل هيئة وجمعية معنية.
- ✓ يسهر على حماية القدرات السياحية للولاية وتثمينها، ويشجع كل استثمار متعلق بذلك.

خ- السكن:

- وفي هذا المجال يقوم للمجلس الشعبي الولائي بما يلي¹:
- ✓ يمكن للمجلس الشعبي الولائي أن يساهم في إنجاز برامج السكن.
- ✓ يساهم في عمليات تجديد وإعادة تأهيل الحظيرة العقارية المبنية وكذا الحفاظ على الطابع المعماري.
- ✓ يساهم بالتنسيق مع البلديات والمصالح التقنية المعنية، في برنامج القضاء على السكن الهش وغير الصحي ومحاربه.

المطلب الثالث: تقييم جودة الخدمة العمومية.

1 - مفهوم الجودة:

للجودة تعاريف متعددة، فمنها ما يشير إلى المعايير، أي مدى قدرة المنتج على الأداء و إشباع حاجات ورغبات الزبائن، ومنها ما هو مرتبط بلموصفات، وتعني مدى ملائمة المنتج وتلبيته لشروط الزبون أو تحقيق الأهداف المنشودة، وفي ما يلي سوف نورد بعض التعارف للجودة من زوايا مختلفة.

¹ - أنظر المواد من 100-101، من القانون 07-12 المؤرخ في 28 ربيع الأول عام 1433، الموافق 21 فبراير سنة 2012، المتعلق بالولاية.

1 1 مفهوم الجودة من وجهة نظر المستهلك:

تعرف الجودة من وجهة نظر المستهلك، على أنها تخطي حدود توقعات المستهلك، حيث يقيس هذا الأخير مدى جودة الخدمة من خلال إجراء مقارنة بين توقعاته عنها، وإدراكه الفعلي لها.¹

فإذا كانت توقعاته عن جودة المنتج **تفوق** إدراكه لها، فإن مستوى الجودة المدركة ضعيف، ويشعر الزبون بعدم الرضا.

أما إذا كانت توقعاته عن جودة المنتج **مساوية** لإدراكه لها، فإن مستوى الجودة المدركة عادي ويشعر الزبون بالرضا.

في حين أنه إذا كانت توقعاته عن جودة المنتج **أقل من** إدراكه لها، فإن مستوى الجودة المدركة عال، وهذا ما يؤدي إلى تحقيق الولاء لدى الزبون.

1 2 - مفهوم الجودة من وجهة نظر المستخدم (المستفيد):

من هذا المنظور تعبر الجودة عن المنفعة التي يحققها المنتج للزبون، ومدى تلبية احتياجاته ورغباته، من خلال مجموعة من الأبعاد و المتمثل في: المعولية، الديمومة، الأمان، الجادبية، وغيرها، حيث أنه بتحقيق هذه الأبعاد والخصائص يصبح المنتج قادرا على أداء وظائفه على أكمل وجه، ويتحقق الرضا لدى الزبون.²

1 3 - مفهوم الجودة من وجهة نظر الإنتاج:

ينظر إلى الجودة في هذا المفهوم من خلال جودة الأداء، و التي تقوم بدورها على جودة التصميم وجودة المطابقة، بحيث يقصد بجودة التصميم وضع خصائص مسبقة للمنتج، والعمل على احترامها بصرامة في حين يقصد بجودة المطابقة، مدى تطابق المنتج النهائي مع التصميم.³

2 - مراحل تطور مفهوم الجودة:

لقد مرت الجودة بعدة مراحل عبر الزمن، حيث كان الحرفي مسؤولا عن جودة المنتج الذي يقدمه للزبائن كونه المتدخل الوحيد في جميع حلقات الإنتاج، في فترة لاحقة فهم (Taylor) تصورا آخر للجودة من خلال

¹ - عواطف إبراهيم الحداد: إدارة الجودة الشاملة، دار الفكر ناشرون وموزعون، ط 1، عمان، الأردن، 2009، ص 16.

² - المرجع نفسه، ص 17.

³ - Frédéric CANARD: **Management de la qualité**, gualino editeur, lextenso éditions, paris, France, 2009, p 16.

تقسيم مراحل العمل على العاملين، بحيث يكون رئيس العمال المسؤول عن الجودة¹.

بعد الحرب العالمية الثانية شهد مفهوم الجودة تطوراً ملحوظاً بفضل (Shewhart)، ومر بعدة مراحل هي:²

أ -مرحلة الفحص: بحيث كان يتم فحص المنتجات والاستغناء عن ما نسبته 15% منها، ويتم الاحتفاظ بالباقي، وساد هذا المفهوم في الفترة الممتدة من 1930-1940.

ب -مرحلة مراقبة الجودة: حيث يتم وضع الخطط اللازمة لفحص المنتج أو الخدمة في كافة مراحل الناتج للكشف عن الأخطاء قبل وقوعها، وساد هذا المفهوم في الفترة الممتدة من 1941-1970.

ت -مرحلة توكيد الجودة: حيث ظهر في هذه المرحلة نوع من التوجه نحو العميل، وكذلك العمل على إيجاد الحلول للمشاكل والصعوبات منذ بداية عمليات الإنتاج، وساد هذا المفهوم في الفترة الممتدة من 1970-1985.

ث -مرحلة إدارة الجودة الشاملة: وفي هذه المرحلة ابتدأ التأكيد على احتياجات العميل، والعمل على تلبية متطلباته، وكافة الأطراف المعنيين، وتمكينهم من تحقيق غاياتهم، وساد هذا المفهوم في الفترة الممتدة من 1985- إلى غاية يومنا هذا.

ج - مرحلة رفاهية الزبون: حيث توقع الباحثون أن يشهد العقد القادم تطورات كبيرة فيما يخص مفهوم ضبط الجودة، لتتوجه المنظمات بالزبون في كل مراحل ضبط الجودة، بدءاً من التخطيط، ثم الفعاليات، وصولاً إلى المخرجات، أي ما يعرف بتحقيق القيمة الشاملة للزبون، وما يتطلبه ذلك من حوافز مادية ومعنوية للعاملين، من أجل تحقيق رضا الزبون.³

3 - أدوات تحسين الجودة:

أدوات تحسين الجودة هي طرق تطبيقية، ومهارات عملية تهدف إلى التحسين والتطوير، وهي تختلف باختلاف الغرض منها، فمنها ما يهدف لإجراء الأبحاث، ومنها ما يستخدم للتخطيط والتحليل، ومنها ما

¹ مجيد الكرخي: إدارة الجودة الشاملة- المفاهيم النظرية وأبعادها التطبيقية في مجال الخدمات ، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص19.

² - المرجع نفسه، ص ص 19-20.

³ - عواطف إبراهيم الحداد: مرجع سبق ذكره، ص60.

يهدف لمعرفة الأسباب الجوهرية للأخطاء، وفيما يلي سوف نتعرف على أهم هذه الأدوات!

أ - العصف الذهني: هي طريقة تستخدم لتوليد عدد كبير من الأفكار الإبداعية، والحلول والمقترحات، وتستخدم عند الحاجة لطرح بدائل متعددة، وإيجاد حلول غير تقليدية للمشكلات، وترتكز على إشراك عدد كبير من الموظفين في المنظمة، لتقليل مقاومة التغيير لديهم.

يقوم هذا الأسلوب على أساس طرح موضوع للنقاش، وتسجيل كل الأفكار المقترحة حوله، ثم تتم مناقشة هذه الأفكار و انتقاء أفضلها.

ب مخطط العلاقات: تهدف هذه الطريقة إلى إيجاد العلاقة التي تربط بين العديد من الأفكار المبعثرة، وهي تساعد بشكل كبير على ترتيب الأفكار بطريقة إبداعية، تستخدم هذه الطريقة استكمالاً لطريقة العصف الذهني في حال كانت الأفكار المجمعدة شديدة التبعثر.

بعد ذلك يتم كتابة الأفكار المطروحة خلال العصف الذهني على قصاصات ورقية قلم تعليم بحيث تكون واضحة لكل المشاركين في العصف، ثم توزع على طاولة، ويتم تجميعها في شكل مجموعات ويوضع لكل مجموعة عنوان يوضح طبيعة العلاقة التي تربط مفردات كل مجموعة.

ت خرائط تدفق العمليات: تتم هذه الطريقة بوضع شكل توضيحي لتدفق خطوات العملية بشكل مرتب إرائياً وزمناً، تستخدم لتسهيل فهم العمليات المعقدة وتوضيح خطواتها، لمعرفة أماكن الخلل فيها. تبدأ هذه الطريقة بتحديد العملية المراد تقييمها، ليحدد الفريق بدايته و نهايتها وكافة الخطوات التي تربط بين البداية والنهاية، وفق طريقة العصف الذهني، ثم يتم ترتيب هذه الخطوات في شكل بياني باستخدام أشكال هندسية تعبيراً عن كل خطوة أو إجراء.

ث - تحليل سوات: يستخدم هذا التحليل لمعرفة الوضع الراهن لمنظمة، أو عملية، أو مشروع تمهيداً لوضع خطة إستراتيجية مناسبة، كما يهدف انطلاقاً من العصف الذهني، لمعرفة القدرات الداخلية للمنظمة بحصر نقاط قوتها وضعفها، والتعرف على بيئتها الخارجية من خلال تحديد الفرص والتهديدات وبذلك تعمل على تقليل نقاط ضعفها، وتطوير نقاط قوتها واستغلالها، بعد ذلك يتم تحليل هذه الأفكار، ويتم اتخاذ القرار الاستراتيجي المناسب، إما استغلال فرصة متاحة أو تجنب خطر محقق.

¹ - عواطف إبراهيم الحداد: المرجع السابق نفسه، ص ص 214-219.

ج - مخطط عظم السمكة (السببية والأثر): ويسمى أيضا مخطط السبب و الأثر، ويعد أحد أكثر أدوات تحسين الجودة استخداما، لمعرفة أسباب المشكلات، وكذلك لترتيب الأفكار بشكل منهجي أثناء العصف الذهني.

تتم هذه الطريقة بكتابة اسم المشكلة في مربع على طرف ورقة، ثم يرسم خط من طرف الورقة الآخر إلى المربع، ومن خلال العصف الذهني تسجل الأفكار على شكل فروع للخط المستقيم ثم يجرى عصف ذهني على كل فرع على حدى، بحيث تشكل كل تلك الأفكار أسبابا للمشكلة المطروحة والتي يجري حلها تدريجيا وفق أهميته ودرجة تأثيرها في المشكلة.

ح -خريطة باريتو: وتسمى أيضا قاعدة (20/80)، حيث تركز هذه الطريقة على مسلمة أن 80% من النتائج عائدة إلى 20% من الأسباب، وبالتالي فالعكس صحيح، بحيث تصبح 20% من النتائج سببها 80% من الأسباب، وتفاديا لهدر الوقت والجهد، تقوم المنظمة بالتركيز على حل 20% من المشكلات الأكثر تأثيرا، للحصول على 80% من النتائج.

تتم هذه الطريقة من خلال العصف الذهني، وإعداد مدرج تكراري يمثل عدد مرات تكرار كل مشكلة، ثم التركيز على حل المشاكل الأكثر تكرارا، و التي تتسبب بشكل كبير في حدوث المشكلة.

خ -مخطط الأنشطة: تهدف هذه الطريقة لتحديد مكامن الخلل في المشروعات، بتحديد خطة النشاط من نقطة بدايتها إلى نهايتها، وذلك وفق طريقة العصف الذهني، لمتابعة مدى التزام المكلفين بتنفيذها بأجال التنفيذ، وذلك بجدولة المشروع وتحديد خطة دقيقة لتنفيذه، وتحديد المهام المتعاقبة و المترامنة وفق خريطة لتدفق العمليات، تتخذ شكل جدول.

4 - أساليب قياس جودة الخدمة:

4 1 - قياس جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون: ويتم من خلا مجموعة من المؤشرات هي¹:

أ -مقياس عدد الشكاوى: يعبر عدد الشكاوى التي تقدم بها زبائن المنظمة في فترة زمنية محددة، عن حجم الخدمات التي لم ترق إلى المستوى المطلوب، أو تلك التي لا تتوافق مع توقعات الزبائن تجاه الخدمة.

ب -مقياس الرضا: يعد هذا المقياس الأكثر استخداما من طرف المنظمات، بحيث يمكنهم من معرفة درجة رضا العملاء عن جودة الخدمات المقدمة، خاصة بعد اقتنائهم لها بما يمكن المنظمة من معرفة نقاط القوة والسعي إلى استغلالها، ونقاط الضعف والعمل على تقليصها.

¹ - عواطف إبراهيم الحداد: المرجع السابق، ص ص 99 - 101.

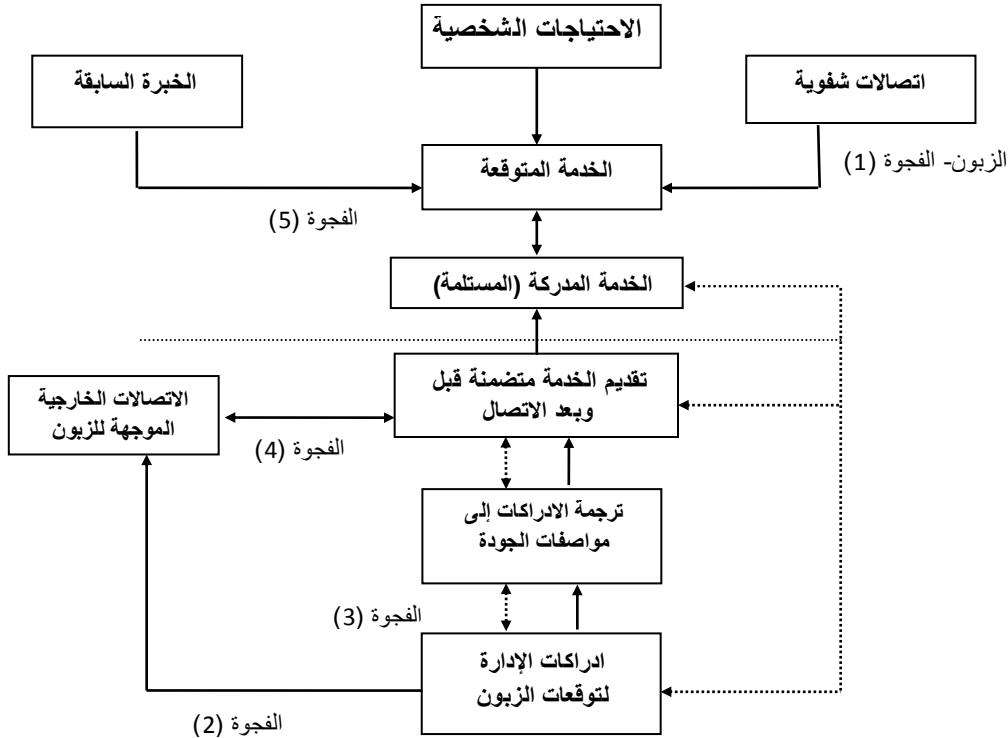
ت مقياس الفجوة: يعتمد هذا المؤشر على مفهومين أساسيين هما توقعات الزبون، وإدراكه عن الخدمة بحيث يعبر عن مستوى الجودة بالعلاقة التالية:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{التوقعات} - \text{الإدراكات}$$

وذلك لقياس خمس فجوات هامة لكل من المنظمة والزبون، وهذه الفجوات هي:

- ✓ الفجوة الأولى: تنجم عن الاختلاف بين ما يرغبه الزبون، وما تعتقد الإدارة أنه رغبة الزبون.
- ✓ الفجوة الثانية: تترتب عن الاختلاف بين ما تعتقد الإدارة أنه رغبة الزبون، وما تقوم الإدارة بتقديمه فعليا.
- ✓ الفجوة الثالثة: تنجم عن عدم التطابق بين المواصفات المحددة للجودة وبين مستوى الأداء الفعلي.
- ✓ الفجوة الرابعة: وتنجم عن الاختلاف بين الأداء الفعلي و مضمون الرسالة الترويجية للخدمة.
- ✓ الفجوة الخامسة: وهي تحصيل حاصل لكل ما تقدم من فجوات وتعبر عن الفرق بين المدركات والتوقعات، والشكل التالي يوضح هذه الفجوات:

الشكل رقم 01: يمثل نموذج فجوات الجودة:



المصدر: قاسم نايف علوان المحياوي: مصدر سبق ذكره، ص 101.

ث - مقياس الأداء الفعلي: لا يختلف هذا المقياس عن سابقه، فيما يتعلق بمعايير و ابعاد الجودة الخمس غير أنه اختزل الجودة في اتجاهات الزبائن من خلال المعادلة التالية:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الأداء الفعلي}$$

ج - مقياس القيمة: يقوم هذا المقياس على أساس العلاقة بين القيمة المحققة من الخدمة المقدمة للزبون وتكلفة الحصول عليها، ومنه فالعلاقة بين المنفعة والسعر هي التي تحدد القيمة، وبالتالي فالجودة هنا تكمن في زيادة القيمة المدركة للخدمات، مما يؤدي الى تناقص كلفة الحصول عليها.

4 2 - قياس الجودة المهنية:

تعتمد هذه الطريقة في قياس الجودة على مدى قدرة المنظمة على تقديم خدماتها، مع استغلال أمثل لمواردها، وهناك أساليب مختلفة للقياس وفق هذا المفهوم هي¹:

أ - قياس الجودة بدلالة المدخلات: بحيث يرى اصحاب هذا التوجه أن جودة الخدمة تقاس بمدى توفر الموارد لتقديمها على أكمل وجه، ومنه فتكلفة الزبون والتي تنعكس بشكل مباشر على التكلفة الكلية ومن هنا تقاس الجودة بدلالة التكلفة.

ب - قياس الجودة بدلالة العمليات: بحيث تقاس الجودة وفق هذا المقياس، بمدى جودة المراحل والعمليات المختلفة لتقديم الخدمة، وبالتالي فجودة الخدمة هنا تركز على جودة العمليات، بدلا من أبعادها الكمية.

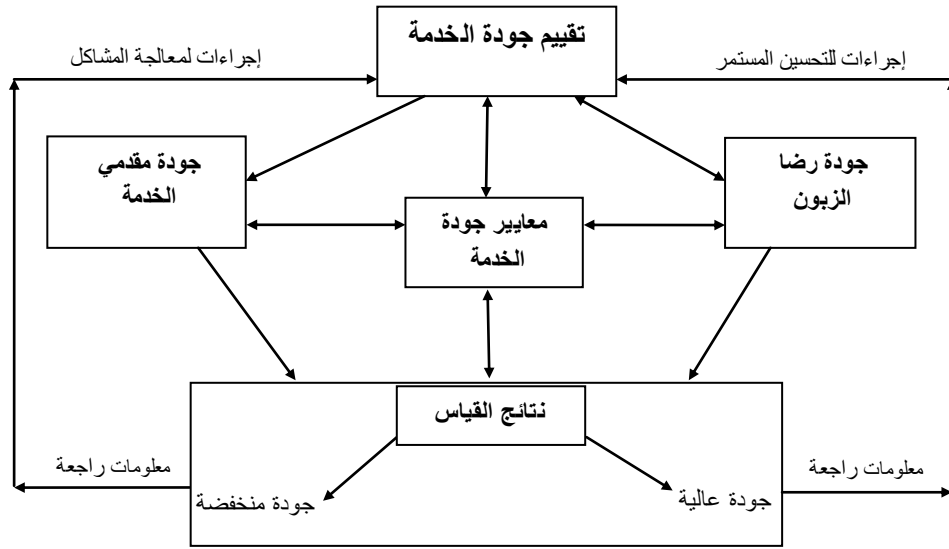
ت - قياس الجودة بدلالة المخرجات: ينظر إلى الجودة وفق هذا المنظور بدلالة النتائج النهائية، ومدى قدرة الخدمة على تحقيق النتائج المرجوة منها والتي يتوقعها الزبون، ويستخدم فيها مجموعة من الأساليب كالمقارنة بين الأهداف والأداء الفعلي، استقصاء رضا الزبائن، استقصاء العاملين في المؤسسة لمعرفة أسباب الفشل.

4 3 - قياس الجودة من المنظور الشامل:

إن المقاييس السابقة تتميز بكونها جزئية وغير جامعة لكافة جوانب الجودة، يعد هذا المقياس جامعا لكل تلك المقاييس السابقة، من أجل الاستفادة من مزايا كل مقياس، وبالتالي فهو يتميز بالشمول، والشكل التالي يوضح ذلك.

¹ - عواطف إبراهيم الحداد: المرجع السابق، ص ص 105-107.

شكل رقم 02: يوضح نموذج تقييم جودة الخدمة من المنظور الشامل.



المصدر: - قاسم نايف علوان المحياوي: مرجع سبق ذكره، ص 108.

5 - أبعاد جودة الخدمة.

هناك عدة آراء بخصوص أبعاد جودة الخدمة، وفيما يلي سوف نحاول تناولها بشيء من التفصيل من خلال التطرق لأهم ما ورد في كتابات صناع الخدمات عن الجودة.

