

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

People's Democratic Republic of Algeria

Ministry of Higher Education and Scientific
Research

Abbas Laghrour University of Khenchela

Faculty of Economics, Commercial and
Management Sciences

Department of Management Sciences

Specialization : Business Administration



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عباس لغرور خنشلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي بعنوان:

دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة العمومية

دراسة ميدانية في مديرية بريد الجزائر ولاية خنشلة

تحت اشراف الأستاذة:

- بشوع سعاد

اعداد الطالبتين:

- جعفري منار

- وناسي الهام

اعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة الاصلية	الصفة
عاشور سهام	أستاذ محاضر ب	جامعة عباس لغرور خنشلة	رئيسا
بشوع سعاد	أستاذ محاضر أ	جامعة عباس لغرور خنشلة	مشرفا
حرنان نجوى	أستاذ تعليم عالي	جامعة عباس لغرور خنشلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

الحمد لله الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل واتمامه.

لا يسعنا إلا أن نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير للأستاذة "سعاد بشوع" لما قدمته لنا من نصح طيلة انجاز هذا البحث، فلولاً لله ثم وجودها لما أحسنا بمتعة العمل وحلاوة البحث، فلها منا جزيل الشكر والثناء.

كما نتقدم بالامتنان والعرفان للأساتذة الكرام، أعضاء لجنة المناقشة، على تفضلهم لمناقشة هذا البحث.

والشكر موصول لكل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

كما نشكر أيضاً كل من مد لنا يد العون من قريب أو بعيد، ولو بالكلمة الطيبة خلال رحلتنا في هذا البحث.

الدعاء

إلى أولئك الذين كانوا النور في عتمتي، واليد التي ساندتني حين تعثرت...
إلى من علمني أن الإرادة تصنع المعجزات، وأن الطريق وإن طال، فالنهاية تستحق العناء.

إلى أمي.... نبع الحنان، وصوت الدعاء الذي رافقني سرًا وعلانية...
إلى أبي.... قنوتي، وصاحب القلب الكبير الذي ما بخل يومًا بالدعم والتشجيع...
إلى أخي وأختي.... اللذان كانا لي وطنًا صغيرًا، وحضنًا دافئًا ألوذ إليه وقت الشدة...

إلى كل من قطع معي هذا اللرب، ولو بكلمة، أو دعوة، أو ابتسامة...

أهديكم ثمرة هذا الجهد، عربون شكر لا توفيه الكلمات...

منار جموي

الدعاء

واخر دعواهم الحمد لله رب العالمين

الحمد لله على لذة الإنجاز، والحمد لله عند البدء والختام.

أهدي هذا العمل المتواضع إلى من أحمل اسمه بكل فخر صاحب السيرة العطرة، الذي كد وتعب من أجلنا لتحقيق أحلامنا وطموحاتنا.. أبي العزيز حفظه الله ورعاه.

إلى من كان دعائها سر نجاحي، إلى التي كانت نورا في عتمتي، وخير مرشد لي.. أُمي الحبيبة شفاها الله.

إلى من كان دائم التشجيع لي على حث الخطى ومواصلة السير لبلوغ الأفضل، إلى الذي كان خير سند لي ولم يبخل علي بشيء.. زوجي وشريك حياتي.

إلى من كانوا خير سند وقت ضعفي وابتعدوا عن طريقي كل المتاعب.. إخوتي وأخواتي كما أتقدم بجزيل الشكر والامتنان لزميلتي في هذا العمل، التي كانت معي كل لحظة....

منار جعفري

إلى نفسي القوية التي تحملت كل العثرات وأكملت رغم الصعوبات

أهدي هذا العمل لمن ساعدني من قريب أو بعيد ولو بالكلمة الطيبة

والله ولي التوفيق

الهام وناسي

ملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة العمومية في مديرية بريد الجزائر ولاية خنشلة وهذا بالاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي، ولجمع البيانات قمنا بتوزيع الاستبيان على عينة بلغ حجمها 46 موظف، وبالاستعانة ببرنامج التحليل الاحصائي spss تم تحليل البيانات، وقد تم التوصل الى النتائج التالية:

✓ ان أبعاد الالتزام التنظيمي الأكثر تأثيرا على جودة الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة هي "البعد العاطفي" و "البعد المستمر".

✓ وجود تشابه في وجهات نظر افراد العينة ما يؤكد وجود مستوى عال من الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة.

✓ هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين الالتزام التنظيمي ببعديه "المستمر" و "العاطفي" وجودة الخدمة العمومية.

الكلمات المفتاحية: الالتزام التنظيمي، الجودة، الخدمة العمومية.

Summary :

This study aimed to identify the role of organizational commitment in improving the quality of public service in the Algerian Post Office in Khenchela Province, relying on the descriptive and analytical approach. To collect data, we distributed the questionnaire to a sample of 46 employees, and with the help of the SPSS statistical analysis program, the data was analyzed, and the following results were reached :

- ✓ The dimensions of organizational commitment that have the greatest impact on the quality of public service in the institution under study are the “emotional dimension” and the “continuous dimension.”
- ✓ There is a similarity in the viewpoints of the sample members, which confirms the existence of a high level of organizational commitment within the institution.
- ✓ There is a statistically significant relationship between organizational commitment in its two dimensions, “continuous” and “emotional,” and the quality of public service.

Keywords : Organizational commitment, quality, public service

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

شكر وتقدير

الاهداء

ملخص

8 فهرس المحتويات

11 فهرس الجداول

أ مقدمة

الفصل الأول: الإطار النظري لالتزام التنظيمي وجودة الخدمة العمومية

6 تمهيد

7 المبحث الأول: الادبيات النظرية لالتزام التنظيمي وجودة الخدمة العمومية

7 المطلب الأول: الإطار النظري لالتزام التنظيمي

7 النوع الاول: مفهوم الالتزام التنظيمي وأهميته

8 النوع الثاني: خصائص الالتزام التنظيمي

9 النوع الثالث: أبعاد الالتزام التنظيمي

9 المطلب الثاني: عموميات حول جودة الخدمة العمومية

9 النوع الاول: مفهوم جودة الخدمة العمومية

11 النوع الثاني: متطلبات تحقيق جودة الخدمة العمومية

12 النوع الثالث: أبعاد جودة الخدمة العمومية

13 المبحث الثاني: تحليل ومناقشة الدراسات السابقة

13 المطلب الاول: عرض الدراسات السابقة

13	النوع الأول: الدراسات العربية
17	النوع الثاني: الدراسات الأجنبية
20	المطلب الثاني: جوانب الاتفاق والاختلاف مع الدراسات السابقة
20	النوع الأول: جوانب الاتفاق
20	النوع الثاني: جوانب الاختلاف
21	النوع الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
22	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: دراسة ميدانية في مديرية بريد الخواثر ولاية خنشلة
25	المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة.
25	المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة.
25	النوع الأول: مصادر جمع المعلومات ومجتمع الدراسة
26	النوع الثاني: تقسيمات الدراسة وحدودها.
28	النوع الثالث: قياس مدى الموافقة لمحاور الاستبيان
29	المطلب الثاني: اختبار ثبات وصدق الاستبيان
29	النوع الأول: الصدق الظاهري للاستبيان
29	النوع الثاني: قياس ثبات الاستبيان
30	المبحث الثاني: التحليل الإحصائي للبيانات
30	المطلب الأول: نتائج التحليل الوصفي للمتغيرات الوظيفية.
30	النوع الأول: توزيع أفراد العينة حسب (الخوة، المستوى التعليمي، الوظيفة)
34	المطلب الثاني: نتائج التحليل الوصفي لمحاور الاستبيان

34	الفوق الأول: مفهوم الاتساق الداخلي
35	الفوق الثاني: صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول الالتزام التنظيمي
38	الفوق الثالث: صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني (جودة الخدمة العمومية)
44	المطلب الثالث: تحليل اتجاه إجابات أفراد العينة
	الفوق الأول: تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الأول (الالتزام التنظيمي)
45	
	الفرع الثاني: تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثاني (جودة الخدمة العمومية)
48	
56	المبحث الثالث: اختبار الفرضيات وتحليل النتائج
56	المطلب الأول: تحليل الارتباط بين المتغيرات واختبار الفرضيات
56	الفوق الأول: المنهج الاحصائي لاختبار العلاقة بين المتغيرات
56	الفوق الثاني: طريقة اختبار الفرضيات
55	المطلب الثاني: تحليل واختبار الفرضيات والفروق.
56	الفوق الأول: تحليل واختبار الفرضيات
60	الفوق الثاني: اختبار الفروق
62	خلاصة الفصل
64	خاتمة
67	قائمة المراجع

فهرس الجداول

26	جدول 1: توزيع العبارات على ابعاد المتغير المستقل (الالتزام التنظيمي)
27	جدول 2: توزيع العبارات على ابعاد المتغير التابع (جودة الخدمة العمومية)
28	جدول 3: درجات مقياس ليكرت الخماسي
29	جدول 4: معامل الفا كرونباخ لقياس الاستبيان
30	جدول 5: التوزيع النسبي لافراد العينة حسب الخبرة
32	جدول 6: التوزيع النسبي لافراد العينة حسب المستوى التعليمي
33	جدول 7: التوزيع النسبي لافراد العينة حسب الوظيفة
35	جدول 8: صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد العاطفي
36	جدول 9: صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد المستمر
37	جدول 10: صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد المعياري
38	جدول 11: صدق الاتساق الداخلي لابعاد المحور الأول (الالتزام التنظيمي)
39	جدول 12: صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد الاعتمادية
40	جدول 13: صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد الاستجابة
41	جدول 14: صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد الامان
42	جدول 15: صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد الملموسية
43	جدول 16: صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد التعاطف
44	جدول 17: صدق الاتساق الداخلي لابعاد المحور الثاني (جودة الخدمة العمومية)
45	جدول 18: تحليل إجابات افراد عينة الدراسة للبعد العاطفي
46	جدول 19: تحليل إجابات افراد عينة الدراسة للبعد المستمر
47	جدول 20: تحليل إجابات افراد عينة الدراسة للبعد المعياري
49	جدول 21: تحليل إجابات افراد عينة الدراسة لبعد الاعتمادية
50	جدول 22: تحليل إجابات افراد عينة الدراسة لبعد الاستجابة
52	جدول 23: تحليل إجابات افراد عينة الدراسة لبعد الامان

53	جدول 24: تحليل إجابات افراد عينة الدراسة لبعد الملموسية
54	جدول 25: تحليل إجابات افراد عينة الدراسة لبعد التعاطف
57	جدول 26: نتائج تحليل اختبار الفرضية الرئيسية
58	جدول 27: نتائج تحليل اختبار الفرضية الفرعية الاولى
59	جدول 28: نتائج تحليل اختبار الفرضية الفرعية الثانية
60	جدول 29: نتائج تحليل اختبار الفرضية الفرعية الثالثة
61	جدول 30: نتائج تحليل التباين One Way Anova للفرضية الرابعة

فهرس الاشكال

- 31 رسم توضيحي 1: التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب سنوات الخبرة
- 33 رسم توضيحي 2: التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب المستوى التعليمي
- 34 رسم توضيحي 3: التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب الوظيفة

مقدمة

مقدمة

تسعى المنظمات اليوم الى التكيف مع تطورات بيئة الاعمال المتجددة والمتسارعة. ما جعلها تقوم بالبحث عن اهم الموارد الاستراتيجية لتعزيز قدراتها التنافسية في السوق، ومن بين هذه الموارد نجد المورد البشري، حيث يعتبر هذا الأخير من الموارد التي تعتمد عليها المنظمة، من خلال سلوكه وكفاءته، مع محاولتها التأثير فيه. لوجود عدة متغيرات تؤثر في رغبة الفرد وقدرته على الأداء داخل المنظمة، ويعد الالتزام التنظيمي أحد تلك المتغيرات التي لها تأثير كبير على القدرة التنافسية، كونه من السلوكيات المرغوب فيها والتي تعمل المنظمات على تعزيزها لدى أعضائها.

فالالتزام التنظيمي يعكس مدى ارتباط واقتناع الفرد بوجوب الوصول إلى اهداف المنظمة، التي يعمل فيها. ونظرا لدوره في تحسين الخدمة العمومية حظي هذا الأخير بالكثير من الاهتمام من طرف الباحثين، بهدف تحفيزه وقيادته الى الاتجاه الايجابي الذي يساعدهم في الوصول إلى الكفاءة والفعالية، وبالتالي تفادي ظهور التسبب وضغوطات العمل والدخول في مراحل فشل المنظمة، ومن هنا برزت الحاجة إلى دراسة الالتزام التنظيمي ودوره في تحسين جودة الخدمة العمومية.

ولكون الخدمة العمومية مجموعة الأنشطة التي تقوم بها الهيئات العمومية لضمان المصلحة العامة للمواطن، ومع تزايد المنافسة الاقتصادية والاجتماعية المفروضة، أصبح تحسين جودة هذه الخدمات امر ضروري، فالجودة لا تتوقف فقط على تقديم الخدمة، بل بمدى كفاءتها، شفافيتها، وقدرتها على تغطية حاجة العميل. ومن هنا تبرز اهمية الالتزام التنظيمي. وضرورة تطبيق مبادئه داخل المرافق العمومية بما يضمن بناء ثقة المواطن في الإدارة وتحقيق استثمار جيد لها.

➤ اولا: الإشكالية:

يمكن صياغة إشكالية الدراسة كما يلي:

- كيف يساهم الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة العمومية؟

وللإحاطة بالموضوع أكثر تم تجزئة هذه الإشكالية إلى التساؤلات الفرعية التالية:

(1) ما دور الالتزام العاطفي في تحسين جودة الخدمة العمومية؟

(2) ما دور الالتزام المستمر في تحسين جودة الخدمة العمومية؟

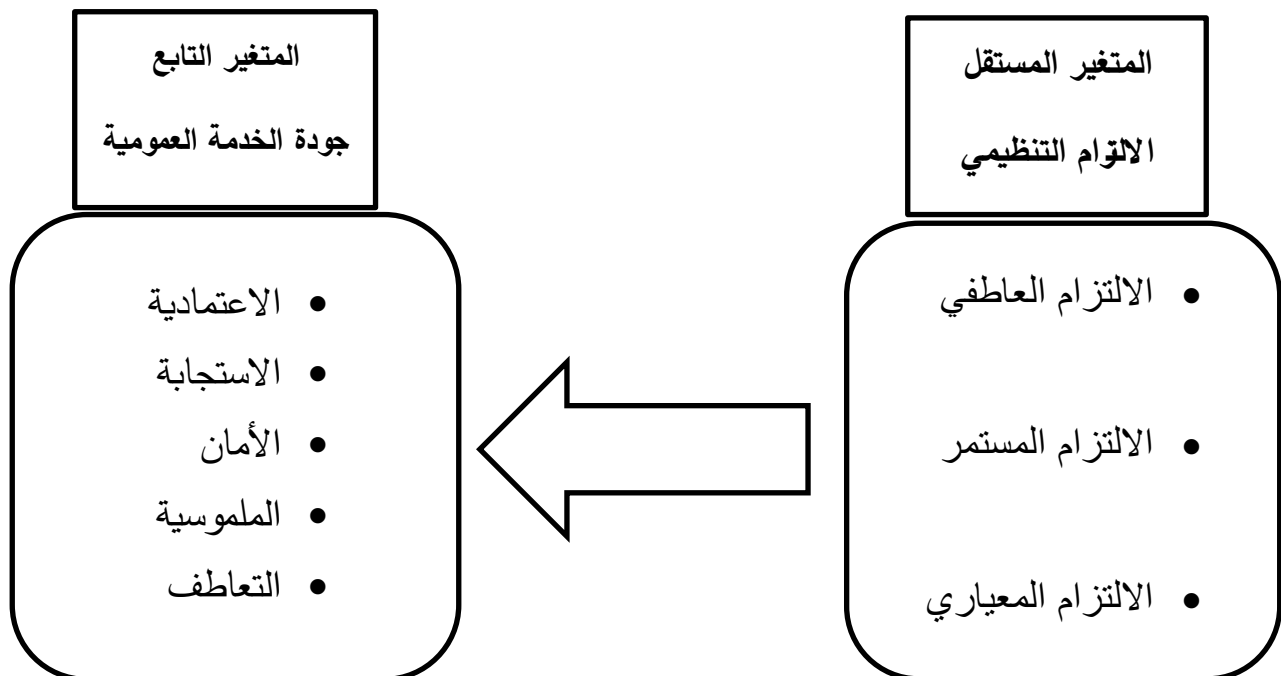
- (3) ما دور الالتزام المعياري في تحسين جودة الخدمة العمومية؟
- (4) كيف تساهم المتغيرات الوظيفية (الخبرة، المستوى التعليمي، الوظيفة) في تحسين جودة الخدمة العمومية؟

➤ ثانياً: الفرضيات:

كإجابة مبدئية على الإشكالية والتساؤلات الفرعية تم صياغة الفرضيات الفرعية التالية:

- (1) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام العاطفي وجودة الخدمة العمومية.
- (2) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام المستمر وجودة الخدمة العمومية.
- (3) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام المعياري وجودة الخدمة العمومية.
- (4) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الوظيفية (الخبرة، المستوى التعليمي، الوظيفة) وجودة الخدمة العمومية.

➤ ثالثاً: نموذج الدراسة:



➤ رابعا: أهمية الدراسة

✓ تبرز أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على دور الالتزام التنظيمي، باعتباره من العوامل الأساسية التي تؤثر على أداء الموظفين في تحسين جودة الخدمة العمومية، مما تنعكس إيجابا على رضا العملاء وتعزيز فعالية المؤسسة العمومية.

