

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: علوم التسيير

تخصص: تسيير عمومي



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

إعداد الطلبة:

- سعيدي ساعد
- يحي طيب

تحت عنوان:

أثر الالتزام الوظيفي على تحسين جودة الخدمة العمومية
- دراسة ميدانية بلدية سيدي عيسى -

لجنة المناقشة:

الاستاذ	الرتبة	الجامعة	الصفة
عسلي نور الدين	أستاذ تعليم عالي	جامعة محمد بوضياف المسيلة	رئيسا
بن شهرة محجوبة	أستاذ مساعد ب	جامعة محمد بوضياف المسيلة	مشرفا ومقررا
بلقليل نور الدين	أستاذ محاضر ب	جامعة محمد بوضياف المسيلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

نهدي هذا العمل مع تقديم أحر التحيات وأصدق الامنيات الى:

كل من الوالدين الغاليين أطال الله عمرهما

والى كل أفراد العائلة الكريمة

وإلى كل الأساتذة الذين تعلمنا منهم في

مسيرة دراستنا

وإلى كل الزملاء الذين جمعنا بهم طريق العلم والمعرفة.

ساعد- الطيب

شكر وعرfan

نشكر الله سبحانه وتعالى الذي وفقنا لإتمام هذا العمل

كما نتقدم بالشكر والاحترام والتقدير إلى الأستاذة المشرفة "د. بن شهرة

محبوبة" التي تشرفنا بقبولها للإشراف على عملنا هذا، وعلى الجهد الذي بذلته معنا

إذ أحاطتنا بتوجهاتها القيمة.

مع الشكر الجزيل للجنة المناقشة قبول مناقشة وإثراء هذا العمل

وإلى كل من ساهم بمساعدتنا من قريب أو بعيد.

وبدون أن ننسى أن نتقدم بجزيل الشكر والعرfan إلى كل موظفي بلدية

"سيدي عيسى" بالمسيلة الذين ساعدونا في إجراء هذه الدراسة الميدانية

المخلص:

تسعى هذه الدراسة إلى إبراز أثر الالتزام الوظيفي على تحسين جودة الخدمة العمومية في مديرية التنظيم والشؤون العامة لبلدية سيدي عيسى، وذلك من خلال دراسة ميدانية باستخدام الاستبانة، التي وزعت على عينة عشوائية من أفراد المديرية والتي تقدر بـ 70 استبانة، واسترجعنا منها 63 صالحة للتفريغ والتحليل، وبعد تجميع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة ومعالجة البيانات ببرنامج (spss V26) ومن خلال مجموعة من الاختبارات الإحصائية التي تناسب مختلف الفرضيات.

أسفرت الدراسة إلى أن موظفي مديرية التنظيم والشؤون العامة لبلدية سيدي عيسى لديهم مستوى متوسط لإدراك الالتزام الوظيفي بمختلف أبعاده يتحقق بمستويات أعلى بالنسبة للبعد المعياري (الأخلاقي)، أما بالنسبة لأبعاد جودة الخدمة العمومية فأخذت مستويات مرتفعة، بالإضافة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام الوظيفي بأبعاده على تحسين جودة الخدمة العمومية، ومنه توصي الدراسة ببلدية سيدي عيسى بضرورة الاهتمام بالالتزام الوظيفي وذلك من أجل الارتقاء بجودة الخدمة العمومية بالبلدية.

الكلمات المفتاحية: الالتزام الوظيفي، جودة الخدمة، جودة الخدمة العمومية.

Abstract:

This study seeks to highlight the impact of job commitment on improving the quality of public service in the Directorate of Organization and Public Affairs of the municipality of Sidi Issa, through a field study using the questionnaire, which was distributed to a random sample of the members of the directorate, which is estimated at 70 questionnaires, and we recovered 63 of them valid for unloading and analysis, and after collecting and analyzing data using appropriate statistical methods and data processing (SPSS V26) and through a set of statistical tests that suit different hypotheses.

The study resulted in the fact that the employees of the Directorate of Organization and Public Affairs of the municipality of Sidi Issa have an average level of awareness of job commitment in its various dimensions achieved at higher levels for the normative dimension (ethical), as for the dimensions of the quality of public service took high levels, in addition to the existence of a statistically significant direct link between organizational commitment and improving the quality of service provided, and from it the study recommends the municipality of Sidi Issa the need to pay attention to job commitment in order to improve the quality of public service in the municipality.

Key words: Career Commitment, Quality of Service, Quality of public service.

العنوان	الصفحة
الإهداء	-
شكر وعرفان	-
ملخص الدراسة	I
قائمة المحتويات	II
قائمة الجداول	IIV
قائمة الأشكال	VI
قائمة الملاحق	VII
مقدمة	أ - ج
الفصل الأول: الخلفية النظرية للالتزام الوظيفي والخدمة العمومية	
تمهيد	02
المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للالتزام الوظيفي	03
المطلب الأول: مفهوم الالتزام الوظيفي	03
المطلب الثاني: أبعاد الالتزام الوظيفي	04
المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في تطوير الالتزام الوظيفي	07
المبحث الثاني: التأصيل النظري حول جودة الخدمة العمومية	09
المطلب الأول: مفهوم تحسين جودة الخدمة العمومية	09
المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة العمومية	10
المطلب الثالث: طرق قياس جودة الخدمة ومبررات تبني جودة الخدمة	12
المبحث الثالث: الدراسات السابقة حول الالتزام الوظيفي وجودة الخدمة العمومية	13
المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة	13
المطلب الثاني: التعقيب عن الدراسات السابقة أوجه الشبه والاختلاف	14
خلاصة الفصل الأول	16
الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر الالتزام الوظيفي على تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية سيدي عيسى	
تمهيد	18

19	المبحث الأول: مؤسسة الدراسة بلدية سيدي عيسى
19	المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
22	المطلب الثاني: الهيكل والتنظيم الإداري لبلدية سيدي عيسى
28	المبحث الثاني: الطرق والأدوات المستعملة في الدراسة
28	المطلب الأول: الطرق المستعملة في تحليل الدراسة
29	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
37	المبحث الثالث: تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها
37	المطلب الأول: تحليل النتائج
48	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات ومناقشة نتائج الدراسة
53	خلاصة الفصل الثاني
55	الخاتمة
58	قائمة المراجع
61	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	أبعاد الالتزام الوظيفي	04
02	الدواوير التابعة لبلدية سيدي عيسى	21
03	قائمة الرتب الموجودة في بلدية سيدي عيسى	24
04	الاستبيانات الموزعة	29
05	توزيع أبعاد لمحور الالتزام الوظيفي	30
06	توزيع أبعاد لمحور الخدمة العمومية	30
07	درجات مقياس ليكرت الخماسي	30
08	مجال المتوسط المرجح لكل مستوى (مقياس ليكرت الخماسي)	31
09	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات مجال الالتزام الوظيفي	32
10	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات مجال الخدمة العمومية	33
11	معاملات الارتباط بين كل بعد مع محاور الاستبانة والدرجة الكلية	35
12	ثبات أداة الاستبانة	35
13	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	37
14	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	37
15	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة الحالية	38
16	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي	38
17	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	39
18	ترتيب إجابات عينة الدراسة لعبارات الالتزام المعياري حسب المتوسطات	40
19	ترتيب إجابات عينة الدراسة لعبارات الالتزام العاطفي حسب المتوسطات	40
20	ترتيب إجابات عينة الدراسة لعبارات الالتزام المستمر حسب المتوسطات	42
21	ترتيب إجابات عينة الدراسة لعبارات بعد الملموسية حسب المتوسطات	43
22	ترتيب إجابات عينة الدراسة لعبارات بعد الاستجابة حسب المتوسطات	44
23	ترتيب إجابات عينة الدراسة لعبارات بعد الاعتمادية حسب المتوسطات	45
24	ترتيب إجابات عينة الدراسة لعبارات بعد التعاطف حسب المتوسطات	46

47	ترتيب إجابات عينة الدراسة لعبارات بعد الأمان حسب المتوسطات	25
48	اختبار اعتدالية التوزيع	26
49	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحقيق من مساهمة الالتزام المعياري في تحسين جودة الخدمة العمومية	27
50	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحقيق من مساهمة الالتزام العاطفي في تحسين جودة الخدمة العمومية	28
51	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحقيق من مساهمة الالتزام المستمر في تحسين جودة الخدمة العمومية	29
52	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحقيق من مساهمة الالتزام الوظيفي في تحسين جودة الخدمة العمومية	30

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	نموذج الدراسة المقترح	ج
02	أبعاد الالتزام الوظيفي	07
03	نموذج الدراسة المقترح	15
04	الهيكل التنظيمي لبلدية سيدي عيسى	27

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
61	جدول الأساتذة المحكمين للاستبانة	01
62	استبانة	02
66	تصريح شرفي بالنزاهة	03

مقدمة

مقدمة:

يرتبط نجاح أي مؤسسة بقدرتها على تحقيق أهدافها، وهذا يعتمد بشكل كبير على مدى قدرة أفرادها وكفاءتهم وقوة أدائهم، لهذا بدأ مفكرو الإدارة في دراسة سلوك الفرد بوصفه العنصر الأساسي الذي يساعد في تحقيق هذه الأهداف، فثمة العديد من المتغيرات تؤثر في رغبة الفرد في الأداء بالسلب أو بالإيجاب داخل المؤسسة، ويعتبر الالتزام الوظيفي أحد تلك المتغيرات، فكلما كان العاملون بالمؤسسة على مستوى عال من الالتزام بعملهم كلما استطاعت هذه المؤسسة تحقيق أهدافها المرجوة.

فالمؤسسات اليوم لديها تحديات متزايدة، كونها أيقنت بأن مواجهة مختلف التحديات للحفاظ على بقائها واستمرارها يتطلب حسن الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة لديها وأهمها المورد البشري، لما له من قدرة على تطوير ودعم الموارد الأخرى منها المادية والمالية والمعلوماتية، ولما له أيضا من القدرة على تحقيق ميزة تنافسية دائمة ويتحقق ذلك بإنشاء موظفين مستعدين لأداء وظائفهم في مختلف الظروف من أجل خدمة مؤسساتهم.

كما سعت الدول في مواجهة المنافسة العالمية بالاهتمام بقطاعها العمومي وقد أولت المؤسسات العمومية بالغ الاهتمام على غرار الجزائر التي تسعى إلى تحقيق التنمية وتحسين المستوى المعيشي للمواطنين خلال جودة الخدمات المقدمة بالمرافق العمومية، ومن أهم هذه المرافق البلدية والتي تعتبر النواة الأساسية للإدارة المحلية ومركز اهتمام الحكومة وأهم حلقات تواصلها مع المواطنين، ويتوقف نجاح البلديات في تحقيق أهدافها على كفاءة العنصر البشري بها، وخاصة الموظفين الذين لديهم اتصال مباشرة في علاقتهم بالمواطنين، فكلما زاد إخلاصهم وتقانيهم في مختلف أعمالهم كلما زاد في فعالية البلدية وقدرتها على الاستمرار وأكثر صورة تدل على ذلك نجد الالتزام الوظيفي.

وفي هذا السياق نسعى إلى تسليط الضوء على دور الالتزام الوظيفي في تحسين جودة الخدمة العمومية.

✚ إشكالية الدراسة: على ضوء ما سبق تمحورت إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى تأثير الالتزام الوظيفي في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية سيدي عيسى بالمسيلة من

وجهة نظر الموظفين؟

من أجل معالجة وتحليل هذه الإشكالية، وبغية الوصول إلى فهم واضح لها، تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر لبعد الالتزام المعياري في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية سيدي عيسى بالمسيلة من وجهة نظر الموظفين؟
- هل يوجد أثر لبعد الالتزام العاطفي في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية سيدي عيسى بالمسيلة من وجهة نظر الموظفين؟
- هل يوجد أثر لبعد الالتزام المستمر في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية سيدي عيسى بالمسيلة من وجهة نظر الموظفين؟

✚ فرضيات الدراسة: للإجابة عن الأسئلة المطروحة السابقة ومن ثم الإجابة على إشكالية الدراسة تمت صياغة

الفرضيات التالية:

- **الفرضية الرئيسية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمتغير الالتزام الوظيفي في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية سيدي عيسى من وجهة نظر موظفيها.

وتندرج تحت هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الالتزام المعياري في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية سيدي عيسى من وجهة نظر موظفيها.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الالتزام العاطفي في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية سيدي عيسى من وجهة نظر موظفيها.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الالتزام الاستمراري في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية سيدي عيسى من وجهة نظر موظفيها.

➤ **أهمية الدراسة:** تبرز أهمية دراسة البحث في كونه يتناول موضوعاً في غاية الأهمية ألا وهو الالتزام الوظيفي ودوره في تحسين الخدمة العمومية، كما تكمن أهميته فيما يمكن أن يفيد الجهات المختصة للقيام بما يلزم من بناء برامج وسياسات تنظيمية تسهم في تحسين الخدمة العمومية وزيادة الكفاءة الإنتاجية التي تساعد على تحقيق الأهداف الملموسة.

➤ **أهداف الدراسة:**

- 1- دراسة الأثر الموجود بين الالتزام الوظيفي وجودة الخدمة العمومية.
- 2- الكشف عن وجود أثر بين أبعاد الالتزام الوظيفي وتحسين جودة الخدمة العمومية.
- 3- قياس مستوى جودة الخدمات التي تقدمها بلدية سيدي عيسى.
- 4- الخروج بمجموعة من التوصيات من أجل تحسين ورفع جودة الخدمة المقدمة ببلدية سيدي عيسى.

➤ **أسباب اختيار الموضوع:** هناك عدة أسباب ادتتنا لاختيار هذا الموضوع منها:

- معرفتنا لميدان البحث حيث أننا موظفين في بلدية سيدي عيسى ولاحظنا ظواهر تنظيمية من أهمها الالتزام الوظيفي وأثره على تحسين الخدمة العمومية المقدمة.
- الرغبة في معرفة مستوى جودة الخدمة المقدمة في بلدية سيدي عيسى.
- الرغبة في البحث عن موضوع الالتزام الوظيفي وأثره في تحسين جودة الخدمة العمومية.

➤ **حدود الدراسة:**

- **الحدود الزمنية:** أجريت هذه الدراسة على عينة من عمال وموظفي البلدية خلال شهر مارس 2024.
- **الحدود المكانية:** أجريت هذه الدراسة في بلدية سيدي عيسى.
- **الحدود البشرية:** أجريت هذه الدراسة على عينة من عمال وموظفي بلدية سيدي عيسى، والمتمثلون في أعوان وإطارات ومسؤولين.