5 1 - أبعاد جودة الخدمة حسب المنظرين الأوائل:

حيث يرى (Swan & Camb)¹ أن للجودة بعدان هما:

- أ - الجودة المادية الملموسة: وهي التي يشعر بها الزبون حال حصوله على الخدمة.
- ب - الجودة التفاعلية: والتي تتجلى من خلال التفاعل بين مقدم الخدمة و المستفيد منها أثناء تقديم الخدمة.

في حين يرى (Gronroos)² أن لجودة الخدمة بعدين هما:

- أ - الجودة الفنية: وهي تعبر عن خصائص الخدمة التي يمكن التعبير عنها بشكل كمي.
- ب - الجودة الوظيفية: وتعبر عن باقي العناصر التي يصعب تقديرها كمياً، مثل مظهر الموظفين، وطريقة تعاملهم مع الزبون.

¹ - قاسم نايف علوان المحياوي: إدارة الجودة في الخدمات - مفاهيم وعمليات وتطبيقات - دار الشروق للنشر و التوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2006، ص 92.

² - المرجع نفسه، ص 93.

وتتجسد أبعاد الجودة حسب (Lehitnen) في ثلاثة أبعاد أساسية هي:¹

- أ - الجودة المادية: ترتبط ببيئة تقديم الخدمة.
 - ب - جودة المنظمة: ترتبط بصورة المنظمة وصورتها الذهنية.
 - ت - الجودة التفاعلية: وهي ناتج عمليات الخدمة.
- من جهة أخرى يرى (Richardson & Robinson) أن للجودة ثلاثة أبعاد، وهي:²

- أ - الجودة الفنية: ويعبر عنها بالسؤال، ما الذي يتم تقديمه؟
 - ب - الجودة الوظيفية: يعبر عنها بالسؤال، كيف تتم عمليات تقديم الخدمة؟
 - ت - الصورة الذهنية: وتعكس انطباع الزبائن حول المنظمة.
- 5 2 أبعاد جودة الخدمة حسب الدراسات الحديثة:

غير أن الدراسات الأخيرة فيما يتعلق بالجودة، قد قسمت أبعاد الجودة إلى عشرة أبعاد حسب مكونات الخدمة وهي:³

- أ - الاعتمادية: وتعني قدرة الهيئـة الإقليمية على أداء الخدمة بشكل دقيق، بحيث يعتمد عليها في تقديمها للزبون أو المواطن بالشكل المناسب.
- ب - الاستجابة: ويقصد بها مدى قدرة الهيئـة الإقليمية على تلبية الاحتياجات الجديدة والطارئة لزيائنها من خلال مرونة الإجراءات ووسائل تقديم الخدمة.
- ت - الجدارة: وتتجلى في المهارات والكفاءات التي يتمتع بها العاملون في الهيئـة الإقليمية، و القدرات التحليلية والاستنتاجية، التي تمكنهم من أداء مهامهم على أكمل وجه.
- ث - الوصول للخدمة: ويقصد به، كل ما من شأنه أن يسهل عملية الوصول للخدمة، من موقع الهيئـة الإقليمية، مواقيت العمل، وسائل الاتصال، أوقات الاستقبال، توفر العديد من نقاط تقديم الخدمة ومدى قربها من الزبائن -المواطنين-.
- ج - المصداقية: وتعني مدى التزام القائمين على الهيئـة الإقليمية، بالمواعيد و الوعود المقدمة لزيائنها -المواطنين-، والعمل على تحسين خدماتها لتحقيق قدر من الثقة المتبادلة.
- ح - الأمان: وتعني العمل لضمان أمن الزبون أثناء تعامله مع المؤسسة، من حيث ذاته و ممتلكاته وتسيير ملفاته، وخلو هذا التعامل من الشك والريبة والمخاطرة.

¹ - المرجع نفسه، ص94.

² - المرجع نفسه، ص95.

³ - المرجع السابق نفسه، ص95.

خ -الاتصالية: ويقصد بها مدى توفر قنوات الاتصال بين الهيئـة الإقليمية و الزبائن - المواطنين - والقدرة على تزويدهم بالمعلومات الكافية حول الخدمة، كما تمكن من نقل انشغالاتهم، واقتراحاتهم وشكاواهم، إلى الإدارة لإجراء التعديلات اللازمة، وإبلاغ المواطنين، ومختلف المتعاملين، عن أي تغيير أو تحسين في الخدمة.

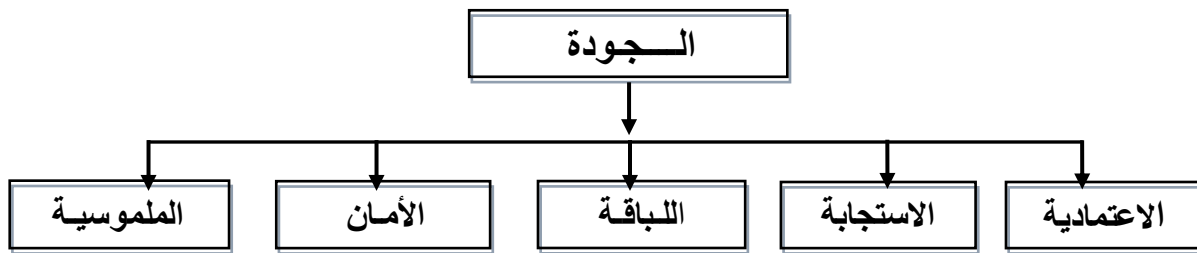
د -درجة فهم مقدم الخدمة للمستفيد منها: ويعكس هذا البعد مدى قدرة مقدم الخدمة على فهم الزبون والتعرف على حاجاته، و موائمة الخدمة وفقا لذلك، وكذلك مدى الاهتمام الشخصي بالزبون، خاصة وأن هذه الهيئات أنشئت أساسا لخدمة المواطنين، وتماشيا مع خصوصياتهم، التي تختلف من إقليم لآخر.

ذ -الأشياء الملموسة: نظرا لعدم ملموسية الخدمة، ولأن الزبون يربط تقييمه لمدى جودتها بالأشياء الملموسة التي تدل عليها، من معدات، وأجهزة، وأفراد...، فإنه يتعين على الهيئـة الإقليمية تقديم دلائل مادية تتم عن قدرتها على تقديم خدمات ذات جودة.

ر -اللباقة: بحيث يجب على مقدم الخدمة الاتصاف باللباقة، والأدب، وأن يتعامل مع الزبون باحترام وود، بما يخلق رابط صداقة بين مقدم الخدمة والمواطن، حيث أن انطباع المواطن عن هذه الهيئات يعكس انطباعهم عن الإدارة العليا -الحكومة- ومستوى أدائها.

إن هذه الأبعاد قد تم اختصارها إلى خمسة أبعاد فقط، وهي: الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، اللباقة والدليل المادي. حيث يرى (Kotler) أن ترتيب هذه الأبعاد حسب أهميتها للزبون يكون على النحو الآتي:¹ الاعتمادية: بنسبة 32%، الاستجابة: بنسبة 22%، الأمان: بنسبة 19%، اللباقة: بنسبة 16%، الدليل المادي: بنسبة 11%.

الشكل رقم 03: يمثل الأبعاد الخمسة للجودة.



المصدر: قاسم نايف علوان المحياوي: مرجع سبق ذكره، ص 95.

¹ - قاسم نايف علوان المحياوي: المرجع السابق، ص 94.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة.

هناك عدة دراسات وبحوث ناقشت إشكالية الجودة في الخدمة العمومية بشكل عام، والجماعات المحلية بشكل خاص، وفي هذا المبحث سوف نتطرق لبعضها، حيث خصصنا المطلب الأول للدراسات المرتبطة بمفهوم الخدمة العمومية، وكذا الجماعات المحلية، وأما المطلب الثاني فقد تطرقنا فيه لبعض الدراسات ذات العلاقة بمفاهيم مرتبطة بالجودة، أما المطلب الثالث فقد أفرد لبعض الدراسات التي تناولت العلاقة بين الجودة والخدمة العمومية بشكل عام، وجودة الخدمة العمومية لدى الجماعات المحلية بشكل خاص، وهذا في محاولة لتسليط الضوء على أهم مفاهيم و متغيرات هذه الدراسة.

المطلب الأول: دراسات متعلقة بالخدمة العمومية والجماعات المحلية.

1 - دراسة للعربي حجام، بعنوان " دور نظام المعلومات في ترقية الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية، آليات القضاء على المعوقات البيروقراطية -دراسة ميدانية ببلديات ولاية الطارف- " وهي أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، 2017-2018.

حيث أجاب الباحث من خلال هذه الدراسة عن إشكالية تمثلت في الكشف عن دور نظام المعلومات في ترقية الخدمة العمومية بالإدارة الإقليمية الجزائرية، وذلك من وجهة نظر موظفيها، من حيث السرعة والفعالية، والكفاءة، وتطوير الأداء، وهل نظم المعلومات تعد آلية من آليات القضاء على المعوقات البيروقراطية، حيث انطلق الباحث من مجموعة من الفرضيات أهمها أن فعالية نظام المعلومات لها علاقة بترقية الخدمة العمومية، وأن فعالية هذا النظام مرتبطة بكفاءة موظفي الإدارة الإقليمية، وتعد المزوجة بين نظم المعلومات وكفاءة الموظفين عاملا مهما للقضاء على المعوقات البيروقراطية، في الجماعات المحلية. وقد خلصت الدراسة إلى أن نقص تدريب المورد البشري، خاصة فيما يتعلق بتكنولوجيا ونظم المعلومات، يعد أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق نظام المعلومات في هذه البلديات.

2 - نجد كذلك ورقة بحثية باسم كريمة لعربي، بعنوان "تحسين أداء الخدمة العمومية في الجزائر وفق مقاربة التسيير العمومي الحديث"، مجلة آفاق علمية، المجلد 11، العدد 03، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة تيزي وزو، 2019.

حاولت الباحثة من خلال هذا البحث الإجابة عن مجموعة من التساؤلات أهمها: ما واقع الخدمة العمومية في الجزائر؟ وما هي الآليات المعتمدة لتحسينها؟ حيث انطلقت من فرضية أن الخدمة العمومية تعد

محددا جوهريا لتحقيق الرضا المجتمعي، وأنه كلما اعتمدت الحكومة على لامركزية التسيير قدمت خدمات أفضل.

وقد خلصت الدراسة إلى ضرورة تحسين الخدمة العمومية من خلال تبني ثقافة إدارية حديثة مبنية على أساس مقارنة الجودة، من خلال مجموعة من الآليات كاللامركزية، وتحسين ظروف استقبال المواطنين وتبني طرق ووسائل عمل حديثة، إضافة إلى تفعيل مدخل الرقابة الداخلية والمحاسبة لترشيد الإنفاق العام.

3 - نجد كذلك مقال باسم مريزق عدمان، بعنوان "مشكلات الخدمة العمومية"، مقال منشور على الموقع الإلكتروني www.joussourdz.com، تاريخ الدخول إلى الموقع: 2020/03/03، الساعة: 00:55. تطرق فيه الكاتب إلى أهم المشكلات التي يعاني منها القطاع العام، والتي تحول دون إمكانية تحسين الخدمة العمومية، وقد خلص الكاتب إلى ضرورة التوجه بالعمل -المواطن-، أثناء تقديم الخدمة العمومية والسعي لتقديم خدمات أفضل لإرضاء المواطنين، بالتخلي عن العمليات الممركزة البطيئة، واستبدالها بخدمات مبسطة وسريعة، بابتكار برامج تكوينية ممنهجة للعاملين، واستخدام الأساليب الرقمية وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، سعيا لاختصار الوقت، وخفض التكاليف، تحسين الجودة، والتحسين المستمر، بغية الوصول إلى مصاف الدول المتقدمة.

المطلب الثاني: دراسات متعلقة بمفهوم الجودة وتاريخها.

1 - ورقة بحثية باسم رمضان أحمد أبو قديدة، بعنوان "مراحل تطور الجودة خلال القرن العشرين وبداية القرن الحالي"، كلية الهندسة، جامعة مصراته، ليبيا، وهي دراسة وصفية تطرق فيها الباحث إلى الجذور التاريخية لمفهوم الجودة، وعلاقتها بالسعر، والزبون.

خلصت الدراسة إلى أن تاريخ الجودة يمتد إلى ما بعد الحرب العالمية الثانية، بالضبط في اليابان، والتي حرفت تطورا كبيرا في المجال الصناعي والاقتصادي، بفضل مفكريها الذين تبنا فلسفة الجودة، وجسدها على أرض الواقع، ثم تلتها أمريكا وبعض الدول الأوروبية، وقد مر هذا المفهوم بعدة مراحل إلى أن وصل إلى ما هو عليه الآن وهي: مرحلة فحص الجودة، مرحلة مراقبة الجودة، مرحلة تأكيد الجودة، ثم مرحلة الجودة الشاملة، حيث أن هذه المراحل لا تلغي بعضها، وإنما هي مكملة لبعضها البعض.

كما توصلت الدراسة إلى أن السعر يعد من أهم محددات الجودة، وعلى أساسه يقيم المستهلكون مستوى جود المنتج السلعي أو الخدمي.

2 -دراسة أخرى باسم بوعبد الله صالح، تحت عنوان " نماذج وطرق قياس جودة الخدمة -دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر -"، وهي رسالة دكتوراه علوم، في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف1، الجزائر، 2013-2014.

ناقشت الدراسة إشكالية كيفية قياس الجودة عمليا، وكيف يمكن استخدام هذه النتائج في عمليات التحسين؟ وذلك انطلاقا من مجموعة من الفرضيات أهمها: أن الأبعاد الخمسة (RATER)، تتمتع بالانسجام الداخلي بعد تعديلها، لقياس جودة الخدمة في الجزائر في القطاعات المستهدفة (الخدمة البريدية، الفندقية، المكتبات الجامعية، وخدمة الحالة المدنية).

وقد خلصت الدراسة إلى أن هذه الأبعاد صالحة بعد التعديل، لتقييم الجودة في السياق الجزائري استنادا إلى العديد من الدراسات التي أثبتت صدق وثبات هذه الأبعاد، كما توصل من خلالها الباحث إلى مجموعة من الخطوات المهمة لعملية تحسين الجودة هي:

- استكشاف محددات الجودة المدركة في السياق الجزائري.
- توجيه الجهود نحو الأولويات الصحيحة.
- تقدير أثر فرصة التحسين المقترحة على الجودة.

المطلب الثالث: دراسات متعلقة بجودة الخدمة العمومية.

1 -دراسة لعثماني فؤاد، بعنوان "دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية -دراسة عينة من مصالح الاستعجال بالقطاع العمومي الاستشفائي في ولاية الجزائر -" وهي مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص محاسبة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس.

عالج البحث إشكالية تعلقت بكيفية إسهام نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية ومحاولة إسقاط ذلك على حالة الجزائر، انطلاقا من فرضية أن نظام الرقابة الداخلية يساهم بشكل فعال في تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال مكوناته المختلفة، ونفس الشيء بالنسبة لحالة الجزائر.

وقد خلصت الدراسة إلى صدق الفرضية، حيث أنه لنظام الرقابة الداخلية تأثير كبير على جودة الخدمة في المؤسسات المدروسة.

2 ورقة بحثية باسم **ضريفي نادية**، بعنوان "جودة الخدمة العمومية"، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية و السياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016.

حيث ناقشت في هذه الورقة إشكالية تتمثل في مدى تطبيق مقارنة الجودة في الخدمات العمومية وكيف تبنتها المنظومة القانونية الجزائرية، انطلاقا من فرضية تقضي بكون الجودة مقارنة جديدة في الخدمة العمومية، ولها دور في إعادة الثقة بين الإدارة والمواطن، بالتالي ضرورة التبني التدريجي لمفهوم الجودة، في ظل الإشكالات التي تواجهها هذه المقارنة في المرفق العمومي.

وقد خلصت الدراسة إلى ثلاث نقاط أساسية من خلالها يتم تحسين جودة الخدمة العمومية وهي سماع الموظفين العاملين في الشبائيك، وحسن اختيارهم، وتحفيزهم، واستعمال معيار الجودة لتقييم الأعوان المقدمين للخدمة، وتحسين مناخ العمل، خاصة للعاملين مباشرة مع المواطن.

3 - نجد دراسة **خوخاوي عائشة**، بعنوان "إمكانية تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة لتحسين أداء الجماعات المحلية"، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية، تخصص إدارة الجماعات المحلية، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر3، جوان 2014.

حيث عالجت الباحثة من خلال هذه المذكرة إشكالية مرتبطة بمدى إسهام تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة في دفع وتحسين أداء الإدارة المحلية الجزائرية، حيث قامت بدراسة ميدانية على مستوى بلدية سيدي محمد بالجزائر العاصمة، انطلاقا من فرضية أن جودة الخدمات تتحقق من خلال تطبيق أساليب إدارية حديثة، مع الاهتمام بالعنصر البشري، من حيث التكوين، كما أن الثقافة التنظيمية ودعم الإدارة العليا للبلدية فلسفة الجودة، كفيل بتحسين أدائها.

وقد خلصت الدراسة إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجماعات المحلية من خلال غرس ثقافة تنظيمية منفتحة على البيئة الخارجية وتكوين المستخدمين وإشراكهم في اتخاذ القرارات والاستماع لمقترحاتهم وآرائهم، كفيل بتحسين مستوى جودة الخدمات على مستوى هذه الهيئة.

4 كما نجد دراسة **لداني لكبير نصيرة**، بعنوان "متطلبات تحقيق الجودة الشاملة، ومحيط المؤسسات الصناعية الجزائرية"، وهي رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيلالي اليابس، سيدي لعباس، 2015.

حيث عالجت الدراسة إشكالية كيفية تطبيق متطلبات تحقيق الجودة الشاملة، وفقا لواقع وتطورات محيط المؤسسة الصناعية الجزائرية، انطلاقا من مجموعة من الفرضيات المتمثلة في كون الجودة الشاملة لا تتحقق إلا باعتبارها جزءا لا يتجزأ من إستراتيجية المؤسسة، إضافة إلى التكوين المستمر للمستخدمين واستمرارية التحسين في تطبيقها للجودة الشاملة.

وقد قامت الباحثة بدراسة على مستوى 23 مؤسسة حاصلة على شهادة ISO 9001 إصدار 2008 وخلصت الدراسة إلى ضرورة تطبيق أبعاد الجودة الشاملة وآلياتها لتخفيض أعباء اللاجودة، كما أكدت على ضرورة تطبيق المناهج العلمية التي وضعها المتخصصون في الجودة على غرار (GROSBI Philip) و (JORAN Joseph) و (DEMING Edwards.w) وغيرهم من رواد الجودة.

• ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

إن معظم الدراسات السابقة التي أتاحت لنا الفرصة للاطلاع عليها، تناولت الخدمة العمومية من جانبها القانوني، أو الاقتصادي، أو الإداري، كما أنها ركزت على دراسة أثر متغير ما (تكنولوجيا المعلومات، أبعاد الجودة الشاملة...) على جودة الخدمة العمومية، مع الاهتمام بالمؤسسات العمومية ذات الطابع الاقتصادي والتجاري، كما لاحظنا إجحافا فيما يتعلق بالدراسات المرتبطة بالمؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري، رغم الأهمية التي تكتسبها هذه الأخيرة، في تحقيق التنمية بمختلف مستوياتها الاقتصادية، الاجتماعية، والسياسية...

في هذه الدراسة، حاول الباحثان تقييم جودة الخدمة العمومية في الجماعات المحلية بولاية جيجل من وجهة نظر تسويقية محضة، من خلال تقييم مدى التزام هذه الهيئات بأبعاد الجودة الخمسة، وذلك من وجهة نظر الزبون -المواطن-.

خلاصة الفصل:

تعرف الخدمات على أنها نتاج تفاعل بين مقدم الخدمة و المستفيد منها، بحيث يهدف هذا التفاعل لتلبية حاجات ورغبات المستهلكين، خدمة لأهداف المنظمة مقدمة الخدمة. وتندرج الخدمة العمومية ضمن هذا السياق، غير أنها ترتبط بهيئة حكومية وتقدم خدماتها لعامة المواطنين، وهي بذلك تتميز إضافة للخصائص العامة للخدمات، بخصائص أخرى ناجمة عن طابعها العمومي.

كما أن الهيئات المقدمة للخدمات العمومية متعددة ومختلفة من حيث نشاطاتها وطابعها، فمنها المؤسسات العمومية الاقتصادية، والتجارية، والإدارية، تعد الجماعات المحلية إحدى هذه الهيئات، حيث أنها تكتسي أهمية كبرى في الدولة، كونها تسهر على تقديم خدمات متعددة للمواطنين على مستوى اختصاصها الإقليمي، وتتميز خدماتها بكثرتها وتنوعها، حيث تمس مختلف جوانب حياة المواطنين الاجتماعية والاقتصادية، والثقافية، والأمنية، والصحية... الخ، هذا ما يفرض عليها كسب رهان صعب يتمثل في تقديم خدمات ذات جودة، ترقى لمستوى تطلعات المواطنين، لاسترجاع ثقتهم في الإدارة العمومية، وهذا يعد تحديا صعبا، خاصة في ظل شح الموارد المتاحة.