✓ تعد هذه الدراسة امتدادا للأبحاث الأكاديمية التي تناولت الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة العمومية، مما يثري التراكم المعرفي حول هذين المتغيرين.

➤ خامسا: أهداف الدراسة

ان الهدف الأساسي لهذه الدراسة يتمثل في الكشف عن دور الالتزام التنظيمي للموظفين في الرفع من جودة الخدمة العمومية في مديرية بريد الجزائر ولاية خنشلة من خلال:

- (1) تحليل مفهوم الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة العمومية.
- (2) التعرف على ابعاد كل من الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة العمومية في مديرية بريد الجزائر في ولاية خنشلة.
- (3) قياس مستوى جودة الخدمة العمومية التي تقدمها مديرية بريد الجزائر في ولاية خنشلة.

➤ سادسا: أسباب اختيار الموضوع

- العلاقة المباشرة للموضوع وتماشيه مع تخصص إدارة الأعمال.
- الميول الشخصي للاطلاع على واقع جودة الخدمة العمومية.

➤ سابعا: منهج الدراسة والأدوات المستخدمة

تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي، الذي يعرف بأنه دراسة الظاهرة الموجودة في الواقع والتي يصفها بشكل دقيق ويتم التعبير عنها كيفيا، فقد استخدم المنهج الوصفي لعرض مفاهيم وابعاد كل من المتغير المستقل "الالتزام التنظيمي"، والمتغير التابع "جودة الخدمة العمومية"، اما المنهج التحليلي فتم الاعتماد عليه من اجل تحليل البيانات وتفسيرها، والتي تم جمعها، من خلال صياغة الاستبيان وتوزيعه على مجموعة من الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة والخروج بنتائج تدعم أهداف الدراسة.

➤ ثامنا: حدود الدراسة

1. الحدود المكانية: تم إجراء دراسة ميدانية بمديرية بريد الجزائر بولاية خنشلة.
 2. الحدود الزمانية: أجريت الدراسة الميدانية في الفترة الممتدة من 5 مارس 2025 إلى غاية 19 مارس 2025 (أسبوعين).
 3. الحدود البشرية: شملت الدراسة موظفي مديرية بريد الجزائر ولاية خنشلة وبعض فروعها.
- تاسعا: هيكل الدراسة

من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة وتحقيق أهدافها، تم تقسيم الموضوع الى فصلين، الفصل الأول متعلق بالجانب النظري والذي يشمل بحثين، المبحث الأول يضم الأدبيات النظرية للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة العمومية، حيث تم التطرق فيه إلى مطلبين، المطلب الأول يشمل الأدبيات النظرية للالتزام التنظيمي، والمطلب الثاني الأدبيات النظرية لجودة الخدمة العمومية. أما المبحث الثاني يضم تحليل ومناقشة الدراسات السابقة وتم التطرق فيه إلى مطلبين، المطلب الأول يشمل الدراسات السابقة لكلتا المتغيرين باللغة العربية والأجنبية، والمطلب الثاني تم فيه عرض جوانب الاتساق والاختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة. في حين اشتمل الفصل الثاني على الدراسة الميدانية للموضوع في مديرية بريد الجزائر ولاية خنشلة، والذي يضم ثلاث مباحث. المبحث الأول الإطار المنهجي للدراسة حيث تم تقسيمه الى مطلبين. المطلب الأول خاص بالإجراءات المنهجية للدراسة، أما المطلب الثاني فيضم اختبار ثبات وصدق الاستبيان. والمبحث الثاني تم التطرق فيه للتحليل الإحصائي للبيانات حيث تم تقسيمه الى ثلاث مطالب، المطلب الأول خاص بنتائج التحليل الوصفي للمتغيرات الوظيفية أما المطلب الثاني يضم نتائج التحليل الوصفي لمحاور الاستبيان في حين ان المطلب الثالث يضم تحليل اتجاه إجابات افراد العينة. أما المبحث الثالث تم تقسيمه الى مطلبين حيث أن، المطلب الأول خاص بتحليل الارتباط بين المتغيرات واختبار الفرضيات، أما المطلب الثاني يضم تحليل واختبار الفرضيات والفروق.

الفصل الأول

الإطار النظري للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة العمومية

تمهيد

يعد العنصر البشري أهم جزء في أي مؤسسة، لأنه يعتبر المحرك الأساسي لكل النشاطات التي تقوم بها فعندما تتوافق أهداف الموظف مع أهداف المؤسسة تزيد رغبته في العمل وحرصه على أداء واجباته بجدية، وهذا ما يعرف بالالتزام التنظيمي، بمعنى أن الموظف يؤمن بأهداف المؤسسة ويريد البقاء فيها، حتى لو وجد فرصة أفضل وفي مكان آخر، هذا الالتزام مهم لأنه يساعد على تحسين الاداء مما يؤدي إلى تقديم خدمات ذات جودة للعملاء، مما يعزز ثقتهم في المؤسسة وبالتالي تحقيق أهدافها وكسب رضا عملائها.

وفي هذا الفصل سنتطرق للمباحث التالية:

المبحث الأول: الادبيات النظرية للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة العمومية.

المبحث الثاني: تحليل ومناقشة الدراسات السابقة.

المبحث الاول: الادبيات النظرية للالتزام التنظيمي وجودة الخدمة العمومية

يعد الالتزام التنظيمي من أهم السلوكيات التي يجب ان يتحلى بها الفرد داخل منظمته، كونها تعكس ميوله في تحقيق اهدافها، وكذلك محاولة تأقلمه مع بيئة العمل التي يعمل فيها، كما أن الالتزام التنظيمي يعد من بين العوامل المؤثرة في جودة الخدمة المقدمة، حيث تعتبر دراسته أمرا ضروريا، لأنه يساهم بشكل فعال في تحقيق الأهداف وكذلك كسب رضا العملاء.

المطلب الأول: الإطار النظري للالتزام التنظيمي

سيتم التطرق الى مفهوم الالتزام كمصطلح ثم لمفهوم الالتزام التنظيمي وكذلك اهميته، خصائصه وابعاده.

الفرع الاول: مفهوم الالتزام التنظيمي وأهميته

➤ أولا: مفهوم الالتزام

1. لغة:

- عرف قاموس ويبستر الالتزام بأنه: "حالة ارتهان او ارتباط الفرد بمجموعة محددة من المهام أو المبادئ أو المواقف." (دودين، 2012).

2. اصطلاحا:

- يعرف الالتزام بأنه: ذلك الارتباط النفسي الذي يشعر به الفرد تجاه منظمته، ويعكس درجة تبنيه لاتجاهات وقيم المنظمة. (بوقندورة و ابراهيم، 2019).

➤ ثانيا: مفهوم الالتزام التنظيمي

هناك عدة تعاريف للالتزام التنظيمي نذكر منها:

- يعرف على أنه: " قوة اندماج الموظف مع منظمته، ودرجة ارتباطه وقبوله لأهدافها وقيمها، وبذل جهد ممكن بسبب رغبته في الاستمرار في أداء عمله فيها."
- يعرفه Erlan على أنه: " ارتباط وثيق بأهداف المنظمة وقيمها، وقبول أهدافها والرغبة في بذل جهد معقول يحسن من أدائها، هذا بالإضافة إلى الرغبة القوية للبقاء فيها ". (الجمعة و امبارك، 2021)

■ الالتزام التنظيمي: هو حالة نفسية واجتماعية تدل على تطابق أهداف العاملين مع أهداف المنظمة، وشعور كل طرف بواجباته اتجاه الطرف الآخر، والشعور بالانتماء للمنظمة، والرغبة في الاستمرار فيها. (عاشوري، 2015)

مما سبق نستنتج ان الالتزام التنظيمي، عبارة عن مجموعة من القواعد التي تضبط سلوك العامل داخل المنظمة، لتحقيق أهداف معينة.

➤ ثالثاً: أهمية الالتزام التنظيمي

تبرز أهمية الالتزام التنظيمي في:

- زيادة تماسك الأفراد وثقتهم بالمنظمة وبالتالي تحقيق الاستقرار الوظيفي.
- زيادة معدلات الأداء والإنتاجية. (قوراري و مداني، 2019/2018)
- انخفاض مستويات دوران العمل والغياب.
- نقص المشاكل والخلافات التي تحصل بين العاملين والإدارة.
- كلما زاد معدل التوافق بالقيم والأهداف بين الفرد والمنظمة، أدى ذلك إلى ارتفاع الروح المعنوية للأفراد. (باسم، 2012)

الفرع الثاني: خصائص الالتزام التنظيمي

تتمثل خصائص الالتزام التنظيمي في:

- ✓ يعتبر حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة.
- ✓ يؤثر على قرار الفرد ببقائه في المؤسسة او تركها.
- ✓ الأفراد الذين يتحلون بالالتزام التنظيمي يتسمون بالصفات التالية: (قبول أهداف وقيم المؤسسة والإيمان بها، وبذل الجهد لتحقيق أهدافها). (القيسي، 2019)
- ✓ يستغرق تحقيقه وقتاً طويلاً، كما أن التخلي عنه يكون نتيجة لتأثيرات استراتيجية ضاغطة.
- ✓ افتقاده لخاصية الثبات، أي يتغير حسب درجة تأثير العوامل الأخرى فيه. (درنوني، 2014)

الفرع الثالث: أبعاد الالتزام التنظيمي

تتمثل أبعاد الالتزام التنظيمي في:

(1) الالتزام العاطفي (الشعوري): هي الدرجة التي يكون بها الفرد مرتبط سيكولوجيا بالمنظمة من خلال جملة من المشاعر مثل: الولاء، الحنان، التعلق، الانتماء، الرغبة.. (حملة و بودرهم، 2021).

(2) الالتزام الأخلاقي (المعياري): يقصد به شعور الموظفين بواجب البقاء في المنظمة، ويتميز الالتزام المعياري، بكونه نابع من قناعة داخلية للموظف وإحساسه بالواجب حيث يعمل بصدق لتحقيق المصلحة العامة.

(3) الالتزام الاستمراري: ويقصد به بقاء الموظف في المنظمة بسبب الامتيازات التي يحصل عليها، والتي يمكن ان يفقدها في حاله التحاقه بجهات عمل أخرى. (بن عصمان، 2019).

المطلب الثاني: عموميات حول جودة الخدمة العمومية

للخدمة العمومية دورا أساسيا في حياة الفرد خاصة والمجتمع عامة، نظرا لأنها تلبي احتياجاتهم ورغباتهم بشكل مباشر، فقد أصبحت معظم المؤسسات تهتم بتحسين جودة الخدمة المقدمة لتحقيق الأهداف. وكسب رضا عملائها وفي هذا المطلب سنتطرق لمفهوم وابعاد ومتطلبات تحقيق جودة الخدمة العمومية.

الفرع الاول: مفهوم جودة الخدمة العمومية

➤ أولا: مفهوم الجودة

- تعرف كلمة الجودة باللاتينية بأنها مشتقة من *Qualité* ، ويقصد بها " طبيعة الشيء والشخص ودرجة صلاحه، أما كلمة الجودة من أصل اللغة تعود الى النوع أخص من الجنس وتعبر كلمة الجودة عن وجود ميزات او صفات معينة في السلعة او الخدمة وان وجدت فإنها تلبي احتياجات ورغبات من يشتريها او يستعملها". (الطائي و اخرون، 2008)
- كما يرى (Crosby 1984) ان " الجودة هي المطابقة للمتطلبات او المواصفات". (قداة و الطائي، 2008)

- وعرفها دايفيد (David 1984)، " بأنها درجة التميز في شيء ما"، وتعني درجة الامتياز لنوعية معينة من المنتج او الخدمة. (عامر و المصري، 2014)

ومن خلال التعريفات السابقة نستنتج ان الجودة هي مدى تطابق المنتج او الخدمة للمعايير او المتطلبات والمواصفات المحددة من اجل تلبية احتياجات ورغبات العملاء المتزايدة مع التحسين المستمر لضمان الكفاءة والتميز.

➤ ثانيا: مفهوم الخدمة العمومية

اختلف مفهوم الخدمة العمومية باختلاف آراء الكتاب والباحثين وفيما يلي عرض بعض التعريفات:

- تعرف الخدمة العمومية بأنها الحاجات الضرورية التي تضمن حياة الإنسان ورفاهيته، والتي يجب توفيرها لأغلب افراد المجتمع لتحقيق المصلحة العامة وتحسين مستوى المعيشة للمواطنين. (رايس و بن شريف، 2022)

- كما تعرف ايضا على أنها "الرابطه التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين من اجل تلبية الرغبات واشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة". (رحاوي و قاسمي، 2017)

- كما عرفها Stanton بأنها، " النشاطات الغير ملموسة والتي تحقق منفعة للزبون والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة او خدمة أخرى"، أي إنتاج أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية. (بوعزة و براج، 2019)

مما سبق نستنتج ان الخدمة العمومية مرتبطة بالمرفق العام من خلال ما تقدمه الدولة لمواطنيها لإشباع حاجاتهم وتلبية رغباتهم وتسهيل حياتهم بشكل مباشر او غير مباشر، وهذا يكون في إطار قانوني وفي حدود سلطة الدولة.

➤ ثالثا: مفهوم جودة الخدمة العمومية

تعددت التعاريف التي تناولت موضوع الجودة في الخدمات العمومية سيتم التطرق الى أهم هذه التعاريف:

- "هي تلك الجودة التي تشتمل على البعد الاجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، يتكون الجانب الإجرائي من النظم والاجراءات المحددة لتقديم الخدمة. أما الجانب الإنساني او الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون بمواقفهم وسلوكياتهم وممارساتهم اللفظية مع العملاء" . (الدراكة و الشبلي، 2011)
- وحسب Everett E. Adam. Jr يعرف جودة الخدمة العمومية "بأنها درجة التميز في الخصائص أو السمات للمنتج او الخدمة الناتجة عن المنظمة العامة"
- وعرفت أيضا على أنها " قدرة المنظمة على تلبية حاجات ورغبات العملاء المتوقعة بما يرضيهم مع الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة بما يخدم المصلحة العمومية". (خالدي و اخرون، 2022)
- كما تعرف أيضا بأنها مجموعة من المزايا والخصائص الخاصة بالخدمة والتي تساهم في إشباع رغبات المستهلكين، وتتضمن) السعر، الأمان، الموثوقية، الاعتمادية، الملموسية، وقابلية الاستعمال. (رحابي و عباس، 2017)

مما سبق نستنتج ان جودة الخدمة العمومية، هي مدى استطاعة المؤسسة على تحقيق احتياجات ورغبات العملاء بفعالية من خلال خدمات موثوقة، آمنة، وقابلة للاستعمال، مع الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة لتحقيق المنفعة العامة.

الفرع الثاني: متطلبات تحقيق جودة الخدمة العمومية

ان الوصول الى الجودة في الخدمة العمومية المقدمة للعملاء تستوجب من الإدارة العمومية مراعاة عدة جوانب أهمها:

- الاهتمام بتوقعات العملاء، والعمل على تقديم خدمات تلبي احتياجاتهم ورغباتهم المتزايدة.
- العمل على التطوير والابتكار وتحسين الخدمات وتحقيق التميز في الاداء.
- الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة، وتطوير الأجهزة والمعدات المستخدمة في عمليات الإنتاج لضمان الدقة والسرعة في تقديم الخدمات .
- القيام بدراسات مستمرة على الخدمة العمومية لقياس مستوى جودتها ورصد التغيرات في توقعات ورغبات العملاء.
- تسليط الرقابة على الفساد والانحراف المتفشي في المؤسسات والذي تنصده الرشوة والوساطة.

- الاهتمام بالعاملين المسؤولين عن انتاج وتقديم الخدمات للعملاء من خلال تدريبهم وتحفيزهم وتحسين ظروف العمل.
- توعية وتعليم العملاء بإجراءات الخدمة العمومية وكيفية الحصول عليها. (رحاوي و قاسمي، 2017)

الفرع الثالث: أبعاد جودة الخدمة العمومية

هناك عدة أبعاد من شأنها التأثير على جودة الخدمة العمومية والمتمثلة في:

- 1- الملموسية: وتمثل الجوانب الملموسة والمتعلقة بالخدمة، مثل التقنيات الحديثة التي تستخدمها المؤسسة والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة ومظهر الموظفين .
- 2- الاعتمادية: وتعبر عن قدرة الموظف على تقديم الخدمة بشكل دقيق وفي الوقت الذي يطلبها العميل، كما تعبر أيضا عن مدى وفاء المؤسسة بالتزاماتها اتجاه العميل. (عثماني و عزوي، 2023)
- 3- الاستجابة: تشير الى قدرة الموظف على التعامل بفعالية مع متطلبات العملاء من خلال معالجة شكاويهم والعمل على حلها بسرعة وكفاءة.
- 4- الأمان: هو شعور العملاء بالطمأنينة بأن الخدمات المقدمة لهم خالية من الأخطاء والمخاطر أو أي مصدر شك مع الحفاظ على سرية المعلومات.
- 5- التعاطف: يشير الى العلاقة القائمة بين الموظف والعميل، ويقصد بالتعاطف شعور العميل بالاهتمام والتقدير اثناء تلقي الخدمة. (رفاع و قاسمي، 2018)

المبحث الثاني: تحليل ومناقشة الدراسات السابقة

باعتبار ان الالتزام التنظيمي يساهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمة العمومية نجد ان العديد من الدراسات السابقة تنوعت بين العربية والاجنبية اهتمت بدراسة هذين المتغيرين وفيما يلي نعرض بعض هذه الدراسات وايضا عرض الجوانب الاتفاق والاختلاف بينها وبين دراستنا

المطلب الاول: عرض الدراسات السابقة

سنحاول تقديم عرض موجز لاهم الدراسات.