الحدود الموضوعية: الالتزام الوظيفي بأبعاده (الالتزام المعياري، الالتزام العاطفي، الالتزام المستمر) كمتغير مستقل والخدمة العمومية بأبعاده (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، الاهتمام) كمتغير تابع.

✚ هيكل الدراسة: للإجابة على الإشكالية المطروحة قسمنا هذه الدراسة إلى فصلين:

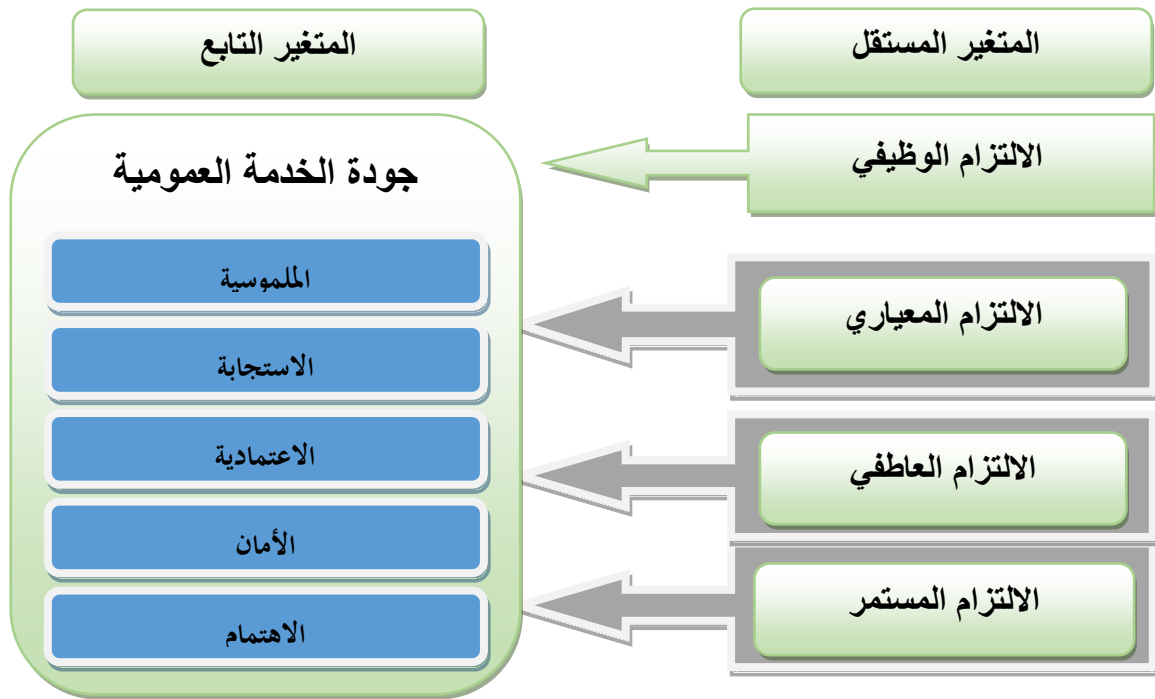
الفصل الأول يتضمن الإطار النظري للموضوع، حيث قسم إلى مبحثين، المبحث الأول تناولنا فيه الإطار النظري للالتزام الوظيفي، أما المبحث الثاني تناولنا فيه الإطار النظري للخدمة العمومية، والمبحث الثالث عن الدراسات السابقة في الموضوعين.

أما في الفصل الثاني فتطرقنا إلى الدراسة الميدانية، حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث، المبحث الأول تم فيه تقديم مجتمع وعينة الدراسة، أما المبحث الثاني فتم التطرق فيه إلى التحليل الوصفي لعبارات الاستبيان، المبحث الثالث اشتمل على تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها.

كما تم في النهاية إعداد خاتمة الدراسة التي تضمنت نتائج الفصل مع توضيح اختبار صحة الفرضيات، متبوعة بجملة من الاقتراحات المستنتجة، وأخيرا تم صياغة آفاق الدراسة.

✚ نموذج الدراسة: يمكن تمثيل نموذج الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة المقترح



المصدر: اعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة

الفصل الأول:
الخلفية النظرية للإلتزام الوظيفي
وجودة الخدمة العمومية

تمهيد:

يعد العنصر البشري هو حجر الأساس في أي مؤسسة، وله دور محوري في تحقيق أهدافها، ويزداد هذا الدور أهمية في مؤسسات الخدمة العمومية، حيث يُعدّ الموظفون بمثابة خطّ الدفاع الأول في تقديم الخدمات للمواطنين، ولأهمية هذا العنصر تسعى المؤسسات لتعزيز العلاقة بينها وبين الموظف وذلك بزيادة الالتزام الوظيفي والذي يعتبر سلوك غير ملموس ناتج من ذات الفرد تلمسه في تصرفاته وأفعاله، وكلما زاد التزام الموظف نحو مؤسسته، انخفض احتمال تركه للعمل بها، ويؤدي الالتزام الوظيفي العالي إلى زيادة الرضا الوظيفي والإنتاجية وتحسين أداء المؤسسة ككل وينعكس جليا على تحسين جودة الخدمات المقدمة.

ومن أجل بلوغ أهداف هذا الفصل، تم تقسيمه إلى المباحث التالية:

- المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للالتزام الوظيفي.
- المبحث الثاني: التأصيل النظري حول جودة الخدمة العمومية.
- المبحث الثالث: الدراسات السابقة السابقة حول الالتزام الوظيفي وجودة الخدمة العمومية.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للالتزام الوظيفي

يعد الالتزام من الظواهر المهمة في حياة البشرية بشكل عام، وفي منظمات الأعمال بشكل خاص ونتيجة لذلك فقد برزت الحاجة لدراسة السلوك الإنساني في المنظمات.

المطلب الأول: مفهوم الالتزام الوظيفي

تباينت تعريفات الالتزام الوظيفي نظراً لتباين رؤى الباحثين حوله، وكذلك لازم المفهوم بعض التعقيد نتيجة التركيز على بيئة العمل وتضمنه مجالات عدة مثل: الالتزام نحو العمل للالتزام نحو المنظمة للالتزام نحو جماعة العمل (حمادات، 2006، صفحة 62)، ونجد أن الاهتمام بمفهوم الالتزام الوظيفي في تزايد مستمر، نتيجة لتزايد الحاجة لكفاءة العنصر البشري، وتأثر الالتزام على فعالية العمل داخل المؤسسات (محبوبة، 2022، صفحة 71).

• الالتزام لغة:

الالتزام حسب معجم بن منظور: "أصل كلمة الالتزام لغة من فعل لزم، يلزم الشيء فلا يفارقه، والالتزام هو الاعتناق والإيمان بالشيء (ابن منظور، 1997، صفحة 495).

الالتزام حسب قاموس وبستر: هو حالة ارتهان أو ارتباط الفرد بمجموعة محددة من المهام أو لمبادئ أو الموقف (سامي إبراهيم، 2006، صفحة 12)

• الالتزام الوظيفي اصطلاحاً:

يعرف الالتزام الوظيفي على أنه:

- "التعبير عن مشاعر إيجابية: يُعرّف (Porter-Smith, 1970) الالتزام الوظيفي على أنه التوجه الإيجابي نحو المنظمة وفاعلته اتجاهها.
- الارتباط بالمنظمة: يُعرّف (Mowdayetal., 1979) الالتزام الوظيفي بأنه رغبة الموظف في البقاء في المنظمة، وربط أهدافه بأهدافها، مع استمرار هذا الارتباط بمرور الوقت.
- الاندماج في المنظمة: يُعرّف (O'Reilly&Chatman, 1986) الالتزام الوظيفي بأنه الارتباط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة، مما يدفعه إلى الاندماج في العمل وتبني قيم المنظمة.
- القبول بأهداف المنظمة: يُعرّف (Steers, 1977) الالتزام الوظيفي بأنه اقتناع الفرد بأهداف المنظمة التي يعمل فيها وقيمها، ورغبته في بذل أكبر جهد ممكن لصالحها، حتى لو كانت ظروف عمله أفضل في منظمة أخرى.
- التطابق مع المنظمة: يُعرّف (Salancik, 1977) الالتزام الوظيفي بأنه درجة تطابق الفرد مع منظمة". (الجميل، 2012)

التعريف الإجرائي: يعبر الالتزام الوظيفي عن تمسك الموظف من أجل تحقيق أهداف مؤسسته من خلال

تأدية مهامه مع تعزيز الشعور بالانتماء لمؤسسته والسعي لرفعتهما وتقديمها، والاستمرار والبقاء بها.

خصائص الالتزام الوظيفي:

- من خصائص الالتزام الوظيفي ما يلي: (حمادات، 2006، صفحة 62)
- "الالتزام حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة.
- يؤثر الالتزام على قرار الفرد.
- الالتزام وسيلة لتحقيق هدف معين: فالعضوية في المؤسسة وسيلة لتحقيق أهداف شخصية حيث لا يستطيع الفرد تحقيقها بمعزل عن المؤسسة.

المطلب الثاني: أبعاد الالتزام الوظيفي

يعتمد اختيار أبعاد الالتزام الوظيفي على مراجعة الدراسات السابقة وتقييم ملاءمتها للبيئة التي ستجرى فيها دراستنا ومن المهم الاطلاع على نماذج الأبعاد التي اعتمدها الدراسات الرائدة في هذا المجال ونوضحها في الجدول التالي:

جدول رقم(01): أبعاد الالتزام الوظيفي

صاحب المقياس	الأبعاد	المعنى
Etzioni (1961)	الاندماج الأخلاقي	التوجه الإيجابي نحو المؤسسة المرتكز على التوحد معها بتبني أهدافها وقيمها، بما يدفع به الى الاندماج في أنشطتها التنظيمية؛ لشعوره أن المؤسسة تؤدي غايات نافعة أو نبيلة.
	الاندماج الحسابي	يمثل علاقة اقل قوة بالمؤسسة، ويرتكز بصورة كبيرة على العلاقة التقايضية التي تنمو بين الأعضاء والمؤسسة، وهنا يلتزم الفرد كإدراك لتلك العلاقة التبادلية النافعة والعادلة بين مساهماته والعوائد التي تمنحها له المؤسسة.
	الاندماج الاغترابي	التوجه السلبي نحو المؤسسة، وهو صورة نموذجية تظهر في المواقف التي يكون فيها سلوك الفرد مفيدا بصرامة ودون إرادته.
Kanter (1968)	الالتزام المستمر	تفاني الفرد للبقاء بالمؤسسة، بسبب تقديمه لتلك التضحيات والاستثمارات إلى المدى الذي يصبح فيه تركه للمؤسسة عملية صعبة.
	الالتزام التلاحمي	التعلق العاطفي للفرد بالمؤسسة كنتاج للعلاقات الاجتماعية في المؤسسة، بحيث تهدف المؤسسة من خلال تعهدا لأشكال مختلفة من الأنشطة لتنمية الارتباط النفسي للعضو نحوها وبما ينمي التلاحم بين أعضائها دافعا إياهم للالتزام.
	الالتزام الرقابي	ارتباط الفرد بمعايير المؤسسة اعتقادا منه ان تلك المعايير وقيم المؤسسة تمثل دليلا هاما للسلوكيات الملائمة، فيحدث عنده الالتزام من خلال إعادة تشكيله لمعتقداته بما يتفق مع قيم ومعايير التنظيم.
Angle and Perry (1981)	الالتزام القيمي	التزام الموظف من خلال تأييده لأهداف المؤسسة

التزام الموظف للحفاظ على عضويته التنظيمية	الالتزام البقائي	
المشاركة الفعالة في المؤسسة	الالتزام إذعان	reilly and 'O Chatman (1986)
الارتباط المبني على الرغبة في الانتماء للمؤسس	الالتزام تماثل	
المشاركة القائمة على التطابق بين قيم الفرد والمؤسسة	الالتزام اندماج	
توافق وتماثل الأهداف بين الفرد والمؤسسة	الالتزام النفسي	Penly and Gould (1988)
الارتباط المبني على مقدار الحافز التي يحصل عليها الموظف كمقابل لمساهماته في المؤسسة	الالتزام المحاسبي	
نوع من الارتباط السلبي الذي يحدث كحتمية يراها الموظف ببقائه داخل التنظيم رغم عدم وجود تناسب بين المكافآت المحصل عليه واستثماراته وذلك بسبب افتقاره لبدائل عمل أخرى	الالتزام الالزامي (الحتمي)	
ارتباط وجداني للفرد بالمؤسسة وتماثله معها ومشاركته فيها	الالتزام العاطفي	Meyer and Allen (1990)
الارتباط الناجم عن إدراك الفرد ووعيه بمقدار التكاليف المترتبة عن مغادرته للمؤسسة.	الالتزام الاستمراري	
الالتزام المبني على إحساس الفرد بالزامية مواصلة عمله مع المؤسسة.	الالتزام المعياري	
الارتباط المبني على الإيمان بأهداف المؤسسة وقبولها والرغبة في بذل جهود	الالتزام القيمي	Mayer and Schoorman (1992)
الارتباط الحاصل من رغبة الفرد في إدامة عضويته التنظيمية	الالتزام الاستمراري	
درجة الارتباط النفسي بالمؤسسة كإحساس بالولاء، التعلق الوجداني، الانتماء، الاعتراف والرضي	الالتزام العاطفي	Jaros et al. (1993)
الارتباط المبني على شعور الفرد باستمراره وإدراكه لحجم التكاليف المترتبة عن مغادرته لمؤسسته	الالتزام الاستمراري	
درجة من الارتباط النفسي بين الفرد والمؤسسة كنتيجة لاندماج أهدافها وقيمهما.	الالتزام الأخلاقي	

المصدر : فراح العربي، أثر العدالة والثقة التنظيمية على الالتزام التنظيمي، نموذج مقترح "أطروحة دكتورا، جامعة بوبكر بلقايد تلمسان، الجزائر 2018 .

أبعاد الالتزام الوظيفي حسب ألن وماير:

يعد تصنيف ألن وماير (Allen & Meyer) لعام 1991 من أكثر الدراسات استخداماً في دراسات الالتزام الوظيفي سواءً في الغرب أو في العالم العربي، سنناقش هذه الأبعاد الثلاثة الرئيسية التي حددها هذا التصنيف:

1. الالتزام الاستمراري: يشير هذا البعد إلى رغبة الفرد في الاستمرار بالعمل في المنظمة الحالية، يتميز هذا البعد بالصفات التالية:

الرغبة في البقاء"..... رغبة الموظف في البقاء في المنظمة على المدى الطويل....(جينبر و باروت، 2004، صفحة 238):

الوعي بالتكاليف: إدراك الموظف للتكاليف المرتبطة بترك المنظمة، مثل فقدان الأقدمية أو العلاقات مع زملاء العمل.