للجودة مفاهيم مختلفة، تختلف باختلاف الزاوية التي ينظر منها إلى هذا المفهوم، فهي تعرف من وجهة نظر الزبون على أنها الفرق بين التوقعات و الإدراكات، في حين تعرف من وجهة نظر المستخدم على أنها تلك المنفعة التي يحققها المنتج للمستفيد، والتي تعبر عن مدى قدرته على أداء وظائفه على أكمل وجه أما من وجهة نظر الإنتاج، فهي تعبر عن الفرق بين ما هو مرجو وما هو محقق.

وقد رأينا أن هناك عدة أساليب لقياس الجودة، تميزت بالجزئية، من حيث تركيزها على جانب واحد في قياسها للجودة، ماعدا المنظور الشامل للجودة، الذي ركز على كافة عناصر الخدمة ومراحلها في قياس الجودة.

وللجودة عدة أبعاد لخصها (Kotler) في خمسة أبعاد هي: الاعتمادية، و الاستجابة، واللباقة والأمان والملموسية.

وحيث أن الجودة أضحت مطلبا أساسيا في كل القطاعات، فان الجماعات المحلية، أصبحت تطمح لتحقيق مستويات مقبولة من الجودة في الخدمات التي تقدمها، ويتم تقييم مدى جودة الخدمات على أساس هذه الأبعاد، وعليه فانه بات لزاما عليها تطبيق أبعاد الجودة التي لم تعد حكرًا على القطاع الاقتصادي والتجاري فقط.

الفصل الثاني:

دراسة ميدانية، لتقييم جودة الخدمة العمومية على مستوى ولاية جيجل، من وجهة نظر الزبون.

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

تمهيد:

بعد استيفائنا للجوانب النظرية المرتبطة بطبيعة موضوع بحثنا، فيما يتعلق بالخدمة العمومية والجماعات المحلية، والجودة، وبعد التطرق لأهم الجوانب النظرية لهذه المفاهيم، فإنه من الضروري تدعيم دراستنا بدراسة ميدانية، نجسد من خلالها الجانب النظري على أرض الواقع.

لذلك، ومحاولة منا لتقييم جودة الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية بولاية جيجل من وجهة نظر الزبون -المواطن-، قمنا بدراسة ميدانية على مستوى مقر ولاية جيجل، باعتبارها نموذجا للجماعات المحلية.

وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على بيانات تم جمعها من الميدان بواسطة استمارة استبيان، أعدت خصيصا لهذا الغرض، حيث تم توزيعها على مجموعة من المواطنين سبق لهم التعامل مع مصالح الولاية. وقد تمت عملية التبويب، والمعالجة، والتحليل، للبيانات المتحصل عليها، باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإنسانية (SPSS -V19)، من أجل الاستفادة من مختلف الأدوات الإحصائية، الوصفية والاستنتاجية، التي يوفرها هذا البرنامج.

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة.

يتضمن هذا المبحث ثلاثة مطالب، خصص أولها لتقديم مجتمع و مكان الدراسة الميدانية، أما المطلب الثاني فقد تضمن تعريفا لأدوات الدراسة، وعرض أساليب المعالجة الإحصائية، في حين خصص المطلب الثالث، لاختبار أداة الدراسة.

المطلب الأول: تقديم مجتمع، ومكان الدراسة الميدانية.

1 - موقع وجغرافية ولاية جيجل:

تقع ولاية جيجل في الشمال الشرقي للبلاد وتغطي مساحة قدرها 2.396,63 كلم² يحدها من الشمال البحر الأبيض المتوسط ، من الشرق ولاية سكيكدة ، من الغرب ولاية بجاية ، ومن الجنوب ولايات ميلة وسطيف، يقع مقرها شمال مدينة جيجل ، يحدها شرقا مقر إذاعة جيجل الجهوية وصندوق الضمان الاجتماعي، و يحدها غربا القطاع العسكري ، وشمالا مقر مفتشية العمل، و جنوبا مستشفى محمد الصديق بن يحي .

تتميز ولاية جيجل بطابعها السياحي نظرا لموقعها وطول شريطها الساحلي الذي يبلغ 120 كلم يشتهر بكورنيش يمتد على مسافة أكثر من 40 كلم به مغارات كلسية، يطلق عليها إسم "الكهوف العجيبة". كما تتوفر الولاية على منشآت قاعدية ذات أهمية مثل ميناء جن جن التجاري وموانئ الصيد، خط السكة الحديدية والمطار، محطة توليد الطاقة الكهربائية والمنطقة الصناعية "بلارة" بالميلية. كل هذه المنشآت من شأنها أن تشكل مصدرا واعدة لتنميتها الاقتصادية والاجتماعية، وإدماجها في مسار تنمية الاقتصاد الوطني.

تعتبر الفلاحة النشاط الاقتصادي الرئيسي لسكان الولاية على الرغم من قلة المساحة الزراعية إلا أنها ذات مردود زراعي هام (سطح الولاية جبلي بنسبة 82 %). كما يعتمد السكان على إستغلال الإمكانيات الطبيعية للولاية في مختلف الصناعات رغم قلتها ، مثل تحويل ومعالجة الفلين معالجة الجلود صناعة الزجاج، مواد البناء، الصناعة الفلاحية الغذائية بالإضافة إلى الصناعات التقليدية أهمها: الصناعة الجلدية، صناعة الأواني الخشبية، صناعة الفخار والمزهريات... إلخ. ونظرا للقدرات الطبيعية للولاية في ميدان السياحة فإنها تشكل مصدرا واعدة للتنمية الاقتصادية، خاصة بما تملكه من واجهة بحرية على طول 120 كلم، بها مواقع شاطئية ، بالإضافة إلى المواقع الأثرية ، المعالم التاريخية، والمواقع الجيولوجية مثل

الكهوف العجيبة الواقعة بين بلديتي زيامة منصورية والعوانة، التي كونت فيها الصواعد والنوازل تحف ونقوش طبيعية رائعة¹.

2 -نبذة تاريخية عن ولاية جيجل:

ظلت مدينة جيجل عبر العصور مطمعا للمحتلين إلى غاية تحالف سكانها مع البحارين التركيين الأخوين "ابا عروج" و"خير الدين"، حيث أثمر هذا التحالف عن طرد "الجنوبيين" من مدينة جيجل وبعض المدن المجاورة لها كجاية. وبتكاتف الجهود تم انجاز أسطول بحري قوي مكنهم من تحرير الجزائر العاصمة، وفرض الهيمنة على كافة أنحاء البحر الأبيض المتوسط، حيث أسهم سكان جيجل في صناعة أمجاد الجزائر البحرية، اثر احتكاكهم بالأتراك واكتسابهم لمختلف الخبرات والحرف المتوارثة إلى غاية يومنا هذا، مثل صناعة السفن، والطبخ، وصناعة الخبز ومختلف الحلويات...الخ².

بعد انهيار الأسطول البحري الجزائري اثر معركة "نافارين" سنة 1827م باليونان، تمكن الجيش الفرنسي من احتلال الجزائر سنة 1830م، وعانت مدينة جيجل كباقي ولايات الوطن من ويلات الاستعمار وقام سكانها بالعديد من ثورات المقاومة الشعبية التي باءت بالفشل، حيث تعرضت القبائل المحاربة للإبادة والطرده إلى الجبال المجاورة، ما يفسر أن غالبية سكان الولاية كانوا يسكنون الجبال الوعرة في فترة ما بعد الاستقلال، حيث كانوا يحتمون في المناطق الوعرة التي استعصى على الاستعمار الفرنسي الوصول إليها.

وبعد أن تحصلت الجزائر على استقلالها سنة 1962م، تأسست ولاية جيجل بوصفها الولاية رقم 18 بموجب الأمر رقم: 74/07 المؤرخ في 11 جويلية 1974 المتعلق بتشكيل المجالس الشعبية والولايات ، ثم قسمت إلى 11 دائرة و28 بلدية، بموجب القانون 84/09 المؤرخ في: 04 فيفري 1984.

3 -أهم الهياكل القاعدية لولاية جيجل:

تشهد ولاية جيجل نهضة تنموية شاملة بعد خروجها من العشرية السوداء ، تبرز أساسا في المرافق التالية³:

- ✓ ميناء "جن جن" الذي تتولى تسييره شركة موانئ دبي ويعتبر أكبر ميناء في الجزائر والمنطقة المغاربية والذي يعتبر ميناء أفريقيا جنوب الصحراء بعد ربطه بالطريق العابر للصحراء.
- ✓ موانئ الصيد البحري المختلفة في كل من جيجل وزيامة والعوانة.

¹ - الموقع الإلكتروني: www.dc.wijjel.dz/index.php/wilaya ، تاريخ الدخول: 2020/05/19 ، الساعة 14:30د.

² - الموقع الإلكتروني: ar.wikipedia.org ، تاريخ الدخول: 2020/05/20 على الساعة 22:42د.

³ - المرجع نفسه.

✓ ميناء النزهة بالعوانة.

✓ الطريق الوطني المزدوج رقم 43 بين العوانة والميلية على مسافة أكثر من 80 كم.

✓ مشروع الطريق المزدوج العملاق الرابط بين ميناء "جن جن" و"الطريق السيار شرق غرب" على مسافة

100 كم، وهو ذو جدوى اقتصادية عالية بالإضافة إلى الفائدة الاجتماعية التي من المأمول أن تجنى

منه، سيما وأنه يعبر بلدية جميلة ويخترقها إلى غاية بلدية بني عزيز بسطيف ، إلى العلمة وهذا الطريق

يعتبر بمثابة شريان للولاية برمتها.

✓ مشروع الطريق الوطني رقم 77 والمزمع إعادة تأهيله واختيار مسار جديد له، يضمن المرور بدائرة جميلة

مما يساهم في فك العزلة عنها.

✓ إعادة تأهيل مطار جيجل " فرحات عباس" ليصبح مطارا أساسيا بالمنطقة.

✓ المنطقة الحرة "بلارة" بالميلية، التي تعد مهدا لمشاريع ضخمة.

✓ محطة توليد الطاقة الكهربائية.

✓ خطوط السكك الحديدية.

✓ سد كسير العملاق غرب مدينة جيجل.

✓ سد العقورم ببلديج قاوس .

✓ سد ايراقن بلدية ايراقن سويس.

✓ حديقة التسلية بمنطقة برج بليدة والتي تعتبر أجمل وأعظم حديقة في الشرق الجزائري.

هذا وتشهد ولاية جيجل نهضة في كافة الميادين، إذ أولت السلطات العليا أهمية كبرى لتأهيل ولاية

جيجل ونقلها إلى مراتب متقدمة من التنمية، وتحرص السلطات المحلية بقيادة السيد والي الولاية على التقدم

في كافة المشاريع ويحرص الوالي شخصيا على متابعة انجاز المشاريع والتأكد من تسليمها في الآجال

القانونية وبالجودة المطلوبة.

4 -التقسيم الإداري لولاية جيجل.

تنقسم ولاية جيجل إداريا إلى إحدى عشرة دائرة وثمانية وعشرون بلدية، حيث تم تجسيد هذا التقسيم

تطبيقا لمحتوى القانون رقم: 84/09 المؤرخ في: 04 فيفري 1984، والجدول التالي يوضح هذا التقسيم:

الجدول رقم 02 : يوضح التقسيم الإداري لولاية جيجل:

الرقم	الدائرة	تعيين البلديات	عدد البلديات
01	دائرة السطارة	السطارة ، غـبالة	02
02	دائرة الشقفة	الشقفة ، برج الطهر ، القنار نشفي ، سيدي عبد العزيز .	04
03	دائرة الطاهير	الطاهير ، الأمير عبد القادر ، اولاد عسكر ، الشحنة وجانة	05
04	دائرة العنصر	العنصر ، الجمعة بني حبيبي ، خيري واد عجول ، بوراوي بلهادف	04
05	دائرة العوانة	العوانة ، سلمى بن زيادة	02
06	دائرة الميلية	الميلية، اولاد يحي خدروش.	02
07	دائرة تاكسنة	تاكسنة ، قاوس	02
08	دائرة جيجل	جيجل	01
09	دائرة جيملة	جيملة ، بن ياجيس	02
10	دائرة زيامة منصورية	زيامة منصورية ، إيراغن سويسي	02
11	دائرة سيدي معروف	سيدي معروف ، اولاد رابح	02
28	العدد الإجمالي للبلديات		28

المصدر: الموقع الالكتروني: ar.wikipedia.org

5 - هيئات الولاية وهيكلها التنظيمي.

5-1- هيئات الولاية : تتمثل هيئات الولاية في :

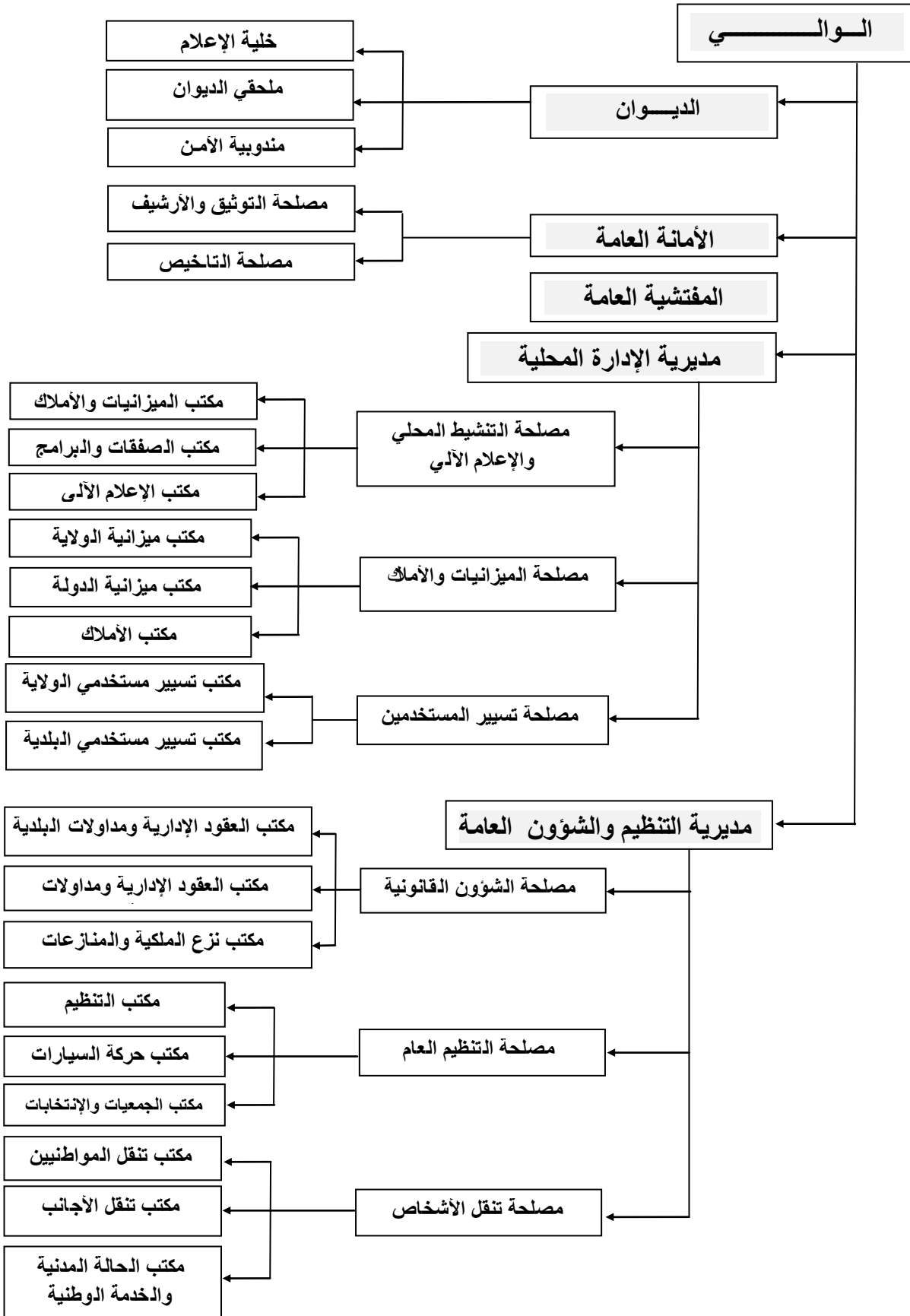
أ- المجلس الشعبي الولائي : هو هيئة منتخبة من طرف السكان عن طريق الإقتراع العام ويمثل جهاز المداولة في الولاية ، تأسس بولاية جيجل سنة 1974.

ب- الوالي : هو الهيئة الثانية بعد المجلس الشعبي الولائي ، يتولى تنفيذ القرارات.

5-2- الهيكل التنظيمي العام للولاية :

الهيكل التنظيمي هو عبارة عن مخطط عام يوضح مختلف أجزاء المؤسسة من مصالح ومديريات وهو يعطي فكرة عامة على نشاط وشكل المؤسسة، وفيما يلي شكل توضيحي للهيكل التنظيمي لولاية جيجل:

الشكل رقم 04 : الهيكل التنظيمي لولاية جيجل.



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على وثائق داخلية للولاية

5-3 - شرح الهيكل التنظيمي للولاية :

بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 215/94 المؤرخ في 1994/07/23 تشتمل الإدارة العامة للولاية على الهيئات التالية:

أ- **الديوان:** يقع مباشرة تحت سلطة الوالي، يترأسه رئيس يسمى " رئيس الديوان".

من المهام التي يقوم بها إقامة علاقات مع أجهزة الصحافة والإعلام وكذا العلاقات الخارجية والتشريعات.

ب- **المفتشية العامة:** تعمل تحت سلطة الوالي، وتتولى التدخل في الأجهزة والهيكل والمؤسسات الموضوعية تحت وصاية وزير الداخلية والجماعات المحلية .

ت- **الأمانة العامة:** يشرف عليها كاتب عام تحت سلطة الوالي وتشمل على مصلحتين هما:

- مصلحة التلخيص .
- مصلحة التوثيق والأرشيف.

من بين أهم مهام الأمانة العامة:

- ✓ السهر على حسن سير العمل الإداري ، واستمراريته، ومتابعة مداورات المجلس الشعبي الولائي، ومدى تنفيذها وكذا لجنة الصفقات .
- ✓ الحفاظ على الأمن في الولاية .
- ✓ السهر على استمرار عمل الأجهزة والمؤسسات الموضوعية تحت تصرف الولاية.

وبموجب المرسوم التنفيذي رقم: 265/95 المؤرخ في : 1995/09/06 ، فإن الولاية تشمل على مديريتين تنفيذيتين هما :

ج- **مديرية الإدارة المحلية:** هي هيئة إدارية، حددت قواعد تنظيمها وفقا للمرسوم التنفيذي رقم: 217/94 المؤرخ في: 1994/07/23، من بين المهام التي تقوم بها:

- ✓ إعداد ميزانية التسيير والتجهيز في الولاية.
- ✓ دراسة الميزانيات والحسابات الإدارية للبلديات.

ومن أجل القيام بهذه المهام السالفة الذكر على أحسن وجه، قسمت المديرية إلى مصالح هي:

- **مصلحة الميزانيات والأموال:** تضم هذه المصلحة ثلاث مكاتب وهي: مكتب ميزانية الولاية والأموال مكتب ميزانيات الدولة، ومكتب الصفقات والبرامج، وتكمن مهام هذه المكاتب في:
 - ✓ تحضير الميزانية من طرف إدارة الولاية حسب الاحتياجات السنوية وإرسالها إلى وزارة الداخلية.
 - ✓ إعداد وتنفيذ الميزانية والحسابات للولاية ومؤسساتها العمومية بالتنسيق مع المصالح المعنية.
 - ✓ متابعة وضعية حظيرة السيارات .
 - ✓ متابعة عملية ضبط سجلات الجرد لجميع العتاد والمعدات العقارية على مستوى الولاية والدوائر.
 - ✓ التكفل بجميع أملاك الولاية وتأجيرها لمختلف المصالح الخارجية للولاية ومتابعة عملية تحصيل حقوق الإيجار لهذه الممتلكات.

✓ متابعة تنفيذ المشاريع من خلال إبرام الصفقات عن طريق إعلان المناقصات والاستشارات.

- **مصلحة التشغيل المحلي:** وتضم مكتب الميزانيات وأموال البلديات، ومن مهام المصلحة:
 - ✓ متابعة ومراقبة المداولات والميزانيات والحسابات البلدية والمصادقة عليها.
 - ✓ متابعة ومراقبة المشاريع التنموية التي تجز من طرف البلديات.