الفرع الأول: الدراسات العربية

1. دراسة المتغير المستقل (الالتزام التنظيمي)

الدراسة الاولى: (صالح، 2017) "الالتزام التنظيمي بين الحوافز السلبية والمسؤولية الاخلاقية في العمل من وجهة نظر الاساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة ورقلة"

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الالتزام التنظيمي، والحوافز السلبية والمسؤولية الأخلاقية في العمل، من وجهة نظر الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح-ورقلة ، وهذا بالاعتماد على المنهج الوصفي و التحليلي، حيث تم توزيع استبيان على عينة شملت 72 أستاذًا، وتم تحليل البيانات، باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS إصدار 23) وخلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها: أن هناك علاقة ارتباطية طردية بين استخدام الكلية للحوافز السلبية والالتزام التنظيمي لدى أساتذة الكلية، وأن هناك علاقة ارتباطية طردية بين التحلي بالمسؤولية الأخلاقية في العمل، سواء من طرف الإدارة أو الأساتذة والالتزام التنظيمي.

الدراسة الثانية: (الصلاحيين و العطار، 2019) "واقع الالتزام التنظيمي في وزارة التخطيط والتعاون الدولي -المملكة العربية الهاشمية- من وجهة نظر الموظفين"

هدفت هذه الدراسة الى معرفة واقع الالتزام التنظيمي في وزارة التخطيط والتعاون الدولي من وجهة نظر الموظفين من خلال الأبعاد التالية: (الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، والالتزام المستمر)، اعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي، ولجمع المعلومات تم توزيع استبيان على

عينة تتكون من 151 موظف، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الاحصائي spss وأهم ما توصلت اليه الدراسة: أن مستوى الالتزام التنظيمي مرتفع بشكل عام في وزارة التخطيط والتعاون الدولي بأبعاده الثلاثة، وهذا ما يدل على ان الوزارة تهتم بموظفيها وتوفر لهم بيئة عمل محفزة وداعمة كما جاء مستوى الالتزام العاطفي كأعلى نسبة، حيث بلغت 80% ثم يليه الالتزام المعياري بنسبة 74% في حين جاء الالتزام المستمر كأقل نسبة 69%.

الدراسة الثالثة: (قعودة و سلامي، 2020) "اثر مستوى الالتزام التنظيمي في التقليل من نية ترك العمل لدى العاملين، دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز ولاية باتنة"

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الالتزام التنظيمي في التقليل من نية ترك العمل لدى الموظفين، في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية باتنة، وقد اعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي، وتم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية بلغ عددها 75 عامل، حيث توصلت الى نتائج اهمها: أن الالتزام التنظيمي بأبعاده (العاطفي، المستمر، المعياري) يؤثر سلبا على نية ترك العمل كما كان للالتزام المعياري الأثر الأكبر في التقليل من نية ترك العمل.

الدراسة الرابعة: (بن صافية و سعدو، 2020) "اثر السلوك القيادي على الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية بالمديرية العامة لبنك التنمية المحلية"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أبعاد الالتزام التنظيمي (العاطفي، المستمر، المعياري) لدى العاملين بالمديرية العامة لبنك التنمية المحلية، والتعرف على الفرق بين الأبعاد على حسب عاملي الجنس وسنوات الخدمة، مع دراسة أثر السلوك القيادي على الالتزام التنظيمي، وهذا بالاعتماد على المنهج الوصفي، وقد أظهرت نتائج تحليل البيانات التي تم الحصول عليها عن طريق توزيع استبيان على عينة تتكون من 55 فردا، ان الالتزام العاطفي هو السائد في المؤسسة، ثم يليه الالتزام المستمر وأخيرا الالتزام المعياري، كما أنه لا توجد فروق بين أبعاد الالتزام التنظيمي حسب متغير الجنس كما تم التوصل إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين متغير سنوات الخدمة و الالتزام التنظيمي كما ثبت ان للسلوك القيادي أثر على الالتزام التنظيمي.

الدراسة الخامسة: (بن تونس و اخرون، 2023) "الالتزام التنظيمي وعلاقته بالعدالة التنظيمية، دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي نذير محمد ولاية تيزي وزو"

يعد كل من الالتزام التنظيمي والعدالة التنظيمية من اهم المتغيرات المؤثرة في أداء العاملين في المؤسسة من جهة، وعلى بيئة العمل من جهة اخرى، هدفت هذه الدراسة الى معرفة العلاقة بين هذين المتغيرين في المستشفى الجامعي نذير محمد ولاية تيزي وزو، وهذا بالاعتماد على المنهج الوصفي، حيث تم اختيار عينة عشوائية من 60 عامل من بين 144، ولجمع البيانات تم الاعتماد على استبيانين، الاول لقياس الالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة: الالتزام المعياري، الالتزام العاطفي والالتزام الاستمراري بالعدالة التنظيمية لدى عمال المؤسسة، واهم ما توصلت اليه الدراسة، وجود علاقة بين الالتزام التنظيمي عامة، والعدالة التنظيمية عند افراد عينة البحث.

2. دراسة المتغير التابع (جودة الخدمة العمومية)

الدراسة الأولى: (قارطي و مداوي، 2017) "أثر استخدام الادارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري."

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى تأثير استخدام الإدارة الالكترونية من مصالح الجماعات المحلية (البلدية والدائرة)، في تحسين جودة الخدمة العمومية بأبعادها الخمسة (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، الملموسية، التعاطف)، بالاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي، ولجمع المعلومات قامت الباحثتين بتوزيع استبيان على عينة بلغ حجمها 166 فردا، وتم اختبار هذه الدراسة باستخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS، وأهم ما توصلت إليه، وجود علاقة طردية قوية بين استخدام الإدارة الالكترونية، وكل من بعد (الاستجابة، الملموسية، التعاطف) لجودة الخدمة العمومية أما بالنسبة لبعدي (الاعتمادية، الأمان) فهناك علاقة طردية ضعيفة بينهما وبين استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الجماعات المحلية.

الدراسة الثانية: (بن ابراهيم و لمقدم، 2020) "اسهامات الادارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية- دراسة حالة بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة)"

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى مساهمة الادارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية في بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة، وقد تمثلت أبعاد الإدارة الإلكترونية في (الأجهزة والبرمجيات، القواعد والبيانات، الأفراد العاملين، وشبكات الاتصال)، كما تم تحليل أبعاد جودة الخدمة (الملموسية، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، التعاطف)، وهذا بالاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي، ومن أجل دراسة العلاقة بين المتغيرين، تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات وكانت الدراسة على عينة مكونة من 92 فردا، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الاحصائي spss، وقد توصلت الدراسة الى أن مستوى تطبيق متطلبات الإدارة الالكترونية في بلدية ورقلة مرتفعة، وأن أبعاد جودة الخدمة العمومية على مستوى مصلحة الحالة المدنية والوثائق البيومترية المؤمنة متوسطة، كما أثبتت الدراسة إلى وجود علاقة طردية متوسطة بين الإدارة الالكترونية، وجودة الخدمة العمومية، وأن أكثر بعد يؤثر على جودة الخدمة العمومية هو العاملين.

الدراسة الثالثة: (قنطري و بوقلعة، 2022) "أثر الإصلاح الإداري على تحسين جودة الخدمة العمومية، دراسة حالة مديرية التنظيم و الشؤون العامة لولاية خنشلة"

تهدف هذه الدراسة الى تحديد مدى إمكانية تحسين جودة الخدمات العمومية، بالاعتماد على الإصلاح الإداري، حيث اعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي، وتم استخدام استبيان كأداة لجمع المعلومات مكون من ثلاث أجزاء رئيسية، الجزء الأول: يتضمن البيانات الشخصية لأفراد الدراسة، والجزء الثاني: يتعلق بالإصلاح الإداري، أما الجزء الثالث: يتعلق بأبعاد جودة الخدمة العمومية الثلاثة: (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة) حيث تم توزيعه على عينة تتكون من 70 موظف، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الاحصائي spss، وأهم ما توصلت إليه الدراسة، أن الإصلاح الإداري يحقق تحسين مستوى الأداء الوظيفي والخدمات في الأجهزة الإدارية، وأن أبعاد جودة الخدمة العمومية على مستوى مديرية التنظيم والشؤون العامة متوفرة بمستوى متوسط، كما أثبتت الدراسة ان هناك علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية تعكس أثر الإصلاح الإداري على جودة الخدمة العمومية.

الدراسة الرابعة: (الشيكور، دربوش، و مسراتي، 2022) "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الادارة العمومية، دراسة عينة من الموظفين المستفيدين من خدمات المصلحة البيومترية لبلدية احمر العين"

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير رقمنة الإدارة العمومية على تحسين جودة الخدمة المقدمة، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي، ولجمع المعلومات تم توزيع الاستبيان على عينة من المواطنين القاصدين للمصلحة، حيث بلغ حجم العينة 200 فردا، وبالاستعانة ببرنامج التحليل الاحصائي spss. تم اختبار تأثير الرقمنة على أبعاد جودة الخدمة العمومية المتمثلة في (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف)، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة تأثير وارتباط بين رقمنة الإدارة العمومية، وتحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف المصلحة البيومترية لبلدية أحمر العين.

الدراسة الخامسة: (عشيرة و مصنوعة، 2023) "مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، دراسة حالة المصلحة البيومترية لبلدية ام الدروع"

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمصلحة البيومترية لبلدية أم الدروع لولاية الشلف، وذلك بقياس الجودة من خلال أبعادها الخمسة (الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية، الأمان، التعاطف)، وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي و التحليلي، ومن أجل جمع المعلومات اللازمة تم توزيع استبيان على عينة والتي بلغ حجمها 124 فردا، وبالاستعانة ببرنامج التحليل الاحصائي spss توصلت الدراسة إلى أن: هناك علاقة طردية متوسطة بين الإدارة الالكترونية وكل من بعد الاعتمادية الاستجابة والأمان، أما بالنسبة لبعد التعاطف والملموسية، فهناك علاقه طردية ضعيفة بينهما وبين الإدارة الإلكترونية.

الفرع الثاني: الدراسات الاجنبية

الدراسة الأولى: (Noordin & others, 2011) **Service Quality Dimensions in Public Library: Nothern Area Experienced**

تهدف هذه الدراسة إلى التحقيق في أبعاد جودة الخدمة الأكثر تأثيراً على جودة الخدمة في المكتبة العامة في Sungai Petani ، وهذا بالاعتماد على المنهج التحليلي، تم إجراء الدراسة بين مستخدمي

المكتبة العامة، حيث تم جمع البيانات من خلال توزيع استبيانات مهيكلة، على عينة عشوائية مكونة من 132 فردا، وأهم ما توصلت إليه الدراسة، تأكيد صحة ثلاثة فرضيات رئيسية تتعلق بأبعاد جودة الخدمة، وهي (البعد الملموس، بعد الموثوقية، وبعد الاستجابة)، كما تبين أن بعد الموثوقية هو الأكثر تأثيراً على جودة الخدمة في المكتبة العامة، حيث يؤثر بشكل كبير على استخدام المستفيدين للخدمات. كما أوصى الباحثون إدارة المكتبة بتحسين بعض الخدمات مثل فهرس الوصول العام عبر الإنترنت (OPAC) وتهيئة بيئة ترحيبية لتحسين تجربة المستخدمين.

الدراسة الثانية: (Nasiripour & others, 2015) **The Relationship between Nurses' Organizational Commitment and Services Quality**

هدفت الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الالتزام التنظيمي للممرضات، وخدمات المستشفيات من أجل تحسين جودتها في المستشفيات التابعة لمنظمة الضمان الاجتماعي في مدينة طهران بإيران، تم اختيار 129 ممرضا و 237 مريضا من أقسام المرضى الداخليين في المستشفيات التابعة لمنظمة الضمان الاجتماعي من خلال اخذ العينات لجمع البيانات تم اجراء التحليل الاحصائي باستخدام البرنامج الاحصائي Spss وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها : أن الالتزام التنظيمي للممرضات كان معتدلا، وأن جودة الخدمة كانت أعلى من المتوسط، وأن الالتزام الاستمراري والعاطفي والمعياري، والالتزام العام كان مرتبطا بشكل كبير بجودة الخدمة الإجمالية.

الدراسة الثالثة: (Grego-Planer, 2020) **Three dimensions of organizational commitment of sports school employees**

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد وتقييم مستوى الالتزام التنظيمي لموظفي المدارس الرياضية، كما تسعى للإجابة على سؤال: هل معلمو المدارس الرياضية أكثر التزاماً من غيرهم من المعلمين؟ وهذا بالاعتماد على المنهج الوصفي و التحليلي، حيث تم توزيع استبيان على عينة مكونة من 182 موظف في مدرستين رياضيتين في إحدى المدن البولندية، وهذا لتقييم ثلاثة أبعاد للالتزام التنظيمي: (الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام المستمر)، وأهم ما توصلت إليه الدراسة أن معلمي المواد الرياضية لديهم مستوى أعلى من الالتزام التنظيمي مقارنة بزملائهم، حيث كان مستوى الالتزام العاطفي مرتفع، مما يعني أنهم مرتبطون عاطفياً ببيئة عملهم ويشعرون بالانتماء إليها أكثر من

غيرهم، كما لوحظ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية، بين الالتزام المعياري ونوع المادة التي يتم تدريسها.

الدراسة الرابعة: (Gayatri & others, 2021) Performance Evaluation of Public Services: A Development of Public Services Quality Measurement and Customer satisfaction Model on three cities in Java

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات العامة المقدمة من قبل الحكومات المحلية في إندونيسيا بعد تطبيق اللامركزية، حيث تركز الدراسة على ثلاثة محاور:

- تصورات المستهلكين حول جودة الخدمات العامة التي تقدمها الحكومات المحلية.
- القيمة المدركة التي يحصل عليها المواطنون من هذه الخدمات.
- قياس مستوى رضا العملاء عن جودة الخدمات في ثلاث مناطق حضرية في جزيرة جاوة.

ولجمع البيانات تم الاعتماد على النقاشات المركزة، وتوزيع استبيانات، وأهم ما توصلت اليه الدراسة، أن هناك خمسة أبعاد تشكل مفهوم جودة الخدمة في القطاع العام، وهي: (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، المصداقية، الأمان .) كما أكدت الدراسة صحة النموذج المقترح الذي يوضح العلاقة بين جودة الخدمات العامة، القيمة المدركة، ومستوى الرضا، مما يوفر أداة تقييم لقياس جودة الخدمات العامة على مستوى المدن.

الدراسة الخامسة: (Limon, 2022) The Relationship between Empowering Performance: Organizational Leadership and Teachers Job Commitment as a Mediator

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين القيادة التمكينية وأداء العاملين، وتبحث عن الدور الوسيط للالتزام التنظيمي من أجل معرفة العلاقة بينهما، ولجمع البيانات تم توزيع استبيان على عينة من الأفراد تألفت من 324 معلما يعملون في مدن مختلفة في تركيا، وقد تم استخدام المنهج التحليلي، حيث توصلت هذه الدراسة إلى نتائج عديدة أهمها: هناك علاقة إيجابية بين القيادة التمكينية وأداء العاملين، وتبين أن الإلتزام التنظيمي يعزز الأداء الوظيفي للمعلمين، وبالتالي لديهم التزام عاطفي أكبر اتجاه المنظمة، وأيضا وجود التزام استمراري من خلال قيم التنظيم وواجباته تجاه

المنظمة، و بالنسبة للالتزام المعياري يتم تعزيزه من خلال توفير فرص تدريب وتطوير مهني، مما يحسن من الأداء الوظيفي للمعلمين.

المطلب الثاني: جوانب الاتفاق والاختلاف مع الدراسات السابقة

تبيان أوجه الاتفاق والتشابه بين دراستنا والدراسات السابقة.

الفرع الاول: جوانب الاتفاق

اشتركت دراستنا مع الدراسات السابقة في عدة نقاط والمتمثلة في :

- ✓ درسنا نفس المتغير (الالتزام التنظيمي) وبعض الدراسات اتفقت في دراسة المتغير الثاني (جودة الخدمة العمومية) .
- ✓ اتباع نفس المنهج الوصفي والتحليلي .
- ✓ استخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات .
- ✓ استعمال برنامج التحليل الاحصائي Spss للوصول إلى النتائج .
- ✓ في بعض الدراسات تم التطرق إلى أبعاد الالتزام التنظيمي (البعد العاطفي، المستمر، المعياري) والبعض الآخر لأبعاد جودة الخدمة العمومية (الملموسية، الاعتمادية، الأمان)، ومعرفة ما إذا كان لها دور في تحقيق الأهداف المرجوة.

الفرع الثاني: جوانب الاختلاف

هناك بعض الاختلافات بين الدراسات السابقة ودراستنا والمتمثلة في :

- ✓ كل الدراسات اختلفت في حجم عينة الدراسة، منها ما كان الحجم كبيرا، أو متوسط، أو صغيرة.
- ✓ الاختلاف في المجال المكاني، بعضها من دول أجنبية، أو ولايات مختلفة، أما دراستنا أجريناها في مديرية بريد الجزائر ولاية خنشلة .
- ✓ الاختلاف في المجال الزمني، حيث أجريت الدراسات السابقة في فترة ما بين (2023/2011) أما دراستنا فهي حديثة (2025).

- ✓ من حيث الهدف: هدفت دراستنا إلى التعرف على مدى دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة العمومية، أما الدراسات السابقة هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الالتزام التنظيمي ومتغيرات متنوعة، مثل: العدالة التنظيمية، الحوافز السلبية والمسؤولية الأخلاقية في العمل، الإصلاح الإداري ...
- ✓ من حيث نوع القطاع: شملت دراستنا القطاع العام، تنوعت الدراسات السابقة من ناحية القطاع، فكانت بين العام والخاص.