البدائل المتصورة: إدراك الموظف لعدم فرص عمل أخرى متاحة له.

2. الالتزام العاطفي: يُشير هذا البعد إلى التعلق العاطفي للموظف بمنظمته. يتميز هذا البعد بالصفات التالية: **الانتماء:** يقصد به شعور العامل بالارتباط والانتماء إلى المنظمة والمساهمة فيها أي توافق الأهداف (سليمان و سوسن، 2011، صفحة 69)

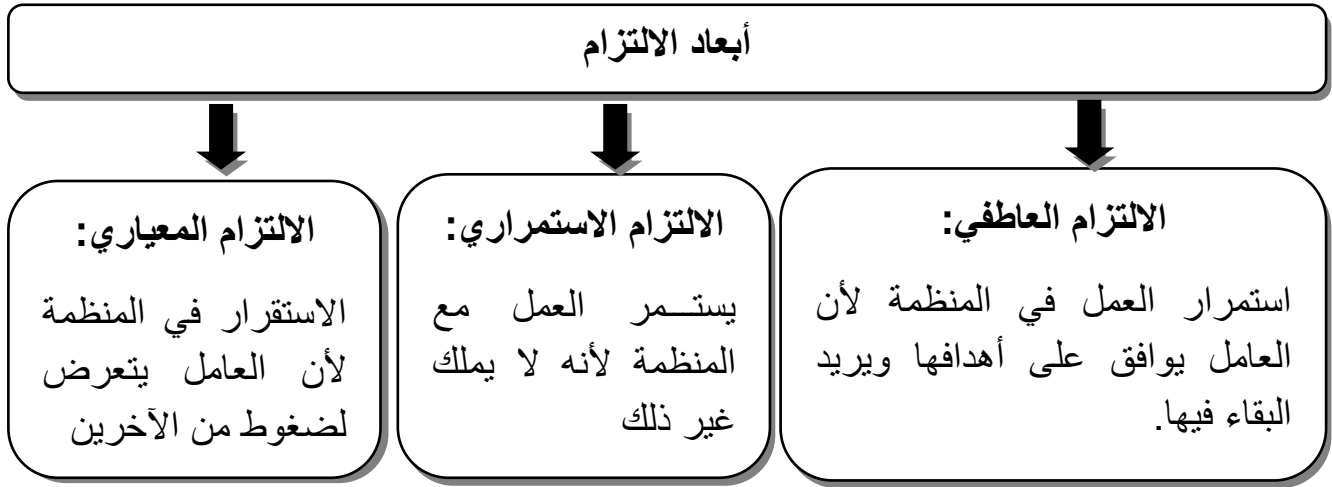
التفاني: استعداد الموظف لبذل جهد إضافي وتقديم تضحيات من أجل المنظمة.
الفخر: شعور الموظف بالاعتزاز بالعمل في المنظمة.

3. الالتزام المعياري: يعبر عن الالتزام الأدبي والشخصي بالتمسك بقيم وأهداف المنظمة، ويكون ناتج عن التأثير بالقيم الاجتماعية والثقافية والدينية، فهو يمثل مجمل الضغوط الأخلاقية الداخلية التي تدفع الفرد للعمل في سبيل تحقيق أهداف المنظمة والتي يشعر بأنه مدين لها (العايشي، 2019، صفحة 24) كما يتميز بعد الالتزام المعياري بالصفات التالية:

- الإيمان بقيم المنظمة: اعتقاد الموظف أن قيم المنظمة تتوافق مع قيمه الشخصية.
- الشعور بالواجب: شعور الموظف بالالتزام بالبقاء في المنظمة بسبب واجباته تجاهها. (حمادات، 2006، صفحة 65)
- الالتزام بالقواعد: التزام الموظف بقواعد المنظمة وإجراءاته.

الشكل التالي يوضح أبعاد الالتزام الوظيفي حسب آلن وماير 1990:

الشكل رقم (02): أبعاد الالتزام الوظيفي حسب آلن وماير 1990



المصدر: جيرالد جرينبر، روبرت باروتر، رفاعي محمد رفاعي، إسماعيل على البسيوني، إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ لنشر، الرياض، دون طبعة.

نلاحظ من خلال الشكل أن آلن وماير يقسمون الالتزام الوظيفي إلى ثلاثة أقسام وهي الالتزام العاطفي، والالتزام الاستمراري، والالتزام المعياري.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في تطوير الالتزام الوظيفي

يتأثر الالتزام الوظيفي بمجموعة من العوامل الشخصية والتنظيمية وغير التنظيمية: (محجوبة، 2022)

1-العوامل الشخصية:

- شخصية الفرد: قدرة الفرد على تحمل المسؤولية، توقعاته للوظيفة، ارتباطه النفسي بالعمل أو المنظمة، دوافعه ورغباته.
- عوامل تتعلق باختياره العمل: رضاه عن وظيفته الحالية، شعوره بالرضا عن بيئة العمل، شعوره بالتقدير من قبل المؤسسة.

2-العوامل التنظيمية:

- الخبرة العملية: شعور الفرد بإنجاز المهام بفعالية، اكتساب مهارات جديدة، شعور الفرد بالثقة بالنفس.
- نطاق العمل نفسه: شعور الفرد بالتحدي، حصول الفرد على تغذية راجعة إيجابية، شعور الفرد بالاستقلالية في العمل.
- الإشراف المباشر: شعور الفرد بالتقدير من قبل المشرف، حصول الفرد على الدعم والتشجيع من المشرف، شعور الفرد بالثقة في المشرف.

- تماسك أعضاء جماعة العمل بأهداف المنظمة: شعور الفرد بالانتماء إلى الفريق، شعور الفرد بالتعاون والدعم من زملائه، شعور الفرد بالرضا عن بيئة العمل.
- مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات: شعور الفرد بالتقدير، شعور الفرد بالمسؤولية، شعور الفرد بالانتماء إلى المنظمة.

3. العوامل غير التنظيمية:

- مدى توافر فرص عمل بديلة: شعور الفرد بالأمان الوظيفي، شعور الفرد بقيمة وظيفته، شعور الفرد بالرضا عن وظيفته الحالية.
- الأجر المتوافر في الفرص البديلة: شعور الفرد بالرضا عن راتبه، شعور الفرد بقيمة وظيفته، شعور الفرد بالرضا عن بيئة العمل.
- الرضا عن العمل: شعور الفرد بالسعادة والرضا عن عمله، شعور الفرد بالتقدير من قبل المؤسسة، شعور الفرد بالانتماء إلى المؤسسة.
- وجود الرغبة المسبقة لدى الفرد في دخول مهنة التعليم: شعور الفرد بالرضا عن وظيفته، شعور الفرد بالانتماء إلى المؤسسة، شعور الفرد بالرضا عن بيئة العمل.
- درجة التماسك بين أعضاء جماعة العمل: شعور الفرد بالانتماء إلى الفريق، شعور الفرد بالتعاون والدعم من زملائه، شعور الفرد بالرضا عن بيئة العمل.

يعتمد الالتزام الوظيفي على تفاعل هذه العوامل المختلفة لتعزيز الالتزام الوظيفي، يجب على المؤسسات التركيز على تنمية مهارات الموظفين، وخلق بيئة عمل إيجابية، وتوفير فرص للتطوير المهني، ودعم مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات.

المبحث الثاني: التأصيل النظري حول جودة الخدمة العمومية

حظيت الخدمة العمومية بدراسات وبحوث عديدة من طرف علماء علم التنظيم والإدارة، وهذا للعمل على تطويرها باستمرار لتواكب التغيرات السريعة التي يعرفها محيطها، قصد تحسينها وترقيتها.

المطلب الأول: مفهوم تحسين جودة الخدمة العمومية

لضبط مفهوم تحسين جودة الخدمة العمومية، وجب علينا في البداية التعريف بالمصطلحات المكونة له، وبعدها تبيان أسسه الفكرية ومن ثم التطرق إلى امتداد فكرة تحسين جودة الخدمة العمومية في ضل الالتزام الوظيفي.

• تحسين جودة الخدمة العمومية لغة

أ- "التحسين لغةً: الزيادة المتولدة من الأصل، أو الانتقاص من الأصل، زيادة أو انتقاصاً يضيفان على الأصل جمالاً.

ب- الجودة لغةً: هي مقياس للتميز أو حالة الخلو من العيوب والنقائص عن طريق الالتزام الصارم بمعايير قابلة للقياس وقابلة للتحقيق لإنجاز ناتج يرضي متطلبات محددة للعملاء.

ج- الخدمة العامة لغةً: العمل في مجال له منفعة عامة كالإدارة الحكوميّة مثلاً. (المعاني، 2024)

• جودة الخدمة العمومية اصطلاحاً

أ-الخدمة العمومية:

"تعتبر الخدمة العمومية عن تلك النشاطات الهادفة إلى تلبية حاجيات المصلحة العامة، وتمارس الخدمات العامة من قبل الدولة (السلطة المركزية) أو السلطات المحلية، أو من قبل أي هيئة خاصة أو عامة تتمتع بالصلاحيات التي تمكنها من تنفيذ هذه المهمة، ترتبط العديد من أنشطة الخدمة العمومية ارتباطاً مباشراً بسيادة الدولة كما هو الحال بالنسبة للعدالة والشرطة والمالية العامة وغيرها، وترتكز الخدمة العمومية على ثلاثة مبادئ أساسية الاستمرارية والتي تعني أن النشاط يجب أن يتم بشكل منتظم دون انقطاع، التبادلية مما يعني أن الخدمات العامة يجب أن تتكيف مع تطورات احتياجات الجماعة، والمساواة التي تحضر التميز بين طالبي الخدمة(بلقاسم، 2022، صفحة 116).

"وتعرف أيضاً بأنها تلك الخدمة التي تعد تقليدياً خدمة فنية تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسات عمومية كاستجابة لحاجات عمومية، ويتطلب توفيرها أن يحترم القانون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والملائمة لتحقيق المصلحة العامة (عيسى و باديس، 2023، الصفحات 357-358).

كما تعرف جودة الخدمة العمومية بأنها: محاولة الدولة بمختلف قطاعاتها ومراكزها وفروعها تقديم متطلبات وحاجات ورغبات مواطنيها بالمستوى المطلوب الذي يحقق مستوى إشباع أقصى وأمثل، وقد تكون هذه المنتجات الخدمية بصورة مجانية كلية أو جزئية (مدعمة)(وفاء و بن جمعة، 2023، صفحة 581).

ومن هنا نستطيع أن نضع تعريفاً إجرائياً لجودة الخدمة العمومية فهي: "إستراتيجية تتميز بها كل منظمة عمومية عن مثيلاتها، بمدى قدرة أداء موظفيها على إشباع رغبات المواطنين بكفاءة وفعالية، ضمن جميع

الجوانب التي تخص المواطن سواء الجانب التقني أو النفسي أو المادي، وكل هذا ضمن دائرة تحقيق الصالح العام".

المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة العمومية

صمم مقياس الفجوة من قبل براسيرمان (Parasuraman 1985) في بادئ الأمر من عشرة أبعاد لقياس جودة الخدمات وهي: الجوانب الملموسة في الخدمة- الاعتمادية والثقة - الاتصالات - الاستجابة - تفهم الاحتياجات - الوصول إلى الخدمة -المصادقية - جدارة العاملين - الأمان - التعاطف. وفي عام 1988 تمكن براسيرمان وزملائه من دمج الأبعاد العشرة السابقة لجودة الخدمة في خمسة أبعاد فقط وهذا بعد سلسلة من الاختبارات، وهذه الأبعاد هي: (الغرباوي، 2014، صفحة 37)

1. العناصر الملموسة (الملموسية):

وتتضمن هذه العناصر أربع متغيرات، تقيس توفر حداثة الشكل في تجهيزات المنظمة، والرؤية الجذابة للتسهيلات المادية، المظهر الأنيق لموظفيها، وتأثير المظهر العام للمنظمة (الغرباوي، 2014، صفحة 38). أمثلة على العناصر الملموسة:

- مظهر الموظفين: نظافة المظهر، وارتداء الزي الرسمي، والتصرف المهني.
- مظهر المنشأة: نظافة المكان، وترتيب الأثاث، والإضاءة المناسبة.
- المعدات والتكنولوجيا: حداثة المعدات، وسهولة استخدام التكنولوجيا.
- المواد المطبوعة: جودة الكتيبات والرسائل والوثائق.

2. الاستجابة:

استعداد مورد الخدمة وقدرته على تقديم الخدمة بسرعة الممكنة وإنجاز عالٍ بالإضافة لمستوى المساعدة التي يقدمها المستفيد، كما أنها تعبر على تقديم الخدمة المناسبة للعاملين (حليمة و خديجة، 2020، صفحة 15). أمثلة على الاستجابة:

- سرعة الرد على اتصالات العملاء.
- معالجة طلبات العملاء بدقة وفعالية.
- إبلاغ العملاء بأخر التطورات المتعلقة بخدماتهم.
- حل مشكلات العملاء بسرعة وكفاءة.

3. الاعتمادية (المصادقية):

وتتضمن خمس متغيرات تقيس وفاء المنظمة بالتزاماتها التي وعدت بها عملاءها، واهتمامها بحل مشكلاتهم، وحرصاً على تحري الدقة في أداء الخدمة، والتزامها بتقديم خدماتها في الوقت المحدد الذي وعدت فيه بتقديم خدمة لعملائها، واحتفاظها بسجلات دقيقة خالية من الأخطاء (درويش و بتسام، 2010، صفحة 18).

أمثلة عن الاعتمادية في الخدمة العمومية:

- **دقة المعلومات:** تقديم معلومات دقيقة وواضحة للجمهور من خلال المواقع الإلكترونية، ووسائل التواصل الاجتماعي، والمنشورات، والردود على الاستفسارات، تحديث المعلومات بشكل دوري لضمان صحتها ومواكبتها للتغيرات.
- **كفاءة الخدمات:** تقديم الخدمات بشكل سريع وسهل دون تأخير أو تعقيد، استخدام التكنولوجيا الحديثة لتسهيل الوصول إلى الخدمات، توفير قنوات متعددة لتقديم الخدمات، مثل: مراكز الخدمة، والمواقع الإلكترونية، والتطبيقات الذكية.
- **الالتزام بالمواعيد:** إنجاز المهام في الوقت المحدد دون تأخير، الالتزام بالمواعيد المحددة للقاءات والاجتماعات، إخطار الجمهور بأي تغييرات في المواعيد أو الخدمات.
- **الشفافية:** إتباع نهج شفاف في جميع التعاملات مع الجمهور، نشر المعلومات المالية والإدارية بشكل واضح، توفير آليات لتقديم الشكاوى والاقتراحات.
- **المساءلة:** تحمل المسؤولية عن الأخطاء والتقصير، معالجة الشكاوى والاقتراحات بشكل جاد وفعال، اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الخدمات.