- **مصلحة تسيير المستخدمين:** وتشتمل على المكاتب التالية: مكتب تسيير مستخدمي الولاية ومكتب تسيير مستخدمي البلديات، ومن مهامها:
 - ✓ إعداد جميع الوثائق التي تخص الموظفين سواء كان قرار توظيف ، عطل سنوية ، طلبات الإحالة على الإستيداع و المعاش ، ...إلخ.
 - ✓ تسيير وحفظ جميع الوثائق المتعلقة بموظفي الولاية و الدوائر التابعة لها.
 - ✓ مراقبة القرارات الخاصة بموظفي البلديات وإرسالها إلى مفتشية الوظيف العمومي ، لتأشيرها والمصادقة عليها من طرف مكتب مستخدمي البلديات.

ح- **مديرية التنظيم والشؤون العامة:** وتشتمل على ثلاثة مصالح وهي:

- **مصلحة الشؤون القانونية والمنازعات:** وتضم المكاتب التالية : مكتب العقود الإدارية والمداولات البلدية، ومكتب العقود الإدارية والمداولات الولائية، ومكتب نزاع الملكية والمنازعات.
- **مصلحة التنظيم:** وتضم المكاتب التالية: مكتب حركة السيارات، مكتب التنظيم، ومكتب الجمعيات والانتخابات، و من مهامها:
 - ✓ إصدار البطاقات الرمادية للسيارات ورخص السياقة.
 - ✓ دراسة الملفات المتعلقة بطلبات تأسيس المؤسسات المصنفة.
 - ✓ دراسة ومنح رخص بيع المشروبات ورخص الكتاب العموميين، شراء واستعمال سلاح الصيد واستعمال المتفجرات.

- ✓ الترخيص باستعمال سلاح الصيد على اختلاف أنواعه ومنح رخص المظاهرات والاجتماعات العمومية.
 - **مصلحة تنقل الأشخاص:** وتضم ثلاثة مكاتب هي: مكتب تنقل المواطنين، مكتب تنقل الأجانب ومكتب الحالة المدنية والخدمة الوطنية، من مهامها:¹
 - ✓ مراقبة بطاقات التعريف الوطنية، جوازات السفر الدولية وبطاقات الحجاج، حيث تراقب بالإحصاء شهريا وكل ثلاثي.
 - ✓ اقتناء مطبوعات بطاقات التعريف من المطبعة الرسمية عن طريق وزارة الداخلية.
 - ✓ متابعة عملية الحج كل موسم ابتداء من التسجيلات إلى تأشير الجوازات وتوزيعها .
 - ✓ إصدار ترخيصات لنقل الجثمان سواء بين البلديات ودوائر الولاية أو بين الولايات.
 - ✓ تزويد البلديات بمطبوعات الخدمة الوطنية وإحصاء شبابها.
- المطلب الثاني: أدوات الدراسة، وأساليب المعالجة الإحصائية.**

1 - تحديد مجتمع وعينة الدراسة:

- أ - **مجتمع الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة في جمهور المواطنين القاطنين بإقليم ولاية جيجل.
- ب - **عينة الدراسة:** تم تحديد حجم عينة الدراسة بتسعين مفردة (90)، حيث أن هذا الحجم للعينة يعد كافيا، ومقبولا في هذا النوع من البحوث، وقد تمثلت مفرداتها في مجموعة من المواطنين والمواطنات والذين سبق لهم زيارة مقر ولاية جيجل والتعامل مع مختلف مصالحها، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة، حيث وزعت عليهم تسعون (90) استمارة استبيان تم استرجاعها كلها، غير أنه وبعد مراجعة الاستمارات المسترجعة، تم استبعاد اثنتين (02) منهما، لكون قيم إجابات المستقصى منهما كانت متطرفة، مما أثر سلبا على التوزيع الطبيعي للبيانات المجمعة، ليصبح بذلك الحجم النهائي لعينة الدراسة ثمانية وثمانون (88) مفردة.

2 - أدوات جمع البيانات:

أ - المقابلة:

وذلك بإجراء بعض المقابلات مع بعض الموظفين والمسؤولين بالولاية، من أجل جمع بعض المعلومات المرتبطة بموضوع الدراسة، والاطلاع على مختلف المهام التي تنجز على مستوى المصالح المختلفة والاستفادة من مزايا الزيارة الميدانية لمقر الولاية لفهم وتحليل إجابات المستقصى منهم، وتفسير النتائج المتوصل إليها.

¹ - مقابلة شخصية مع السيد/ بوسطوة رشيد، رئيس مصلحة تنقل الأشخاص، بمديرية التنظيم والشؤون العامة، ولاية جيجل، يوم 17 جوان 2020.

ب استمارة الاستبيان:

بغرض إتمام إجراءات البحث في شقه التطبيقي، وإسقاطا لما ورد في الفصل النظري على أرض الواقع وبغرض تقييم جودة الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين على مستوى مقر ولاية جيجل، اعتمدنا على استمارة استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من الميدان، من خلال صياغة مجموعة من العبارات المبوبة في شكل محاور تم توجيهها لعينة من أفراد مجتمع الدراسة (أنظر الملحق رقم:01).

حيث قسمت هذه الاستمارة إلى جزئين:

الجزء الأول، ويتشكل من سبعة أسئلة، تهدف إلى التعريف الدقيق بعينة الدراسة والإلمام بكافة البيانات الشخصية لها و المتمثلة في: الجنس، السن، المهنة، المستوى الدراسي، الحالة العائلية، عدد الزيارات لمقر الولاية، وطبيعة التعامل مع مصالح الولاية.

أما الجزء الثاني، فقد خصص لتقييم مدى جودة الخدمة العمومية المقدمة على مستوى مقر ولاية جيجل، من وجهة نظر الزبون -المواطن- من خلال سبر آراء أفراد عينة الدراسة، ولهذا الغرض تم تصميم مجموعة من العبارات صنف في خمس محاور أساسية تعبر عن أهم أبعاد الجودة المتعارف عليها في الخدمات، وهي:

- ✓ **المحور الأول:** يمثل بعد الاعتمادية، ويتشكل من ستة عبارات من 1- 6.
- ✓ **المحور الثاني:** يمثل بعد الاستجابة، ويتشكل من خمسة عبارات من 7- 11.
- ✓ **المحور الثالث:** يتمثل في بعد الملموسية، ويتشكل من ستة عبارات من 12- 17.
- ✓ **المحور الرابع:** يتمثل في بعد الأمان، ويتشكل من خمسة عبارات من 18- 22.
- ✓ **المحور الخامس:** يمثل بعد التعاطف، ويتشكل من أربعة عبارات من 23- 26.

حيث تم تصميم أداة الاستبيان وفق "مقياس ليكارت" الخماسي على النحو الآتي:

الجدول رقم 03: توزيع درجات عبارات سلم ليكارت الخماسي:

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

المصدر: من إعداد الطالبين.

3 -أساليب المعالجة الإحصائية.

تمت المعالجة الإحصائية لنتائج الاستبيان باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (STATISTICAL PACKAGE FOR SOCIAL SCIENCES) والذي يختصر اسمه بالرمز (SPSS) حيث يعد البرنامج فعالا بشكل كبير في تحليل البيانات، حيث قمنا بمجموعة من الخطوات، نوجزها فيما يلي:

أ - حساب المدى: تم حسابه من خلال سلم " ليكارت الخماسي"، لحساب وتحديد المجالات وحدودها الدنيا والقصوى، وذلك بطرح أصغر قيمة في المقياس من أكبر قيمة فيه، ثم تقسيم النتيجة على عدد الفئات لنحصل على طول الفئة، ثم إضافة النتيجة إلى أصغر قيمة في السلم، ونستمر في إضافة قيمة المدى إلى النتيجة المتوصل إليها في كل مرة، حتى نصل إلى أعلى قيمة، فتحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم 04: جدول التوزيع لمجالات سلم "ليكارت" الخماسي:

الفئة	[1.80 - 1]	[2.60 - 1.80]	[3.4 - 2.60]	[4.20 - 3.40]	[5 - 4.20]
درجة السلم	1	2	3	4	5
درجة الموافقة	منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	عالية	عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالبين.

ب - حساب معامل الارتباط "بيرسون" (R): للتحقق من الارتباط الداخلي لعبارات الاستبيان ومحاورها ومدى اتساقها الداخلي، ومدى صلاحيتها لقياس ما أعدت لقياسه، باستخدام برنامج SPSS V-19.

ت - حساب معامل "ألفا كرومباخ": وذلك باستخدام برنامج SPSS V-19، للتحقق من مدى صدق أداة الاستبيان وثباتها، في حال تكرار الاستقصاء على نفس أفراد العينة بعد فترة زمنية معينة، مع افتراض ثبات العوامل الأخرى .

ث - حساب التكرارات والنسب المئوية: لوصف عينة الدراسة ومختلف خصائصها.

ج - حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية: لتقييم درجات الموافقة على عبارات الاستبيان.

ح - اختبار التوزيع الطبيعي: باستخدام التعلية (EXPLORE)، في برنامج SPSS V-19، لمعرفة مدى تتبع البيانات المتحصل عليها للتوزيع الطبيعي من عدمه، ومعرفة الاختبارات التي يجب تطبيقها عند اختبار صدق الفرضيات، مع أنه هناك من الباحثين من يرى بأنه ليست هناك ضرورة لإجراء هذا الاختبار في حال ما إذا كان حجم العينة يفوق ثلاثون (30) مفردة.

خ - اختبار (t) في حالة عينة واحدة (t-test): لتحليل عبارات المحاور كل واحدة على حدة، وكذلك لاختبار الفرضية الرئيسية، والفرضيات الفرعية، حيث تم اختيار هذا الاختبار بعد التأكد من أن البيانات تتبع توزيعا طبيعيا.

د - اختبار تحليل التباين الأحادي ذو الاتجاه الواحد (ANOVA): لمعرفة ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى مختلف متغيرات وخصائص عينة الدراسة.

المطلب الثالث: اختبار أداة الدراسة.

حيث تم التحقق من صدق أداة جمع البيانات و ثباتها، من خلال عرضها على عدد من المتخصصين، للتأكد من شمولها لكل العناصر التي يجب التطرق إليها خدمة لموضوع البحث، حيث تم تعديل بعض العبارات وحذف بعضها، للتحقق من الصدق الظاهري للأداة المستخدمة في جمع البيانات.

كما تم التحقق من الاتساق الداخلي لمختلف فقراتها، بحساب معاملات الارتباط لكل عبارة مع المحور التابعة له، هذا ما يعرف بالتحقق من الصدق البنائي لأداة جمع البيانات، وقد توصلنا إلى النتائج التالية:

1 - صدق أداة الاستبيان:

وذلك من خلال حساب معامل الارتباط (R) لعبارات كل محور على حدة، مع المعدل العام لكل عبارات المحور، حيث أنه من المتعارف عليه، أن معامل الارتباط يكون مقبولا إذا كانت قيمته موجبة كما يجب أن يكون مستوى المعنوية، أصغر من مستوى المعنوية المقدر $\alpha = 0.05$ ، وقد توصلنا إلى النتائج التالية:

أ - الصدق الداخلي لعبارات المحور الأول (الاعتمادية):

حيث تم حساب معامل الارتباط (R) لعبارات محور الاعتمادية، كل واحدة على حدة، مع المعدل العام لكل عبارات المحور (أنظر الملحق رقم 08)، والجدول الموالي يوضح النتائج المتوصل إليها:

الجدول رقم 05: نتائج اختبار الصدق الداخلي لعبارات محور الاعتمادية.

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	يلتزم الموظفون بتقديم الخدمات المطلوبة من طرف المواطنين في الأجال المحددة.	0.686**	0.000
2	ينجز الموظفون المهام المطلوبة بطريقة صحيحة ودون أخطاء.	0.653**	0.000
3	تتوفر الولاية على كافة الوسائل والمعدات لتقديم مختلف الخدمات المطلوبة.	0.530**	0.000
4	موظفون أكفاء، وقادرين على فهم انشغالات المواطنين، والتكفل بحل مشاكلهم.	0.637**	0.000
5	توجد فرق مناوبة لضمان استمرارية الخدمة في الظروف الاستثنائية.	0.642**	0.000
6	يوجد نظام معلومات، وشبكات اتصالات الكترونية، مما يقلل بشكل كبير من المعاملات الورقية.	0.517**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-19.

نستنتج من الجدول رقم 05، أن معامل الارتباط لكل عبارات محور الاعتمادية موجبة، وهي دالة عند مستوى معنوية 0.02، كما أن القيمة الاحتمالية لكل عبارات المحور معدومة، أي أنها أقل من مستوى المعنوية المطلوب والمحدد بـ 0.05، ومنه نستنتج أن هناك ارتباط قوي بين معدل كل عبارة مع المعدل الكلي لعبارات المحور وبالتالي هي صالحة لقياس ما وضعت لقياسه.

ب - الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني (الاستجابة):

حيث تم حساب معامل الارتباط (R) لعبارات محور الاستجابة، كل واحدة على حدة، مع المعدل

العام لكل عبارات المحور (أنظر الملحق رقم 08)، والجدول الموالي يوضح النتائج المتوصل إليها:

الجدول رقم 06: نتائج اختبار الصدق الداخلي لعبارات محور الاستجابة.

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
7	توفر مصالح الولاية معلومات كافية حول الوثائق المطلوبة لتقديم الخدمات.	0.520**	0.000
8	تقدم الخدمات لكل المواطنين، دون حاجة للمحسوبية أو المحاباة.	0.701**	0.000
9	يلتزم العاملون بأوقات الدوام الرسمي - 08 ساعات في اليوم، و05 أيام في الأسبوع-.	0.686**	0.000
10	يتمكن المتعاملين من معرفة وضعية ملفاتهم، بشكل دوري، وبكل شفافية، ودون عناء.	0.757**	0.000
11	يتم الرد بشكل فوري على استفسارات وشكاوى المواطنين.	0.791**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-19.

نستنتج من الجدول رقم 06، أن معامل الارتباط لكل عبارات محور الاستجابة موجبة، وهي دالة عند مستوى معنوية 0.02، كما أن القيمة الاحتمالية لكل عبارات المحور معدومة، أي أنها أقل من مستوى المعنوية المطلوب والمحدد بـ 0.05، ومنه نستنتج أن هناك ارتباط قوي بين معدل كل عبارة مع المعدل الكلي لعبارات المحور وبالتالي هي صالحة لقياس ما وضعت لقياسه.

ت - الصدق الداخلي لعبارات المحور الثالث (الملموسية):

حيث تم حساب معامل الارتباط (R) لعبارات محور الملموسية، كل واحدة على حدة، مع المعدل

العام لكل عبارات المحور (أنظر الملحق رقم 09)، والجدول الموالي يوضح النتائج المتوصل إليها:

الجدول رقم 07: نتائج اختبار الصدق الداخلي لعبارات محور الملموسية.

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
12	موقع مقر ولاية جيجل مناسب جدا، ويسهل الوصول إليه.	0.715**	0.000
13	المظهر الخارجي لولاية جيجل، يتناسب مع طبيعة مهامه.	0.749**	0.000
14	يتمتع العمال والموظفون، بمظهر وهندام لائقين.	0.701**	0.000
15	يتوفر المقر على قاعات انتظار مريحة (من حيث النظافة، الاتساع، الإنارة، التكييف، المقاعد...)	0.747**	0.000
16	يتوفر المقر على لوحات إرشادية لتسهيل الوصول إلى مختلف الأقسام والمصالح.	0.609**	0.000
17	يتوفر المقر على حظيرة واسعة لركن سيارات الزوار والمتعاملين.	0.718**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-19.

نستنتج من الجدول رقم 07، أن معامل الارتباط لكل عبارات محور الملموسية موجبة، وهي دالة عند مستوى معنوية 0.02، كما أن القيمة الاحتمالية لكل عبارات المحور معدومة، أي أنها أقل من مستوى المعنوية المطلوب والمحدد بـ 0.05، ومنه نستنتج أن هناك ارتباط قوي بين معدل كل عبارة مع المعدل الكلي لعبارات المحور وبالتالي هي صالحة لقياس ما وضعت لقياسه.

ث - الصدق الداخلي لعبارات المحور الرابع (الأمان):

حيث تم حساب معامل الارتباط (R) لعبارات محور الأمان، كل واحدة على حدة، مع المعدل العام

لكل عبارات المحور (أنظر الملحق رقم 09)، والجدول الموالي يوضح النتائج المتوصل إليها:

الجدول رقم 08: نتائج اختبار الصدق الداخلي لعبارات محور الأمان.

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
18	يثق المتعاملون مع مصالح الولاية في خبرة، وكفاءة العمال والموظفين.	0.831**	0.000
19	يحافظ الموظفون على سرية المعلومات الخاصة بمختلف المتعاملين.	0.578**	0.000
20	يتميز سلوك العمال والموظفين تجاه المتعاملين، بالأدب وحسن المعاملة.	0.781**	0.000
21	تحظى مصالح ولاية جيجل بسمعة ومكانة جيدة لدى المواطنين.	0.645**	0.000
22	يشعر المتعاملين بالأمان عند تعاملهم مع عمال وموظفي ولاية جيجل.	0.734**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-19.

نستنتج من الجدول رقم 08، أن معامل الارتباط لكل عبارات محور الأمان موجبة، وهي دالة عند

مستوى معنوية 0.02، كما أن القيمة الاحتمالية لكل عبارات المحور معدومة، أي أنها أقل من مستوى

المعنوية المطلوب والمحدد بـ 0.05، ومنه نستنتج أن هناك ارتباط قوي بين معدل كل عبارة مع المعدل

الكلبي لعبارات المحور وبالتالي هي صالحة لقياس ما وضعت لقياسه.

ج- الصدق الداخلي لعبارات المحور الخامس (التعاطف):

حيث تم حساب معامل الارتباط (R) لعبارات محور التعاطف، كل واحدة على حدة، مع المعدل

العام لكل عبارات المحور (أنظر الملحق رقم 10)، والجدول الموالي يوضح النتائج المتوصل إليها:

الجدول رقم 09: نتائج اختبار الصدق الداخلي لعبارات محور التعاطف.

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
23	يقدر العمال والموظفون ظروف التعامل ويتيحون له إجراءات استثنائية.	0.757**	0.000
24	يصغي العاملون والموظفون لانشغالات، وشكاوى المتعاملين بشكل كاف.	0.816**	0.000
25	يتخاطب العمال والموظفون مع المتعاملين، باللغة و اللهجة التي يفهمونها.	0.484**	0.000
26	يتصف العمال والموظفون بروح الدعابة، والمرح في التعامل مع المتعاملين.	0.741**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-19.

نستنتج من الجدول رقم 09، أن معامل الارتباط لكل عبارات محور التعاطف موجبة، وهي دالة عند مستوى معنوية 0.02، كما أن القيمة الاحتمالية لكل عبارات المحور معدومة، أي أنها أقل من مستوى المعنوية المطلوب والمحدد بـ 0.05، ومنه نستنتج أن هناك ارتباط قوي بين معدل كل عبارة مع المعدل الكلي لعبارات المحور وبالتالي هي صالحة لقياس ما وضعت لقياسه.

ت - الصدق الداخلي لجميع محاور الاستبيان:

حيث تم التحقق من ذلك باختبار الاتساق الداخلي لكل محور من محاور الاستبيان، بحساب معامل الارتباط (R) لكل محور، مع المعدل العام لمجمل محاور الاستبيان (أنظر الملحق رقم 10)، وتم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول رقم 10: نتائج اختبار الصدق الداخلي لمجمل محاور الاستبيان.

المحاور	معامل ارتباط المحور بالمعدل الكلي لمجمل المحاور	مستوى المعنوية
المحور الأول: الاعتمادية	0.820**	0.000
المحور الثاني: الاستجابة	0.750**	0.000
المحور الثالث: الملومسية	0.415**	0.000
المحور الرابع: الأمان	0.795**	0.000
المحور الخامس: التعاطف	0.793**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-19.

نستنتج من الجدول رقم 10، أن معاملات الارتباط لكل محور من محاور الاستبيان على حدا بالمعدل الكلي لجميع المحاور موجبة، كما أن كل القيم دالة عند مستوى معنوية 0.02، كما أن القيمة الاحتمالية لكل محور معدومة، أي أنها أقل من مستوى المعنوية المطلوبة والمحدد بـ 0.05، ومنه نستنتج أن هناك ارتباط قوي بين معدل كل محور من المحاور مع المعدل الكلي لكل المحاور، وبالتالي فإن أداة القياس صالحة لقياس ما وضعت لقياسه.

2- ثبات أداة الاستبيان:

تم اختبار ثبات أداة الاستبيان باستخدام "معامل الارتباط ألفا كرومباخ"، حيث أنه يتسم بدرجة دقة عالية، لاختبار صدق العبارات المستخدمة للقياس، ومدى ملاءمتها للموضوع محل القياس، كما أنه يقيس مدى قدرة الأداة على إعطاء نفس النتائج المتحصل عليه، في حال إعادة الاختبار على نفس العينة، مع افتراض ثبات العوامل الأخرى.