الفرع الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

- ✓ ساهمت الدراسات السابقة في إثراء الإطار النظري لدراستنا الحالية .
- ✓ ساعدت هذه الدراسات في فهمنا للموضوع وتوضيح العلاقة بين المتغيرين.
- ✓ معرفة الأساليب الإحصائية المتبعة لاختبار صحة الفرضيات.

خلاصة الفصل

في هذا الفصل تم عرض بعض المفاهيم والتعريفات المتعلقة بكل المتغيرين "الالتزام التنظيمي" و "جودة الخدمة العمومية" حيث يعتبر الالتزام التنظيمي من أهم العوامل التي ترفع من جودة الخدمة المقدمة لأنه يعكس نمط أداء الموظف وولائه، وتحمله للمسؤولية داخل المؤسسة لتحقيق اهدافها، أي كلما كان العنصر البشري في المؤسسة أكثر التزاما كلما كانت الخدمات المقدمة ذات جودة.

كما تم التطرق أيضا الى أبعاد المتغير المستقل والتابع، حيث تتمثل أبعاد الالتزام التنظيمي في "الالتزام العاطفي" الذي يعكس رغبة الموظف بالبقاء في المؤسسة بدافع المحبة والانتماء، و"الالتزام المستمر" النابع عن إدراك الموظف لتكاليف ترك المؤسسة و"الالتزام المعياري" الذي يرتبط شعوره بالواجب والمسؤولية تجاه المؤسسة، في حين أن أبعاد جودة الخدمة العمومية تتمثل في: (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الامان والتعاطف)، وهذه الأخيرة تعتبر مؤشرات تقييم الأداء والخدمة المقدمة لتقييم درجة رضا العميل.

ومنه يمكننا القول أن، جودة الخدمة العمومية لا تعتمد فقط على الإمكانيات المتاحة في المؤسسة بل تعتمد بشكل كبير على التزام الموظفين مما يجعل للالتزام التنظيمي دور فعال في تحسين الأداء وتحقيق الرضا العملاء.

الفصل الثاني

رواسة ميدانية لمديرية بريد الخوائر ولاية خنشلة

تمهيد:

في الفصل السابق تم التطرق لأهم المفاهيم والأبعاد المتعلقة بالمتغير المستقل "الالتزام التنظيمي" والمتغير التابع "جودة الخدمة العمومية"، في هذا الفصل نقوم بتطبيقها على واقع مديرية بريد الجزائر ولاية خنشلة، لمعرفة دور الالتزام التنظيمي في الرفع من جودة الخدمة العمومية، ولجمع المعلومات والبيانات قمنا بصياغة الاستبيان وتوزيعه على الموظفين، وبعد استرجاعه تم تحليل تلك البيانات بشكل دقيق ومنهجي، لاختبار صحة الفرضيات الموضوعة سابقا وهذا ما سنتطرق من خلاله في هذا الفصل:

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة.

المبحث الثاني: التحليل الإحصائي للبيانات.

المبحث الثالث: تحليل اختبار الفرضيات.

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة.

يتمثل في توضيح الطرق والاجراءات التي اعتمدنا عليها للإجابة على الإشكالية، وتحديد مجتمع وعينة الدراسة والحدود المتعلقة بها وأدوات جمع البيانات.

المطلب الاول: الاجراءات المنهجية للدراسة.

يتناول هذا المطلب أهم الإجراءات المنهجية التي تم الاعتماد عليها في إعداد هذه الدراسة، من حيث مصادر جمع المعلومات، مجتمع وعينة الدراسة، تقسيماتها وحدودها.

الفرع الاول: مصادر جمع المعلومات ومجتمع الدراسة

تحديد المصادر اللازمة لجمع المعلومات واختيار مجتمع الدراسة بدقة ومنه تحديد عينة الدراسة.

➤ أولا: مصادر جمع المعلومات.

تم استخدام مصدرين لجمع المعلومات هما:

1- المصادر الأولية: فيما يخص الإطار التطبيقي من الدراسة، فقد تم الاعتماد على البيانات الأولية التي جمعت من خلال توزيع الاستبيان على موظفي مديرية بريد الجزائر ولاية خنشلة، وقد صمم بالاستناد على نماذج سابقة تتناسب مع طبيعة الدراسة وأهدافها.

2- المصادر الثانوية: اعتمدنا في هذه الدراسة على الكتب، والمجلات، والمراجع الأجنبية، بالإضافة الى مجموعة من الدراسات والأبحاث الاكاديمية السابقة.

➤ ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة

أ مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في مديرية بريد الجزائر لولاية خنشلة وبعض فروعها، لأنها تعكس موضوع الدراسة المتعلق بمدى التزام الموظفين بتقديم خدمات متجددة وذات جودة لعملائها.

ب عينة الدراسة

انطلاقاً من المجتمع المختار، ولإعطاء مصداقية للإجابات، تم توزيع 60 استبياناً بدءاً بمديرية بريد الجزائر مروراً بفروعها، حيث تم استرجاع 52 استبيان منها غير مكتمل المعلومات، ومنها الغير صريح، لذا أصبح لدينا 46 استبياناً صالحاً للتحليل، وقد تم استخدام برنامج تحليل إحصائي spss v30 وفقاً لسلم ليكرت الخماسي.

الفرع الثاني: تقسيمات الدراسة وحدودها.

بناءً على الاشكالية المطروحة قمنا بتصميم استبيان يتضمن محورين، المحور الأول الخاص بالمتغير المستقل (الالتزام التنظيمي)، والمحور الثاني الخاص بالمتغير التابع (جودة الخدمة العمومية) إضافة إلى الأسئلة الأخرى المتعلقة بالمتغيرات الوظيفية، وصولاً إلى الشكل النهائي للاستبيان والذي تم توزيعه على موظفي مديرية بريد الجزائر بولاية خنشلة.

➤ أولاً: تقسيمات الدراسة.

تم تقسيم الاستبيان إلى جزئين رئيسيين هما:

1- الجزء الأول: يتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بالمتغيرات الوظيفية والمتمثلة في (الخبرة، المستوى التعليمي، الوظيفة).

2- الجزء الثاني: تم تقسيم هذا الجزء إلى محورين أساسيين يركز المحور الأول على الالتزام التنظيمي بينما يتناول المحور الثاني جودة الخدمة العمومية حيث أن:

أ- المحور الأول الخاص بالالتزام التنظيمي ينقسم إلى ثلاث أبعاد (المستمر، العاطفي، المعياري)، كل بعد يتناول أربع عبارات أي أن الالتزام التنظيمي يضم 12 عبارة كالاتي:

جدول 1: توزيع العبارات على ابعاد المتغير المستقل (الالتزام التنظيمي)

الرقم	ابعاد المتغير المستقل (الالتزام التنظيمي)	العبارات
1	البعد العاطفي	1 - 4
2	البعد المستمر	1 - 4
3	البعد المعياري	1 - 4

المجموع	12
---------	----

المصدر: من اعداد الطالبتان

ب- المحور الثاني الخاص بجودة الخدمة العمومية ينقسم الى خمس أبعاد (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الامان، التعاطف)، كل بعد يشمل أربع عبارات أي أن جودة الخدمة العمومية تتضمن 20 عبارة كالآتي:

جدول 2 : توزيع العبارات على ابعاد المتغير التابع (جودة الخدمة العمومية)

الرقم	ابعاد المتغير التابع (جودة الخدمة العمومية)	العبارات
1	الاعتمادية	4 - 1
2	الاستجابة	4 - 1
3	الامان	4 - 1
4	الملموسية	4 - 1
5	التعاطف	4 - 1
	المجموع	20

المصدر: من إعداد الطالبتان

➤ ثانيا: حدود الدراسة

تمثلت حدود الدراسة كما يلي:

- 1) الحدود المكانية: أجريت الدراسة في مديرية بريد الجزائر لولاية خنشلة وبعض فروعها.
- 2) الحدود الزمانية: امتدت فترة دراستنا من 5 مارس 2025 إلى غاية 19 مارس 2023 حيث تم توزيع الاستبيان على الموظفين لتأتي بعدها مرحلة تفريغ البيانات وتحليلها واستخلاص النتائج.
- 3) الحدود البشرية: شملت هذه الدراسة موظفي مديرية بريد الجزائر لولاية خنشلة وبعض فروعها .

4) الحدود الموضوعية: يتناول موضوع الدراسة متغيرين أحدهما مستقل (الالتزام التنظيمي) والآخر تابع (جودة الخدمة العمومية)، كما تركز على معرفة دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة العمومية.

الفرع الثالث: قياس مدى الموافقة لمحاور الاستبيان

بما أن المتغير الذي يعبر عن الخيارات (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) مقياس ترتيبي، يتم تمثيل هذه الخيارات بأرقام تمثل الأوزان وهي (غير موافق بشدة = 1، غير موافق = 2، محايد = 3، موافق = 4، موافق بشدة = 5)، ولإيجاد المتوسط المرجح لعبارات الاستبيان، نقوم بحساب الفترة، وهي حاصل قسمة 4 على 5، حيث تمثل 4 عدد المسافات (من 1 إلى 2 المسافة الأولى، ومن 2 إلى 3 المسافة الثانية، ومن 3 إلى 4 المسافة الثالثة، و من 4 إلى 5 المسافة الرابعة) وتمثل 5 عدد الاختبارات، عند القسمة ينتج طول الفترة ويساوي 0,80 ليصبح التوزيع حسب الجدول التالي:

جدول 3: درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاجابة	الدرجة	المتوسط الحسابي المرجح
غير موافق بشدة	1	من 1 الى 1,80
غير موافق	2	من 1,81 الى 2,60
محايد	3	من 2,61 الى 3,40
موافق	4	من 3,41 الى 4,20
موافق بشدة	5	من 4,21 الى 5

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على المعلومات السابقة

المطلب الثاني: اختبار ثبات وصدق الاستبيان

سنتطرق في هذا المطلب الى قياس الثبات وصدق أداة الدراسة.

الفرع الأول: الصدق الظاهري للاستبيان

في إطار اعداد استبيان وفق الشكل العلمي والمنهجي الصحيح تم الاستعانة بالأستاذة المشرفة لإجراء مراجعة دقيقة للعبارات، وقد تم الالتزام بالتعديلات المقترحة من طرفها والمتعلقة بإعادة صياغة بعض العبارات وحذف وإضافة عبارات أخرى للوصول الى الاستبيان في شكله النهائي المعتمد.

الفرع ثاني: قياس ثبات الاستبيان

لقياس ثبات الاستبيان قمنا باستخراج معامل الفا كرونباخ Alpha Cronbach Coefficient حيث وجدنا:

جدول 4: معامل الفا كرونباخ لقياس الاستبيان

الصدق الذاتي	معامل الفا كرونباخ	عدد العبارات	المجال
0,947	0,898	4	الالتزام العاطفي
0,928	0,862	4	الالتزام المستمر
0,903	0,817	4	الالتزام المعياري
0,967	0,937	12	الالتزام التنظيمي
0,941	0,887	4	الاعتمادية
0,926	0,859	4	الاستجابة
0,954	0,911	4	الأمان
0,912	0,832	4	الملموسية
0,971	0,943	4	التعاطف
0,981	0,963	20	جودة الخدمة العمومية
0,956	0,914	32	جميع عبارات الاستبيان

الصدق الذاتي: الجذر التربيعي الموجب لمعامل الفا كرونباخ

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss version 30

يوضح الجدول رقم (4) نتائج معامل الثبات (Alpha Cronbach) حيث نلاحظ ان قيمة معامل الفا كرونباخ مرتفعة لكل بعد حيث تتراوح بين (0,818) و(0,963) وهذا يدل على الاتساق الداخلي بين العبارات، كما بلغ الثبات الكلي للاستبيان (0,914) وهو مؤشر قوي على مصداقية الاستبيان.

المبحث الثاني: التحليل الاحصائي للبيانات

يتناول هذا المبحث نتائج التحليل الاحصائي التي تم جمعها من خلال إجابة الموظفين على الاستبيان، حيث نقوم بتحليلها باستخدام برنامج التحليل الاحصائي لاستخراج النتائج اللازمة ثم تفسيرها بشكل علمي.

المطلب الاول: نتائج التحليل الوصفي للمتغيرات الوظيفية

بالاعتماد على برنامج التحليل الاحصائي spss نقوم بعرض نتائج التحليل الوصفي للمتغيرات الوظيفية باستخدام الجداول والاشكال البيانية المناسبة لكل متغير.

الفرع الاول: توزيع افراد العينة حسب (الخبرة، المستوى التعليمي، الوظيفة)

عرض توزيع افراد العينة حسب المتغيرات الوظيفية (الخبرة، المستوى التعليمي، الوظيفة) وتمثيلها بيانيا:

➤ اولا: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

الجدول والشكل التاليان يمثلان العينة المدروسة حسب الخبرة

جدول 5: التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب الخبرة

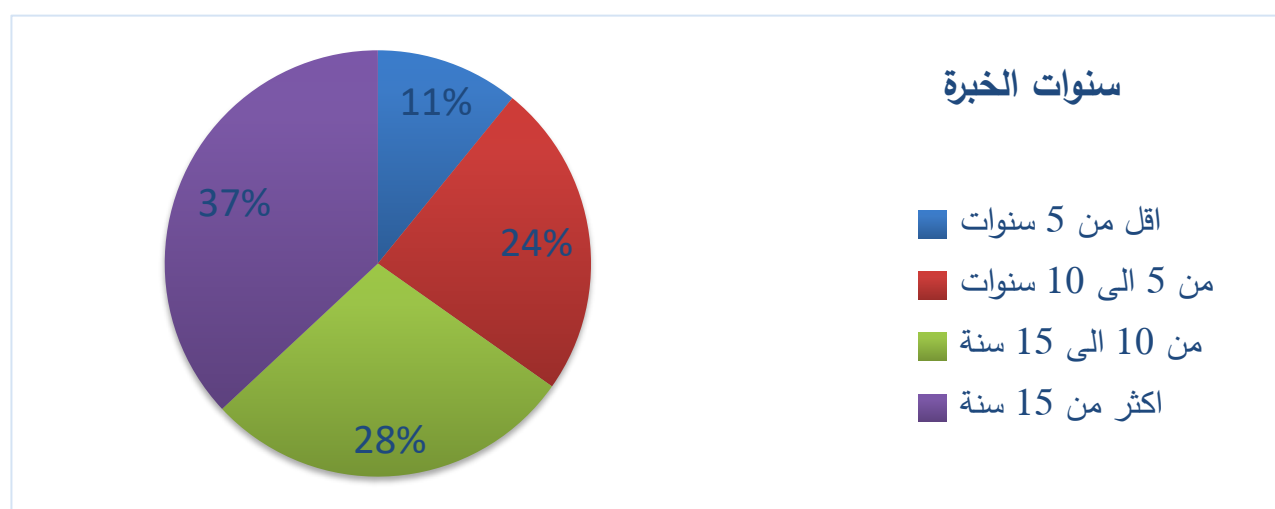
البيان	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 5 سنوات	5	11%
من 5 الى 10 سنوات	11	24%

من 10 الى 15 سنة	13	28 %
أكثر من 15 سنة	17	37 %
المجموع	46	100

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على الاستبيان مخرجات برنامج spss v30

يوضح الجدول أعلاه التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب الخبرة، حيث نلاحظ ان أكبر نسبة من أفراد العينة لديهم خبرة تفوق 15 سنة قدرت ب 37% يليها الأفراد الذين تتراوح خبرتهم بين (10 الى 15) سنة بنسبة 28% ثم الأفراد الذين يتمتعون بخبرة من (5 الى 10) سنوات بنسبة 24%، بينما سجلت أدنى نسبة لدى الموظفين الذين تقل خبرتهم عن خمس سنوات بنسبة 11%، وهذا ما يجعل أفراد العينة على دراية بدور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة العمومية مما يعزز من مصداقيه آراءهم في الاستبيان.

رسم توضيحي 1: التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على الاستبيان مخرجات برنامج spss v30

➤ ثانيا: توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي

الجدول والشكل التاليان يمثلان العينة المدروسة حسب المستوى التعليمي.

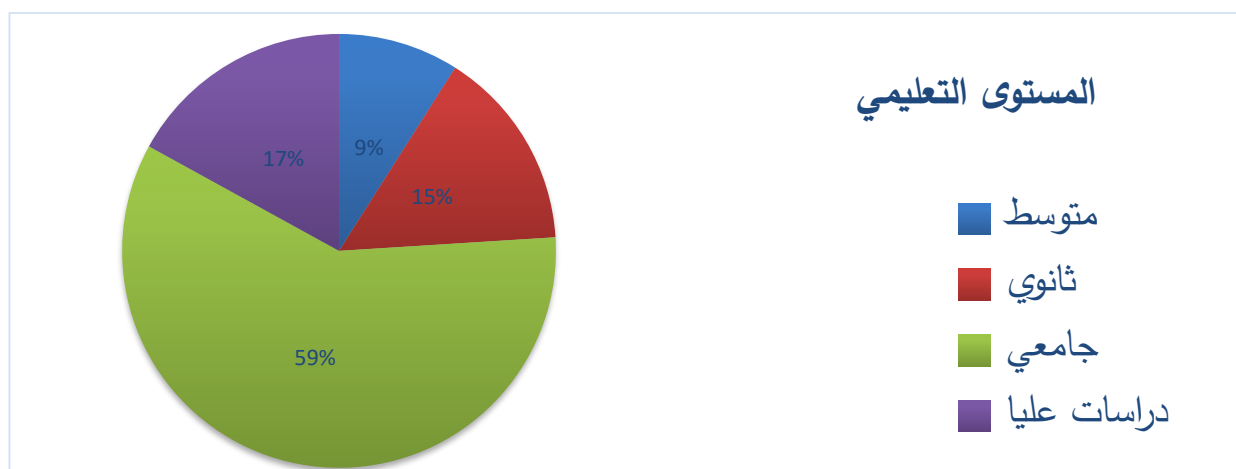
جدول 6: التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	البيان
9 %	4	متوسط
15%	7	ثانوي
59 %	27	جامعي
17 %	8	دراسات عليا
100	46	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على الاستبيان مخرجات برنامج spss v30

يوضح الجدول أعلاه التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب المستوى التعليمي، حيث يتبين لنا أن معظم الموظفين حاصلين على مستوى جامعي بنسبة 59%، كما أن نسبة الموظفين الحاصلين على الدراسات العليا بلغت 17%، تليهم عينة من الموظفين الحاصلين على مستوى الثانوي بنسبة 15%، و 9% حاصلين على مستوى المتوسط، ويشير هذا التوزيع الى أن أغلب أفراد العينة ذوي مستوى تعليمي عال. مما يعكس الوعي المعرفي واعتماد المؤسسة على جملة من الكفاءات تمكنهم من تحسين جودة الخدمة العمومية، وبالتالي يمكننا الاعتماد عليه في الاجابة على عبارات الاستبيان.