4. الأمان (الثقة في التعامل):

ويحتوي هذا البعد على أربع متغيرات تقيس حرص الموظفين على زرع الثقة في نفوس العملاء، وشعور العملاء بالأمان في تعاملهم مع الموظفين، وتعامل الموظفين بلباقة معهم وإمامهم بالمعرفة الكافية للإجابة عن أسئلتهم (درويش و بتسام، 2010 ، صفحة 18).

أمثلة عن بعد الأمان:

- **المعرفة والخبرة:** إظهار المعرفة والخبرة في مجال العمل، الإجابة على أسئلة العملاء بوضوح ودقة، تقديم حلول فعالة لمشاكل العملاء.
- **الصدق والأمانة:** الصدق في التعامل مع العملاء، عدم تضليل العملاء أو تقديم معلومات خاطئة، الوفاء بالوعد المقدمة للعملاء.
- **الاحترام والتقدير:** احترام مشاعر العملاء وتقديرهم، معاملة جميع العملاء بإنصاف وعدم التمييز بينهم، الاستماع باهتمام لشكاوى العملاء واقتراحاتهم.
- **السلوك المهني:** التصرف بمهنية واحترافية، تجنب السلوكيات السلبية، مثل: الغضب، والعنوانية، واللامبالاة، إظهار الاهتمام بمساعدة العملاء.

من المهم أن يُدرك الموظفون أن الثقة هي عنصر أساسي لبناء علاقات قوية مع العملاء.

5. الاهتمام (التعاطف):

ويشتمل هذا البعد على خمسة متغيرات تتعلق باهتمام موظفي المنظمة بالعملاء اهتمام شخصياً، وتفهمهم لحاجاتهم وملائمة ساعات عمل المنظمة لتتناسب جميع العملاء، وحرص المنظمة على مصلحتهم العليا، والدرية الكافية باحتياجاتهم (درويش و بتسام، 2010 ، صفحة 19).

المطلب الثالث: طرق قياس جودة الخدمة ومبررات تبني جودة الخدمة:

أولاً: طرق قياس جودة الخدمة

يمكن التمييز هنا بين الطرق المباشرة والطرق غير المباشرة لقياس جودة الخدمة.

أ- طرق القياس المباشرة لجودة الخدمة: وتنقسم بدورها إلى قسمين هما:

- **مناهج الاستقصاء** : وذلك بأخذ عينة منا لمجتمع ويتم اختيارهم عشوائياً وتوزع عليهم استمارة الاستقصاء، وهي مجموعة من الأسئلة حول الموضوع المراد معرفته ويجب أن تكون سهلة ومن ثم يجب تبويب الإجابة وتحليل المعلومات من طرف الجهة المختصة.

- **الملاحظة المباشرة** : أن تتولى الإدارة نفسها عملية القياس وذلك بالملاحظة في ميدان العمل والاحتكاك المباشر مع الزبائن وأيضاً مقدمي الخدمة أثناء عملهم.

ب - **طرق القياس غير المباشر لجودة الخدمة**: وهي بدورها تنقسم إلى قسمين هما:

1- مقياس الفجوة:

ينسب هذا النموذج إلى (parasuraman et zeithmal et Berry) حيث يتم قياس جودة الخدمة عن طريق الفرق بين جودة الخدمة المتوقعة وجودة الخدمة المدركة، ومن ثم تحديد درجة العميل عن جودة الخدمة، فإذا كانت الجودة المدركة أعلى من المتوقعة فإن ذلك يعني تحقيق درجة عالية من الرضا للعميل، وكان هذا تمييزاً بالنسبة للمنظمة، أما إذا كانت الجودة المدركة تطابق المتوقعة تُحقق رضا العميل، وأما إذ لم يرقى مستوى الجودة المدركة لمستوى توقعات العميل كان هذا عدم الرضا بالنسبة للعميل، ويوضح ذلك المعادلة التالية:

جودة الخدمة = الأداء المتوقع - الأداء الفعلي.

وللتحدث عن هذا النموذج لا بد من التطرق إلى مفهومين أساسيين يتقابلان لتحديد الفجوة في جودة الخدمة هما:

* **توقعات الزبون**: وهي معايير الأداء التي يعتقد الزبون انه سيحصل عليها من الخدمة فهي مستويات من التوقعات وهي أيضاً المستوى المرغوب، ومستوى الملائمة يعكس الخدمة التي يتأمل الزبون استلامها.

* **إدراكات الزبون** : وهي النقطة التي يدركها الزبون للخدمة فعليا كما قدمت له، وبهذا يكون الزبون قد أدرك الخدمة وأحس بوجوده أو بإمكانه من الحكم عليها. (حليمة و خديجة، 2020، صفحة 15).

ثانياً: مبررات تبني جودة الخدمة العمومية:

- المنافسة وما تقتضيه خاصة في الخدمات العمومية التي تكلفها عدة مرافق عامة وخاصة في نفس الوقت، أو المرافقة المسيرة في إطار عقود الامتياز.

- إعادة الثقة للمواطن في المرافق العامة وفي سياسات الدولة وبذلك تحسين علاقته به، لأن الخدمات العمومية في الأخير هي حلقة الوصل بين الدولة والمواطن.

- الجودة هي مطلب داخلي وخارجي من منطلق التقييمات الدورية لمنظمات دولية تنطلق من تقييم جودة الخدمات العمومية مثال ترتيب الجامعات أو المستشفيات يكون أهم معيار الجودة.

- تحسين صورة الدولة تتطلب تحسين نوعية الخدمة العمومية، وقياس نجاح السياسات العمومية والبرامج يكون من خلال تقييم القيمة هذه القيمة هي " الجودة " (وفاء و بن جمعة، 2023، صفحة 587).

المبحث الثالث: الدراسات السابقة حول الالتزام الوظيفي وجودة الخدمة العمومية

تعتبر الدراسات السابقة عنصراً هاماً في الموضوع، فهي تقوم على إظهار الدراسة الحالية في مشكلة البحث لمعرفة جوانب الاختلاف والتوافق بينهما، وأن أهمية عرض الدراسات السابقة تكمن في إعطاء نظرة عن موضوع البحث والاستفادة من معلومات الآخرين وعدم الوقوع في أخطائهم، وفيما يلي سنتطرق في هذا المبحث إلى عرض الدراسات السابقة والمقالات التي من شأنها تساهم في إثراء الدراسة الحالية.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

1. دراسة محمد محمود حسن الغرباوي رسالة ماجستير من الجامعة الإسلامية، غزة لسنة 2014 بعنوان " دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة" دراسة تطبيقية على الشق المدني في وزارة الداخلية و الأمن الوطني قطاع غزة، تطرقت هذه الدراسة لمعرفة دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات التي يقدمها العاملين في الشق المدني بوزارة الداخلية والأمن الوطني للمواطنين في محافظات قطاع غزة، حيث سعت هذه الدراسة لقياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين ودرجة جودة الخدمة المقدمة للمواطنين من وجهة نظر الموظفين، وكانت عينة الدراسة تبلغ 333 موظفاً وتم استخدام البرنامج الإحصائي، ومن خلال هذه الإجراءات تم استخلاص النتائج التالية: وجود عالقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المقدمة، وهو ما يؤكد وجود دور إيجابي للالتزام التنظيمي للموظفين في تحسين وتطوير مستوى جودة الخدمات التي يقدمها للمواطنين، وأن أهم التوصيات تمثلت في: الاهتمام بإدخال نظرية الالتزام التنظيمي في الوزارة لتعزيز الالتزام لدى الموظفين بها، لما له من أهمية بالغة تنعكس على جودة الخدمات التي تقدمها الوزارة التي تحتاج لتوفر انتماء عالي ومتواصل لدى أفرادها.

2. دراسة بن أشان حليلة، قديري خديجة، مذكرة تخرج ماستر جامعة أحمد دراية أدرار، 2020/2019 بعنوان دور الالتزام المهني في تحسين جودة الخدمة العمومية، دراسة تطبيقية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية الهاشمي محمد بتيمون للفترة ما بين أكتوبر 2019 وأكتوبر 2020، تمحورت الدراسة حول موضوع الالتزام المهني ودوره في تحسين جودة الخدمة العمومية، حيث تم توجيه الاستبيانات (50) إلى مصلحة تصفية ومصلحة المخبر المستشفى، تم الاعتماد البرنامج الإحصائي SPSS لمعالجة مختلف المتغيرات، والوقوف على أبعاد جودة الخدمة العمومية، كما تم استخدام معامل بيرسون للارتباط من أجل دراسة العلاقة بين المتغيرين، واستخدام مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت المتمثلة في المتوسط الحسابي والمتوسط المعياري، وتم استخلاص النتائج التالية: الالتزام المهني هو نظام يمكن العاملين من اكتساب الثقة والمهارات اللازمة لتأدية مهامهم على أحسن وجه ومن جهة أخرى الالتزام المهني يؤدي إلى تطوير المؤسسة وهذا ما يمكنها من تقديم خدمات متميزة، لتحسين الخدمة العمومية.

3. دراسة بكري أحلام: مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماستر تخصص تنظيم عمل، جامعة المسيلة 2013

بعنوان الالتزام التنظيمي وتحقيق الرضى الوظيفي، حيث تمثلت إشكالية هذه الدراسة في:

هل الالتزام التنظيمي يحقق الرضى الوظيفي داخل مؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة، حيث تكون مجتمع الدراسة من 50 عامل وهي عينة عشوائية بسيطة، مستخدمين في ذلك تقنية الاستمارة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

هناك درجة عالية من الالتزام التنظيمي من عمال المطاحن الحضنة المسيلة، يشعر العمال بالولاء للمؤسسة بدرجة كبيرة وهناك تطابق بين قيمهم وقيم المؤسسة، والعمال يشعرون بدرجة عالية من الولاء تضمن لهم درجة كبيرة من الاحترام والتقدير داخل المؤسسة، إلا أنهم قد يفكرون في مغادرة المؤسسة بغية البحث عن منصب عمل آخر قد يكون فيه الأجر أكبر.

4. **حسن بن نابي** : مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر بعنوان **الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء في العمل**، هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة واتجاه العلاقة بين الالتزام التنظيمي وأداء الأطباء في العمل، من خلال الأبعاد الممثلة في الالتزام العاطفي، الالتزام المستمر والالتزام المعياري وأستخدم الباحث المنهج الوصفي واختيار أفراد العينة بطريقة عشوائية، حيث قدرت عينة الدراسة ب 120 طبيب ما يعادل 23% من المجمع الكلي، وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج الآتية: أن الالتزام التنظيمي يرتبط إيجابيا بأداء الأطباء في العمل، وجود علاقة إيجابية بين الالتزام العاطفي والالتزام المستمر وأداء الأطباء في العمل.

5. **سعد تراحيب غنام البقني**: رسالة ماجستير، قسم العلوم الإدارية جامعة نايف العربية، المملكة العربية السعودية 2012، بعنوان **الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين بجوازات منطقة مكة المكرمة**، حيث هدف الباحث في هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى كل من الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الإستبانة لجمع المعلومات من العينة التي بلغ عددها 203، وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع نسبيا من الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى هذه الفئة من العمال.

المطلب الثاني: التعقيب على الدراسات السابقة أوجه الشبه والاختلاف

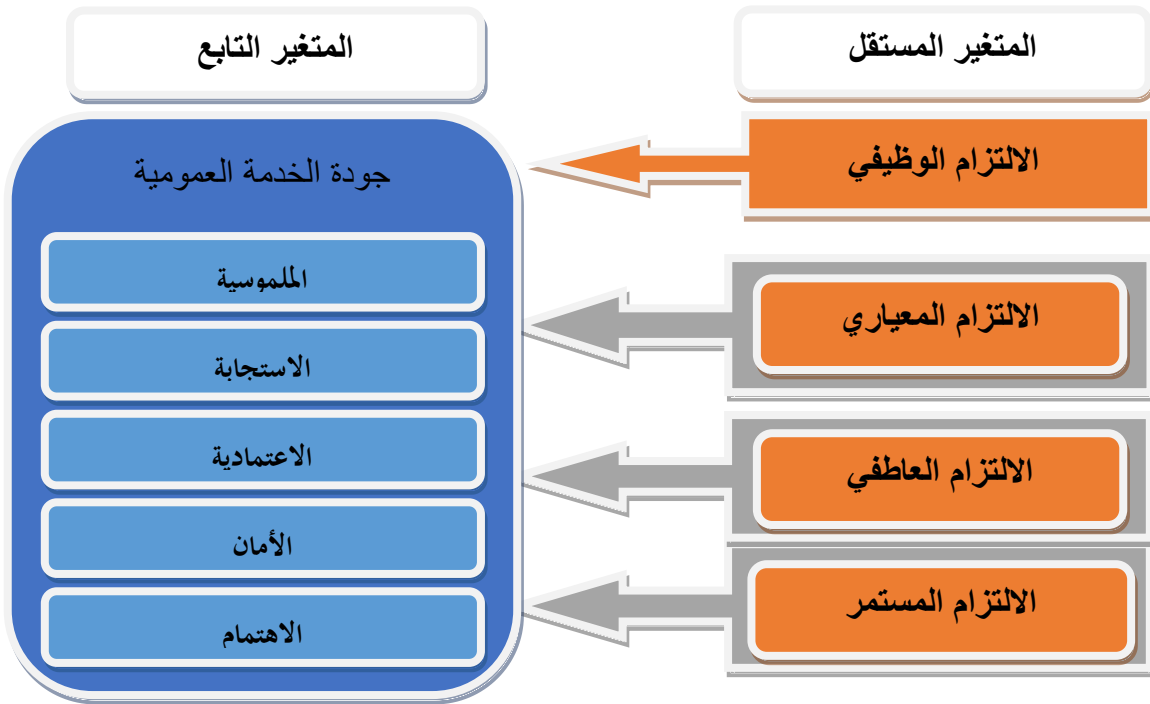
لقد تم التطرق إلى عرضنا للدراسات السابقة والتي تدور حول موضوع البحث، حيث أن جميع هذه الدراسات تسعى إلى إيجاد الأثر سواءً في متغير الالتزام التنظيمي أو المهني ومتغير جودة الخدمة العمومية، واعتمدت كلها على المنهج الوصفي الذي اعتمدها أيضا.