يجمع الباحثون على أن قيمة "ألفا كرومباخ" التي تتراوح بين 0.500 و 0.600، تعبر عن درجة ثبات كافية، وتعد القيم الأكثر من ذلك جيدة، وقد قمنا بإجراء الاختبار باستخدام برنامج SPSS V-19 (أنظر الملحق رقم 11) و تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم 11: معامل "ألفا كرومباخ" لقياس ثبات محاور أداة الدراسة:

محاوَر الاستبيان	عدد العبارات	نسب ثبات المحاور
المحور الأول: الاعتمادية	06	0.657
المحور الثاني: الاستجابة	05	0.655
المحور الثالث: الملموسية	06	0.794
المحور الرابع: الأمان	05	0.763
المحور الخامس: التعاطف	04	0.670
معدل الثبات العام لأداة جمع البيانات	26	0.858

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-19.

نستنتج من الجدول رقم 11 أعلاه، أن قيم "ألفا كرومباخ" لجميع محاور الاستبيان زادت عن الحد الأدنى المقبول، حيث زادت نسبة الثبات لمحور الاعتمادية و الاستجابة و التعاطف عن 0.600، في حين أنها زادت عن 0.700 بالنسبة لمحوري الملموسية، والأمان، وقدر المعدل العام لثبات المحاور مجتمعة بـ 0.858، هذه النسبة تعد جيدة، أي أن أداة الاستبيان المستخدمة في جمع البيانات قادرة على إعطاء نفس النتائج في حال إعادة الاختبار على نفس العينة بافتراض ثبات العوامل الأخرى.

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

قسم هذا المبحث إلى ثلاث مطالب، خصص أولها لتحليل مختلف البيانات الشخصية لأفراد العينة أما المطلب الثاني، فقد خصص لحساب المتوسطات، و تحليل عبارات الاستبيان، في حين خصص المطلب الثالث لاختبار الفرضيات، وعرض النتائج المتوصل إليها.

المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة.

1 - تحليل البيانات المتعلقة بمتغير الجنس:

الجدول رقم 12: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

النسبة المئوية %	عدد التكرارات	الجنس
68.20	60	ذكر
31.80	28	أنثى
100.00	88	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-19.

من خلال النتائج المتوصل إليها والموضحة في الجدول رقم 12، نلاحظ أن أغلب أفراد عينة الدراسة هم ذكور، حيث بلغ عددهم 60 ذكراً، أي ما نسبته 68.20%، في حين بلغ عدد الإناث 28 أنثى، أي ما نسبته 31.80%.

2 - تحليل البيانات المتعلقة بمتغير السن:

الجدول رقم 13: توزيع أفراد العينة حسب متغير السن:

النسبة المئوية %	عدد التكرارات	السن
37.50	33	من 18 - 35 سنة
56.80	50	من 36 - 60 سنة
5.70	5	أكثر من 60 سنة
100.00	88	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-19.

نستخلص من الجدول رقم 13، أن أغلب أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين 36 - 60 سنة، حيث بلغ عددهم 50 مفردة، ما يقدر بـ 56.80%، ويبلغ عدد أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم بين 18 - 35 سنة، 33 مفردة، أي ما نسبته 37.50%، في حين بلغ عدد أفرادها الذين تجاوزت أعمارهم 60 سنة 5 مفردات، أي ما نسبته 5.70%.

3 - تحليل البيانات المتعلقة بمتغير المهنة:

الجدول رقم 14: توزيع أفراد العينة حسب متغير المهنة:

النسبة المئوية %	عدد التكرارات	المهنة
15.90	14	بطل
14.80	13	مهنة حرة
63.60	56	موظف
5.70	5	متقاعد
100.00	88	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-19.

نستخلص من الجدول رقم 14، أن 56 فردا من العينة هم موظفون في القطاع العام، ويمثلون نسبة 63.60% من عينة الدراسة، وبلغ عدد مفرداتها البطالين 14 فردا، ما نسبته 15.90%، في حين قدر عدد مفرداتها الذين يمارسون مهنا حرة 13 مفردة، ما يمثل نسبة 14.80%، وقدر عدد المتقاعدين بـ 5 مفردات، ما نسبته 5.70% من عينة الدراسة.

4 - تحليل البيانات المتعلقة بمتغير المستوى الدراسي:

الجدول رقم 15: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي:

النسبة المئوية %	عدد التكرارات	المستوى الدراسي
4.50	4	ابتدائي
12.50	11	متوسط
25.00	22	ثانوي
58.00	51	جامعي
100.00	88	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-19.

نستنتج من الجدول رقم 15، أن المستوى التعليمي أو المؤهل العلمي لمفردات العينة مرتفع حيث قدر عدد الجامعيين بـ 51 مفردة، ما يمثل نسبة 58.00% من عينة الدراسة، يليهم ذوي المستوى الثانوي بما

يقدر بـ 22 مفردة ما نسبته 25.00% من عينة الدراسة، وبلغ عدد مفردات ذوي المستوى المتوسط 11 مفردة، ما قدر بـ 12.50% من مفردات العينة، في حين بلغ عدد مفردات ذوي المستوى الابتدائي بـ 4 مفردات ما نسبته 4.50% من مفردات العينة.

5 - تحليل البيانات المتعلقة بمتغير الحالة العائلية:

الجدول رقم 16: توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية :

النسبة المئوية %	عدد التكرارات	الحالة العائلية
36.40	32	أعزب
63.60	56	متزوج
0.00	0	أخرى
100.00	88	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-19.

يتضح من خلال الجدول رقم 16، أن أغلب مفردات العينة هم من المتزوجين، حيث بلغ عددهم 56 مفردة، م يقدر بـ 63.60% من مفردات العينة، في حين بلغ عدد العزاب 32 مفردة، ما نسبته 36.40% من مجموع مفرداتها.

6 - تحليل البيانات المتعلقة بمتغير طبيعة التعامل مع مصالح الولاية:

الجدول رقم 17: توزيع أفراد العينة حسب متغير طبيعة التعامل مع مصالح الولاية:

النسبة المئوية %	عدد التكرارات	طبيعة التعامل
67.00	59	شخص طبيعي
4.60	4	ممثل عن المجتمع المدني
2.30	2	متعامل اقتصادي
26.10	23	ممثل لإدارة عمومية
100.00	88	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-19.

من الجدول رقم 17، نستنتج أن أغلب مفردات عينة الدراسة تعاملو مع مصالح ولاية جيجل بصفتهم أشخاص طبيعيين، حيث بلغ عددهم 59 مفردة، ما نسبته 67.00% من مجموع مفردات العينة يليهم الأفراد الذين تعاملوا مع مصالح الولاية كممثلين لإدارات عمومية أخرى بـ 23 مفردة، بنسبة 26.10% من مفردات العينة، يليهم ممثلوا المجتمع المدني بـ 4 مفردات بنسبة 4.60%، وفي المرتبة الأخيرة المتعاملين الاقتصاديين، حيث بلغ عددهم مفردتين، بنسبة قدرت بـ 2.30% من إجمالي مفردات العينة.

المطلب الثاني: حساب المتوسطات، وتحليل عبارات الاستبيان.

1 - تحليل فقرات الاستبيان:

لتحليل عبارات الاستبيان، قمنا بحساب المتوسطات باستخدام برنامج SPSS- 19 (أنظر الملاحق رقم 03- 04- 05) وذلك لمعرفة المجال الذي تنتمي إليه على سلم "ليكارث الخماسي"، من أجل تحديد درجة الموافقة على كل عبارة، كما قمنا بمقارنة قيمة t المحسوبة بقيمة t الجدولية، لاتخاذ القرار المناسب وبالرجوع إلى جدول القيم t الجدولية (أنظر الملحق رقم 02)، حددت قيمة t الجدولية لعينة الدراسة بـ 1.984.

أ - تحليل عبارات المحور الأول (الاعتمادية):

الجدول رقم 19: حساب المتوسطات، لتحليل عبارات محور الاعتمادية.

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى المعنوية
1	يلتزم الموظفون بتقديم الخدمات المطلوبة من طرف المواطنين في الآجال المحددة.	2.84	1.276	1.169-	0.246
2	ينجز الموظفون المهام المطلوبة بطريقة صحيحة وبدون أخطاء.	2.87	1.059	1.107-	0.271
3	تتوفر الولاية على كافة الوسائل والمعدات لتقديم مختلف الخدمات المطلوبة.	3.29	1.204	2.300	0.024
4	موظفون أكفاء، وقادرين على فهم انشغالات المواطنين، والتكفل بكل مشاكلهم.	2.67	1.131	2.731-	0.008
5	توجد فرق مناوبة لضمان استمرارية الخدمة في الظروف الاستثنائية.	3.25	1.157	2.027	0.046
6	يوجد نظام معلومات، وشبكات اتصالات الكترونية، مما يقلل بشكل كبير من المعاملات الورقية.	2.67	1.336	2.313-	0.023

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-19.

العبارة رقم 01: قيمة المتوسط الحسابي تساوي 2.84، وهي تنتمي إلى المجال [2.6-3.4] ، أي أن درجة الموافقة متوسطة، كما أن قيمة t المحسوبة تساوي 1.169، وهي أصغر من قيمة t الجدولية ومستوى المعنوية يساوي 0.246، وهو أكبر من مستوى المعنوية المقدر $\alpha = 0.05$ ، أي أن أغلب أفراد عينة الدراسة يميلون لرفض هذه العبارة، ما يعني أن الموظفون لا يلتزمون بتقديم الخدمات المطلوبة من طرف المواطنين في الآجال المحددة.

العبارة رقم 02: قيمة المتوسط الحسابي تساوي 2.87، وهي تنتمي إلى المجال [2.6-3.4] ، أي أن درجة الموافقة متوسطة، كما أن قيمة t المحسوبة تساوي 1.107، وهي أصغر من قيمة t الجدولية ومستوى المعنوية يساوي 0.271، وهو أكبر من مستوى المعنوية المقدر $\alpha = 0.05$ ، أي أن أغلب أفراد عينة الدراسة يميلون لرفض هذه العبارة، ما يعني أن الموظفون لا ينجزون المهام المطلوبة بطريقة صحيحة ودون أخطاء.

العبارة رقم 03: قيمة المتوسط الحسابي تساوي 3.29، وهي تنتمي إلى المجال [2.6-3.4] ، أي أن درجة الموافقة متوسطة، كما أن قيمة t المحسوبة تساوي 2.30، وهي أكبر من قيمة t الجدولية ومستوى المعنوية يساوي 0.024، وهو أصغر من مستوى المعنوية المقدر $\alpha = 0.05$ ، أي أن أغلب أفراد عينة الدراسة يميلون لقبول هذه العبارة، ما يعني أن الولاية تتوفر على كافة الوسائل والمعدات لتقديم مختلف الخدمات المطلوبة.

العبارة رقم 04: قيمة المتوسط الحسابي تساوي 2.67، وهي تنتمي إلى المجال [2.6-3.4] ، أي أن درجة الموافقة متوسطة، كما أن قيمة t المحسوبة تساوي 2.731، وهي أكبر من قيمة t الجدولية ومستوى المعنوية يساوي 0.008، وهو أصغر من مستوى المعنوية المقدر $\alpha = 0.05$ ، أي أن أغلب أفراد عينة الدراسة يميلون لقبول هذه العبارة، ما يعني أن الموظفون أكفاء، وقادرين على فهم انشغالات المواطنين والتكفل بحل مشاكلهم.

العبارة رقم 05: قيمة المتوسط الحسابي تساوي 3.25، وهي تنتمي إلى المجال [2.6-3.4] ، أي أن درجة الموافقة متوسطة، كما أن قيمة t المحسوبة تساوي 2.027، وهي أكبر من قيمة t الجدولية ومستوى المعنوية يساوي 0.046، وهو أصغر من مستوى المعنوية المقدر $\alpha = 0.05$ ، أي أن أغلب أفراد عينة الدراسة يميلون لقبول هذه العبارة، ما يعني أنه توجد فرق مناوبة لضمان استمرارية الخدمة في الظروف الاستثنائية.

العبارة رقم 06: قيمة المتوسط الحسابي تساوي 2.67، وهي تنتمي إلى المجال [2.6-3.4] ، أي أن درجة الموافقة متوسطة، كما أن قيمة t المحسوبة تساوي 2.313، وهي أكبر من قيمة t الجدولية ومستوى

المعنوية يساوي 0.023، وهو أصغر من مستوى المعنوية المقدر $\alpha = 0.05$ ، أي أن أغلب أفراد عينة الدراسة يميلون لقبول هذه العبارة، ما يعني أنه يوجد نظام معلومات، وشبكات اتصالات الكترونية، مما يقلل بشكل كبير من المعاملات الورقية.

ب - تحليل عبارات المحور الثاني (الاستجابة):

الجدول رقم 20: حساب المتوسطات ، لتحليل عبارات محور الاستجابة.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى المعنوية
7	توفر مصالح الولاية معلومات كافية حول الوثائق المطلوبة لتقديم الخدمات.	3.56	1.069	4.982	0.000
8	تقدم الخدمات لكل المواطنين، دون حاجة للمحسوبية أو المحاباة.	2.50	2.411	-1.945	0.055
9	يلتزم العاملون بأوقات الدوام الرسمي - 08 ساعات في اليوم، و05 أيام في الأسبوع.	2.42	1.247	-4.357	0.000
10	يتمكن المتعاملين من معرفة وضعية ملفاتهم، بشكل دوري، وبكل شفافية، ودون عناء.	2.38	1.076	-5.346	0.000
11	يتم الرد بشكل فوري على استفسارات وشكاوى المواطنين.	2.18	1.088	-7.051	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-19.

العبارة رقم 07: قيمة المتوسط الحسابي تساوي 3.56، وهي تنتمي إلى المجال [3.4-4.2] ، أي أن درجة الموافقة عالية، كما أن قيمة t المحسوبة تساوي 4.982، وهي أكبر من قيمة t الجدولية، ومستوى المعنوية يساوي 0.000، وهو أصغر من مستوى المعنوية المقدر $\alpha = 0.05$ ، أي أن أغلب أفراد عينة

الدراسة يميلون لقبول هذه العبارة، ما يعني أن مصالح الولاية توفر معلومات كافية حول الوثائق المطلوبة لتقديم الخدمات.

العبارة رقم 08: قيمة المتوسط الحسابي تساوي 2.50، وهي تنتمي إلى المجال [1.8 - 2.60]، أي أن درجة الموافقة ضعيفة، كما أن قيمة t المحسوبة تساوي 1.945، وهي أصغر من قيمة t الجدولية ومستوى المعنوية يساوي 0.055، وهو أكبر من مستوى المعنوية المقدر $\alpha = 0.05$ ، أي أن أغلب أفراد عينة الدراسة يميلون لرفض هذه العبارة، ما يعني أن الخدمات لا تقدم لكل المواطنين، دون حاجة للمحسوبة أو المحاباة.

العبارة رقم 09: قيمة المتوسط الحسابي تساوي 2.42، وهي تنتمي إلى المجال [1.8 - 2.60]، أي أن درجة الموافقة ضعيفة، كما أن قيمة t المحسوبة تساوي 4.357، وهي أكبر من قيمة t الجدولية ومستوى المعنوية يساوي 0.000، وهو أصغر من مستوى المعنوية المقدر $\alpha = 0.05$ ، أي أن أغلب أفراد عينة الدراسة يميلون لقبول هذه العبارة، ما يعني أن العاملين يلتزمون بأوقات الدوام الرسمي 08 ساعات في اليوم، و05 أيام في الأسبوع-.

العبارة رقم 10: قيمة المتوسط الحسابي تساوي 2.38، وهي تنتمي إلى المجال [1.8 - 2.60]، أي أن درجة الموافقة ضعيفة، كما أن قيمة t المحسوبة تساوي 5.346، وهي أكبر من قيمة t الجدولية ومستوى المعنوية يساوي 0.000، وهو أصغر من مستوى المعنوية المقدر $\alpha = 0.05$ ، أي أن أغلب أفراد عينة الدراسة يميلون لقبول هذه العبارة، ما يعني أن المتعاملين يتمكنون من معرفة وضعية ملفاتهم، بشكل دوري، وبكل شفافية، ودون عناء.

العبارة رقم 11: قيمة المتوسط الحسابي تساوي 2.18، وهي تنتمي إلى المجال [1.8 - 2.60]، أي أن درجة الموافقة ضعيفة، كما أن قيمة t المحسوبة تساوي 7.051، وهي أكبر من قيمة t الجدولية ومستوى المعنوية يساوي 0.000، وهو أصغر من مستوى المعنوية المقدر $\alpha = 0.05$ ، أي أن أغلب أفراد عينة الدراسة يميلون لقبول هذه العبارة، ما يعني أنه يتم الرد بشكل فوري على استفسارات وشكاوى المواطنين.

ت - تحليل عبارات المحور الثالث (الملموسية):

الجدول رقم 21: حساب المتوسطات ، لتحليل عبارات محور الملموسية.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى المعنوية
12	موقع مقر ولاية جيجل مناسب جدا، ويسهل الوصول إليه.	4.07	1.030	9.824	0.000
13	المظهر الخارجي لولاية جيجل، يتناسب مع طبيعة مهامها.	3.64	1.191	5.088	0.000
14	يتمتع العمال والموظفون، بمظهر وهندام لائقين.	3.69	0.888	7.137	0.000
15	يتوفر المقر على قاعات انتظار مريحة (من حيث النظافة، الاتساع، الإنارة، التكييف، المقاعد...)	3.68	1.011	6.321	0.000
16	يتوفر المقر على لوحات إرشادية لتسهيل الوصول إلى مختلف الأقسام والمصالح.	3.94	0.821	10.770	0.000
17	يتوفر المقر على حظيرة واسعة لركن سيارات الزوار والمتعاملين.	2.85	1.335	-1.038	0.302

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-19.

العبارة رقم 12: قيمة المتوسط الحسابي تساوي 4.07، وهي تنتمي إلى المجال [4.2 - 5] ، أي أن درجة الموافقة مرتفعة جدا ، كما أن قيمة t المحسوبة تساوي 9.824، وهي أكبر من قيمة t الجدولية ومستوى المعنوية يساوي 0.000، وهو أصغر من مستوى المعنوية المقدر $\alpha = 0.05$ ، أي أن أغلب أفراد عينة الدراسة يميلون لقبول هذه العبارة، ما يعني أن موقع مقر ولاية جيجل مناسب جدا، ويسهل الوصول إليه.

العبارة رقم 13: قيمة المتوسط الحسابي تساوي 3.64، وهي تنتمي إلى المجال [3.4 - 4.20] ، أي أن درجة الموافقة عالية، كما أن قيمة t المحسوبة تساوي 5.088، وهي أكبر من قيمة t الجدولية و مستوى المعنوية يساوي 0.000، وهو أصغر من مستوى المعنوية المقدر $\alpha = 0.05$ ، أي أن أغلب أفراد عينة الدراسة يميلون لقبول هذه العبارة، ما يعني أن المظهر الخارجي لولاية جيجل، يتناسب مع طبيعة مهامها.

العبارة رقم 14: قيمة المتوسط الحسابي تساوي 3.69، وهي تنتمي إلى المجال [3.4 - 4.2] ، أي أن درجة الموافقة عالية، كما أن قيمة t المحسوبة تساوي 6.321، وهي أكبر من قيمة t الجدولية و مستوى المعنوية يساوي 0.000، وهو أصغر من مستوى المعنوية المقدر $\alpha = 0.05$ ، أي أن أغلب أفراد عينة الدراسة يميلون لقبول هذه العبارة، ما يعني أن العمال والموظفون، يتمتعون بمظهر وهندام لائقين.

العبارة رقم 15: قيمة المتوسط الحسابي تساوي 3.68، وهي تنتمي إلى المجال [3.4 - 4.2] ، أي أن درجة الموافقة عالية، كما أن قيمة t المحسوبة تساوي 6.321، وهي أكبر من قيمة t الجدولية و مستوى المعنوية يساوي 0.000، وهو أصغر من مستوى المعنوية المقدر $\alpha = 0.05$ ، أي أن أغلب أفراد عينة الدراسة يميلون لقبول هذه العبارة، ما يعني أن المقر يتوفر على قاعات انتظار مريحة (من حيث النظافة الاتساع، الإثارة، التكيف، المقاعد...).

العبارة رقم 16: قيمة المتوسط الحسابي تساوي 3.94، وهي تنتمي إلى المجال [3.4 - 4.2] ، أي أن درجة الموافقة عالية، كما أن قيمة t المحسوبة تساوي 10.770، وهي أكبر من قيمة t الجدولية و مستوى المعنوية يساوي 0.000، وهو أصغر من مستوى المعنوية المقدر $\alpha = 0.05$ ، أي أن أغلب أفراد عينة الدراسة يميلون لقبول هذه العبارة، ما يعني أن المقر يتوفر على لوحات إرشادية لتسهيل الوصول إلى مختلف الأقسام والمصالح.