رسم توضيحي 2: التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على الاستبيان مخرجات برنامج spss v30

➤ ثالثا: توزيع افراد العينة حسب الوظيفة

الجدول والشكل التاليان يمثلان العينة المدروسة حسب الوظيفة.

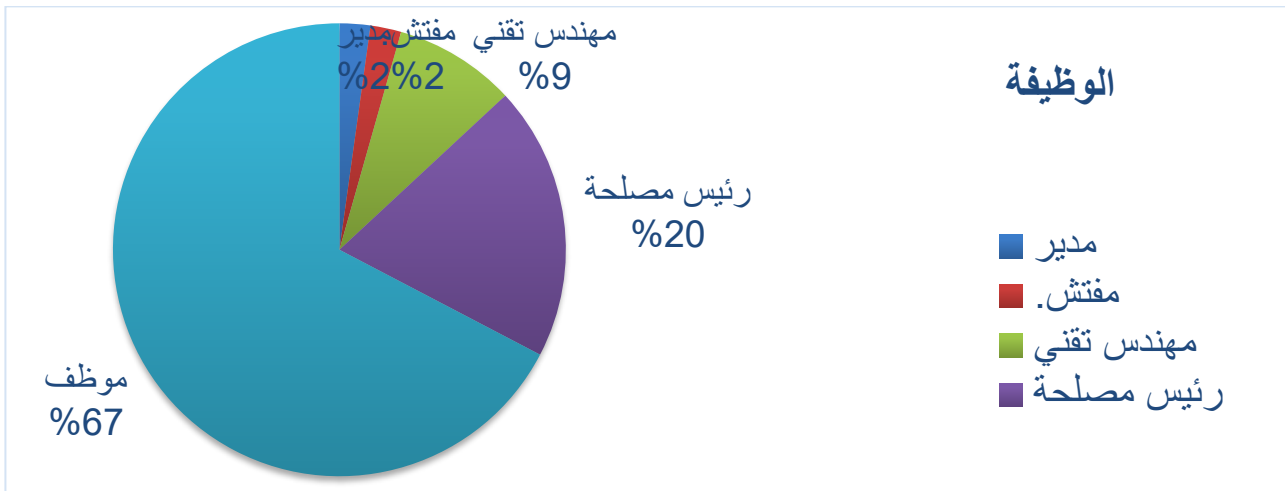
جدول 7: التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب الوظيفة

البيان	التكرار	النسبة المئوية
مدير	1	2,2 %
مفتش	1	2,2 %
مهندس تقني	4	8,7 %
رئيس مصلحة	9	19,6 %
موظف	31	67,4 %
المجموع	46	100

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على الاستبيان مخرجات برنامج spss v30

يوضح الجدول أعلاه التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب الوظيفة، حيث نلاحظ أن أكبر نسبة يشغلها الموظفون العاديين قدرت ب (67,4%)، يليها منصب رئيس مصلحة بنسبة (19,6%)، ثم فئة المهندسين التقنيين بنسبة (8,7%)، أما المناصب الإدارية العليا مدير ومفتش فقد قدرت ب (2,2%) لكل منهما ويشير هذا التوزيع الى أن العينة تحتوي أساسا على الموظفين التنفيذيين وهم الفئة الأكثر تفاعلا مع الخدمة العمومية وهذا ما يعزز مصداقية آراءهم في الاستبيان.

رسم توضيحي 3: التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب الوظيفة



المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على الاستبيان مخرجات برنامج spss v30

المطلب الثاني نتائج التحليل الوصفي لمحاور الاستبيان:

تم إجراء التحليل لإجابات أفراد عينة الدراسة، من أجل فهم موضوع الدراسة. حيث تم التركيز على قياس درجة الاتساق الداخلي والترابط الداخلي بين فقرات الاستبيان، كما قمنا بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لجميع محاور الاستبيان، وهذا ما يساعد على تقييم مدى ترابط واستقرار البيانات المدروسة.

الفرع الأول: مفهوم الاتساق الداخلي

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى توافق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع البعد الذي تندرج تحته، حيث قمنا بحساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات ابعاد الالتزام التنظيمي (العاطفي، المستمر، المعياري) وعبارات ابعاد جودة الخدمة العمومية (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، الملموسية، التعاطف) وبين الدرجة الكلية للبعد نفسه.

الفرع الثاني: صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول الالتزام التنظيمي

يتضمن محور الالتزام التنظيمي ثلاثة أبعاد (العاطفي، المستمر، المعياري)

➤ أولاً: صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الأول (العاطفي)

من أجل معرفة الاتساق الداخلي لهذا البعد نقوم بحساب معامل الارتباط Pearson بين كل عبارة من عبارات هذا البعد والدرجة الكلية للبعد نفسه

جدول 8: صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد العاطفي

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط Pearson	القيمة الاحتمالية (Sig)
1	تشعر بالولاء اتجاه مؤسستك.	0,801**	0,000
2	تشعر بان وجودك في المؤسسة يساهم في تحقيق أهدافها.	0,854**	0,000
3	ارتباطك بالمؤسسة يزيد من اهتمامك بتلبية احتياجات المواطنين.	0,946**	0,000
4	يؤثر ارتباطك العاطفي بالمؤسسة على مستواك العام في الأداء.	0,934**	0,000

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v30

* * عند مستوى دلالة ($\alpha = 0,01$)

يوضح الجدول أعلاه صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد العاطفي، حيث نلاحظ أن جميع العبارات المتعلقة بهذا البعد ذات معاملات ارتباط قوية، حيث تتراوح قيمهم بين (0,801) و (0,946)، كما قدرت القيمة الاحتمالية ب ($\text{Sig} = 0,000$) أي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha = 0,01$) وبالتالي فهي دالة إحصائياً وهذا ما يدل على وجود علاقة ترابط وتناسق بين العبارات ومنه يعتبر البعد بكافة عباراته صادقا لما وضع لقياسه.

➤ ثانيا: صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثاني (المستمر)

من أجل معرفة الاتساق الداخلي لهذا البعد نقوم بحساب معامل الارتباط pearson بين كل عبارة من عبارات هذا البعد والدرجة الكلية للبعد نفسه.

جدول 9: صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد المستمر

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط Pearson	القيمة الاحتمالية (Sig)
1	المحفزات المقدمة من طرف المؤسسة سبب استمرارك في العمل.	0,883**	0,000
2	تؤثر الضغوط المهنية على قرارك بمواصلة العمل في هذه المؤسسة.	0,827**	0,000
3	تعتبر استقرار وظيفتك دافعا لتحسين جودة العمل الذي تؤديه.	0,887**	0,000
4	تعتقد أن المكافآت المرتبطة بالمنصب تحقق الرضا الوظيفي.	0,811**	0,000

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v30

** عند مستوى دلالة ($\alpha = 0,01$)

يوضح الجدول أعلاه صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد المستمر، حيث نلاحظ أن جميع العبارات المتعلقة بهذا البعد ذات معاملات ارتباط قوية، حيث تتراوح قيمهم بين (0,811) و (0,887)، كما قدرت القيمة الاحتمالية ب ($\text{Sig}=0,000$) اي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha = 0,01$) وبالتالي فهي دالة إحصائيا، وهذا ما يدل على وجود علاقة ترابط وتناسق بين العبارات ومنه يعتبر البعد بكافة عباراته صادقا لما وضع لقياسه.

➤ ثالثا: صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثالث (المعياري)

من اجل معرفة الاتساق الداخلي لهذا البعد نقوم بحساب معامل الارتباط pearson بين كل عبارة من عبارات هذا البعد والدرجة الكلية للبعد نفسه.

جدول 10: صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد المعياري

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط Pearson	القيمة الاحتمالية (Sig)
1	الولاء المستمر يعتبر فائدة للفرد والمؤسسة.	0,732**	0,000
2	تعتبر ان تطبيق القواعد يتم بإنصاف في مكان عملك.	0,705**	0,000
3	ترى ان انتقال الافراد الى منظمات أخرى يخلق عجز ومشاكل للمؤسسة.	0,725**	0,000
4	حصولك على فرص جديدة يدفعك للتخلي عن منصبك الحالي.	0,821**	0,000

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v30

* * عند مستوى دلالة ($\alpha = 0,01$)

يوضح الجدول أعلاه صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد المعياري، حيث نلاحظ أن جميع العبارات المتعلقة بهذا البعد ذات معاملات ارتباط قوية، حيث تتراوح قيمهم بين (0,705) و (0,821)، كما قدرت القيمة الاحتمالية ب ($\text{Sig} = 0,000$) اي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha = 0,01$) وبالتالي فهي دالة إحصائيا، وهذا ما يدل على وجود علاقة ترابط وتناسق بين العبارات ومنه يعتبر البعد بكافة عباراته صادقا لما وضع لقياسه.

➤ رابعا: صدق الاتساق الداخلي للمحور الاول (الالتزام التنظيمي) مع ابعاده الثلاثة

تبيان مدى ارتباط كل بعد من ابعاد الالتزام التنظيمي بالدرجة الكلية لعبارات المحور الأول.

جدول 11: صدق الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول (الالتزام التنظيمي)

البعد	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
البعد العاطفي	0,937**	0,000
البعد المستمر	0,899**	0,000
البعد المعياري	0,782**	0,000

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v30

** عند مستوى دلالة ($\alpha = 0,01$)

يوضح الجدول أعلاه صدق الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الاول، حيث نلاحظ أن جميع ابعاد الالتزام التنظيمي ذات معاملات ارتباط قوية، حيث تتراوح قيمهم بين (0,782) و (0,937)، كما قدرت القيمة الاحتمالية ب (Sig= 0,000) اي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha = 0,01$) وبالتالي فهي دالة إحصائيا، وهذا ما يدل على وجود ترابط وتتسق عبارات الأبعاد الثلاثة، ومنه يعتبر المحور بكافة ابعاده وعباراته صادقا لما وضع لقياسه

الفرع الثالث: صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني (جودة الخدمة العمومية)

يتضمن محور جودة الخدمة العمومية خمسة ابعاد (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، الملموسية، التعاطف).

➤ أولا: صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الأول (الاعتمادية)

من اجل معرفة الاتساق الداخلي لهذا البعد نقوم بحساب معامل الارتباط pearson بين كل عبارة من عبارات هذا البعد والدرجة الكلية للبعد نفسه.

جدول 12: صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد الاعتمادية

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط Pearson	القيمة الاحتمالية (Sig)
1	تعطي المؤسسة اهتماما لمشاكل العملاء.	0,882**	0,000
2	يتم تقديم الخدمات العمومية دائما في الوقت المحدد دون تأخير.	0,857**	0,000
3	يتم تقديم الخدمات بنفس الجودة في كل مرة يطلبها العميل.	0,892**	0,000
4	تقدم الخدمات بشكل دقيق ومستمر دون أخطاء.	0,857**	0,000

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v30

* * عند مستوى دلالة ($\alpha = 0,01$)

يوضح الجدول أعلاه صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد الاعتمادية، حيث نلاحظ أن جميع العبارات المتعلقة بهذا البعد ذات معاملات ارتباط قوية، حيث تتراوح قيمهم بين (0,852) و (0,892)، كما قدرت القيمة الاحتمالية ب ($\text{Sig}=0,000$) اي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha = 0,01$) وبالتالي فهي دالة إحصائيا، وهذا ما يدل على وجود علاقة ترابط وتناسق بين العبارات ومنه يعتبر البعد بكافة عباراته صادقا لما وضع لقياسه.

➤ ثانيا: صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثاني (الاستجابة)

من اجل معرفة الاتساق الداخلي لهذا البعد نقوم بحساب معامل الارتباط pearson بين كل عبارة من عبارات هذا البعد والدرجة الكلية للبعد نفسه.

جدول 13: صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد الاستجابة

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط Pearson	القيمة الاحتمالية (Sig)
1	تستخدم المؤسسة مواقع الكترونية لتسهيل سرعة الحصول على الخدمة.	0,790**	0,000
2	يتم حل مشاكل العملاء بفعالية وفي الوقت مناسب.	0,780**	0,000
3	يوجد عدد كاف من الموظفين لتجنب التأخير في تقديم الخدمات.	0,917**	0,000
4	ترى ان الموظفين لديهم الكفاءة الكافية لحل مشاكل العملاء بسرعة.	0,866**	0,000

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v30

** عند مستوى دلالة ($\alpha = 0,01$)

يوضح الجدول أعلاه صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد الاستجابة، حيث نلاحظ أن جميع العبارات المتعلقة بهذا البعد ذات معاملات ارتباط قوية، حيث تتراوح قيمهم بين (0,780) و (0,917)، كما قدرت القيمة الاحتمالية ب ($\text{Sig}=0,000$) اي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha = 0,01$) وبالتالي فهي دالة إحصائيا، وهذا ما يدل على وجود علاقة ترابط وتناسق بين العبارات ومنه يعتبر البعد بكافة عباراته صادقا لما وضع لقياسه.

➤ ثالثا: صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثالث (الأمان)

من أجل معرفة الاتساق الداخلي لهذا البعد نقوم بحساب معامل الارتباط pearson بين كل عبارة من عبارات هذا البعد والدرجة الكلية للبعد نفسه.

جدول 14: صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد الأمان

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط Pearson	القيمة الاحتمالية (Sig)
1	يشعر العملاء بالأمان أثناء تلقيهم للخدمات	0,896**	0,000
2	يتم التعامل مع معلومات العملاء بسرية تامة وشفافية ووضوح	0,903**	0,000
3	ترى ان العميل يثق في كفاءتك وخبرتك	0,872**	0,000
4	يتم تقديم الخدمات دون تعريض العميل لأي مخاطر غير ضرورية	0,866**	0,000

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v30

* * عند مستوى دلالة ($\alpha = 0,01$)

يوضح الجدول أعلاه صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد الامان، حيث نلاحظ أن جميع العبارات المتعلقة بهذا البعد ذات معاملات ارتباط قوية، حيث تتراوح قيمهم بين (0,866) و (0,903)، كما قدرت القيمة الاحتمالية ب ($\text{Sig} = 0,000$) اي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha = 0,01$) وبالتالي فهي دالة إحصائياً، وهذا ما يدل على وجود علاقة ترابط وتتسق بين العبارات ومنه يعتبر البعد بكافة عباراته صادقاً لما وضع لقياسه.

➤ رابعاً: صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الرابع (الملموسية)

من اجل معرفة الاتساق الداخلي لهذا البعد نقوم بحساب معامل الارتباط pearson بين كل عبارة من عبارات هذا البعد والدرجة الكلية للبعد نفسه.

جدول 15: صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد الملموسية

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط Pearson	القيمة الاحتمالية (Sig)
1	تملك المؤسسة تجهيزات حديثة تساهم في تحسين الخدمات.	0,637**	0,000
2	توفر المؤسسة أماكن مريحة للانتظار أثناء تلقي الخدمات.	0,844**	0,000
3	يتم تقديم الوثائق والمستندات للعملاء بطريقة واضحة ومنظمة.	0,848**	0,000
4	توجد لوحات إرشادية ولافتات واضحة تسهل على العملاء الوصول لوجهتهم.	0,898**	0,000

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v30

* * عند مستوى دلالة ($\alpha = 0,01$)

يوضح الجدول أعلاه صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد الملموسية، حيث نلاحظ أن جميع العبارات المتعلقة بهذا البعد ذات معاملات ارتباط قوية، حيث تتراوح قيمهم بين (0,637) و (0,898)، كما قدرت القيمة الاحتمالية ب ($\text{Sig} = 0,000$) أي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha = 0,01$) وبالتالي فهي دالة إحصائياً، وهذا ما يدل على وجود علاقة ترابط وتتسق بين العبارات ومنه يعتبر البعد بكافة عباراته صادقاً لما وضع لقياسه.

➤ خامساً: صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الخامس (التعاطف)

من أجل معرفة الاتساق الداخلي لهذا البعد نقوم بحساب معامل الارتباط pearson بين كل عبارة من عبارات هذا البعد والدرجة الكلية للبعد نفسه.