كل الدراسات اعتمدت على الاستبانة وتحليل نتائجها، وسجلنا بعض أوجه الاختلاف متمثلة في أن كل الدراسات اختلفت في حجم عينة الدراسة، منها ما كان حجم الدراسة كبير أو متوسط أو صغير والاختلاف في المجال المكاني والزمني (2012-2020)، أما دراستنا فهي حديثة (2024) بعض الدراسات كانت في المؤسسات الاقتصادية.

تباينت العينة في الدراسات السابقة فمنها من تناول الأطباء ومنها من تناول موظفي الإدارة والأمن وكلها في بيئات مختلفة كفلسطين السعودية وغيرها، أما دراستنا فقد تناولت الموظفين ببلدية سيدي عيسى ولاية المسيلة.

تنوعت الدراسات في عرضها لأثر الالتزام الوظيفي على تحسين جودة الخدمة العمومية، حيث أن هناك دراسة تناولت أثر الالتزام التنظيمي على تحسين جودة الخدمة العمومية كدراسة (محمود حسن الغرباوي 2014)، بالإضافة إلى ربط تحسين الخدمة العمومية بالالتزام المهني كدراسة (بن أشان حليلة، قديري خديجة 2020)، ووجدنا ندرة الدراسة التي تناولت أثر الالتزام الوظيفي على تحسين جودة الخدمة العمومية، لذا جاء تميز دراستنا في تناولنا هذين المتغيرين، يتيح لنا المخطط الفرضي تصوير العلاقة بين متغيرات البحث، هذا ما يمكننا من المعالجة المنهجية الصحيحة حيث نعتبر الالتزام الوظيفي متغير مستقل مؤثر في المتغير التابع وهو تحسين جودة الخدمة العمومية كما هو موضح في الشكل التالي :

الشكل رقم (03) : نموذج الدراسة المقترح



المصدر: اعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة

خلاصة الفصل الأول:

يعتبر الالتزام الوظيفي أحد أهم الأساسيات التي يلتزم بها الموظفون في المؤسسة، من أجل البقاء والاستمرارية في المنظمة، ويمكن أن يشمل الالتزام عدة صور منها: الالتزام العاطفي، الالتزام المستمر، ومن أجل الرفع إنتاجية المؤسسة يجب تحسين جودة الخدمة من أجل إشباع رغبات العميل ومتطلباته، وتعتبر المؤسسة العمومية إحدى الجهات التي تسعى إلى تطوير وتحسين الجودة بصورة مستمرة للحفاظ عليها، وذلك بتوفر عدة عوامل شخصية، تنظيمية، اجتماعية، كما أن هناك عدة طرق لقياس جودة الخدمة منها طرق مباشرة وطرق غير مباشرة.

الفصل الثاني:
دراسة ميدانية لآثر الالتزام
الوظيفي على تحسين جودة
الخدمة العمومية بلدية سيدي
عيسى

بعد استعراض الفصل الأول على مفاهيم أساسية الالتزام الوظيفي والخدمة العمومية، سنحاول في هذا الفصل إسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري على عينة البلدية، ونبرز في ذلك أثر التزام الالتزام الوظيفي على تحسين جودة الخدمة العمومية في إدارات الجماعات المحلية وأخذنا بلدية سيدي عيسى كنموذج لإجراء الدراسة الميدانية على أرض الواقع، لاستخلاص معارف تفيدنا مستقبلا، كما نساهم ولو بجزء بسيط في إثراء وتطوير البحث العلمي.

وتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث أساسية:

المبحث الأول: مؤسسة الدراسة - بلدية سيدي عيسى -.

المبحث الثاني: الطرق والأدوات المستعملة في الدراسة.

المبحث الثالث: تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها.

المبحث الأول: مؤسسة الدراسة بلدية سيدي عيسى

تعتبر بلدية سيدي عيسى إحدى الجماعات المحلية، تابعة إقليمياً لولاية المسيلة، وقد تم تنظيم بلدية سيدي عيسى في مجموعة من المديرية التي تسهر تنفيذ المهام الموكلة للبلدية، وسنتطرق في هذا المبحث إلى التعرف على بلدية سيدي عيسى وكذلك الهيكل التنظيمي لها.

المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

1- تقديم بلدية سيدي عيسى

"اعتمد التنظيم الجزائري في تسيير الشؤون الإدارية المحلية المتمثلة في الولاية والبلدية، وأولى اهتماما واسعا للبلدية لقرنها من المواطن وباعتبارها الجهاز التنظيمي الأساسي سياسيا وإداريا واجتماعيا في الدولة، فالبلدية هي مكان لممارسة الديمقراطية المحلية باعتبارها الخلية الأولى للامركزية الإدارية، ونظرا لأهميتها فقد أشار لها المشرع الجزائري في كل الدساتير وأحدث لها قوانين تنظمها كما ميزها ببعض الخصائص"(خضراوي و عامر، 2018، صفحة 46).

2- لمحة تاريخية:

تعود تسمية سيدي عيسى نسبة إلى ذلك الولي الصالح قبل الاحتلال وهو سيدي عيسى بن أحمد، الذي قدم من الشمال استقر على حافة واد قطيريني باعتباره عنصرا وموردا مائيا سائلا ودائما آنذاك، ويتواجد ضريح سيدي عيسى بن محمد الآن في سيدي عيسى بالجهة الجنوبية للمدينة .

ولقد عاشت مدينة سيدي عيسى العهد التركي والعهد الاستعماري الفرنسي، أما العهد التركي فلقد وضع الداى آنذاك حامية عسكرية تتكون في معظمها في الفياق التركية وذلك ب: - عين قريميدي - لا تزال هذه الحامية متواجدة حتى الآن بعين الناقة على ارتفاع 950 م على سطح البحر .

أما العهد الاستعماري وفي عام 1905 وضعت مدينة سيدي عيسى تحت الإدارة العسكرية، صنف بعد ذلك وبالضبط بتاريخ 16 ديسمبر 1905 كبلدية مختلطة تظم عدة مراكز ودواوير، من بينها شلالة العذاورة وعين الحجل.....ألخ .

وفي سنة 1963م ألحقت بلدية سيدي عيسى إداريا بدائرة سور الغزلان (التيتري سابقا)، وخلال التقسيم الإداري لشهر جويلية 1974م، صنف بلدية سيدي عيسى كدائرة تابعة لولاية الجديدة (المسيلة) تتألف من البلديات التالية: سيدي عيسى - بني يلان - بوطي السايح - سيدي هجرس - عين الحجل - ونوغة - خطوطي سد الجير .

3- التعريف والموقع:

بعد التقسيم الإداري لشهر جويلية عام 1974 م، أصبحت دائرة تنتمي إلى ولاية المسيلة، وتتواجد بلدية سيدي عيسى على محور طريقي ذا أهمية كبرى ويعتبر هذا الموقع إستراتيجيا ويتمثل فيما يلي:

- الطريق الوطني رقم 08 الرابط بين مدينتي الجزائر العاصمة وبوسعادة، وتقع سيدي عيسى بالتحديد على بعد 150 كلم في اتجاه الجنوب الشرقي للعاصمة.
 - الطريق الوطني رقم 60 الرابط بين مدينتي المسيلة والمدينة والمار وسط المدينة.
- وموقع بلدية سيدي عيسى في الهضاب العليا حيث توجد في الجهة الشمالية الغربية من ولاية المسيلة وعلى بعد 90 كلم من مقر الولاية (المسيلة).

4- الحدود:

1. من الجهة الشمالية: ولاية البويرة.
 2. من الجهة الشرقية: بلدية بني يلان.
 3. من الجهة الغربية: ولاية المدينة.
 4. من الجهة الجنوبية: بلديتي عين الحجل وبوطي السايح.
- وترسم الحدود بصفة أدق حسب ما يلي:

1. شمالا: بلدية ديرة، الحجرة الزرقاء، المعمورة (ولاية البويرة).
 2. جنوبا: بلدية عين الحجل، بوطي السايح (ولاية المسيلة).
 3. شرقا: بلدية بني يلان (ولاية المسيلة).
 4. غربا: بلدية شنيقل، عين لقصير (ولاية المدينة).
- مع العلم أن ثلاثة أودية تقطع البلدية، فمن الاتجاه الغربي للشمال الغربي إلى الجنوب الشرقي يمتد وادي اللحم، وعلى مستوى مقر البلدية وفي نفس اتجاه وادي اللحم يمتد وادي قطيريني، أما شرقا فيقع وادي الجنان.

5- المساحة الإجمالية:

إن بلدية سيدي عيسى تمتد على مساحة إجمالية تقدر بـ: 632.5 كلم² وتنتشر عدة دواوير وتجمعات سكانية، يبلغ عدد سكانها حوالي 110.000 ألف نسمة.

الجدول التالي يبين القرى والداوير التابعة لبلدية سيدي عيسى:

جدول رقم (02) الداوير التابعة لبلدية سيدي عيسى

أولاد سي التومي	أولاد يحيى بن عيسى	بني حميد	الجعافرة
عين سي الطيب	العجالات	العبايز أولاد العيشي	اولاد سيدي عبد الوهاب
جنايدية	أولاد سي عمر	أولاد يحيى بن احمد	الزرارة
أولاد بلحوت	العكاكلة	أولاد محمد بن مبارك	القوادرية
أولاد عبد الله	أولاد سي الطيب	الزبيرات	الموافق
/	/	الموازرية	أولاد الحاج

المصدر: الجريدة الرسمية، العدد67، المؤرخة في 19ديسمبر 1984

6- أهداف البلدية

تسعى كل بلدية إلى تحقيق الأهداف المسطرة للتهيئة والتنمية في مختلف النشاطات، والمتمثلة في مجال التربية والحماية الاجتماعية والرياضية والهيكل القاعدية والتجهيز، ومن هنا سوف نتطرق إلى المواد التي نكرت أهداف البلدية اللامركزية ومكان مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية، أهمها المادة 119 نصت أن البلدية توفر في مجال السكن الشروط التحفيزية للترقية العقارية، كما تبادر أو تساهم في ترقية برامج السكن، والمادة 121: نصت على تساهم البلدية إلى جانب الدولة في التحضير والاحتفال بالأعياد الوطنية كما هي محددة في التشريع الساري المفعول وإحياء ذكرى الأحداث التاريخية ولاسيما منها تلك المخددة للثورة التحريرية، أما المادة 121: نكرت أن البلدية تساهم إلى جانب الدولة في التحضير والاحتفال بالأعياد الوطنية كما هي محددة في التشريع الساري المفعول وإحياء ذكرى الأحداث التاريخية ولاسيما منها تلك المخددة للثورة التحريرية وأما عن المادة123: تسهر البلدية بمساهمة المصالح التقنية للدولة على احترام التشريع والتنظيم المعمول بهما المتعلقين بحفظ الصحة والنظافة العمومية ولاسيما في مجالات:

- توزيع المياه الصالحة للشرب.
- صرف المياه المستعملة ومعالجتها.
- جمع النفايات الصلبة ونقلها.
- مكافحة نواقل الأمراض المتنقلة.

- الحفاظ على صحة الأغذية والأماكن والمؤسسة المستقبلية للجمهور .
- صيانة طرقات البلدية.

المادة 124: تتكفل البلدية في مجال تحسين الإطار المعيشي للمواطن، وفي حدود إمكانياتها وطبقاً للتشريع والتنظيم المعمول بهما، بتهيئة المساحات الخضراء ووضع العتاد الحضري وتساوم في صيانة فضاءات الترفيه والشواطئ(المواد 119-121-123-124، الجريدة الرسمية، المرسوم الرئاسي 10/11 المتعلق بالبلدية المؤرخ في 22/06/2011).

المطلب الثاني: الهيكل والتنظيم الإداري لبلدية سيدي عيسى

أولاً: الهيكل التنظيمي لبلدية سيدي عيسى

تتمتع البلدية بهيكل تنظيمي يقسم المهام والمسؤوليات بشكل دقيق، فهي مصنفة في الصنف الثاني

1- رئيس المجلس الشعبي البلدي: يقوم رئيس المجلس الشعبي البلدي بدور مزدوج بصفته ممثلاً للبلدية من خلال انتخابه من طرف الشعب، وممثلاً للدولة على مستوى البلدية لاتسامه بالضبطية القضائية.

2-الأمانة العامة:

تعتبر الأمانة العامة عصب البلدية حيث أنها تقوم بالمهام التالية، يتولى الأمين العام لبلدية وتحت سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي بتنشيط جميع مصالح الإدارة، والقيام بإعداد اجتماعات المجلس الشعبي البلدي وأيضاً القيام بإعداد اجتماعات المجلس الشعبي البلدي، والقيام بتنفيذ المداولات وممارسة السلطة السلمية على موظفي البلدية وتتضمن مكتبين هما:

✓ مكتب كتابة المجلس

✓ مكتب المصالح المشتركة

يتولى المدراء وتحت سلطة الأمين العام أو المسيرين تنشيط المصالح التي يشرفون عليها والتنسيق بينها.