العبارة رقم 17: قيمة المتوسط الحسابي تساوي 2.85، وهي تنتمي إلى المجال [2.6 - 3.4] ، أي أن درجة الموافقة متوسطة، كما أن قيمة t المحسوبة تساوي 1.038، وهي أصغر من قيمة t الجدولية ومستوى المعنوية يساوي 0.302، وهو أكبر من مستوى المعنوية المقدر $\alpha = 0.05$ ، أي أن أغلب أفراد عينة الدراسة يميلون لرفض هذه العبارة، ما يعني أن المقر لا يتوفر على حظيرة واسعة لركن سيارات الزوار والمتعاملين.

ث - تحليل عبارات المحور الرابع (الأمان):

الجدول رقم 22: حساب المتوسطات ، لتحليل عبارات محور الأمان.

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى المعنوية
18	يثق المتعاملون مع مصالح الولاية، في خبرة وكفاءة العمال والموظفين.	2.68	1.088	2.742-	0.007
19	يحافظ الموظفون على سرية المعلومات الخاصة بمختلف المتعاملين.	3.36	0.984	3.464	0.001
20	يتميز سلوك العمال والموظفين تجاه المتعاملين، بالأدب وحسن المعاملة.	2.93	1.172	0.546-	0.587
21	تحظى مصالح ولاية جيجل بسمعة ومكانة جيدة لدى المواطنين.	2.57	0.840	4.693-	0.000
22	يشعر المتعاملين بالأمان عند تعاملهم مع عمال وموظفي ولاية جيجل.	2.73	0.940	2.606-	0.011

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-19.

العبرة رقم 18: قيمة المتوسط الحسابي تساوي 2.68، وهي تنتمي إلى المجال [2.6 - 3.4] ، أي أن درجة الموافقة متوسطة، كما أن قيمة t المحسوبة تساوي 2.742، وهي أكبر من قيمة t الجدولية ومستوى المعنوية يساوي 0.007، وهو أصغر من مستوى المعنوية المقدر $\alpha = 0.05$ ، أي أن أغلب أفراد عينة الدراسة يميلون لقبول هذه العبارة، ما يعني أن المتعاملون مع مصالح الولاية، يثقون في خبرة وكفاءة العمال والموظفين.

العبرة رقم 19: قيمة المتوسط الحسابي تساوي 3.36، وهي تنتمي إلى المجال [2.6 - 3.4] ، أي أن درجة الموافقة متوسطة، كما أن قيمة t المحسوبة تساوي 3.464، وهي أكبر من قيمة t الجدولية ومستوى المعنوية يساوي 0.001، وهو أصغر من مستوى المعنوية المقدر $\alpha = 0.05$ ، أي أن أغلب أفراد عينة الدراسة يميلون لقبول هذه العبارة، ما يعني أن الموظفون يحافظون على سرية المعلومات الخاصة بمختلف المتعاملين.

العبارة رقم 20: قيمة المتوسط الحسابي تساوي 2.93، وهي تنتمي إلى المجال [2.6 - 3.4] ، أي أن درجة الموافقة متوسطة، كما أن قيمة t المحسوبة تساوي 0.546، وهي أصغر من قيمة t الجدولية و مستوى المعنوية يساوي 0.587، وهو أكبر من مستوى المعنوية المقدر $\alpha = 0.05$ ، أي أن أغلب أفراد عينة الدراسة يميلون لرفض هذه العبارة، ما يعني أن سلوك العمال والموظفين تجاه المتعاملين، لا يتميز بالأدب وحسن المعاملة.

العبارة رقم 21: قيمة المتوسط الحسابي تساوي 2.57، وهي تنتمي إلى المجال [1.80 - 2.6] ،أي أن درجة الموافقة ضعيفة، كما أن قيمة t المحسوبة تساوي 4.693، وهي أكبر من قيمة t الجدولية ومستوى المعنوية يساوي 0.000، وهو أصغر من مستوى المعنوية المقدر $\alpha = 0.05$ ، أي أن أغلب أفراد عينة الدراسة يميلون لقبول هذه العبارة، ما يعني أن مصالح ولاية جيجل تحظى بسمعة ومكانة جيدة لدى المواطنين.

العبارة رقم 22: قيمة المتوسط الحسابي تساوي 2.73، وهي تنتمي إلى المجال [2.6 - 3.4] ، أي أن درجة الموافقة متوسطة، كما أن قيمة t المحسوبة تساوي 2.606، وهي أكبر من قيمة t الجدولية ومستوى المعنوية يساوي 0.011، وهو أصغر من مستوى المعنوية المقدر $\alpha = 0.05$ ، أي أن أغلب أفراد عينة الدراسة يميلون لقبول هذه العبارة، ما يعني أن المتعاملين يشعرون بالأمان عند تعاملهم مع عمال وموظفي ولاية جيجل.

ج - تحليل عبارات المحور الخامس (التعاطف):

الجدول رقم 23: حساب المتوسطات ، لتحليل عبارات محور التعاطف.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى المعنوية
23	يقدر العمال والموظفون ظروف التعامل ويتيحون له إجراءات استثنائية.	2.71	1.212	-2.198	0.031
24	يصغي العاملون والموظفون لانشغالات، وشكاوى المتعاملين بشكل كاف.	2.52	1.134	-3.947	0.000
25	يتخاطب العمال والموظفون مع المتعاملين، باللغة و اللهجة التي يفهمونها.	3.88	0.836	9.941	0.000
26	يتصف العمال والموظفون بروح الدعابة، والمرح في التعامل مع المتعاملين.	2.35	1.174	-5.172	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-19.

العبارة رقم 23: قيمة المتوسط الحسابي تساوي 2.71، وهي تنتمي إلى المجال [2.6 - 3.4] ، أي أن درجة الموافقة متوسطة، كما أن قيمة t المحسوبة تساوي 2.198، وهي أكبر من قيمة t الجدولية ومستوى المعنوية يساوي 0.031، وهو أصغر من مستوى المعنوية المقدر $\alpha = 0.05$ ، أي أن أغلب أفراد عينة الدراسة يميلون لقبول هذه العبارة، ما يعني أن العمال والموظفون يقدرّون ظروف المتعامل ويتيحون له إجراءات استثنائية.

العبارة رقم 24: قيمة المتوسط الحسابي تساوي 2.52، وهي تنتمي إلى المجال [1.80 - 2.6]، أي أن درجة الموافقة ضعيفة، كما أن قيمة t المحسوبة تساوي 3.947، وهي أكبر من قيمة t الجدولية ومستوى المعنوية يساوي 0.000، وهو أصغر من مستوى المعنوية المقدر $\alpha = 0.05$ ، أي أن أغلب أفراد عينة الدراسة يميلون لقبول هذه العبارة، ما يعني أن العاملون والموظفون، يصغون لانشغالات وشكاوى المتعاملين بشكل كاف.

العبارة رقم 25: قيمة المتوسط الحسابي تساوي 3.88، وهي تنتمي إلى المجال [3.4 - 4.2] ، أي أن درجة الموافقة عالية، كما أن قيمة t المحسوبة تساوي 9.941، وهي أكبر من قيمة t الجدولية، ومستوى المعنوية يساوي 0.000، وهو أصغر من مستوى المعنوية المقدر $\alpha = 0.05$ ، أي أن أغلب أفراد عينة الدراسة يميلون لقبول هذه العبارة، ما يعني أن العمال والموظفون يتخاطبون مع المتعاملين، باللغة و اللهجة التي يفهمونها.

العبارة رقم 26: قيمة المتوسط الحسابي تساوي 2.35، وهي تنتمي إلى المجال [1.80 - 2.6]، أي أن درجة الموافقة ضعيفة، كما أن قيمة t المحسوبة تساوي 5.172، وهي أكبر من قيمة t الجدولية ومستوى المعنوية يساوي 0.000، وهو أصغر من مستوى المعنوية المقدر $\alpha = 0.05$ ، أي أن أغلب أفراد عينة الدراسة يميلون لقبول هذه العبارة، ما يعني أن العمال والموظفون يتصفون بروح الدعابة، والمرح في التعامل مع المتعاملين.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة وتحليل التباين.

1 - اختبار التوزيع الطبيعي:

يعد اختبار التوزيع الطبيعي ضروريا، قبل اختبار الفرضيات، لمعرفة هل البيانات المجموعة تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وخاصة أن أغلب الاختبارات المعلمية، تشترط أن تكون البيانات موزعة توزيعا طبيعيا

لاختبار صدق الفرضيات، على غرار اختبار T- test و اختبار (ANOVA)، وللتأكد من مدى تتبع البيانات المتحصل عليها للتوزيع الطبيعي، اعتمدنا على اختبار "كولموغروف-سميرنوف"، وتوصلنا للنتائج التالية:

الجدول رقم 18: اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات محاور الاستبيان.

المحاور	العنوان	قيمة Z	مستوى المعنوية
المحور الأول	الاعتمادية	0.079	0.200*
المحور الثاني	الاستجابة	0.099	0.033
المحور الثالث	الملموسية	0.067	0.200*
المحور الرابع	الأمان	0.112	0.009
المحور الخامس	التعاطف	1.106	0.016
المجموع	كل المحاور	0.090	0.075

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-19.

حيث أنه من المعلوم، حسب هذا الاختبار أنه يشترط أن تكون قيمة sig لهذا الاختبار، أكبر من مستوى المعنوية المقدر α ، للقول بأن البيانات تتبع توزيعا طبيعيا، وذلك من خلال اختبار الفرضيتين التاليتين:

الفرضية الصفرية H_0 : توزيع البيانات يتبع توزيعا طبيعيا.

الفرضية البديلة H_1 : توزيع البيانات لا يتبع توزيعا طبيعيا.

و من النتائج المتوصل إليها (أنظر الملحق رقم 11) والموضحة في الجدول رقم 18 أعلاه يتضح

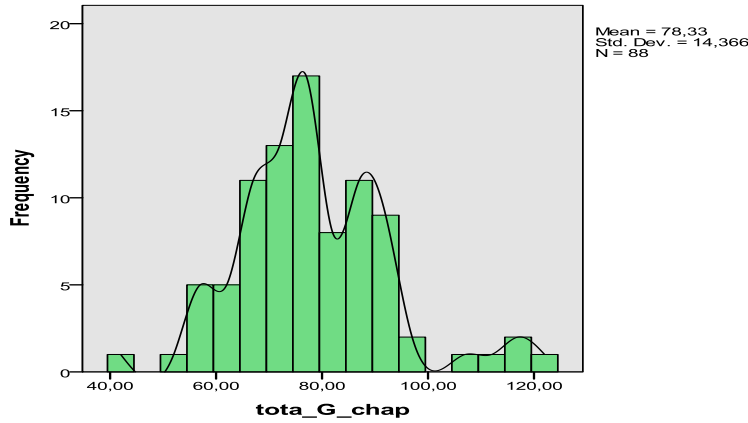
أن مستوى المعنوية (sig-2tailed) لمحاور الاستبيان مجتمعة، يساوي 0.075 (أنظر الملحق رقم 11)

وهو أكبر من مستوى المعنوية المقدر $\alpha = 0.05$ ، ومنه فإن البيانات الهجعة تتبع توزيعا طبيعيا، و يمكن

إجراء الاختبارات المعلمية على عينة الدراسة، والشكل الموالي يوضح الشكل الذي يتخذه التوزيع الطبيعي

للبيانات المتحصل عليها.

الشكل رقم 05: التوزيع الطبيعي للبيانات المتحصل عليها من خلال الاستبيان.



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-19.

2- اختبار الفرضية الرئيسية: تولي الجماعات المحلية بولاية جيجل اهتماما كبيرا، لتحسين جودة الخدمة العمومية.

الفرض الصفري H_0 : لا تولي الجماعات المحلية بولاية جيجل اهتماما كبيرا، لتحسين جودة الخدمة العمومية.

الفرض البديل H_1 : تولي الجماعات المحلية بولاية جيجل اهتماما كبيرا، لتحسين جودة الخدمة العمومية.

الجدول رقم 24 : نتائج اختبار T-test للفرضية الرئيسية.

الفرضية	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	مستوى المعنوية (sig)	القرار
H_1	-0.255	1.984	0.799	رفض
مستوى المعنوية المعتمد: $\alpha = 0.05$		درجة الحرية (N-1) = 87 DF		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-19.

يوضح الجدول رقم 24، نتائج اختبار T-test للعينة الواحدة لاختبار الفرضية الرئيسية، حيث يتضح من خلال النتائج أن قيمة t المحسوبة تساوي 0.255، وهي أقل من قيمة t الجدولية، كما أن مستوى المعنوية (sig) يساوي 0.799، وهو أكبر من مستوى المعنوية المقدر ($\alpha = 0.05$)، وحسب قاعدة القرار فإنه يتم

قبول الفرض الصفوي ورفض الفرض البديل، أي أن الجماعات المحلية بولاية جيجل لا تولي اهتماما كبيرا لتحسين جودة الخدمة العمومية.

3 - اختبار الفرضية الفرعية الأولى: تهتم الجماعات المحلية بولاية جيجل بشكل كبير ببعد الاعتمادية أثناء تقديمها للخدمة العمومية.

الفرض الصفوي H0: لا تهتم الجماعات المحلية بولاية جيجل بشكل كبير ببعد الاعتمادية، أثناء تقديمها للخدمة العمومية.

الفرض البديل H1: تهتم الجماعات المحلية بولاية جيجل بشكل كبير ببعد الاعتمادية، أثناء تقديمها للخدمة العمومية.

الجدول رقم 25: نتائج اختبار T-test للفرضية الفرعية الأولى.

الفرضية	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	مستوى المعنوية (sig)	القرار
H1	-0.855	1.984	0.395	رفض
مستوى المعنوية المعتمد: $\alpha = 0.05$		درجة الحرية (N-1) = 87 DF		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-19.

يوضح الجدول رقم 25، نتائج اختبار T-test للعينة الواحدة لاختبار الفرضية الفرعية الأولى حيث يتضح من خلال النتائج أن قيمة t المحسوبة تساوي 0.855، وهي أقل من قيمة t الجدولية، كما أن مستوى المعنوية (sig) يساوي 0.395، وهو أكبر من مستوى المعنوية المقدر ($\alpha = 0.05$) وحسب قاعدة القرار فإنه يتم قبول الفرض الصفوي ورفض الفرض البديل، أي لا تهتم الجماعات المحلية بولاية جيجل بشكل كبير ببعد الاعتمادية، أثناء تقديمها للخدمة العمومية.

4 - اختبار الفرضية الفرعية الثانية: تهتم الجماعات المحلية بولاية جيجل بشكل كبير ببعد الاستجابة أثناء تقديمها للخدمة العمومية.

الفرض الصفوي H0: لا تهتم الجماعات المحلية بولاية جيجل بشكل كبير ببعد الاستجابة، أثناء تقديمها للخدمة العمومية.

الفرض البديل H1: تهتم الجماعات المحلية بولاية جيجل بشكل كبير ببعد الاستجابة، أثناء تقديمها للخدمة العمومية.

الجدول رقم 26: نتائج اختبار T-test للفرضية الفرعية الثانية.

الفرضية	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	مستوى المعنوية (sig)	القرار
H1	-3.815	1.984	0.000	قبول
مستوى المعنوية المعتمد: $\alpha = 0.05$		درجة الحرية (N-1) = 87 DF		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-19.

يوضح الجدول رقم 26، نتائج اختبار T-test للعينة الواحدة لاختبار الفرضية الفرعية الثانية حيث يتضح من خلال النتائج أن قيمة t المحسوبة تساوي 3.815، وهي أكبر من قيمة t الجدولية، كما أن مستوى المعنوية (sig) يساوي 0.000، وهو أقل من مستوى المعنوية المقدر ($\alpha = 0.05$)، وحسب قاعدة القرار فإنه يتم رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل، أي تهتم الجماعات المحلية بولاية جيجل بشكل كبير ببعد الاستجابة، أثناء تقديمها للخدمة العمومية.

5 - اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: تهتم الجماعات المحلية بولاية جيجل بشكل كبير ببعد الملموسية أثناء تقديمها للخدمة العمومية.

الفرض الصفري H0: لا تهتم الجماعات المحلية بولاية جيجل بشكل كبير ببعد الملموسية أثناء تقديمها للخدمة العمومية.

الفرض البديل H1: تهتم الجماعات المحلية بولاية جيجل بشكل كبير ببعد الملموسية، أثناء تقديمها للخدمة العمومية.

الجدول رقم 27: نتائج اختبار T-test للفرضية الفرعية الثالثة.

الفرضية	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	مستوى المعنوية (sig)	القرار
H1	8.180	1.984	0.000	قبول
مستوى المعنوية المعتمد: $\alpha = 0.05$		درجة الحرية (N-1) = 87 DF		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-19.

يوضح الجدول رقم 27، نتائج اختبار T-test للعينة الواحدة لاختبار الفرضية الفرعية الثانية حيث يتضح من خلال النتائج أن قيمة t المحسوبة تساوي 8.180، وهي أكبر من قيمة t الجدولية، كما أن مستوى المعنوية (sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى المعنوية المقدر ($\alpha = 0.05$)، وحسب قاعدة القرار فإنه

يتم رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل، أي تهتم الجماعات المحلية بولاية جيجل بشكل كبير ببعد الملموسية، أثناء تقديمها للخدمة العمومية.

6 - اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: تهتم الجماعات المحلية بولاية جيجل بشكل كبير ببعد الأمان، أثناء تقديمها للخدمة العمومية.

الفرض الصفري H0: لا تهتم الجماعات المحلية بولاية جيجل بشكل كبير ببعد الأمان، أثناء تقديمها للخدمة العمومية.

الفرض البديل H1: تهتم الجماعات المحلية بولاية جيجل بشكل كبير ببعد الأمان، أثناء تقديمها للخدمة العمومية.

الجدول رقم 28: نتائج اختبار T-test للفرضية الفرعية الرابعة.

الفرضية	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	مستوى المعنوية (sig)	القرار
H1	-1.824	1.984	0.072	رفض
مستوى المعنوية المعتمد: $\alpha = 0.05$		درجة الحرية (N-1) = 87 DF		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-19.

يوضح الجدول رقم 28، نتائج اختبار T-test للعينة الواحدة لاختبار الفرضية الفرعية الأولى حيث يتضح من خلال النتائج أن قيمة t المحسوبة تساوي 1.824، وهي أقل من قيمة t الجدولية، كما أن مستوى المعنوية (sig) يساوي 0.072، وهي أكبر من مستوى المعنوية المقدر ($\alpha = 0.05$)، وحسب قاعدة القرار فإنه يتم قبول الفرض الصفري ورفض الفرض البديل، أي لا تهتم الجماعات المحلية بولاية جيجل بشكل كبير ببعد الأمان، أثناء تقديمها للخدمة العمومية.

7 - اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: تهتم الجماعات المحلية بولاية جيجل بشكل كبير ببعد التعاطف أثناء تقديمها للخدمة العمومية.

الفرض الصفري H0: لا تهتم الجماعات المحلية بولاية جيجل بشكل كبير ببعد التعاطف، أثناء تقديمها للخدمة العمومية.

الفرض البديل H1: تهتم الجماعات المحلية بولاية جيجل بشكل كبير ببعد التعاطف، أثناء تقديمها للخدمة العمومية.

الجدول رقم 29: نتائج اختبار T-test للفرضية الفرعية الخامسة.

الفرضية	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	مستوى المعنوية (sig)	القرار
H1	-1.573	1.984	0.119	رفض
مستوى المعنوية المعتمد: $\alpha = 0.05$		درجة الحرية (N-1) = 87 DF		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-19.

يوضح الجدول رقم 29، نتائج اختبار T-test للعينة الواحدة لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة حيث

يتضح من خلال النتائج أن قيمة t المحسوبة تساوي 1.573، وهي أقل من قيمة t الجدولية، كما أن مستوى المعنوية (sig) يساوي 0.119، وهو أعلى من مستوى المعنوية المقدر ($\alpha = 0.05$)، وحسب قاعدة القرار فإنه يتم قبول الفرض الصفري ورفض الفرض البديل، أي لا تهتم الجماعات المحلية بولاية جيجل بشكل كبير بعد التعاطف، أثناء تقديمها للخدمة العمومية.

8 - السمات الشخصية لعينة الدراسة واختبار الفروق:

قمنا بإجراء اختبار الاستقلالية T-test ، وكذلك التباين الأحادي (One Way Anlisis of ANOVA) وذلك لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية، فيما يتعلق بأراء أفراد عينة الدراسة حول جودة الخدمة العمومية المقدمة على مستوى مقر ولاية جيجل، تعزى إلى أحد المتغيرات الشخصية لهم.

8 1 - اختبار الفروق بالنسبة لمتغير الجنس:

الجدول رقم 30: تحليل التباين بالنسبة لمتغير الجنس.

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	قيمة sig
جميع	60	3.0119	0.55692	0.661	0.511
المحاور	28	2.9262	0.58761	0.648	0.520

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-19.