جدول 16: صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد التعاطف

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط Pearson	القيمة الاحتمالية (Sig)
1	ترى أن العميل يحظى بالاهتمام والتقدير اثناء تلقي الخدمات.	0,840**	0,000
2	يوضح للعملاء جميع الإجراءات اللازمة بطريقة ودية وسهلة الفهم.	0,984**	0,000
3	يتم التعامل مع العملاء بمساواة دون تمييز.	0,986**	0,000
4	تراعي ظروف العملاء اثناء تقديم الخدمة.	0,990**	0,000

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v30

* * عند مستوى دلالة ($\alpha = 0,01$)

يوضح الجدول أعلاه صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد التعاطف، حيث نلاحظ أن جميع العبارات المتعلقة بهذا البعد ذات معاملات ارتباط قوية، حيث تتراوح قيمهم بين (0,840) و (0,990)، كما قدرت القيمة الاحتمالية ب ($\text{sig} = 0,000$) اي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha = 0,01$) وبالتالي فهي دالة إحصائيا، وهذا ما يدل على وجود علاقة ترابط وتناسق بين العبارات ومنه يعتبر البعد بكافة عباراته صادقا لما وضع لقياسه.

➤ سادسا: صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني (جودة الخدمة العمومية) مع أبعاده الخمسة.

تبيان مدى ارتباط كل بعد من أبعاد جودة الخدمة العمومية بالدرجة الكلية لعبارات المحور الثاني:

جدول 17: صدق الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الثاني (جودة الخدمة العمومية)

البعد	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
بعد الاعتمادية	0,888**	0,000
بعد الاستجابة	0,900**	0,000
بعد الأمان	0,862**	0,000
بعد الملموسية	0,892**	0,000
بعد التعاطف	0,894**	0,000

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v30

* * عند مستوى دلالة ($\alpha = 0,01$)

يوضح الجدول أعلاه صدق الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الثاني، حيث نلاحظ أن جميع ابعاد جودة الخدمة العمومية ذات معاملات ارتباط قوية، حيث تتراوح قيمهم بين (0,862) و (0,900)، كما قدرت القيمة الاحتمالية ب ($\text{Sig}=0,000$) اي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0,01$) وبالتالي فهي دالة إحصائيا، وهذا ما يدل على وجود ترابط وتناسق عبارات الأبعاد الخمسة، ومنه يعتبر المحور بكافة ابعاده وعبارته صادقا لما وضع لقياسه.

المطلب الثالث: تحليل اتجاه إجابات افراد العينة

يتناول هذا المطلب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات افراد العينة للتعرف على مدى اتفاقهم مع عبارات الاستبيان.

الفرع الأول: تحليل إجابات افراد عينة الدراسة على عبارات المحور الأول (الالتزام التنظيمي)

نقوم بتحليل كل بعد من ابعاد الالتزام التنظيمي.

➤ أولا: تحليل إجابات افراد عينة الدراسة للبعد العاطفي

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل اليها حول عبارات البعد العاطفي:

جدول 18: تحليل إجابات افراد عينة الدراسة للبعد العاطفي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	تشعر بالولاء اتجاه مؤسستك.	4,413	0,497	1	موافق بشدة
2	تشعر بان وجودك في المؤسسة يساهم في تحقيق أهدافها.	4,369	0,609	2	موافق بشدة
3	ارتباطك بالمؤسسة يزيد من اهتمامك بتلبية احتياجات المواطنين.	4,239	0,565	3	موافق بشدة
4	يؤثر ارتباطك العاطفي بالمؤسسة على مستواك العام في الأداء.	4,043	0,815	4	موافق
	اجمالي الإجابات	4,266	0,621	/	موافق بشدة

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v30

يمثل الجدول رقم (18) تحليل إجابات افراد عينة الدراسة للبعد العاطفي، حيث نلاحظ ان المتوسط الحسابي العام بلغ (4,266) وانحراف معياري (0,621). وبدرجة موافق بشدة، أي أن هذا البعد موجود بصورة مرتفعة جدا، وقد تم ترتيب هذه العبارات تنازليا على النحو التالي :

- العبارة الأولى "تشعر بالولاء اتجاه مؤسستك" احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مرتفع (4,413) وانحراف معياري (0,497) وان اغلب افراد عينة الدراسة موافقون بشدة على هذه العبارة مما يدل على اتفاق جماعي قوى حول مضمونها.

- العبارة الثانية "تشعر ان وجودك في المؤسسة يساهم في تحقيق أهدافها" احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4,369) وانحراف معياري (0,609) وان اغلب افراد عينة الدراسة موافقون بشدة على هذه العبارة ما يدل على اتفاق جماعي قوى حول مضمونها.
- أما العبارة الثالثة "ارتباطك بالمؤسسة يزيد من اهتمامك بتلبية احتياجات العملاء" احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4,239) وانحراف معياري (0,565) وأن أغلب أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة على هذه العبارة مما يدل على اتفاق جماعي قوى حول مضمونها.
- أما العبارة الرابعة "يؤثر ارتباطك العاطفي بالمؤسسة على مستواك العام في الاداء" احتلت المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4,043) وانحراف معياري (0,815) وأن اغلب افراد عينة الدراسة موافقون على هذه العبارة، ما يدل على وجود اتجاه إيجابي نحو مضمونها.

➤ ثانيا: تحليل إجابات افراد عينة الدراسة للبعد المستمر

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل اليها حول عبارات البعد المستمر:

جدول 19: تحليل إجابات افراد عينة الدراسة للبعد المستمر

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	المحفزات المقدمة من طرف المؤسسة سبب استمرارك في العمل.	3,782	0,940	4	موافق
2	تؤثر الضغوط المهنية على قرارك بمواصلة العمل في هذه المؤسسة.	3,869	0,832	3	موافق
3	تعتبر استقرار وظيفتك دافعا لتحسين جودة العمل الذي تؤديه.	4,173	0,643	1	موافق
4	تعتقد ان المكافآت المرتبطة بالمنصب تحقق الرضا الوظيفي.	4,087	0,626	2	موافق
	اجمالي الإجابات	3,977	0,759	/	موافق

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v30

يمثل الجدول رقم (19) تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة للبعد المستمر، حيث نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام بلغ (3,977) وانحراف معياري (0,759). وبدرجة موافق، أي أن هذا البعد موجود بصورة مرتفعة، وقد تم ترتيب هذه العبارات تنازليا على النحو التالي :

- العبارة الثالثة "تعتبر استقرار وظيفتك دافعا لتحسين جودة العمل الذي تؤديه" احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مرتفع (4,173) وانحراف معياري (0,643) وأن أغلب أفراد عينة الدراسة موافقون على هذه العبارة مما يدل على وجود اتجاه إيجابي نحو مضمونها.
- العبارة الرابعة "تعتقد أن المكافآت المرتبطة بالمنصب تحقق الرضا الوظيفي" احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4,087) وانحراف معياري (0,626) وأن أغلب أفراد عينة الدراسة موافقون على هذه العبارة مما يدل على وجود اتجاه إيجابي نحو مضمونها.
- العبارة الثانية "تؤثر الضغوط المهنية على قرارك بمواصلة العمل في هذه المؤسسة" احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3,869) وانحراف معياري (0,832) وأن أغلب أفراد عينة الدراسة موافقون على هذه العبارة مما يدل على وجود اتجاه إيجابي نحو مضمونها.
- أما العبارة الأولى "المحفزات المقدمة من طرف المؤسسة سبب استمرارك في العمل" احتلت المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3,782) وانحراف معياري (0,940) وأن أغلب أفراد عينة الدراسة موافقون على هذه العبارة مما يدل على وجود اتجاه إيجابي نحو مضمونها.

• ثالثا: تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة للبعد المعياري

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها حول عبارات البعد المعياري:

جدول 20 : تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة للبعد المعياري

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	الولاء المستمر يعتبر فائدة للفرد والمؤسسة.	4,108	0,706	3	موافق

2	تعتبر ان تطبيق القواعد يتم بإنصاف في مكان عملك.	4,128	0,694	2	موافق
3	ترى ان انتقال الافراد الى منظمات أخرى يخلق عجز ومشاكل للمؤسسة.	3,804	0,989	4	موافق
4	حصولك على فرص جديدة يدفعك للتخلي عن منصبك الحالي.	4,130	0,884	1	موافق
اجمالي الإجابات		4,042	0,818	/	موافق

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v30

يمثل الجدول رقم (20) تحليل إجابات افراد عينة الدراسة للبعد المعياري، حيث نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام بلغ (4,042) وانحراف معياري (0,818). وبدرجة موافق، أي أن هذا البعد موجود بصورة مرتفعة، وقد تم ترتيب هذه العبارات تنازليا على النحو التالي :

- العبارة الرابعة "حصولك على فرص جديدة يدفعك للتخلي عن منصبك الحالي " احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مرتفع (4,130) وانحراف معياري (0,880) وأن اغلب أفراد عينة الدراسة موافقون على هذه العبارة مما يدل على وجود اتجاه إيجابي نحو مضمونها.
- العبارة الثانية "تعتبر ان تطبيق القواعد يتم بإنصاف في مكان عملك" احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4,128) وانحراف معياري (0,694) وان اغلب افراد عينة الدراسة موافقون على هذه العبارة مما يدل على وجود اتجاه إيجابي نحو مضمونها.
- العبارة الأولى "الولاء المستمر يعتبر فائدة للفرد والمؤسسة " احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4,108) وانحراف معياري (0,706) وان اغلب افراد عينة الدراسة موافقون على هذه العبارة مما يدل على وجود اتجاه إيجابي نحو مضمونها.

- اما العبارة الثالثة "تري ان انتقال الافراد الى منظمات أخرى يخلق عجز ومشاكل للمؤسسة" احتلت المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3,804) وانحراف معياري (0,989) وان اغلب افراد عينة الدراسة موافقون على هذه العبارة، مما يدل على وجود اتجاه إيجابي نحو مضمونها.

الفرع الثاني: تحليل إجابات افراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثاني (جودة الخدمة العمومية)

نقوم بتحليل كل بعد من ابعاد جودة الخدمة العمومية.

➤ **اولا: تحليل إجابات افراد عينة الدراسة لبعد الاعتمادية**

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل اليها حول عبارات بعد الاعتمادية:

جدول 21: تحليل إجابات افراد عينة الدراسة لبعد الاعتمادية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	تعطي المؤسسة اهتماما لمشاكل العملاء.	4,391	0,493	1	موافق بشدة
2	يتم تقديم الخدمات العمومية دائما في الوقت المحدد دون تأخير.	4,130	0,686	4	موافق
3	يتم تقديم الخدمات بنفس الجودة في كل مرة يطلبها العميل.	4,217	0,696	2	موافق بشدة
4	تقدم الخدمات بشكل دقيق ومستمر دون أخطاء.	4,195	0,653	3	موافق
	اجمالي الإجابات	4,233	0,632	/	موافق بشدة

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v30

يمثل الجدول رقم (21) تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة لبعد الاعتمادية، حيث نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام بلغ (4,233) وانحراف معياري (0,632). وبدرجة موافق بشدة، أي أن هذا البعد موجود بصورة مرتفعة جدا، وقد تم ترتيب هذه العبارات تنازليا على النحو التالي :

- العبارة الاولى "تعطي المؤسسة اهتماما لمشاكل العملاء " احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مرتفع (4,391) وانحراف معياري (0,493) وان اغلب افراد عينة الدراسة موافقون بشدة على هذه العبارة مما يدل على وجود اتفاق جماعي قوي حول مضمونها.
 - العبارة الثالثة "يتم تقديم الخدمات بنفس الجودة في كل مرة يطلبها العميل" احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4,217) وانحراف معياري (0,696) وان اغلب افراد عينة الدراسة موافقون بشدة على هذه العبارة مما يدل على وجود اتفاق جماعي قوي حول مضمونها.
 - العبارة الرابعة "تقدم الخدمات بشكل دقيق ومستمر دون اخطاء" احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4,195) وانحراف معياري (0,653) وان اغلب افراد عينة الدراسة موافقون على هذه العبارة مما يدل على وجود اتجاه إيجابي نحو مضمونها.
 - العبارة الثانية "يتم تقديم الخدمات العمومية دائما في الوقت المحدد دون تأخير " احتلت المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4,130) وانحراف معياري (0,686) وان اغلب افراد عينة الدراسة موافقون على هذه العبارة، مما يدل على وجود اتجاه إيجابي نحو مضمونها.
- ثانيا: تحليل إجابات افراد عينة الدراسة لبعء الاستجابة

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل اليها حول عبارات بعد الاستجابة:

جدول 22: تحليل إجابات افراد عينة الدراسة لبعء الاستجابة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	تستخدم المؤسسة مواقع الكترونية لتسهيل سرعة الحصول على الخدمة.	4,413	0,497	1	موافق بشدة
2	يتم حل مشاكل العملاء بفعالية وفي الوقت مناسب.	4,369	0,488	3	موافق بشدة
3	يوجد عدد كاف من الموظفين لتجنب التأخير في تقديم الخدمات.	4,347	0,481	4	موافق بشدة

4	تري ان الموظفين لديهم الكفاءة الكافية لحل مشاكل العملاء بسرعة.	4,391	0,493	2	موافق بشدة
	اجمالي الإجابات	4,379	0,489	/	موافق بشدة

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v30

يمثل الجدول رقم (22) تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة لبعد الاستجابة، حيث نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام بلغ (4,379) وانحراف معياري (0,489). وبدرجة موافق بشدة، أي أن هذا البعد موجود بصورة مرتفعة جدا، وقد تم ترتيب هذه العبارات تنازليا على النحو التالي :

- العبارة الاولى "تستخدم المؤسسة مواقع الكترونية لتسهيل سرعة الحصول على الخدمة " احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مرتفع (4,413) وانحراف معياري (0,497) وأن أغلب افراد عينة الدراسة موافقون بشدة على هذه العبارة مما يدل على وجود اتفاق جماعي قوي حول مضمونها.

- العبارة الرابعة "تري ان الموظفين لديهم الكفاءة الكافية لحل مشاكل العملاء بسرعة" احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4,391) وانحراف معياري (0,493) وان اغلب افراد عينة الدراسة موافقون بشدة على هذه العبارة مما يدل على وجود اتفاق جماعي قوي حول مضمونها.

- العبارة الثانية "يتم حل مشاكل العملاء بفعالية وفي الوقت المناسب" احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4,369) وانحراف معياري (0,488) وأن أغلب افراد عينة الدراسة موافقون بشدة على هذه العبارة مما يدل على وجود اتفاق جماعي قوي حول مضمونها.

- العبارة الثالثة "يوجد عدد كاف من الموظفين لتجنب التأخير في تقديم الخدمات " احتلت المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4,347) وانحراف معياري (0,481) وأن أغلب أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة على هذه العبارة، مما يدل على وجود اتفاق جماعي حول مضمونها.

➤ ثالثا: تحليل إجابات افراد عينة الدراسة لبعد الأمان

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل اليها حول عبارات بعد الأمان:

جدول 23: تحليل إجابات افراد عينة الدراسة لبعء الأمان

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	يشعر العملاء بالأمان اثناء تلقيهم للخدمات.	4,326	0,473	4	موافق بشدة
2	يتم التعامل مع معلومات العملاء بسرية تامة وشفافية ووضوح.	4,369	0,488	3	موافق بشدة
3	ترى ان العميل يثق في كفاءتك وخبرتك.	4,389	0,492	2	موافق بشدة
4	يتم تقديم الخدمات دون تعريض العميل لأي مخاطر غير ضرورية.	4,456	0,503	1	موافق بشدة
	اجمالي الاجابات	4,385	0,489	/	موافق بشدة

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v30

يمثل الجدول رقم (23) تحليل إجابات افراد عينة الدراسة لبعء الامان، حيث نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام بلغ (4,385) وانحراف معياري (0,503). وبدرجة موافق بشدة، أي أن هذا البعد موجود بصورة مرتفعة جدا، وقد تم ترتيب هذه العبارات تنازليا على النحو التالي :

- العبارة الرابعة "يتم تقديم الخدمات دون تعريض العميل لأي مخاطر غير ضرورية" احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مرتفع (4,456) وانحراف معياري (0,503) وأن اغلب أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة على هذه العبارة مما يدل على وجود اتفاق جماعي قوي حول مضمونها.
- العبارة الثالثة "ترى ان العميل يثق في كفاءتك وخبرتك" احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4,389) وانحراف معياري (0,492) وان اغلب افراد عينة الدراسة موافقون بشدة على هذه العبارة مما يدل على وجود اتفاق جماعي قوي حول مضمونها.
- العبارة الثانية "يتم التعامل مع معلومات العملاء بسرية تامة وشفافية ووضوح" احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4,369) وانحراف معياري (0,488) وان اغلب افراد عينة

الدراسة موافقون بشدة على هذه العبارة مما يدل على وجود اتفاق جماعي قوي حول مضمونها.

- العبارة الاولى "يشعر العملاء بالأمان اثناء تلقيهم للخدمات" احتلت المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4,326) وانحراف معياري (0,473) وان اغلب افراد عينة الدراسة موافقون بشدة على هذه العبارة، مما يدل على وجود اتفاق جماعي حول مضمونها.