3- مديرية التنظيم والشؤون العامة وتضم ثلاثة مصالح وهي:

➤ مصلحة التنظيم والشؤون القانونية

✓ مكتب الحالة المدنية

✓ مكتب التنظيم والشرطة العامة

✓ مكتب الانتخابات والإحصائيات

✓ مكتب المنازعات والشؤون القانونية

➤ مصلحة الشؤون العامة

✓ مكتب الوقاية الصحية العمومية

✓ مكتب الشؤون الفلاحية

➤ مصلحة الشؤون الاجتماعية

✓ مكتب الشؤون الاجتماعية

• فرع الشؤون الاجتماعية

• فرع الشؤون العامة

✓ مكتب الشؤون الثقافية والرياضية

• فرع ترقية الأنشطة الثقافية

• فرع ترقية الأنشطة الرياضية

4- مديرية الإدارة والمالية: تتكون من ثلاثة مصالح:

➤ مصلحة تسيير الموظفين تتكون من:

✓ مكتب تسيير الموظفين

✓ مكتب الحركة والإحصائيات

➤ مصلحة الميزانية والعمليات المالية تتكون من:

✓ مكتب الميزانية

✓ مكتب العمليات المالية ويضم فرعين:

• فرع التسيير

• فرع التجهيز

➤ مصلحة الصفقات وممتلكات البلدية وتضم ثلاثة مكاتب وهي:

✓ مكتب الصفقات

✓ مكتب تسيير الممتلكات

✓ مكتب متابعة الجرد العام

5 - مديرية العمليات التقنية: وتضم مصلحتين:

➤ مصلحة التعمير والبناء

✓ مكتب التعمير والبناء

✓ مكتب متابعة المشاريع

➤ مصلحة الصيانة العامة والوسائل

✓ مكتب الاستغلال المباشر

✓ مكتب تسيير المخازن والعتاد

✓ مكتب الصيانة العامة ويضم ثلاثة فروع:

• فرع الطرق والإنارة

- فرع التطهير والنظافة
- فرع الترميمات

ثانيا: المناصب الحقيقية لبلدية سيدي عيسى حسب الرتب:

جدول رقم (03): قائمة الرتب الموجودة في بلدية سيدي عيسى لسنة 2024

العدد	الرتبة	الرقم
	<u>الموظفين والعمال المرسمين</u>	
01	طبيب بيطري رئيسي للإدارة الإقليمية	01
11	متصرف إقليمي رئيسي	02
78	متصرف إقليمي	03
07	ملحق رئيسي الإدارة الإقليمية	04
02	ملحق الإدارة الإقليمية	05
05	عون رئيسي للإدارة الإقليمية	06
22	عون الإدارة الإقليمية	07
13	عون مكتب الإدارة الإقليمية	08
01	كاتب مديرية للإدارة الإقليمية	09
03	كاتب الإدارة الإقليمية	10
01	عون حفظ البيانات للإدارة الإقليمية	11
02	محاسب رئيسي للإدارة الإقليمية	12
01	محاسب الإدارة الإقليمية	13
02	تقني سامي في الإعلام الآلي للإدارة الإقليمية	14
07	تقني في الإعلام الآلي للإدارة الإقليمية	15
02	معاون تقني في الإعلام الآلي للإدارة الإقليمية	16
03	عون تقني متخصص للإدارة الإقليمية في التسيير التقني	17
05	الحضري	18
07	عون تقني للإدارة الإقليمية في التسيير التقني الحضري	19
01	تقني سامي للإدارة الإقليمية في التسيير التقني الحضري	20
05	مساعد مهندس للإدارة الإقليمية في التسيير التقني الحضري	21

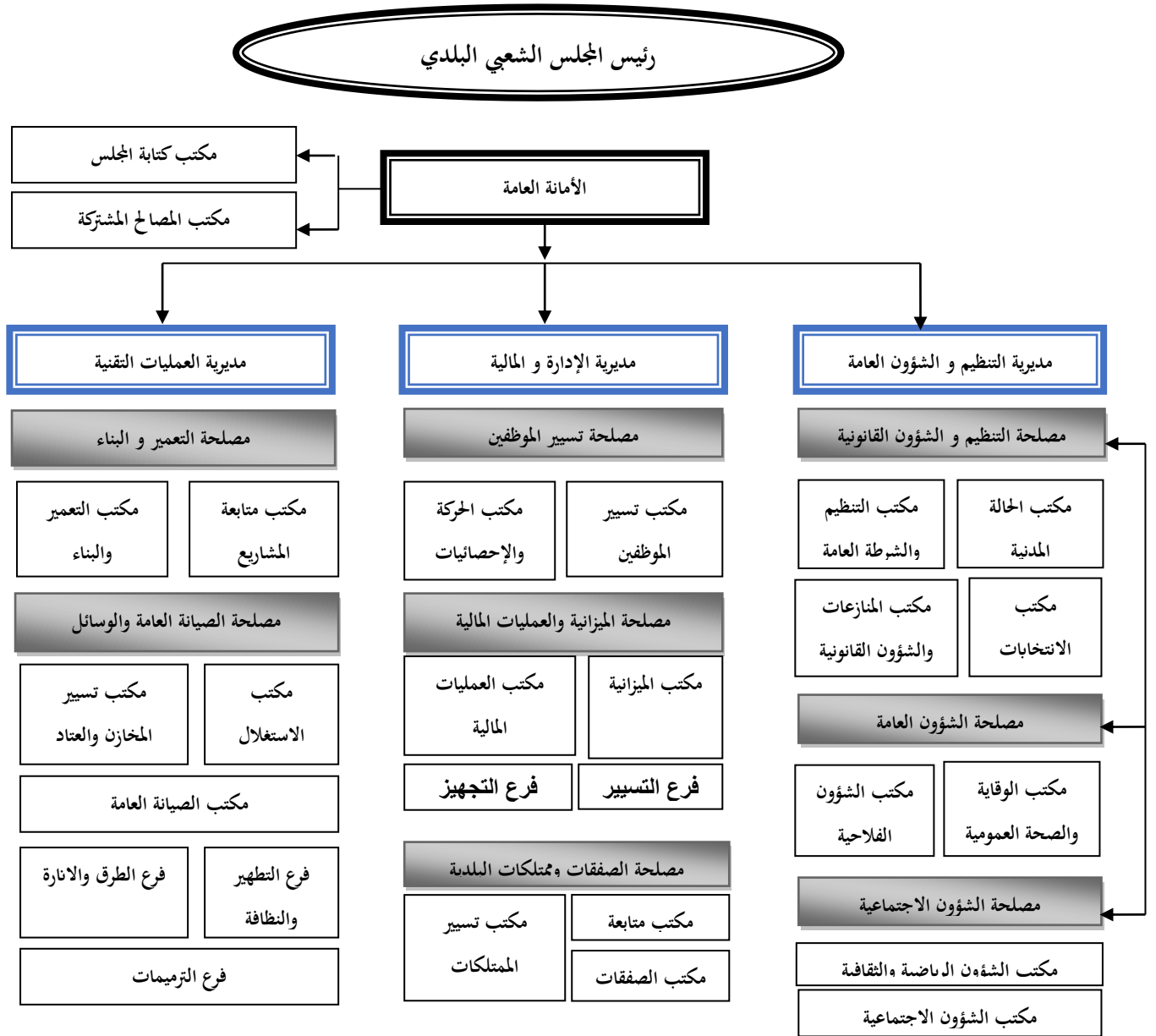
03	مهندس للإدارة الإقليمية في التسيير التقني الحضري	22
33	تقني سام في الإحصائيات للإدارة الإقليمية	23
15	مستشار للنشاطات الثقافية والرياضية للإدارة الإقليمية	24
01	مستشار اجتماعي للإدارة الإقليمية	25
18	مراقب رئيسي في نظافة ونقاوة عمومية والبيئة	26
01	رئيس الأعوان في النظافة والنقاوة العمومية	27
27	عون رئيسي للنظافة والنقاوة العمومية	28
02	عون النظافة والنقاوة العمومية	29
01	عامل مهني خارج الصنف	30
	عامل مهني صنف 02	
280	المجموع رقم : 01	
	الأعوان المتعاقدين بعقد غير محدد المدة بالتوقيت الكامل	
02	عون مكتب بلدي	31
02	عون الخدمة من المستوى الأول	32
01	عون الخدمة من المستوى الثاني	33
27	عون الخدمة من المستوى الثالث	34
27	عامل مهني من المستوى الأول	35
20	عامل مهني من المستوى الثاني	36
19	عامل مهني من المستوى الثالث	37
29	سائق سيارة من المستوى الثاني	38
08	عامل مهني من المستوى الرابع	39
81	حارس	40
05	عون وقاية من المستوى الأول	41
221	المجموع رقم : 02	

الأعوان المتعاقدين بعقد غير محدد المدة بالتوقيت الجزئي		
260	عامل مهني من المستوى الأول	42
152	حارس	43
23	سائق سيارة من المستوى الأول	44
435	المجموع رقم : 03	
936	المجموع الكلي (03+02+01)	

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً مداولة المجلس الشعبي البلدي لبلدية سيدي عيسى رقم: 2024/16 من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن بلدية سيدي عيسى تزخر بعدد كبير من الموظفين والعمال بمختلف الرتب والأصناف، موزعين على المديريات والمصالح.

تم تنظيم بلدية سيدي عيسى طبقاً للهيكل التنظيمي المعتمد من طرف الخلية الولائية المنشأ لهذا الغرض والتي قسمت بلديات الولاية إلى أربعة أصناف طبقاً للمذكرة رقم 493 بتاريخ: 03 مارس 1998، حيث صنفت بلدية سيدي عيسى من ضمن البلديات التي يتراوح عدد سكانها بين 50.000 نسمة و 100.000 نسمة، حسب الإحصاء الرسمي والذي يؤهلها إلى الصنف الرابع، حيث يشمل الهيكل التنظيمي ثلاثة مديريات تشمل كل منها عدة مصالح ومكاتب بتنشيط الأمانة العامة.

الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي لبلدية سيدي عيسى



المصدر: من إعداد الطالبين بناءً مداولة المجلس الشعبي البلدي لبلدية سيدي عيسى رقم 2005/21

المبحث الثاني: الطرق والأدوات المستعملة في الدراسة

المطلب الأول: الطرق المستعملة في تحليل الدراسة

الفرع الأول: منهج ومجتمع الدراسة:

أولاً: منهج الدراسة

بناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها فقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كمياً وكمياً، حيث أن الطالبان يعرفان مسبقاً جوانب وأبعاد الظاهرة موضوع الدراسة من خلال اطلاعهما على الدراسات السابقة، المتعلقة بموضوع البحث، ويسعى الباحثان للوصول إلى معرفة كيفية المساهمة في أثر الالتزام الوظيفي على تحسين الخدمة العمومية بالتطبيق على عينة لمؤسسة عمومية بولاية المسيلة والمتمثلة في بلدية سيدي عيسى. ولقد استخدم الطالبان مصدرين أساسيين للمعلومات:

المصادر الثانوية: حيث تم الاعتماد على الكتب والمراجع العربية والبعض من كتب الأجنبية والمجلات والبحث والمطالعة ومواقع الانترنت المختلفة و(الرسائل والأطروحات).

المصادر الأولية: ويقصد بها الأدوات التي تم استخدامها لمعالجة الجانب التطبيقي للموضوع والتي تمثلت في استخدام الاستبيان.

ثانياً: الأساليب الإحصائية في الدراسة: تم استخدام المؤشرات الإحصائية التالية:

- استخدام النسب المئوية والتكرارات: لوصف عينة الدراسة
- معامل الارتباط بيرسون لقياس درجة الارتباط: يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين، وقد تم استخدام هذا الاختبار لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة والعلاقة بين المتغيرات
- اختبار ألفا كرونباخ : لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة
- استخدام مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت المتمثلة في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

- اختبار الانحدار البسيط

ثالثاً: مجتمع وعينة الدراسة

تمثلت عينة الدراسة في المؤسسات العمومية (الجماعات المحلية) وتم اختيار بلدية سيدي عيسى بولاية المسيلة، حيث تتعلق الدراسة بأثر الالتزام الوظيفي على تحسين جودة الخدمة العمومية داخل المؤسسة (البلدية) محل الدراسة، ويرجع السبب في اختيار هذه المؤسسة (البلدية) نظراً لحجم الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين.

يتكون مجتمع الدراسة من موظفين العاملين في البلدية (مديرية التنظيم والشؤون العامة) وذلك لطبيعة وحجم الخدمات المقدمة للمواطنين بصفة مباشرة، وتم توزيع مجموعة من الاستبيانات التي تتكون من 70 استبيان وذلك من أجل جمع البيانات حول أثر الالتزام الوظيفي على تحسين جودة الخدمة العمومية.

تم أخذ عينة عشوائية وذلك بتوزيع 70 استمارة استبيان لموظفي مديرية التنظيم والشؤون العامة من أصل 130 موظف بهذه المديرية، عن طريق الطالبان من أجل تقديم بعض الشروحات، ولقد كانت هناك 07 استمارات لم يتم استرجاعها، وبذلك يكون إجمالي الاستبيانات الخاضعة للدراسة 63 استمارة استبيان، أي بنسبة تقدر بـ 90% من العينة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (04): الاستبيانات الموزعة:

المؤسسة	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المسترجعة	الاستبيانات غير المسترجعة
مديرية التنظيم والشؤون العامة	70	63	07
النسبة المئوية	%100	%90	%10

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على المعلومات السابقة.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

سنحاول في هذا المطلب عرض مختلف خطوات بناء الدراسة وصدق أداة الاستبيان في المؤسسة محل الدراسة.

أولاً: تعريف ومحتوى الاستبانة

- التعريف:

الاستبانة أداة لجمع المعلومات تشير إلى تلك الاستمارة التي تحتوي على مجموعة من الأسئلة أو العبارات المكتوبة مزودة بإجابتها أو الآراء المحتملة، أو بإفراغ الإجابة ويطلب من المجيب عليها الإشارة إلى ما يراه مهماً، أو ما ينطبق عليه منها، أو ما يعتقد أنه هو الإجابة الصحيحة، وتكون المعلومة المطلوبة هي وجهة النظر الخاصة أو الرأي الشخصي في قضية ما أو عندما يكون الهدف عبارة عن استنتاج الأسباب الكامنة وراء سلوك معين.

و"تعرف على أنها أداة ذات أبعاد وبنود تستخدم للحصول على معلومات أو آراء يقوم بالاستجابة لها المفحوص نفسه وهي كتابية تحريرية" (الغريباوي، 2014، صفحة 82).

- المحتوى:

احتوت الاستبانة على مقدمة لأجل تقديم موضوع الدراسة المبحوثة "أثر التزام الوظيفي على تحسين جودة الخدمة العمومية، وتقديم الدراسة على أنها تتم في إطار علمي، وان البيانات التي يتم الحصول عليها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، ولقد تم تقسيم الاستبيان إلى 3 بيانات رئيسية وهي:

1- المعلومات العامة: هي بيانات شخصية لأفراد العينة والوظيفة حيث تتضمن: الجنس، السن، الوظيفة الحالية، المستوى الدراسي، سنوات الخبرة المهنية داخل المؤسسة.