من خلال نتائج الاختبار (أنظر الملحق رقم 13)، و الموضحة في الجدول رقم 30، يتضح لنا أن مستوى المعنوية (sig) بالنسبة للإناث يساوي 0.520 ، في حين قدر ب 0.511 بالنسبة للذكور، وهما أكبر من مستوى المعنوية المقدر ($\alpha = 0.05$) ، ومنه نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات العينة، بخصوص جودة الخدمة العمومية بمقر ولاية جيجل، تعزى إلى متغير الجنس.

8 2 - اختبار الفروق بالنسبة لمتغير السن:

الجدول رقم 31: تحليل التباين بالنسبة لمتغير السن.

قيمة sig	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
0.202	1.628	0.512	2	1.024	بين المجموعات	جميع المحاور
		0.315	85	26.867	داخل المجموعات	
		/	87	27.763	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-19.

من خلال نتائج الاختبار (أنظر الملحق رقم 14)، و الموضحة في الجدول رقم 31، يتضح لنا أن مستوى المعنوية (sig) يساوي 0.202، وهو أكبر من مستوى المعنوية المقدر ($\alpha = 0.05$)، ومنه نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات العينة، بخصوص جودة الخدمة العمومية بمقر ولاية جيجل، تعزى إلى متغير السن.

8 3 - اختبار الفروق بالنسبة لمتغير المهنة:

الجدول رقم 32: تحليل التباين بالنسبة لمتغير المهنة.

قيمة sig	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
0.006	4.457	1.271	3	3.812	بين المجموعات	جميع المحاور
		0.285	84	23.951	داخل المجموعات	
		/	87	27.763	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-19.

من خلال نتائج الاختبار (أنظر الملحق رقم 14)، و الموضحة في الجدول رقم 32، يتضح لنا أن مستوى المعنوية (sig) يساوي 0.006، وهو أصغر من مستوى المعنوية المقدر ($\alpha = 0.05$)، ومنه نستنتج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات العينة، بخصوص جودة الخدمة العمومية بمقر ولاية جيجل، تعزى إلى متغير المهنة.

8 4 - اختبار الفروق بالنسبة لمتغير المستوى الدراسي:

الجدول رقم 33: تحليل التباين بالنسبة لمتغير المستوى الدراسي.

قيمة sig	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
0.312	1.208	0.383	3	1.148	بين المجموعات	جميع المحاور
		0.317	84	26.614	داخل المجموعات	
		/	87	27.763	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-19.

من خلال نتائج الاختبار (أنظر الملحق رقم 15)، و الموضحة في الجدول رقم 33، يتضح لنا أن مستوى المعنوية (sig) يساوي 0.312، وهو أكبر من مستوى المعنوية المقدر ($\alpha = 0.05$)، ومنه نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات العينة، بخصوص جودة الخدمة العمومية بمقر ولاية جيجل، تعزى إلى متغير المستوى الدراسي.

8 5 - اختبار الفروق بالنسبة لمتغير للحالة العائلية:

الجدول رقم 34: تحليل التباين بالنسبة لمتغير الحالة العائلية.

قيمة sig	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
0.130	2.333	0.733	1	0.733	بين المجموعات	جميع المحاور
		0.314	86	27.029	داخل المجموعات	
		/	87	27.763	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-19.

من خلال نتائج الاختبار (أنظر الملحق رقم 15)، و الموضحة في الجدول رقم 34، يتضح لنا أن مستوى المعنوية (sig) يساوي 0.130، وهو أكبر من مستوى المعنوية المقدر ($\alpha = 0.05$)، ومنه نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات العينة، بخصوص جودة الخدمة العمومية بمقر ولاية جيجل، تعزى إلى متغير الحالة العائلية.

8 6 - اختبار الفروق بالنسبة لمتغير عدد الزيارات لمقر الولاية:

الجدول رقم 35: تحليل التباين بالنسبة لمتغير عدد الزيارات لمقر الولاية.

قيمة sig	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
0.059	2.935	0.987	2	1.793	بين المجموعات	جميع المحاور
		0.306	85	25.969	داخل المجموعات	
		/	87	27.763	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-19.

من خلال نتائج الاختبار (أنظر الملحق رقم 16)، و الموضحة في الجدول رقم 35، يتضح لنا أن مستوى المعنوية (sig) يساوي 0.059، وهو أكبر من مستوى المعنوية المقدر ($\alpha = 0.05$)، ومنه نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات العينة، بخصوص جودة الخدمة العمومية بمقر ولاية جيجل، تعزى إلى متغير عدد زيارات مقر الولاية.

8 7 - اختبار الفروق بالنسبة لمتغير طبيعة التعامل مع مصالح الولاية:

الجدول رقم 36: تحليل التباين بالنسبة لمتغير طبيعة التعامل مع مصالح الولاية.

قيمة sig	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
0.005	4.579	1.301	3	3.902	بين المجموعات	جميع المحاور
		0.284	84	23.861	داخل المجموعات	
		/	87	27.763	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-19.

من خلال نتائج الاختبار (أنظر الملحق رقم 16)، و الموضحة في الجدول رقم 36، يتضح لنا أن مستوى المعنوية (sig) يساوي 0.005، وهو أصغر من مستوى المعنوية المقدر ($\alpha = 0.05$)، ومنه نستنتج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات العينة، بخصوص جودة الخدمة العمومية بمقر ولاية جيجل، تعزى إلى متغير طبيعة التعامل مع مصالح الولاية.

خلاصة الفصل:

تعد الجودة ضرورة ملحة لا بد أن تلتزم بها كافة المنظمات ربحية أو غير ربحية، لمواجهة المنافسة الشديدة التي يعرفها السوق، أما في الجماعات المحلية فهي تعد مطلبا أساسيا للمواطن، هذا الأخير لم يعد يراها مزية من الدولة، بل باتت تعد مطلبا وحقا مكتسبا له، كي ينعم بمستوى معيشي أفضل.

لقياس مستوى جودة الخدمة لا بد من الاعتماد على مجموعة من الأبعاد، أهمها الاعتمادية، الاستجابة الملموسية، الأمان، والتعاطف.

للتحقق من مدى تجسيد هذه الأبعاد ميدانيا على مستوى الجماعات المحلية لولاية جيجل، وبالخصوص على مستوى مقر ولاية جيجل، قمنا بتوزيع استمارة استبيان على مجموعة من المواطنين الذين سبق لهم التعامل مع هذه المؤسسة.

قمنا باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإنسانية (SPSS-V19)، لتجويد وتحليل البيانات المتحصل عليها، حيث توصلنا إلى النتائج التالية:

- ✓ لا تلتزم الجماعات المحلية بولاية جيجل، ببعض أبعاد جودة الخدمة، والمتمثلة في: الاعتمادية التعاطف، والأمان، أثناء تقديمها للخدمة العمومية.
- ✓ تلتزم الجماعات المحلية بولاية جيجل، ببعض الاستجابة، والملموسية، أثناء تقديم الخدمة العمومية.
- ✓ من خلال اختبار الفرضية الرئيسية، تبين أن الجماعات المحلية بولاية جيجل، لا تولي اهتماما كبيرا لتحسين جودة الخدمة العمومية.
- ✓ من اختبار الفروق، تبين وجود اختلافات واضحة بين آراء أفراد عينة الدراسة، حول مدى جودة الخدمة العمومية المقدمة على مستوى مقر ولاية جيجل، تعزى إلى متغيري المهنة، وطبيعة التعامل مع مصالح الولاية.

الخاتمة

الخاتمة:

تكتسي الخدمة العمومية أهمية كبيرة، كونها تمس قطاعات حساسة في الدول والمجتمعات، تقدمها الحكومات لشعوبها عن طريق مختلف الهيئات التي أوجدت لهذا الغرض، سواء أكانت مؤسسات عمومية ذات طابع تجاري أو اقتصادي، أو إداري، وذلك سعياً من الدول لضمان استمرارية تقديم هذه الخدمات وتوفيرها لمختلف شرائح المجتمع، بما يتماشى مع مبادئ الخدمة العمومية ومميزاتها.

وتعد الجماعات المحلية احد الهيئات المهمة في الدولة، لما تمثله من تكريس للممارسة الديمقراطية وتكريس مبدأ التداول على السلطة، وإشراك جمهور المواطنين وتفعيل مساهمتهم في بناء الدولة، نظراً لقربها من عامة المواطنين، وقدرتها على الفهم الجيد لحاجاتهم ورغباتهم، والسعي إلى تلبيةها.

إن الصلاحيات الممنوحة لهذه الهيئات بموجب القوانين و التنظيمات المعمول بها، والتي تمس مختلف جوانب حياة المواطنين، السياسة، الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية، الصحية، والأمنية... الخ، فإن المستوى المعيشي للمواطنين، أصبح يقاس بمستوى الخدمة العمومية المقدمة لهم، ومدى قدرة هذه الهيئات على مواكبة الطلب المتزايد على الخدمة العمومية، خاصة في ظل شح الموارد المتاحة، كما أن مستوى الأداء الحكومي بات يقاس بمدى جودة الخدمة العمومية المقدمة للمواطن، فانه بات محتماً على الحكومات تبني مقاربة الجودة في هذا القطاع.

ومن هذا المنطلق، قمنا في هذه الدراسة، بتقييم جودة الخدمة العمومية المقدمة على مستوى الجماعات المحلية بولاية جيجل من منظور الزبائن -المواطنين-، ولهذا الغرض قمنا بدراسة ميدانية على مستوى مقر ولاية جيجل، بغرض الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية: ما مدى التزام الجماعات المحلية بولاية جيجل بتحسين جودة الخدمة العمومية؟

نتائج الدراسة:

من خلال الدراسة النظرية، تم التوصل إلى النتائج التالية:

- ✓ توجد عدة مقاربات لتعريف الخدمة العمومية، وهي تتخذ عدة معاني حسب الزاوية التي ينظر منها إليها، فهناك المعنى المؤسسي، و الذي يشير إلى العمل الذي تقوم به الإدارة، والمعنى القانوني الذي ينطوي على تطبيق القانون العام، والمعنى الاجتماعي، الذي يشير إلى مفهوم التضامن و التماسك الاجتماعي والمعنى الاقتصادي الذي ينطوي على إنتاج السلع العامة، و نهجا لتخصيص الموارد وتقييم النتائج.
- ✓ الخدمة العمومية بالإضافة إلى الخصائص العامة للخدمات، لها مجموعة من المبادئ هي: مبدأ الاستمرارية، مبدأ المساواة، مبدأ الموائمة والتطور، مبدأ المجانية النسبية، مبدأ الشمولية، ومبدأ التضامن.

- ✓ للخدمة العمومية مجموعة من المميزات هي: التركيز في القطاعات القاعدية ، الطابع الاحتكاري ضخامة حجم النشاط ، الانتشار والجاهيرية، تحقق مكاسب اجتماعية ، ضيق مجال المبادرة ، انخفاض التكاليف، تخضع لتنظيم خاص.
- ✓ توجد تعاريف متعددة للجماعات المحلية، غير أنها جميعها تتفق على كونها هيئات مستقلة تسيروها فئة من الشعب، يعينون بموجب الانتقاء، أو الانتخاب، تسعى لتحقيق الحاجات الأساسية للمواطنين وتسهر على تحقيق التنمية، من خلال تسيير بعض الشؤون والمرافق التي تعهد بها إليها الإدارة المركزية.
- ✓ تكتسي الجماعات المحلية أهمية قصوى، لقربها من سكان إقليمها، ودرايتها باحتياجاتهم ومشاكلهم كما تعد وسيطا بامتياز لنقل انشغالات المواطنين إلى الإدارة المركزية من جهة، و تخفف الأعباء عنها فيما يتعلق بأداء بعض الوظائف، وتقديم بعض الخدمات للمواطنين نيابة عنها، مما يسرع وتيرة التنمية على مستوى التراب الوطني، وهي ضرورة يفرضها تزايد مهام الدولة، التفاوت فيما بين أجزاء إقليم الدولة، كما تعد ضرورة لتجسيد الديمقراطية على المستوى المحلي.
- ✓ للجودة تعاريف متعددة، فمنها ما يشير إلى المعايير، أي مدى قدرة المنتج على الأداء، وإشباع حاجات ورغبات الزبائن، ومنها ما هو مرتبط بالموصفات، وتعني مدى ملائمة المنتج لتلبية شروط الزبون أو تحقيق الأهداف المنشودة.
- ✓ للجودة عدت أبعاد، تم اختصارها إلى خمسة أبعاد فقط، وهي: الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، اللباقة والدليل المادي. رتبت هذه الأبعاد حسب أهميتها للزبون على النحو الآتي: **الاعتمادية: بنسبة 32%** **الاستجابة: بنسبة 22%**، **الأمان: بنسبة 19%**، **اللباقة: بنسبة 16%**، **الدليل المادي: بنسبة 11%**. أما من خلال الدراسة الميدانية، فقد توصلنا إلى النتائج التالية:
- ✓ لا تولي الجماعات المحلية بولاية جيجل، اهتماما كبيرا، بتحسين جودة الخدمة العمومية، حيث تبين من خلال النتائج المتوصل إليها، خطأ الفرضية الرئيسية التي مفادها أن الجماعات المحلية بولاية جيجل تهتم بشكل كبير، بتحسين الجودة في الخدمة العمومية.
- ✓ لا تلتزم الجماعات المحلية بولاية جيجل، ببعض أبعاد جودة الخدمة، والمتمثلة في: الاعتمادية التعاطف، والأمان، أثناء تقديمها للخدمة العمومية ، حيث تبين من خلال النتائج المتوصل إليها، خطأ الفرضيات الفرعية التي مفادها أن الجماعات المحلية بولاية جيجل تولي اهتماما كبيرا لهذه الأبعاد ، أثناء تقديمها للخدمة العمومية.
- ✓ تلتزم الجماعات المحلية بولاية جيجل، ببعدي الاستجابة، والملموسية، أثناء تقديم الخدمة العمومية حيث تبين من خلال النتائج المتوصل إليها، صدق الفرضيات الفرعية التي مفادها أن الجماعات المحلية بولاية جيجل تولي اهتماما كبيرا لهذين البعدين، أثناء تقديمها للخدمة العمومية.

✓ من اختبار الفروق، تبين وجود اختلافات واضحة بين آراء أفراد عينة الدراسة، حول مدى جودة الخدمة العمومية المقدمة على مستوى مقر ولاية جيجل ، تعزى إلى متغيري المهنة، وطبيعة التعامل مع مصالح الولاية.

الاقتراحات:

- بعد عرض نتائج الدراسة، يمكن الخروج بمجموعة من الاقتراحات الموجهة إلى القائمين على تسيير الجماعات المحلية بولاية جيجل، من أجل رفع مستوى جودة الخدمات العمومية المقدمة للمواطن، نوجزها فيما يلي:
- ✓ ضرورة الإعداد لبرامج ودورات تكوينية فيما يتعلق بثقافة الجودة، وخاصة بالنسبة للعمال والموظفين الذين يتعاملون مع الجمهور بشكل مباشر، لتحسين طريقة تعاملهم معهم.
 - ✓ انتهاج سياسات توظيف تدعم ثقافة الجودة، بحيث يتم توظيف مستخدمين مؤهلين، قادرين على تقديم خدمات عمومية ذات جودة، ترقى إلى مستوى تطلعات المواطن.
 - ✓ تكوين الموظفين ورسكلتهم، لتحسين مستوى كفاءتهم، وقدرتهم على أداء مهامهم في الآجال المطلوبة وبدون أخطاء.
 - ✓ فرض الرقابة على أداء الموظفين، للتأكد من مدى التزام العمال والموظفين بمبادئ الخدمة العمومية خاصة ما تعلق منها بمبدأ المساواة في تقديم الخدمات، بين كل المواطنين.
 - ✓ العمل على توفير حظيرة واسعة لركن سيارات الموظفين والزوار، للحفاظ على أمن وسلامة هذه المركبات، وتجنب الاكتظاظ المروري أمام مقر الولاية.
 - ✓ القيام ببحوث ودراسات، من أجل تحديد الاحتياجات الفعلية للمواطنين، وترتيبها، من أجل تحديد الأولويات، و ضمان خدمة أفضل للمواطن وفق ما يتوافق مع احتياجاته ورغباته.
 - ✓ العمل على الاستغلال الأمثل للموارد المالية للولاية، من مواقع سياحية، وثروات طبيعية، جباية محلية، من أجل رفع إيرادات الميزانية المحصلة محليا، وتكريسها لخدمة المواطن، وكل ما له أثر على جودة الخدمات العمومية المقدمة، خاصة في ظل شح الإعانات الممنوحة من طرف الدولة.

آفاق الدراسة:

بعد انجاز هذا البحث، ومن خلال الاطلاع على بعض البحوث والدراسات ذات الصلة، تبادر إلى أذهاننا مجموعة من التساؤلات والأفكار، التي يمكن أن تكون إشكاليات لمجموعة من مواضيع بحث جديدة ويمكن لنتائجها الإسهام بشكل ملحوظ في تحسين جودة الخدمة العمومية، ونفترح على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

- أثر جودة الخدمة العمومية على رضا الزبون.

- إمكانية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الخدمة العمومية.
- أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، على جودة الخدمة العمومية.
- التسويق الداخلي، وأثره على الرضا الوظيفي في القطاع العام.
- الرضا الوظيفي، وأثره على جودة الخدمة العمومية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

❖ الكتب بالعربية:

- 1 - إدريس ثابت عبد الرحمان: المدخل الحديث في الإدارة العامة ، الدار الجامعية، القاهرة، مصر 2003.
- 2 - الجندي مصطفى: الإدارة المحلية وإستراتيجيتها، منشأة دار المعارف، الإسكندرية، مصر، 1987.
- 3 - الحداد عواطف إبراهيم: إدارة الجودة الشاملة ، دار الفكر ناشرون وموزعون، ط 1، عمان، الأردن 2009.
- 4 - الكرخي مجيد: إدارة الجودة الشاملة- المفاهيم النظرية وأبعادها التطبيقية في مجال الخدمات دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
- 5 - المبيضين صفوان وآخرون: المركزية واللامركزية في تنظيم الإدارة المحلية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 6 - المحياوي قاسم نايف علوان: إدارة الجودة في الخدمات -مفاهيم وعمليات وتطبيقات، الطبعة الأولى دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- 7 - المليحي إبراهيم السيد: المحاسبة في الوحدات الحكومية ، مكتبة ومطبعة الإشعاع، ط 1، مصر 2002.
- 8 - المساعد زكي: تسويق الخدمات وتطبيقاته، دار المناهج، الأردن، 2010.
- 9 - المصري سعيد محمد: إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية-المفاهيم والاستراتيجيات- ، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2002.
- 10 -الضمور هاني محمود: تسويق الخدمات، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
- 11 -بعلي محمد الصغير: قانون الإدارة المحلية الجزائرية، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر 1991.
- 12 -بعلي محمد الصغير: الإدارة المحلية الجزائرية، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، 2013.
- 13 -جاد الرب سيد محمد: إدارة المنظمات الصحية والطبية -منهج متكامل في إطار المفاهيم الدارية الحديثة-، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1997.

- 14 - دايمنج و روبرت أرمسترانغ: إدارة الجودة الشاملة، أسس ومبادئ، وتطبيقات ، كنوز للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2009.
- 15 - كورتال فريد: تسويق الخدمات، ط1، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 16 - صدوق عمر: دروس في الهيئات المحلية المقارنة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1988.
- 17 - شطناوي علي خطار: الإدارة المحلية، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.

❖ الرسائل و الأطروحات:

- 1 - الشيخ سعدي: الدور التنموي للجماعات المحلية في الجزائر، على ضوء التعددية السياسية أطروحة دكتوراه، جامعة الجيلالي اليابس، سيدي بلعباس، 2006-2007.
- 2 - بوعبد الله صالح: نماذج وطرق قياس جودة الخدمة -دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر-، وهي رسالة دكتوراه علوم، في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف1، الجزائر، 2013-2014.
- 3 - بن عثمان شويح: دور الجماعات المحلية في التنمية المحلية -دراسة حالة البلدية- ، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2010-2011.
- 4 - حجام العربي: دور نظام المعلومات في ترقية الخدمة العمومية الإدارة الإقليمية الجزائرية- آليات القضاء على المعوقات البيروقراطية- دراسة ميدانية ببلديات ولاية الطارف، أطروحة دكتوراه علوم كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف2، 2017-2018.
- 5 - مفتاح حرشاو: تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر - دراسة الإدارة المحلية لولاية ورقلة- مذكرة ماجستير، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2015-2016.
- 6 - عبد القادر لمير: الضرائب المحلية ودورها في تمويل ميزانية الجماعات المحلية -دراسة تطبيقية لميزانية بلدية أدرار-، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية، وعلوم التسيير، جامعة وهران، 2013-2014.