➤ رابعا: تحليل إجابات افراد عينة الدراسة لبعد الملموسية

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل اليها حول عبارات بعد الملموسية:

جدول 24 : تحليل إجابات افراد عينة الدراسة لبعد الملموسية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	تملك المؤسسة تجهيزات حديثة تساهم في تحسين الخدمات.	4,565	0,501	3	موافق بشدة
2	توفر المؤسسة أماكن مريحة للانتظار اثناء تلقي الخدمات.	4,456	0,503	2	موافق بشدة
3	يتم تقديم الوثائق والمستندات للعملاء بطريقة واضحة ومنظمة.	4,413	0,497	4	موافق بشدة
4	توجد لوحات ارشادية ولافتات واضحة تسهل على العملاء الوصول لوجهتهم.	4,476	0,513	1	موافق بشدة
	اجمالي الاجابات	4,477	0,503	/	موافق بشدة

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v30

يمثل الجدول رقم (24) تحليل إجابات افراد عينة الدراسة لبعد الملموسية، حيث نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام بلغ (4,477) وانحراف معياري (0,503). وبدرجة موافق بشدة، أي أن هذا البعد موجود بصورة مرتفعة جدا، وقد تم ترتيب هذه العبارات تنازليا على النحو التالي :

- العبارة الرابعة "توجد لوحات ارشادية ولافتات واضحة تسهل على العملاء الوصول لوجهتهم" احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مرتفع (4,476) وانحراف معياري (0,513) وأن أغلب أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة على هذه العبارة مما يدل على وجود اتفاق جماعي قوي حول مضمونها.
- العبارة الثانية "توفر المؤسسة أماكن مريحة للانتظار اثناء تلقي الخدمات" احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4,456) وانحراف معياري (0,503) وأن أغلب أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة على هذه العبارة مما يدل على وجود اتفاق جماعي قوي حول مضمونها.
- العبارة الاولى "تمتلك المؤسسة تجهيزات حديثة تساهم في تحسين الخدمات" احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4,565) وانحراف معياري (0,501) وأن أغلب أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة على هذه العبارة مما يدل على وجود اتفاق جماعي قوي حول مضمونها.
- العبارة الثالثة "يتم تقديم الوثائق والمستندات للعملاء بطريقة واضحة ومنظمة" احتلت المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4,413) وانحراف معياري (0,497) وان اغلب افراد عينة الدراسة موافقون بشدة على هذه العبارة، مما يدل على وجود اتفاق جماعي حول مضمونها.

➤ رابعا: تحليل إجابات افراد عينة الدراسة لبعد التعاطف

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل اليها حول عبارات بعد التعاطف:

جدول 25: تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة لبعد التعاطف

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	ترى ان العميل يحظى بالاهتمام والتقدير اثناء تلقي الخدمات.	4,369	0,488	4	موافق بشدة
2	يوضح للعملاء جميع الإجراءات اللازمة بطريقة ودية وسهلة الفهم.	4,413	0,497	3	موافق بشدة
3	يتم التعامل مع العملاء بمساواة دون تمييز.	4,422	0,503	2	موافق بشدة

4	تراعي ظروف العملاء اثناء تقديم الخدمة.	4,434	0,512	1	موافق بشدة
	اجمالي الاجابات	4,408	0,498	/	موافق بشدة

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v30

يمثل الجدول رقم (25) تحليل إجابات افراد عينة الدراسة لبعد التعاطف، حيث نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام بلغ (4,408) وانحراف معياري (0,498). وبدرجة موافق بشدة، أي أن هذا البعد موجود بصورة مرتفعة جدا، وقد تم ترتيب هذه العبارات تنازليا على النحو التالي :

- العبارة الرابعة "تراعي ظروف العملاء اثناء تقديم الخدمة" احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مرتفع (4,434) وانحراف معياري (0,512) وان اغلب افراد عينة الدراسة موافقون بشدة على هذه العبارة مما يدل على وجود اتفاق جماعي قوي حول مضمونها.
- العبارة الثالثة "يتم التعامل مع العملاء بمساواة دون تمييز" احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4,422) وانحراف معياري (0,503) وان اغلب افراد عينة الدراسة موافقون بشدة على هذه العبارة مما يدل على وجود اتفاق جماعي قوي حول مضمونها.
- العبارة الثانية "يوضح للعملاء جميع الإجراءات اللازمة بطريقة ودية وسهلة الفهم " احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4,413) وانحراف معياري (0,497) وأن أغلب أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة على هذه العبارة مما يدل على وجود اتفاق جماعي قوي حول مضمونها.
- العبارة الاولى "تري أن العميل يحظى بالاهتمام والتقدير اثناء تلقي الخدمات" احتلت المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4,369) وانحراف معياري (0,488) وأن أغلب أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة على هذه العبارة مما يدل على وجود اتفاق جماعي قوي حول مضمونها.

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات وتحليل النتائج

في هذا المبحث، نقوم باختبار الفرضيات التي تم وضعها سابقا بهدف التحقق من مدى صحتها وهذا بالاعتماد على الأساليب الاحصائية المناسبة.

المطلب الاول: تحليل الارتباط بين المتغيرات واختبار الفرضيات

الفرع الاول: المنهج الاحصائي لاختبار العلاقة بين المتغيرات

بما أن الهدف الأساسي من هذه الدراسة، هو معرفة دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة العمومية، قمنا باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط (T) على الشكل التالي

$$y = ax + b \text{ حيث أن:}$$

X: يمثل المتغير المستقل (الالتزام التنظيمي).

Y : يمثل المتغير التابع (جودة الخدمة العمومية).

T : يمثل نموذج الانحدار الخطي البسيط.

تم الاعتماد على هذا النموذج من أجل قياس العلاقة بين المتغيرين، وكذلك اختبار الفرضيات التي تم وضعها في بداية الدراسة.

الفرع الثاني: طريقة اختبار الفرضيات

تتمثل في حساب احتمال صحة الفرضية ضمن مستوى معين من الثقة، وهذا بالاعتماد على البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة ومخرجات برنامج التحليل الاحصائي Spss.

المطلب الثاني: تحليل واختبار الفرضيات والفروق

الفرع الاول: تحليل واختبار الفرضيات

تم اختبار فرضيات الدراسة بالاعتماد على نموذج الانحدار الخطي البسيط.

➤ أولا: تحليل واختبار الفرضية الرئيسية

تنص الفرضية الرئيسية على ان "توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة العمومية" وباستخدام النموذج الخطي البسيط وبالاتماد على مخرجات spss نجد:

جدول 26: نتائج تحليل اختبار الفرضية الرئيسية

نوع الاختبار	قيمة الثابت b	قيمة معامل الانحدار a	قيمة F المحسوبة	معامل الارتباط	معامل التحديد	القيمة الاحتمالية	القرار
T	49,23	3,778	58,34	0,822	0,692	0,001	نقبل الفرضية

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v30

• معادلة الانحدار:

$$Y = 3,778x + 49,23$$

• تحليل نتائج الفرضية الرئيسية

يوضح الجدول رقم (26) نتائج اختبار T للفرضية الرئيسية حيث نلاحظ:

- بلغت قيمة معامل الارتباط (0,822) وتعني وجود ارتباط طردي قوي بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة العمومية.
- بلغت قيمة معامل التحديد (0,692) وهي قيمة مرتفعة وتعني ان 69,2% من التغيرات في جودة الخدمة العمومية يمكن تفسيرها بتغيرات الالتزام التنظيمي والباقي يعود على عوامل أخرى لم تدرج في النموذج كما تدل هذه النسبة على قوة العلاقة بين المتغيرين.
- القيمة الاحتمالية تساوي (Sig= 0,001) ، وهي قيمة أقل من مستوى المعنوية المعتمد ($\alpha = 0,05$)، وعليه فإننا نقبل الفرضية أعلاه.

➤ ثانيا: تحليل واختبار الفرضية الفرعية الأولى

تنص الفرضية الفرعية الأولى على ان "توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الالتزام العاطفي وجودة الخدمة العمومية" وباستخدام النموذج الخطي البسيط والاعتماد على مخرجات spss نجد:

جدول 27: نتائج تحليل اختبار الفرضية الفرعية الاولى

نوع الاختبار	قيمة الثابت b	قيمة معامل الانحدار a	قيمة F المحسوبة	معامل الارتباط	معامل التحديد	القيمة الاحتمالية	القرار
T	50,11	2,984	36,89	0,754	0,663	0,002	نقبل الفرضية

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v30

❖ معادلة الانحدار:

$$Y = 2,984x + 50,11$$

• تحليل نتائج الفرضية الفرعية الأولى

يوضح الجدول رقم (27) نتائج اختبار T للفرضية الفرعية الأولى حيث نلاحظ:

- بلغت قيمة معامل الارتباط (0,754) وتعني وجود ارتباط طردي قوي بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة العمومية.
- بلغت قيمة معامل التحديد (0,663) وهي قيمة مرتفعة وتعني ان 66,3% من التغيرات في جودة الخدمة العمومية يمكن تفسيرها بتغيرات الالتزام التنظيمي والباقي يعود على عوامل أخرى لم تدرج في النموذج كما تدل هذه النسبة على قوة العلاقة بين المتغيرين.
- القيمة الاحتمالية تساوي (Sig= 0,002) ، وهي قيمة أقل من مستوى المعنوية المعتمد ($\alpha = 0,05$)، وعليه فإننا نقبل الفرضية أعلاه.

➤ ثالثا: تحليل واختبار الفرضية الفرعية الثانية

تنص الفرضية الفرعية الثانية على أنه "توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الالتزام المستمر وجودة الخدمة العمومية" وباستخدام النموذج الخطي البسيط والاعتماد على مخرجات spss نجد:

جدول 28: نتائج تحليل اختبار الفرضية الفرعية الثانية

نوع الاختبار	قيمة الثابت b	قيمة معامل الانحدار a	قيمة F المحسوبة	معامل الارتباط	معامل التحديد	القيمة الاحتمالية	القرار
T	47,69	3,201	27,67	0,705	0,604	0,004	نقبل الفرضية

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v30

❖ معادلة الانحدار:

$$Y = 3,201x + 47,69$$

• تحليل نتائج الفرضية الفرعية الثانية

يوضح الجدول رقم (28) نتائج اختبار T للفرضية الفرعية الثانية حيث نلاحظ:

- بلغت قيمة معامل الارتباط (0,705) وتعني وجود ارتباط طردي قوي بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة العمومية.
- بلغت قيمة معامل التحديد (0,604) وهي قيمة مرتفعة وتعني ان 60.4% من التغيرات في جودة الخدمة العمومية يمكن تفسيرها بتغيرات الالتزام التنظيمي والباقي يعود على عوامل أخرى لم تدرج في النموذج كما تدل هذه النسبة على قوة العلاقة بين المتغيرين.
- القيمة الاحتمالية تساوي (Sig= 0,004)، وهي قيمة أقل من مستوى المعنوية المعتمد ($\alpha = 0,05$)، وعليه فإننا نقبل الفرضية أعلاه.

➤ رابعا: تحليل واختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على ان "توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الالتزام المعياري وجودة الخدمة العمومية" وباستخدام النموذج الخطي البسيط والاعتماد على مخرجات spss نجد:

جدول 29: نتائج تحليل اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

نوع الاختبار	قيمة الثابت b	قيمة معامل الانحدار a	قيمة F المحسوبة	معامل الارتباط	معامل التحديد	القيمة الاحتمالية	القرار
T	52,43	1,984	4,14	0,318	0,198	0,108	رفض الفرضية

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v30

❖ معادلة الانحدار:

$$Y = 1,984x + 52,43$$

• تحليل نتائج الفرضية الفرعية الثالثة

يوضح الجدول رقم (29) نتائج اختبار T للفرضية الفرعية الثالثة حيث نلاحظ أن:

- بلغت قيمة معامل الارتباط (0,318) وتعني وجود ارتباط ضعيف بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة العمومية.
- بلغت قيمة معامل التحديد (0,198) وهي قيمة ضعيفة وتعني ان 19.8% من التغيرات في جودة الخدمة العمومية يمكن تفسيرها بتغيرات الالتزام التنظيمي والباقي يعود على عوامل أخرى لم تدرج في النموذج.
- القيمة الاحتمالية تساوي (Sig= 0,108)، وهي قيمة أكبر من مستوى المعنوية المعتمد ($\alpha = 0,05$)، وعليه فإننا نرفض الفرضية أعلاه.

الفرع الثاني: اختبار الفروق

في هذا الفرع تم التطرق الى تحليل الفروق في تحسين جودة الخدمة العمومية بين افراد العينة وفقا لمتغيراتهم الوظيفية (الخبرة، المستوى التعليمي، الوظيفة)، حيث تم استخدام اختبار ANOVA للكشف عن مدى دلالة هذه الفروق إحصائيا واختبار صحة الفرضية القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الوظيفية (الخبرة، الوظيفة، المستوى التعليمي)، وجودة الخدمة العمومية.

➤ أولاً: تحديد الفرضية

تتص الفرضية على انه "توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المتغير الوظيفي (الخبرة، المستوى التعليمي، الوظيفة) وجودة الخدمة العمومية".

➤ ثانياً: نتائج تحليل التباين للفرضية

جدول 30: نتائج تحليل التباين One Way Anova للفرضية

اختبار One Way Anova		
Sig	F	المتغيرات الوظيفية
0,001	5,314	الخبرة
0,004	3,782	الوظيفة
0,003	4,772	المستوى التعليمي

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v30

يوضح الجدول رقم (30) أن القيمة الاحتمالية للمتغيرات الثلاثة أقل من مستوى المعنوية الإحصائية المعتمد ($\alpha=0,05$)، اي انها دالة احصائياً، وعليه فإننا نقبل الفرضية اعلاه.

خلاصة الفصل

في هذا الفصل المتعلق بإجراء دراسة ميدانية من أجل معرفة دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة العمومية، يمكننا القول أن مديرية بريد الجزائر ولاية خنشلة لها نظرة إيجابية للالتزام التنظيمي وبالتالي تقدم خدمات ذات جودة وهذا ما يساهم في تحقيق أهدافها وتحسين صورتها لدى العملاء.

خاتمة

خاتمة

في ضوء ما تم دراسته نستنتج أن الالتزام التنظيمي في المؤسسات العمومية له القدرة على احداث فرق حقيقي في نوعية الخدمات التي تقدمها المؤسسة، فجودة الخدمة لا ترتبط فقط بالتجهيزات بل ترتبط أساسا بمن يحكمها ويقودها أي "العنصر البشري". فبشعور الموظف بالمسؤولية وروح الانتماء لمؤسسته نجده يحرص على الوصول لأهدافها. وهذا ينعكس بشكل ايجابي على تحسين المستوى الاقتصادي للمؤسسة. وبالتالي تحقيق رضا العملاء وتلبية واشباع حاجاتهم الاساسية.

كما أنه لا يمكن تحقيق الالتزام التنظيمي في مؤسسة ما عن طريق القوة، فإذا تم إجبار الموظفين به باستخدام التهديد أو العقاب، فما يتحقق هنا ليس التزاما حقيقيا بل امتثال ظاهري يزول فور زوال الضغط او الرقابة، فالالتزام الحقيقي يأتي نتيجة وجود إدارة عادلة تجيد توزيع المهام والمكافآت كل حسب قدرته الانتاجية، وبالتالي بناء علاقة قائمة على الثقة والاحترام المتبادل بين الموظف والمؤسسة. (بناء ثقافة جيدة للمؤسسة) فكلما توفرت هذه الظروف زاد شعور الموظف بالأمان الوظيفي ما يدفعه لتقديم مجهودات إضافية ذات جودة حقيقية.

ومن هنا نستطيع القول أن أي إصلاح حقيقي للمؤسسة يبدأ من القيادة التي تقوم بتعزيز ثقافة الالتزام داخل المؤسسات وخلق بيئة عمل مشجعة على العطاء. ولا ننسى تقدير المجهودات التي يقدمها العملاء، وبهذا الشكل نكون قد حققنا خدمة عمومية فعالة تتميز بالالتزام تنظيمي حقيقي.

وفي خلاصة القول نستنتج أن كلما ازدهت المؤسسة في العطاء زادت قدرتها في أخذ مكاسب كثيرة من العميل.

• نتائج الدراسة:

تعتبر دراستنا محاولة لمعرفة دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة العمومية، حيث تم التوصل الى النتائج التالية:

• النتائج المتعلقة بالجانب النظري:

- ✓ أن الالتزام التنظيمي ضروري في كل منظمة ويجب على جميع الموظفين التحلي به.
- ✓ أن الالتزام التنظيمي له دور فعال في تحسين جودة الخدمة العمومية.
- ✓ الاهتمام بالعنصر البشري وتوفير بيئة عمل ملائمة وتلبية احتياجاته الخاصة لتحقيق الرضا الوظيفي وبالتالي تحقيق الأداء المتميز.

• النتائج المتعلقة بالجانب التطبيقي:

- ✓ أن معظم موظفي مديرية بريد الجزائر ذو خبرة تفوق 10 سنوات.
- ✓ أن معظم الموظفين متحصلين على شهادات جامعية ويرجع هذا الى طبيعة العمل حيث أن المؤسسة تحتاج الى موظفين ذوي مستوى عال ومعرفة علمية كافية.
- ✓ أن اغلبية العاملين في المؤسسة في منصب موظف عادي أي في المستوى التنفيذي وهذا من اجل تقديم الخدمات العمومية المناسبة للعملاء.

• نتائج اختبار الفرضيات

من خلال الدراسة الميدانية تم التوصل الى النتائج التالية:

(1) اختبار الفرضية الرئيسية:

تنص هذه الفرضية على أنه "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمة العمومية". ومن خلال دراستنا تم قبول هذه الفرضية لأن القيمة الاحتمالية لها اقل من مستوى الدلالة (0,05). وهذا نتيجة التزام الموظفين داخل المؤسسة وحرصهم على تقديم خدمات ذات جودة للعملاء.

(2) اختبار الفرضية الفرعية الاولى:

تنص هذه الفرضية على أنه "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام العاطفي وجودة الخدمة العمومية" ومن خلال دراستنا تم قبول هذه الفرضية لأن القيمة الاحتمالية لها أقل من مستوى

الدلالة (0,05) وهذا ما يدل على أن الموظفين يحسون بالانتماء لهذه المؤسسة وبالتالي يكون تأثير مباشر على جودة الخدمات المقدمة.