2-المتغير الأول: وهو عبارة عن المتغير المستقل للالتزام الوظيفي، ويحتوي على 16 عبارة موزعة على ثلاثة محاور وهي الالتزام المعياري والالتزام العاطفي والالتزام المستمر، وكل محور يتكون من أربع عبارات كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(05): توزيع أبعاد محور الالتزام

الترتيب	الأبعاد	التقييم
البعد الأول	الالتزام المعياري	من العبارة 1 إلى العبارة 4
البعد الثاني	الالتزام العاطفي	من العبارة 5 إلى العبارة 10
البعد الثالث	الالتزام المستمر	من العبارة 11 إلى العبارة 16

المصدر: من إعداد الطالبين استنادًا على الدراسات السابقة

3- المتغير الثاني: وهو عبارة عن المتغير التابع لجودة الخدمة العمومية يحتوي 22 عبارة، موزعة على خمس محاور وهي الأشياء الملموسة، الاستجابة، الاعتمادية، التعاطف، الأمان، وكل محور يشتمل على أربع عبارات كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (06): توزيع أبعاد محور الخدمة العمومية

الترتيب	الأبعاد	التقييم
البعد الأول	الملموسة	من العبارة 17 إلى العبارة 21
البعد الثاني	الاستجابة	من العبارة 22 إلى العبارة 25
البعد الثالث	الاعتمادية	من العبارة 26 إلى العبارة 29
البعد الرابع	التعاطف	من العبارة 30 إلى العبارة 34
البعد الخامس	الأمان	من العبارة 35 إلى العبارة 38

المصدر: من إعداد الطالبين استنادًا على الدراسات السابقة

وللإجابة على أجزاء الاستبيان تم استخدام مقياس لكرت الخماسي كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم : (07) يوضح درجات مقياس ليكرت الخماسي

الدرجة	1	2	3	4	5
الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبين استنادًا على الدراسات السابقة

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المتوسط الحسابي (المتوسط المرجح).

ويتم ذلك بحساب طول الفترة أولاً وهي عبارة عن حاصل قسمة 4 على 5 ويساوي 0.80، حيث 4 تمثل عدد المسافات و5 تمثل عدد الاختيارات حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (08): مجال المتوسط المرجح لكل مستوى حسب تقسيمات مقياس ليكرت الخماسي

مستوى الموافقة	مجال المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.80
غير موافق	من 1.81 إلى 2.60
موافق بدرجة متوسطة	من 2.61 إلى 3.40
موافق	من 3.41 إلى 4.20
موافق بشدة	من 4.21 إلى 5

المصدر: من إعداد الطالبين (القريني، 2024، صفحة 197)

ثانياً: خطوات بناء الاستبيان:

قبل إعداد الإستبانة تم إتباع الخطوات التالية:

1- مراجعة أدبيات الموضوع من مراجع وكتب وأبحاث متخصصة للاستفادة منها في بناء الإستبانة وصياغة فقراتها.

2- الإطلاع على الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

3 - الإطلاع على النماذج المختلفة المستخدمة في قياس الالتزام الوظيفي وجودة الخدمة العمومية واختيار نموذج Allen & Mayer ثلاثي الأبعاد كمتغير مستقل والأبعاد الخمسة لجودة الخدمة العمومية كمتغير تابع.

4 - تحديد العبارات التي تقع تحت كل محور.

تم إعداد الإستبانة في صورتها الأولية ومراجعتها من قبل الأستاذة المشرفة، وبعدها تم عرضها على عدد من الأساتذة المحكمين المختصين في المجال. كما هو موضح في الملحق رقم 01.

تم تعديل الإستبانة بناءً على آراء الأساتذة المحكمين من حيث الحذف، أو الإضافة، أو التعديل من أجل استقرار الإستبانة في صورتها النهائية كما هو موضح في الملحق رقم 02.

ثالثاً- صدق وثبات أداة الاستبانة:

يقصد بصدق الاستبانة مدى شمول الإستبانة كل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى على أن تكون مفهومة لكل من يستخدمها.

وهناك عدة اختبارات في صدق الإستبانة ومن أشهرها الصدق الظاهري والصدق الداخلي، والذين تم الاعتماد عليهما في هذه الدراسة (حليمة و خديجة، 2020، صفحة 29).

أ - **الصدق الظاهري:** يقصد به صدق المحكمين وهو أن يختار الباحث عدد من المحكمين المتخصصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة (الغرباوي، 2014، صفحة 84) وتم عرض الاستبانة على الأستاذة المشرفة لفحصها والتدقيق فيها من كل الجوانب وبعدها تم عرضها على عدد من الأساتذة المحكمين المختصين للاستفادة من ملاحظاتهم وتوجيهاتهم للحصول على هذا النوع من الصدق.

ب - **صدق المقياس:**

1- **الصدق الداخلي:** بعد التأكد من صدق المحكمين لأداة الدراسة، قمنا بتطبيقها ميدانيا على بيانات العينة بحساب معامل الارتباط، لمعرفة درجة الارتباط بين كل عبارة من عبارات الإستبانة في المحور الذي تنتمي إليه.

الجدول رقم (09): معامل الارتباط بين كل عبارة من العبارات مجال الالتزام الوظيفي والدرجة الكلية للمجال

الرقم	العبارة	معامل برسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
الالتزام المعياري			
1	أبذل قصار جهدي لتحقيق أهداف البلدية	0.824**	0.000
2	أسعى إلى المحافظة على سمعة البلدية نظرا لمساهمتها في تلبية حاجيات المجتمع وذلك بتنفيذ المهام بشكل صحيح وفعال	0.852**	0.000
3	أعتبر بأن الالتزام الأخلاقي من أهم الأسباب التي تدفعني للبقاء في العمل	0.849 **	0.000
4	أقوم بمهامي وذلك بمعرفتي التامة للإجراءات وللقوانين واللوائح المعمول بها في البلدية	0.725 **	0.000
الرقم	العبارة	معامل برسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
الالتزام العاطفي			
5	ينتابني الفخر عند تحدثي أمام الآخرين عن البلدية التي أعمل فيها	0.722**	0.000
6	أشعر بالسعادة من خلال مواصلة حياتي المهنية في البلدية	0.885**	0.000
7	العمل في البلدية منحني الثقة الكافية بعدم البحث عن فرص عمل أخرى	0.732**	0.000
8	أشعر بأني جزء فعال من فريق العمل من خلال المساهمة في العمل الجماعي	0.476**	0.000

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر الالتزام الوظيفي على تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية سيدي عيسى -المسيلة -

0.000	0.782**	يشعرنى مناخ العمل في البلدية بالراحة والاستقرار	9
0.000	0.858**	أفضل العمل في البلدية دون غيرها نظراً لتقدير المسؤولين لمجهوداتي	10
الالتزام المستمر			
0.000	0.829**	أرغب في مواصلة العمل بالبلدية حتى مع توفر فرص عمل أفضل	11
0.000	0.839**	أقبل أي وظيفة أكلف بها في البلدية مقابل الاستمرار فيها	12
0.000	0.598**	أسعى من خلال عملي في البلدية إلى اكتساب مهارات ومعارف أفضل	13
0.000	0.791**	توفر البلدية للموظفين المناخ الجيد للاستمرار في العمل	14
0.000	0.785**	أعتبر أن تمسكي بعملي الحالي سيكسبني الكثير مستقبلاً	15
0.000	0.730**	أعتبر أن مواصلة العمل في البلدية يساهم في استقرار حياتي الشخصية	16

المصدر من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات SPSS

**الارتباط دالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$

*الارتباط دالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

من الجدول أعلاه يتبين أن جميع معاملات الارتباط لمجال الالتزام الوظيفي جاءت موجبة ودالة عند مستوى معنوية (0.05)

الجدول رقم (10): معامل الارتباط بين كل عبارة من العبارات مجال الخدمة العمومية والدرجة الكلية للمجال

الرقم	العبارة	معامل برسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
الملموسية			
17	تتمتع البلدية بموقع ملائم يسهل الوصول إليها بسرعة	0.600**	0.000
18	تتوفر في البلدية تجهيزات حديثة	0.847**	0.000
19	تمتلك البلدية أماكن صحية ونظيفة	0.771**	0.000
الرقم	العبارة	معامل برسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
20	توجد بالبلدية لوحات وعلامات إرشادية تسهل الوصول إلى المديرية والمصالح المختلفة	0.706**	0.000
21	يهتم زملائي الموظفين في مكان العمل بمظهرهم الخارجي	0.761**	0.000
الاستجابة			
22	تحرص البلدية على تقديم خدماتها في الوقت المناسب	0.781**	0.000
23	تسهل البلدية إجراءات الاستقبال قدر الإمكان لضمان السرعة والسهولة في تقديم	0.821**	0.000

		الخدمة العمومية	
0.000	0.740**	يستجيب الموظفون في البلدية دوما لاستفسارات وتساؤلات المواطنين	24
0.000	0.668**	تقوم إدارة البلدية بالتجاوب مع احتياجات المواطنين بمرونة	25
الاعتمادية			
0.000	0.738**	تحرص البلدية على تقديم الخدمة العمومية بطريقة صحيحة ومن المرة الأولى	26
0.000	0.821**	تحظى إدارة البلدية بثقة المستفيدين من خدماتها	27
0.000	0.720**	تقدم البلدية الخدمة العمومية بدرجة عالية من الدقة	28
0.000	0.847**	تحتفظ البلدية بسجلات دقيقة	29
التعاطف			
0.000	0.717**	يمتلك الموظفون في البلدية المعرفة والدراية باحتياجات المواطنين	30
0.000	0.734**	يتصف الموظفون في البلدية بالروح المرحة في التعامل مع المواطنين	31
0.000	0.807**	يسعى الموظفون بالبلدية إلى بناء علاقة طيبة مع المواطنين	32
0.000	0.850**	يقوم الموظفون بالاستماع إلى شكاوى المواطنين والعمل على حلها	33
0.000	0.718**	يقدر الموظفون في البلدية ظروف المواطن وحالته الاجتماعية	34
الأمان			
0.000	0.684**	يبذل الموظف كل ما يجب لكي يشعر المواطن بالأمان التام داخل البلدية	35
0.000	0.684**	يتمتع الموظفون بالقدرة على كسب الثقة التامة للمواطنين داخل البلدية	36
0.000	0.646**	تحرص البلدية على تنظيف مختلف الأجنحة يوميا	37
0.000	0.558**	تحظى معلومات وملفات المواطنين بالسرية التامة داخل البلدية	38

المصدر من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات SPSS

** الارتباط دالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$

* الارتباط دالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

من الجدول أعلاه يتبين أن جميع معاملات الارتباط لمجال الخدمة العمومية جاءت موجبة و دالة عند مستوى معنوية (0.05) ، ومنه هناك صدق بنائي في أداة الدراسة .

2- **الصدق البنائي** : يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الدراسة من أجل معرفة مدى ارتباط كل بعد مع محاور الدراسة بدرجة الكلية بعبارات الاستبانة ولقد تم على العينة المكونة من 63 موظف.

الجدول رقم (11) معاملات الارتباط بين كل بعد مع محاور الاستبانة والدرجة الكلية للإستبانة

المحاور	معامل برسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
الالتزام المعياري	0.498**	0.000
الالتزام العاطفي	0.845**	0.000
الالتزام المستمر	0.803**	0.000
الملموسة	0.652**	0.000
الاستجابة	0.742**	0.000
الاعتمادية	0.732**	0.000
التعاطف	0.504**	0.000
الأمان	0.718**	0.000

المصدر من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم 10 والجدول رقم 11 يتبين أن جميع معاملات الارتباط لمجالات الدراسة جاءت موجبة ودالة عند مستوى معنوية 0.05، سواءً الالتزام الوظيفي أو الخدمة العمومية، ومنه هناك صدق بنائي في أداة الدراسة، وهذا ما أكد لنا فهم الموظفين (المستجوبين) لمختلف فقرات الاستبانة.

ج- ثبات الاستبانة:

"يقصد بثبات الاستبانة أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية ويقصد به أن المقياس يعطي قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها (الغريابوي، 2014، صفحة 88)، وتم التحقق من ثبات استبيان الدراسة من خلال معامل الفاكرومباخ لقياس ثبات الاستبيان كالتالي:

الجدول رقم (12): ثبات أداة الدراسة الاستطلاعية

المحاور	عدد العبارات	معامل الفاكرومباخ	الصدق الذاتي*
الالتزام الوظيفي	16	0.900	0.949
جودة الخدمة العمومية	22	0.897	0.947
جميع المحاور	32	0.933	0.966

*الصدق الذاتي = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

المصدر من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات SPSS

نستخلص من خلال استخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه، أن قيمة ألفا كرونباخ مرتفعة لكل محور حيث تتراوح بين (0.897 - 0.900) بينما قيمة ألفا كرونباخ

لجميع المحاور هي (0.933)، وهي نسبة عالية تفوق 0.70 مما يبين بأن الأداة تتمتع بثبات ممتاز، أما بالنسبة لقيمة الصدق الذاتي فكانت قيمة مرتفعة لكل محور حيث تتراوح بين (0.947-0.949) وبلغت قيمة الصدق الذاتي لجميع عبارات الاستبيان 0.966، وهي دليل على أن الثبات مرتفع وهذا ما يؤدي لتكون أداة قياس مناسبة وفاعلة لهذه الدراسة ويمكن تطبيقها بثقة، وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما هو موضح في الملحق رقم 02 ذو ثقة تامة بصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

المبحث الثالث: تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

يتضمن هذا المبحث عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن فرضيات الدراسة، واستعراض النتائج التي تم التوصل إليها، من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على المعلومات العامة للمستجوبين التي شملت (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الوظيفة الحالية) وتم استخدام برنامج الرزم الإحصائية لدراسات الاجتماعية (SPSS v26) للحصول على النتائج وتحليلها.

المطلب الأول: تحليل النتائج

يشمل المطلب التحليل الوصفي للمعلومات الشخصية بالإضافة إلى التحليل الإحصائي لعبارات الاستبيان.

➤ التحليل الوصفي للمعلومات الشخصية

فيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة كما هو موضح في الإستبانة في الملحق رقم 02

أولاً : توزيع عينة الدراسة حسب الجنس : كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (13): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	44	69.8%
أنثى	19	30.2%
المجموع	63	100%

المصدر من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) أن الفئة السائدة هي فئة الذكور بنسبة 69.8 %، أما نسبة الإناث تصل إلى 30.2 %، وذلك بسبب احتكاك الموظفين مع المواطنين ، تفضل الإدارة الاستعانة بعنصر الرجال أكثر من الإناث .

ثانياً :توزيع عينة حسب العمر : كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (14): توزيع عينة الدراسة حسب السن

السن	العدد	النسبة المئوية
أقل من 40 سنة	16	25.4%
من 40 سنة إلى 50 سنة	38	60.3%
أكبر من 50 سنة	9	14.3%
المجموع	63	100%

المصدر من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم(14) أن نسبة الفئة العمرية من {أقل من 40} تمثل نسبة 25.4%، وأن الفئة العمرية من {40-50} تقدر بنسبة 60.3 % بينما الفئة العمرية الأكثر من 50 سنة تمثل نسبة 14.3 % وعليه فإن معظم أفراد العينة يفوق عمرهم 40 سنة، يعني أن أغلبية الموظفين للعينة محل الدراسة يتمتعون بالخبرة الكافية لإنجاز المهام الموكلة إليهم.