❖ البحوث والمقالات:

- 1 - أبو قديرة رمضان أحمد: "مراحل تطور الجودة خلال القرن العشرين، وبداية القرن الحالي"، كلية الهندسة، جامعة مصراته، ليبيا، بدون سنة نشر.

- 2 -عربي كريمة: "تحسين أداء الخدمة العمومية في الجزائر وفق مقاربة التسيير العمومي الحديث" مجلة آفاق علمية، العدد 03، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيزي وزو، الجزائر، 2019.
- 3 -عولمي نسيم: "تشخيص الإدارة المحلية والمالية المحلية في الجزائر" مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، بدون سنة نشر.
- 4 -ضريفي نادية: "جودة الخدمة العمومية"، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية جامعة محمد بوضياف، المسيلة، العدد الرابع، ديسمبر 2016.

❖ الملتقيات:

- 1 -لقاء الحكومة-الولاية: "الجودة و الاستدامة: تحديات المرافق العمومية الجوارية"، تقرير ورشة العمل رقم 02، الجزائر، 28-29 نوفمبر 2018.

❖ القوانين و المراسيم:

- 1 -المرسوم التنفيذي 74-141 المؤرخ في 18 جويلية 1974، المتضمن تأسيس ولاية جيجل، وتعيين حدودها الإقليمية.
- 2 - القانون رقم: 11-10، مؤرخ في 20 رجب عام 1432، الموافق لـ 22 يونيو سنة 2011، المتعلق بالبلدية.
- 3 - القانون 12-07 المؤرخ في 28 ربيع الأول عام 1433، الموافق 21 فبراير سنة 2012، المتعلق بللولاية.

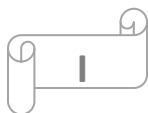
❖ الكتب باللغة الفرنسية:

- 1- Cristopher LOVLOCK et autre : **Marketing des services**, librairie eyrolles, paris 5emme, 1999,P42.
- 2- Frédéric CANARD: **Management de la qualité** , gualino editeur, lextenso éditions, paris, France,2009.
- 3- Jaques chevalier : **Le service public**, imp universotaire de France, (vendame), 1ere edition, 2001.

❖ المواقع الالكترونية:

- 1- www.dcwjjel.dz/index.php/wilaya
- 2- www.joussourdz.com
- 3- www.mawdoo3.com
- 4- ar.wikipedia.org

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة محمد الصديق ن يحيى - جيجل

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

-قسم العلوم التجارية-

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته،

بغرض انجاز مذكرة تخرج للحصول على شهادة " ماستر" في العلوم التجارية، تخصص تسويق الخدمات، تحت عنوان: " تقييم جودة الخدمة العمومية لدى الجماعات المحلية بولاية جيجل - دراسة حالة ولاية جيجل- " لمعرفة مدى جودة الخدمات المقدمة على مستوى هذه الهيئة، نرجو من سيادتكم التفضل بملء هذه الاستمارة بكل عناية، حتى نتمكن من التوصل إلى نتائج ذات مصداقية وتتطابق مع واقع مجتمع الدراسة، كما لا يفوتنا أن نطمئنكم أن البيانات التي يتم الإدلاء بها، سوف تحاط بالسرية التامة، ولن يتم استخدامها إلا لغرض البحث العلمي.

نشكر لكم حسن تعاونكم معنا، كما نعلمكم أن رأيكم مهم جدا لإتمام هذه الدراسة.

الطالبين: بورانة يوسف و طورش منيرة

ملاحظة: ضع علامة (X) في الخانة المناسبة.

الجزء الأول: البيانات الشخصية لمفردات عينة الدراسة.

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن: 18-35 سنة 36-60 سنة أكثر من 60 سنة
- 3- المهنة: بطل مهنة حرة موظف متقاعد
- 4- المستوى الدراسي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- 5- الحالة العائلية: أعزب متزوج أخرى
- 6- عدد زيارتك لمقر الولاية: من 1 - 5 من 6 - 10 أكثر من 10
- 7- تعاملت مع مصالح الولاية بصفتك: شخص طبيعي ممثل عن المجتمع المدني
- متعامل اقتصادي ممثل لإدارة عمومية

الجزء الثاني: تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة بمقر ولاية جيجل.

المحور الأول: الاعتمادية - درجة الاعتماد على مقدم الخدمة، وقدرته على انجازها بالدقة المطلوبة -

الرقم	العبرة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
1	يلتزم الموظفون بتقديم الخدمات المطلوبة من طرف المواطنين في الأجل المحددة.					
2	ينجز الموظفون المهام المطلوبة بطريقة صحيحة ودون أخطاء.					
3	يتوفر مقر الولاية على كافة الوسائل والمعدات لتقديم مختلف الخدمات المطلوبة.					
4	الموظفين أكفاء، وقادرين على فهم انشغالات المواطنين، والتكفل بحل مشاكلهم.					
5	توجد فرق مناوية لضمان استمرارية الخدمة في الظروف الاستثنائية.					
6	يوجد نظام معلومات، وشبكات اتصالات الكترونية، مما يقلل بشكل كبير من المعاملات الورقية.					

المحور الثاني: الاستجابة - سرعة ومستوى المساعدة المقدمة للمتعاملين من قبل مقدمي الخدمات -

الرقم	العبرة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
7	توفر مصالح الولاية معلومات كافية حول الوثائق المطلوبة لتقديم الخدمات.					
8	تقدم الخدمات لكل المواطنين، دون حاجة للمحسوبية أو المحاباة.					
9	يلتزم العاملون بأوقات الدوام الرسمي -08 ساعات في اليوم، و05 أيام في الأسبوع-.					
10	يتمكن المتعاملين من معرفة وضعية ملفاتهم، بشكل دوري وبكل شفافية، ودون عناء.					
11	يتم الرد بشكل فوري على استفسارات وشكاوى المواطنين.					

المحور الثالث: الملموسية - وتتمثل في الدليل المادي للخدمة -

الرقم	العبرة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
12	موقع مقر ولاية جيجل مناسب جدا، ويسهل الوصول إليه.					
13	الشكل الخارجي لمقر ولاية جيجل، يتناسب مع طبيعة مهامه					



					14	يتمتع العمال والموظفون، بمظهر وهندام لائقين.
					15	يتوفر المقر على قاعات انتظار مريحة (من حيث النظافة، الاتساع، الإثارة، التكيف، المقاعد...)
					16	يتوفر المقر على لوحات إرشادية لتسهيل الوصول إلى مختلف الأقسام والمصالح.
					17	يتوفر المقر على حظيرة واسعة لركن سيارات الزوار والمتعاملين.

المحور الرابع: الأمان – درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة المقدمة ومقدمها-

الرقم	العبارة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
18	يثق المتعاملون مع مصالح الولاية، في خبرة، وكفاءة العمال والموظفين.					
19	يحافظ الموظفون على سرية المعلومات الخاصة بمختلف المتعاملين.					
20	يتميز سلوك العمال والموظفين تجاه المتعاملين، بالأدب وحسن المعاملة.					
21	تحتضن مصالح ولاية جيجل بسمعة ومكانة جيدة لدى المواطنين.					
22	يشعر المتعاملين بالأمان عند تعاملهم مع عمال وموظفي ولاية جيجل.					

المحور الخامس: التعاطف – درجة العناية بالمتعامل و رعايته بشكل خاص، و الاهتمام بمشاكله وحلها بطريقة

إنسانية-

الرقم	العبارة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
23	يقدر العمال والموظفون ظروف التعامل ويتيحون له إجراءات استثنائية.					
24	يصغي العمال والموظفون لانشغالات و شكاوى المتعاملين بشكل كاف.					
25	يتخاطب العمال و الموظفين، مع المتعاملين باللغة و اللهجة التي يفهمونها.					
26	يتصف العمال و الموظفين بروح الدعابة و المرح في التعامل مع المتعاملين.					

الملحق رقم: 02

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%

Means

الملحق رقم: 03

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Phrase1	88	100,0%	0	,0%	88	100,0%
Phrase2	88	100,0%	0	,0%	88	100,0%
Phrase3	88	100,0%	0	,0%	88	100,0%
Phrase4	88	100,0%	0	,0%	88	100,0%
Phrase5	88	100,0%	0	,0%	88	100,0%
Phrase6	88	100,0%	0	,0%	88	100,0%

Report

	Phrase1	Phrase2	Phrase3	Phrase4	Phrase5	Phrase6
Mean	2,8409	2,8750	3,2955	2,6705	3,2500	2,6705
N	88	88	88	88	88	88
Std. Deviation	1,27655	1,05930	1,20496	1,13179	1,15719	1,33668

Means

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Phrase7	88	100,0%	0	,0%	88	100,0%
Phrase8	88	100,0%	0	,0%	88	100,0%
Phrase9	88	100,0%	0	,0%	88	100,0%
Phrase10	88	100,0%	0	,0%	88	100,0%
Phrase11	88	100,0%	0	,0%	88	100,0%

Report

	Phrase7	Phrase8	Phrase9	Phrase10	Phrase11
Mean	3,5682	2,5000	2,4205	2,3864	2,1818
N	88	88	88	88	88
Std. Deviation	1,06992	2,41166	1,24773	1,07673	1,08856

الملحق رقم: 04

Means

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Phrase12	88	100,0%	0	,0%	88	100,0%
Phrase13	88	100,0%	0	,0%	88	100,0%
Phrase14	88	100,0%	0	,0%	88	100,0%
Phrase15	88	100,0%	0	,0%	88	100,0%
Phrase16	88	100,0%	0	,0%	88	100,0%
Phrase17	88	100,0%	0	,0%	88	100,0%

Report

	Phrase12	Phrase13	Phrase14	Phrase15	Phrase16	Phrase17
Mean	4,0795	3,6477	3,6932	3,6818	3,9432	2,8523
N	88	88	88	88	88	88
Std. Deviation	1,03081	1,19424	,88873	1,01195	,82152	1,33511

Means

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Phrase18	88	100,0%	0	,0%	88	100,0%
Phrase19	88	100,0%	0	,0%	88	100,0%
Phrase20	88	100,0%	0	,0%	88	100,0%
Phrase21	88	100,0%	0	,0%	88	100,0%
Phrase22	88	100,0%	0	,0%	88	100,0%

Report

	Phrase18	Phrase19	Phrase20	Phrase21	Phrase22
Mean	2,6818	3,3636	2,9318	2,5795	2,7386
N	88	88	88	88	88
Std. Deviation	1,08856	,98473	1,17244	,84038	,94071

الملحق رقم: 05

Means

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Phrase23	88	100,0%	0	,0%	88	100,0%
Phrase24	88	100,0%	0	,0%	88	100,0%
Phrase25	88	100,0%	0	,0%	88	100,0%
Phrase26	88	100,0%	0	,0%	88	100,0%

Report

	Phrase23	Phrase24	Phrase25	Phrase26
Mean	2,7159	2,5227	3,8864	2,3523
N	88	88	88	88
Std. Deviation	1,21247	1,13439	,83641	1,17483

الملحق رقم: 06

Statistiques

		Sexe	Age	Profession	NIV_educatif	SIT_familiale	NBR_visites	Calité_VISITE
N	Valid	88	88	88	88	88	88	88
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		1,3182	1,6818	2,5909	3,3636	1,6364	1,8068	1,8750
Median		1,0000	2,0000	3,0000	4,0000	2,0000	1,0000	1,0000
Percentiles	95	2,0000	3,0000	4,0000	4,0000	2,0000	3,0000	4,0000

Sexe

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Masculin	60	68,2	68,2	68,2
	Fiminin	28	31,8	31,8	100,0
Total		88	100,0	100,0	

Age

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-35 ans	33	37,5	37,5	37,5
	36-60 ans	50	56,8	56,8	94,3
	plus de 60 ans	5	5,7	5,7	100,0
Total		88	100,0	100,0	

Profession

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Chômeur	14	15,9	15,9	15,9
	Fonction libérales	13	14,8	14,8	30,7
	Factionnaire	56	63,6	63,6	94,3
	Retraité	5	5,7	5,7	100,0
Total		88	100,0	100,0	

الملحق رقم: 07

NIV éducatif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Primaire	4	4,5	4,5	4,5
	Moyen	11	12,5	12,5	17,0
	Secondaire	22	25,0	25,0	42,0
	Universitaire	51	58,0	58,0	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

SIT familiale

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Célibataire	32	36,4	36,4	36,4
	Marié	56	63,6	63,6	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

NBR visites

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Entre 1- 5	48	54,5	54,5	54,5
	Entre 6 -10	9	10,2	10,2	64,8
	plus de 10	31	35,2	35,2	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Qualité VISITE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Particulier	59	67,0	67,0	67,0
	Association	4	4,5	4,5	71,6
	Homme d'affaires	2	2,3	2,3	73,9
	Rep_d'administration	23	26,1	26,1	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

الملحق رقم: 08

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	88	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	88	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Inter-Item Correlation Matrix

	Phrase1	Phrase2	Phrase3	Phrase4	Phrase5	Phrase6	tota_chap_1
Phrase1	1,000	,453	,038	,480	,494	,056	,686
Phrase2	,453	1,000	,182	,416	,363	,076	,653
Phrase3	,038	,182	1,000	,232	,004	,447	,530
Phrase4	,480	,416	,232	1,000	,292	-,019	,637
Phrase5	,494	,363	,004	,292	1,000	,217	,642
Phrase6	,056	,076	,447	-,019	,217	1,000	,517
tota_chap_1	,686	,653	,530	,637	,642	,517	1,000

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	88	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	88	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Inter-Item Correlation Matrix

	Phrase7	Phrase8	Phrase9	Phrase10	Phrase11	tota_chap_2
Phrase7	1,000	,013	,293	,476	,463	,520
Phrase8	,013	1,000	,239	,252	,324	,701
Phrase9	,293	,239	1,000	,528	,527	,686
Phrase10	,476	,252	,528	1,000	,704	,757
Phrase11	,463	,324	,527	,704	1,000	,791
tota_chap_2	,520	,701	,686	,757	,791	1,000

الملحق رقم: 09

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	88	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	88	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Inter-Item Correlation Matrix

	Phrase12	Phrase13	Phrase14	Phrase15	Phrase16	Phrase17	tota_chap_3
Phrase12	1,000	,471	,454	,421	,358	,359	,715
Phrase13	,471	1,000	,417	,458	,319	,428	,749
Phrase14	,454	,417	1,000	,427	,369	,407	,701
Phrase15	,421	,458	,427	1,000	,490	,424	,747
Phrase16	,358	,319	,369	,490	1,000	,244	,609
Phrase17	,359	,428	,407	,424	,244	1,000	,718
tota_chap_3	,715	,749	,701	,747	,609	,718	1,000

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	88	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	88	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Inter-Item Correlation Matrix

	Phrase18	Phrase19	Phrase20	Phrase21	Phrase22	tota_chap_4
Phrase18	1,000	,517	,532	,317	,558	,831
Phrase19	,517	1,000	,241	,131	,166	,578
Phrase20	,532	,241	1,000	,484	,463	,781
Phrase21	,317	,131	,484	1,000	,485	,645
Phrase22	,558	,166	,463	,485	1,000	,734
tota_chap_4	,831	,578	,781	,645	,734	1,000

الملحق رقم: 10

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	88	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	88	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Inter-Item Correlation Matrix

	Phrase23	Phrase24	Phrase25	Phrase26	tota_chap_5
Phrase23	1,000	,485	,251	,329	,757
Phrase24	,485	1,000	,197	,559	,816
Phrase25	,251	,197	1,000	,123	,484
Phrase26	,329	,559	,123	1,000	,741
tota_chap_5	,757	,816	,484	,741	1,000

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	88	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	88	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Inter-Item Correlation Matrix

	tota_chap_1	tota_chap_2	tota_chap_3	tota_chap_4	tota_chap_5	tota_G_chap
tota_chap_1	1,000	,500	,307	,538	,547	,820
tota_chap_2	,500	1,000	-,082	,624	,615	,750
tota_chap_3	,307	-,082	1,000	,066	,097	,415
tota_chap_4	,538	,624	,066	1,000	,695	,795
tota_chap_5	,547	,615	,097	,695	1,000	,793
tota_G_chap	,820	,750	,415	,795	,793	1,000

الملحق رقم: 11

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	88	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	88	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,858	,875	26

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
tota_G_chap	88	100,0%	0	,0%	88	100,0%

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
tota_G_chap	,090	88	,075	,968	88	,028

a. Lilliefors Significance Correction

الملحق رقم: 12

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
G_HYPOTESE	88	2,9846	,56490	,06022
HYPOTESE_1	88	2,9337	,72694	,07749
HYPOTESE_2	88	2,6114	,95574	,10188
HYPOTESE_3	88	3,6496	,74494	,07941
HYPOTESE_4	88	2,8591	,72471	,07725
HYPOTESE_5	88	2,8693	,77957	,08310

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
G_HYPOTESE	-,255	87	,799	-,01538	-,1351	,1043
HYPOTESE_1	-,855	87	,395	-,06629	-,2203	,0877
HYPOTESE_2	-3,815	87	,000	-,38864	-,5911	-,1861
HYPOTESE_3	8,180	87	,000	,64962	,4918	,8075
HYPOTESE_4	-1,824	87	,072	-,14091	-,2945	,0126
HYPOTESE_5	-1,573	87	,119	-,13068	-,2959	,0345

الملحق رقم: 13

Group Statistics

Sexe	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
				Mean
G_HYPOTESE Masculin	60	3,0119	,55692	,07190
Féminin	28	2,9262	,58761	,11105

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
								Lower	Upper	
								G_HYP	Equal variances assumed	,067
OTESE	Equal variances not assumed			,648	50,333	,520	,08570	,13229	-,17997	,35137

الملحق رقم: 14

Oneway

Descriptives

G_HYPOTESE

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					18-35 ans	33		
36-60 ans	50	3,0773	,58414	,08261	2,9113	3,2433	2,10	4,66
plus de 60 ans	5	2,9353	,26069	,11658	2,6116	3,2590	2,77	3,40
Total	88	2,9846	,56490	,06022	2,8649	3,1043	1,55	4,66

ANOVA

G_HYPOTESE

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,024	2	,512	1,628	,202
Within Groups	26,738	85	,315		
Total	27,763	87			

Descriptives

G_HYPOTESE

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					Chômeur	14		
Fonction libérales	13	2,7587	,35802	,09930	2,5424	2,9751	2,32	3,59
Factionnaire	56	3,1409	,61681	,08242	2,9757	3,3061	1,55	4,66
Retraité	5	2,6947	,28283	,12648	2,3435	3,0458	2,19	2,87
Total	88	2,9846	,56490	,06022	2,8649	3,1043	1,55	4,66

ANOVA

G_HYPOTESE

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3,812	3	1,271	4,457	,006
Within Groups	23,951	84	,285		
Total	27,763	87			

الملحق رقم: 15

Descriptives

G_HYPOTESE

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					Primaire	4		
Moyen	11	2,8212	,41285	,12448	2,5439	3,0986	2,28	3,59
Cecondaire	22	3,0962	,53984	,11509	2,8569	3,3356	2,15	4,49
Universitaire	51	3,0012	,61203	,08570	2,8291	3,1734	1,55	4,66
Total	88	2,9846	,56490	,06022	2,8649	3,1043	1,55	4,66

ANOVA

G_HYPOTESE

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,148	3	,383	1,208	,312
Within Groups	26,614	84	,317		
Total	27,763	87			

Descriptives

G_HYPOTESE

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					Silibataire	32		
Marié	56	3,0536	,61497	,08218	2,8889	3,2183	1,55	4,66
Total	88	2,9846	,56490	,06022	2,8649	3,1043	1,55	4,66

ANOVA

G_HYPOTESE

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,733	1	,733	2,333	,130
Within Groups	27,029	86	,314		
Total	27,763	87			

الملحق رقم: 16

Descriptives

G_HYPOTESE

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					Entre 1- 5	48		
Entre 6 -10	9	3,1441	,50912	,16971	2,7527	3,5354	2,67	4,30
pluse de 10	31	3,1401	,74033	,13297	2,8686	3,4117	1,55	4,66
Total	88	2,9846	,56490	,06022	2,8649	3,1043	1,55	4,66

ANOVA

G_HYPOTESE

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,793	2	,897	2,935	,059
Within Groups	25,969	85	,306		
Total	27,763	87			

Descriptives

G_HYPOTESE

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					Particulier	59		
Association	4	3,8775	,66839	,33420	2,8139	4,9411	2,98	4,49
Homme d'affaires	2	3,3783	,30406	,21500	,6465	6,1102	3,16	3,59
Rep_administration	23	3,0046	,63421	,13224	2,7304	3,2789	1,55	4,30
Total	88	2,9846	,56490	,06022	2,8649	3,1043	1,55	4,66

ANOVA

G_HYPOTESE

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3,902	3	1,301	4,579	,005
Within Groups	23,861	84	,284		
Total	27,763	87			

الملحق رقم: 17

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
G_HYPOTESE	88	2,9846	,56490	,06022

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
G_HYPOTESE	-,255	87	,799	-,01538	-,1351	,1043