(3) اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

تنص هذه الفرضية على أنه " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام المستمر وجودة الخدمة العمومية " ومن خلال دراستنا تم قبول هذه الفرضية لأن القيمة الاحتمالية لها أقل من مستوى الدلالة (0,05) وهذا ما يدل على أن الموظفين ملتزمين بالاستمرار في المؤسسة والحفاظ على مناصبهم وتقديم خدمات جيدة مما يساهم في الرفع من جودة الخدمة العمومية.

(4) اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص هذه الفرضية على أنه " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام المعياري وجودة الخدمة العمومية " ومن خلال دراستنا تم رفض هذه الفرضية لأن القيمة الاحتمالية لها أكبر من مستوى الدلالة (0,05) أي أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام المعياري وجودة الخدمة العمومية وهذا راجع لعدم شعور الموظفين بالواجب الأخلاقي والمسؤولية بل يعملون فقط حسب قواعد وقوانين المؤسسة دون وجود أي دافع شخصي لتحسين جودة الخدمة العمومية.

(5) اختبار الفروق:

تنص الفرضية على أن "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الوظيفية (الخبرة، المستوى التعليمي، الوظيفة) وجودة الخدمة العمومية"، أي أنه كلما ارتفع المستوى التعليمي وزادت سنوات الخبرة لدى الموظف، زادت قدرته على أداء مهامه بكفاءة، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة العمومية.

❖ التوصيات

- ✓ تعزيز القيم السلوكية الأخلاقية في المؤسسة.
- ✓ التركيز على ابعاد جودة الخدمة العمومية، كالسرعة في تقديم الخدمات...
- ✓ تدريب وتكوين الموظفين وتطوير مهاراتهم وتحسين مستوى ادائهم.
- ✓ توفير بيئة عمل ملائمة تساعد الموظف على أداء مهامه.
- ✓ تحسين التواصل بين الإدارة والموظفين للاستماع لانشغالاتهم واقتراحاتهم.

قائمة المراجع

➤ أولاً: الكتب

- 1- احمد يوسف دودين. (2012). *ادارة التغيير و التطوير التنظيمي*. عمان - الاردن: دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، ص 25.
- 2- خليل عوض القيسي. (2019). *المناخ الاخلاقي و علاقته بالاحتراق النفسي و الالتزام التنظيمي*. عمان - الاردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ص 114.
- 3- عامر، ط. ع &، المصري، ا. ع. (2014). *الجودة الشاملة والاعتماد الاكاديمي في التعليم*. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، ص 19.
- 4- عيسى قدارة، و رعد الطائي. (2008). *ادارة الجودة الشاملة*. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، ص 30.
- 5- مامون الداركة، و طارق الشبلي. (2011). *الجودة في المنظمات الحديثة*. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، ص 118.
- 6- يوسف الطائي، و اخرون. (2008). *نظم ادارة الجودة في المنظمات الانتاجية و الخدمية*. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ص 56.

➤ ثانياً: المجلات العلمية

• باللغة العربية

- 7- حميدة قوراري، و عثمان مداني. (2019/2018). *اثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة "دراسة حالة المديرية الجهوية للخطوط الجوية الجزائرية بورقلة"* مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال المجلد 3 (العدد2) ص 56-83 .
- 8- عبد العزيز رحابي، و امال عباس. (2017). *دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية "دراسة حالة بلدية عين الزرقاء تبسة"* مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، المجلد 1 (العدد2)، ص 62-87.

- 9- فارس بن ابراهيم، و اسماعيل لمقدم. (2020). اسهامات الادارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية "دراسة حالة بلدية ورقلة (مصلحة الحالة المدنية ومصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة)" مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 2 (العدد 1)، ص 52-78.
- 10- اسامة سليمان علي الصلاحيين، و عبد الله العطار. (مارس، 2019). واقع الالتزام التنظيمي في وزارة التخطيط والتعاون الدولي -المملكة العربية الهاشمية- من وجهة نظر الموظفين. مجلة ابحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 2 (العدد 1)، ص 84-101.
- 11- ايوب الشيكور، نورالهدى دربوش، و خولة مسراتي. (2022). دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الادارة العمومية "دراسة عينة من الموظفين المستفيدين من خدمات المصلحة البيومترية لبلدية احمر العين". مجلة النمو الاقتصادي و المقاولاتية، المجلد 5 (العدد 2)، ص 94-109.
- 12- الجمعة، س. س. & .، امبارك، ا. ع. (2021). الالتزام التنظيمي و دوره في تحسين اداء العاملين "دراسة ميدانية على العاملين بمصنع اعلاف البيضاء بليبيا. مجلة البيان العلمية , المجلد 3 (العدد 9)، ص 177.
- 13- حميد قارة عشيرة، و احمد مصنوعة. (جوان، 2023). مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية" دراسة حالة المصلحة البيومترية لبلدية ام الدروع". مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال، المجلد 9 (العدد 2)، ص 304-323.
- 14- حورية قارطي، و ايمان مداوي. (افريل، 2017). اثر استخدام الادارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر - دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري-. مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 3 (العدد 1)، ص 231-250.
- 15- خالدي، م. & .، اخرون، (2022). افريل. (اثر تطبيق الادارة الالكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمة العمومية -دراسة ميدانية بمصلحة البيومتري لمجموعة من البلديات . مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 8 (العدد 1)، ص 52.

- 16- خيرية بن عصمان. (اكتوبر, 2019). دور الالتزام التنظيمي في تحسين الاداء الوظيفي في الجامعات الليبية. مجلة كلية التربية بنها، المجلد 3 (العدد 130)، ص 649.
- 17- زليخة قنطري، و محمد بوقلعة. (2022). اثر الاصلاح الاداري على تحسين جودة الخدمة العمومية "دراسة حالة مديرية التنظيم و الشؤون العامة لولاية خنشلة. مجلة الدراسات و ابحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة، المجلد 9 (العدد 2)، ص 163-183.
- 18- سميرة صالحى. (2017). الالتزام التنظيمي بين الحوافز السلبية والمسؤولية الاخلاقية في العمل من وجهة نظر الاساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة ورقلة. مجلة التنظيم والعمل، المجلد 6 (العدد 4)، ص 26-60.
- 19- شريفة رفاع، و عائشة قاسمي. (2018). اثر استخدام ادارة العلاقة مع الزبون على جودة الخدمة العمومية -دراسة حالو مجموعة من الادارات العمومية-. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير علوم تجارية، المجلد 11 (العدد 2)، ص 328.
- 20- صبرين بوعزة، و محمد براج. (2019). الادارة الالكترونية كالية لتحسين الخدمة العمومية -دراسة حالة للوثائق البيومترية(بطاقة التعريف البيومترية و جواز السفر البيومتری. مجلة الدراسات الاكاديمية، الجلد 1 (العدد 2)، ص 137.
- 21- الطاهر بن تونس، و اخرون. (2023). الالتزام التنظيمي وعلاقته بالعدالة التنظيمية "دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي نذير محمد ولاية تيزي وزو. مجلة المحكمة للدراسات الفلسفية، المجلد 11 (العدد 1)، ص 1031-1043.
- 22- عاشوري، ا. (2015). الالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية. مجلة تاريخ العلوم، المجلد 2 (العدد 6)، ص 65.
- 23- عبد الرحيم رحاوي، و خديجة قاسمي. (اوت, 2017). دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية. مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، المجلد 1 (العدد 3)، ص 112.
- 24- عبدالحسين باسم. (2012). اثر تمكين العاملين في الالتزام التنظيمي -دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي الهيئة العامة للسدود والخزانات. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، المجلد 2 (العدد 31)، ص 268.

- 25- عبدالحق رايس، و كريمة بن شريف. (2022). اثر استخدام الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية -دراسة ميدانية لصندوق الضمان الاجتماعي للعمال الاجراء Cnas. مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد و الادارة، المجلد 6 (العدد 2)، ص 160.
- 26- عز الدين حملة، و كنزة بودرهم. (ديسمبر، 2021). دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة "دراسة تطبيقية في مؤسسة اتصالات الجزائر. ولاية الوادي. مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، المجلد 6 (العدد 2)، ص 270.
- 27- فاطمة الزهراء بن صافية، و سامية سعدو. (2020). اثر السلوك القيادي على الالتزام التنظيمي "دراسة ميدانية بالمديرية العامة لبنك التنمية المحلية". مجلة افكار و افاق، المجلد 8 (العدد 2)، ص 267-283.
- 28- نصرالدين قعودة، و منيرة سلامي. (2020). اثر مستوى الالتزام التنظيمي في التقليل من نية ترك العمل لدى العاملين" دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز ولاية باتنة. مجلة نماء الاقتصاد والتجارة، المجلد 4 (العدد 1)، ص 42-54.
- 29- هدى درنوني. (ديسمبر، 2014). الالتزام التنظيمي "المفهوم. الابعاد. النتائج". مجلة علوم الانسان و المجتمع، المجلد 2 (العدد 13)، ص 20.
- 30- يمينة بوقندورة، و سامية ابراهيم. (جوان، 2019). واقع الالتزام التنظيمي للأفراد داخل المؤسسة. مجلة الدراسات المالية المحاسبية و الادارية، المجلد 6 (العدد 1)، ص 86.

• باللغة الأجنبية

- 31- Gayatri, D., & others. (2021). Performance Evaluation of Public Services: A Development of Public Services Quality Measurement and Customer satisfaction Model on three cities in Java. *ASEAN Marketing Journal*, Vol: 1(Num: 2), P: 107-116.
- 32- Grego-Planer, D. (2020). Three dimensions of organizational commitment of sports school employees. *journal of physical education and sport*, Vol: 20(Num: 2), P: 1150-1155.

- 33- Limon,I. (2022). The Relationship between Empowering Leadership and Teachers Job Performance: Organizational Commitment as a Mediator. *Journal of theoretical educational science, Vol: 15*(Num: 1), P: 16-41.
- 34- Nasiripour, A., & others. (2015). The Relationship between Nurses' Organizational Commitment and Services Quality. *Client-centered nursing care, Vol :1*(Num: 3), P: 133-137.
- 35- Noordin, N., & others. (2011). Service Quality Dimensions in Public Library: Northern Area Experienced. *The journal of social sciences, Vol: 7*(Num: 2), P :265-270.

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عباس لغرور خنشلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
تخصص: إدارة الأعمال

استبيان

اخي الموظف، اختي الموظفة

تحية طيبة وبعد:

نضع بين ايديكم هذا الاستبيان املين ان تمنحونا جزءا من وقتكم، للإجابة على جميع العبارات الواردة فيه

هذه الدراسة هي جزء من متطلبات الحصول على شهادة الماستر في إدارة الأعمال تحت عنوان "دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة العمومية - دراسة ميدانية لمديرية بريد الجزائر ولاية خنشلة"

يرجى منكم التكرم بالإجابة على عبارات الاستبيان وأن لدقة اجاباتكم الأثر الكبير في مصداقية الدراسة ونجاحها، وليكن في علمكم انها لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي فقط

تحت اشراف الاستاذة:

من اعداد الطالبتين:

بشوع سعاد

جعفري منار

وناسي الهام

في الأخير نقدر بإخلاص وقتكم وتعاونكم معنا
والرجاء منكم التأكد من عدم اغفالكم عن أي سؤال

البيانات الشخصية المتعلقة بالموظفين

1-الخبرة:

☐

أقل من 5 سنوات

☐

من 6 - 10 سنوات

☐

من 11 - 15 سنة

☐

أكثر من 15 سنة

2-المستوى التعليمي:

☐

جامعي

☐

متوسط

☐

دراسات عليا

☐

ثانوي

3-الوظيفة:

☐

موظف

☐

مدير

☐

مهندس تقني

☐

رئيس مصلحة

☐

مفتش

المحور الاول: الالتزام التنظيمي

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد العاطفي						
01	تشعر بالولاء اتجاه مؤسستك.					
02	تشعر بان وجودك في المؤسسة يساهم في تحقيق أهدافها.					
03	ارتباطك بالمؤسسة يزيد من اهتمامك بتلبية احتياجات المواطنين.					
04	يؤثر ارتباطك العاطفي بالمؤسسة على مستواك العام في الأداء.					
البعد المستمر						
01	المحفزات المقدمة من طرف المؤسسة سبب استمرارك في العمل.					
02	تؤثر الضغوط المهنية على قرارك بمواصلة العمل في هذه المؤسسة.					
03	تعتبر استقرار وظيفتك دافعا لتحسين جودة العمل الذي تؤديه.					
04	تعتقد ان المكافآت المرتبطة بالمنصب تحقق الرضا الوظيفي.					
البعد المعياري						
01	الولاء المستمر يعتبر فائدة للفرد والمؤسسة.					
02	تعتبر ان تطبيق القواعد يتم بإنصاف في مكان عملك.					

					03 ترى ان انتقال الافراد الى منظمات أخرى يخلق عجز ومشاكل للمؤسسة.
					04 حصولك على فرص جديدة يدفعك للتخلي عن منصبك الحالي.

المحور الثاني: جودة الخدمة العمومية

الرقم	العبارة	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الاعتمادية						
01	تعطي المؤسسة اهتماما لمشاكل العملاء.					
02	يتم تقديم الخدمات العمومية دائما في الوقت المحدد دون تأخير.					
03	يتم تقديم الخدمات بنفس الجودة في كل مرة يطلبها العميل.					
04	تقدم الخدمات بشكل دقيق ومستمر دون أخطاء.					
الاستجابة						
01	تستخدم المؤسسة مواقع الكترونية لتسهيل سرعة الحصول على الخدمة.					
02	يتم حل مشاكل العملاء بفعالية وفي الوقت مناسب.					
03	يوجد عدد كاف من الموظفين لتجنب التأخير في تقديم الخدمات.					
04	ترى أن الموظفين لديهم الكفاءة الكافية لحل مشاكل العملاء بسرعة.					

الامان					
					01 يشعر العملاء بالأمان اثناء تلقيهم للخدمات.
					02 يتم التعامل مع معلومات العملاء بسرية تامة وشفافية ووضوح.
					03 ترى أن العميل يثق في كفاءتك وخبرتك.
					04 يتم تقديم الخدمات دون تعريض العميل لأي مخاطر غير ضرورية.
الملموسية					
					01 تملك المؤسسة تجهيزات حديثة تساهم في تحسين الخدمات.
					02 توفر المؤسسة أماكن مريحة للانتظار اثناء تلقي الخدمات.
					03 يتم تقديم الوثائق والمستندات للعملاء بطريقة واضحة ومنظمة.
					04 توجد لوحات ارشادية ولافتات واضحة تسهل على العملاء الوصول لوجهتهم.
التعاطف					
					01 ترى أن العميل يحظى بالاهتمام والتقدير اثناء تلقي الخدمات.
					02 يوضح للعملاء جميع الإجراءات اللازمة بطريقة ودية وسهلة الفهم.
					03 يتم التعامل مع العملاء بمساواة دون تمييز.
					04 تراعي ظروف العملاء أثناء تقديم الخدمة.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عين شمس - خنشلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et De la Recherche Scientifique
Université Abbès Laghrou - Khanchela
Faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences gestion

خنشلة في: 2025/03/05

الى السيد: مدير بريد الجزائر - خنشلة

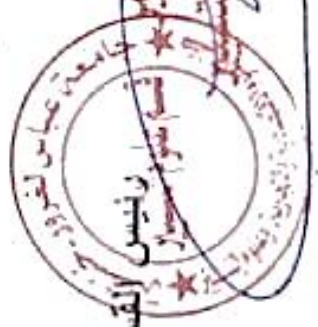
الرقم: 11 / ج. ع. ل. ع. ا. ت. ع. ت / 2025



سعيًا لإستكمال البرنامج الدراسي ، المقرر للحصول على شهادة ماستر نظام ل م د في علوم التسيير والعلوم التجارية ، ومن أجل تجديد
المفاهيم النظرية للتطبيق . يشر فقا أن أطلب من سيادتكم مساعدة وتسهيل المهمة للطلبة :

الاسم :	مشار / هلم
تاريخ الميلاد :	26-04-2003 / 19-07-2000
رقم التسجيل :	34052717 / 34050469
عنوان المفكرة بدور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة العمومية	

شيبان صمير
رئيس قسم علم والتسيير
القسم



وذلك من أجل إجراء تريس تطبيقي لدى مؤسستكم .

05/03/2025
مشار / هلم



حنظل في : 2025/03/05

الرقم: 11 / في ع ت / في ع ت / في ع م / 2025

مكان الميلا: بقباس / بوحمامة

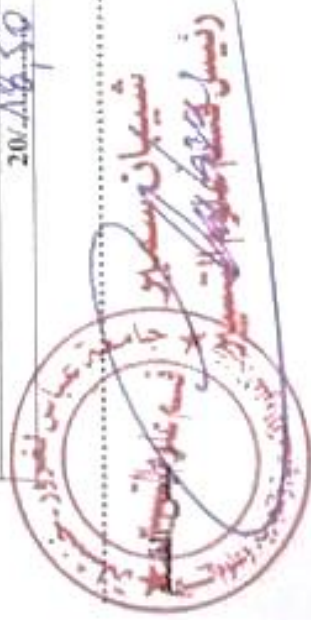
تاريخ الميلا: 2000/07/19 - 2003/04/26

الاسم و اللقب : منار جعفري / الهام وناسي

- عنوان تقرير التريص: دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة العمومية
- مكان التريص: بريد الجز الوحنظلة -
- فترة التريص من: 15 يوم

ملاحظة	العلامة	عناصر المواقفة
	04/.....	المواقفة
	04/.....	الميزة
	04/.....	المعرف التطبيقية
	04/.....	فترة العمل
	04/.....	العلاقة مع العمل
	04/.....	العلامة النهائية
20/18/50		

ملاحظات أخرى:



شهبان مسكين

رئيس قسم المحاسبة

15 مارس 2025
15/03/2025

ممثل المؤسسة

15
15/03/2025