ثالثاً : توزيع عينة الدراسة حسب مجال الوظيفة الحالية : كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (15) :توزيع عينة الدراسة حسب مجال الوظيفة الحالية

الوظيفة الحالية	العدد	النسبة المئوية
مدير	01	1.6%
رئيس مصلحة	03	4.8%
رئيس مكتب	04	6.3%
مفوض	09	14.3%
عون شباك	41	65.1%
وظيفة أخرى	5	7.9%
المجموع	63	100%

المصدر من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) أن معظم المستجوبين من عينة الدراسة يشتغلون عون شباك بنسبة 65.1%، تليها فئة المفوضين بنسبة 14.3%، والموظفين في وظيفة أخرى بنسبة 7.9%، وفئة رئيس مكتب 6.3 %، وفئة رئيس مصلحة بنسبة 4.8%، بينما فئة المدراء تمثل نسبة 1.4 % وهي أقل نسبة، ومنه نستنتج اعتماد البلدية على فئة أعوان الشباك في تقديم خدماتها بالمديرية محل الدراسة .

رابعاً :توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي : كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (16) :توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي

المستوى الدراسي	العدد	النسبة المئوية
ثانوي أو أقل	26	41.3%
تكوين مهني	15	23.8%
جامعي	21	33.3%
دراسات عليا	1	1.6%
المجموع	63	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (16) أن الموظفين الذين يمتلكون مستوى ثانوي فأقل تمثل نسبة 41.3% وهي أعلى نسبة، أما فئة التكوين المهني تمثل نسبة 23.8% وفئة الجامعيين تمثل نسبة 33.3% وهي نسبة مقبولة، أما الدراسات العليا تمثل نسبة 1.6% وهي أقل نسبة ومنه نستنتج أن البلدية تعتمد على فئة الثانويين وهي الفئة متوافقة مع رتبة عون الشباك.

خامساً: توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة المهنية: كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (17):توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة المهنية

سنوات الخبرة المهنية	العدد	النسبة المئوية
أقل من 05 سنوات	22	34.9%
من 05 سنوات إلى 10 سنوات	23	36.8%
أكثر من 10 سنوات	18	28.6%
المجموع	63	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (17) أن الموظفين الذين لديهم أقل من 05 سنوات خبرة مهنية يمثلون نسبة 34.9%، بينما نسبة 36.8% تتراوح سنوات الخبرة لديهم من 05 إلى 10 سنوات، أما الموظفين الذين لديهم خبرة أكثر من 10 سنوات بنسبة 28.6%، وعليه يتبين لنا أن أغلب الموظفين لديهم خبرة تفوق 05 سنوات، وهذا ما يؤدي الجودة في أداء مهامهم.

➤ التحليل الإحصائي لعبارات الاستبيان

من خلال هذا الفرع سنتطرق إلى تحليل مختلف عبارات أبعاد محور الالتزام الوظيفي وأبعاد محور جودة الخدمة العمومية.

أولاً: تحليل عبارات أبعاد محور الالتزام الوظيفي (المتغير المستقل): سيتم التطرق إلى ذلك كما يلي:

1- تحليل عبارات بعد الالتزام المعياري:

الجدول التالي يبين تحليل عبارات أبعاد الالتزام المعياري حسب المتوسطات

الجدول رقم: (18) ترتيب إجابات عينة الدراسة لعبارات الالتزام المعياري حسب المتوسطات:

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التبنى	الرتبة
الالتزام المعياري					
1	أبذل قصار جهدي لتحقيق أهداف البلدية	3,98	0,852	موافق	4
2	أسعى إلى المحافظة على سمعة البلدية نظرا لمساهمتها في تلبية حاجيات المجتمع وذلك بتنفيذ المهام بشكل صحيح وفعال	4,27	0,677	موافق بشدة	1
3	أعتبر بأن الالتزام الأخلاقي من أهم الأسباب التي تدفعني للبقاء في العمل	4,25	0,842	موافق بشدة	2
4	أقوم بمهامي وذلك بمعرفتي التامة للإجراءات وللقوانين واللوائح المعمول بها في البلدية	4,08	0,725	موافق	3
المتوسط الحسابي المرجح		4,15		موافق	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول رقم: (18) البعد الأول من أبعاد الالتزام الوظيفي والمتمثل في الالتزام المعياري، حيث أن المتوسطات تتراوح ما بين أعلى قيمة (4.27) وأدنى قيمة (3.98)، حيث أن أعلى متوسط للفقرة "أسعى إلى المحافظة على سمعة البلدية نظرا لمساهمتها في تلبية حاجيات المجتمع وذلك بتنفيذ المهام بشكل صحيح وفعال" بمتوسط حسابي (4.2) وانحراف معياري (0.842)، وأن أدنى متوسط للفقرة "أبذل قصار جهدي لتحقيق أهداف البلدية"، بمتوسط حسابي (3.98) وانحراف معياري (0.852)، كما أن المتوسط العام للبعد (4.15)، وهذا دليل على أن أغلب أفراد عينة الدراسة موافقون على العبارات المدرجة في مفهوم الالتزام المعياري بمديرية التنظيم والشؤون العامة ببلدية سيدي عيسى، مما يعكس الأهمية الكبيرة للجانب الأخلاقي، وكذا الفهم الجيد لموظفي المؤسسة تجاه الالتزام الوظيفي.

2- تحليلي عبارات الالتزام العاطفي :

الجدول رقم: (19) ترتيب إجابات عينة الدراسة لعبارات الالتزام العاطفي حسب المتوسطات

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التبنى	الرتبة
الالتزام العاطفي					
5	ينتابني الفخر عند تحدثي أمام الآخرين عن البلدية التي أعمل فيها	3,46	1,119	موافق	2

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التبني	الرتبة
6	أشعر بالسعادة من خلال مواصلة حياتي المهنية في البلدية	3,10	1,011	موافق بدرجة متوسطة	5
7	العمل في البلدية منحي الثقة الكافية بعدم البحث عن فرص عمل أخرى	3,14	0,998	موافق بدرجة متوسطة	4
8	أشعر بأني جزء فعال من فريق العمل من خلال المساهمة في العمل الجماعي	4,11	0,882	موافق	1
9	يشعرنى مناخ العمل في البلدية بالراحة والاستقرار	3,38	1,211	موافق بدرجة متوسطة	3
10	أفضل العمل في البلدية دون غيرها نظراً لتقدير المسؤولين لمجهوداتي	3,03	1,164	موافق بدرجة متوسطة	6
المتوسط الحسابي المرجح		3,37		موافق بدرجة متوسطة	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول رقم: (19) البعد الثاني من أبعاد الالتزام الوظيفي والمتمثل في الالتزام العاطفي، حيث أن المتوسطات تتراوح ما بين أعلى قيمة (4.11) وأدنى قيمة (3.03)، حيث أن أعلى متوسط للفقرة " أشعر بأني جزء فعال من فريق العمل من خلال المساهمة في العمل الجماعي" بمتوسط حسابي (4.11)، وانحراف معياري (0.882)، وأن أدنى متوسط للفقرة "أفضل العمل في البلدية دون غيرها نظراً لتقدير المسؤولين لمجهوداتي"، بمتوسط حسابي (3.03) وانحراف معياري (1.164)، كما أن المتوسط العام للبعد (3.37)، وهذا دليل على أن أغلب أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على العبارات المدرجة في مفهوم الالتزام العاطفي بمديرية التنظيم والشؤون العامة ببلدية سيدي عيسى، مما يعني أنه هناك مستوى مقبول من الالتزام العاطفي من قبل أفراد الدراسة تجاه مؤسساتهم.

3- تحليل عبارات الالتزام الاستمراري:

الجدول رقم: (20) ترتيب إجابات عينة الدراسة لعبارات الالتزام الاستمراري حسب المتوسطات :

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التبني	الرتبة
الالتزام المستمر					
11	أرغب في مواصلة العمل بالبلدية حتى مع توفر فرص عمل أفضل	2,71	1,184	موافق بدرجة متوسطة	6
12	أقبل أي وظيفة أكلف بها في البلدية مقابل الاستمرار فيها	2,94	1,162	موافق بدرجة متوسطة	5
13	أسعى من خلال عملي في البلدية إلى اكتساب مهارات ومعارف أفضل	3,87	0,959	موافق	1
14	توفر البلدية للموظفين المناخ الجيد للاستمرار في العمل	3,25	1,150	موافق بدرجة متوسطة	2
15	أعتبر أن تمسكي بعملي الحالي سيكسبني الكثير مستقبلاً	3,21	1,095	موافق بدرجة متوسطة	4
16	أعتبر أن مواصلة العمل في البلدية يساهم في استقرار حياتي الشخصية	3,25	1,191	موافق بدرجة متوسطة	3
	المتوسط الحسابي المرجح	3,21		موافق بدرجة متوسطة	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول رقم: (20) البعد الثالث من أبعاد الالتزام الوظيفي والمتمثل في الالتزام الاستمراري، حيث أن المتوسطات تتراوح ما بين أعلى قيمة (3.87) وأدنى قيمة (2.71)، حيث أن أعلى متوسط للفقرة "أسعى من خلال عملي في البلدية إلى اكتساب مهارات ومعارف أفضل" بمتوسط حسابي (4.11) وانحراف معياري (0.959)، وأن أدنى متوسط للفقرة "أرغب في مواصلة العمل بالبلدية حتى مع توفر فرص عمل أفضل"، بمتوسط حسابي (2.71) وانحراف معياري (1.184)، كما أن المتوسط العام للبعد (3.21)، وهذا دليل على أن أغلب أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على العبارات المدرجة في مفهوم الالتزام الاستمراري بمديرية التنظيم والشؤون العامة ببلدية سيدي عيسى، ونلاحظ من هذا الجدول أن الانحرافات المعيارية كبيرة، مما يعني درجة الاختلاف كبيرة في الإجابات ويعزى ذلك لاختلافهم في رغبتهم في الاستمرار في البلدية.

ثانيا: تحليل عبارات أبعاد محور جودة الخدمة العمومية (المتغير التابع):سيتم التطرق إلى ذلك كما يلي :

1- تحليل عبارات بعد الملموسية :

الجدول رقم : (21) ترتيب إجابات عينة الدراسة لعبارات بعد الملموسية حسب المتوسطات

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التبني	الرتبة
الملموسية					
17	تتمتع البلدية بموقع ملائم يسهل الوصول إليها بسرعة	3,78	1,156	موافق	1
18	تتوفر في البلدية تجهيزات حديثة	3,67	1,164	موافق	4
19	تمتلك البلدية أماكن صحية ونظيفة	3,57	1,329	موافق	5
20	توجد بالبلدية لوحات وعلامات إرشادية تسهل الوصول إلى المديرية والمصالح المختلفة	3,71	0,991	موافق	3
21	يهتم زملائي الموظفين في مكان العمل بمظهرهم الخارجي	3,70	1,131	موافق	2
المتوسط الحسابي المرجح		3,69		موافق	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

يوضح الجدول رقم:(21)البعد الأول من أبعاد جودة الخدمة العمومية والمتمثل في بعد الملموسية، حيث أن المتوسطات تتراوح ما بين أعلى قيمة (3.78) وأدنى قيمة (3.57)، وأعلى متوسط للفقرة "تتمتع البلدية بموقع ملائم يسهل الوصول إليها بسرعة " بمتوسط حسابي(3.78)وانحراف معياري (1.156)، وأن أدنى متوسط للفقرة "تمتلك البلدية أماكن صحية ونظيفة"، بمتوسط حسابي (3.57) وانحراف معياري (1.329)، كما أن المتوسط العام للبعد (3.69)، مما يبين أن كل أفراد عينة الدراسة موافقون على العبارات المدرجة في مفهوم بعد الملموسية بمديرية التنظيم والشؤون العامة ببلدية سيدي عيسى، ويرجع ذلك إلى توفير البلدية لظروف عمل ملائمة للموظفين من أجل تقديم خدمات في مستوى تطلعات المواطنين .

2 - تحليل عبارات بعد الاستجابة

الجدول رقم (22) ترتيب إجابات عينة الدراسة لعبارات بعد الاستجابة حسب المتوسطات

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التباين	الرتبة
الاستجابة					
22	تحرص البلدية على تقديم خدماتها في الوقت المناسب	3,76	0,946	موافق	4
23	تسهل البلدية إجراءات الاستقبال قدر الإمكان لضمان السرعة والسهولة في تقديم الخدمة العمومية	3,90	0,911	موافق	3
24	يستجيب الموظفون في البلدية دوما لاستفسارات وتساؤلات المواطنين	4,05	0,750	موافق	1
25	تقوم إدارة البلدية بالتجاوب مع احتياجات المواطنين بمرونة	3,95	0,888	موافق	2
المتوسط الحسابي المرجح		3,92		موافق	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

يوضح الجدول رقم:(22)البعد الثاني من أبعاد جودة الخدمة العمومية والمتمثل في بعد الاستجابة، حيث أن المتوسطات تتراوح ما بين أعلى قيمة (4.05) وأدنى قيمة (3.76)، وأعلى متوسط للفقرة "يستجيب الموظفون في البلدية دوما لاستفسارات وتساؤلات المواطنين" بمتوسط حسابي(4.05)وانحراف معياري (0.750)، وأن أدنى متوسط للفقرة "تحرص البلدية على تقديم خدماتها في الوقت المناسب"، بمتوسط حسابي (3.76) وانحراف معياري (0.946)، كما أن المتوسط العام للبعد (3.92)، مما يبين أن كل أفراد عينة الدراسة موافقون على العبارات المدرجة في مفهوم بعد الاستجابة بمديرية التنظيم والشؤون العامة ببلدية سيدي عيسى، مما يبين حرص البلدية على تسهيل تقديم الخدمات للمستفيدين من الخدمة العمومية.

3 - تحليل عبارات بعد الاعتمادية:

الجدول رقم: (23) ترتيب إجابات عينة الدراسة لعبارات بعد الاعتمادية حسب المتوسطات

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التنبؤ	الرتبة
الاعتمادية					
26	تحرص البلدية على تقديم الخدمة العمومية بطريقة صحيحة ومن المرة الأولى	3,83	0,814	موافق	2
27	تحظى إدارة البلدية بثقة المستفيدين من خدماتها	3,52	1,030	موافق	4
28	تقدم البلدية الخدمة العمومية بدرجة عالية من الدقة	3,73	0,937	موافق	3
29	تحتفظ البلدية بسجلات دقيقة	4,13	0,942	موافق	1
المتوسط الحسابي المرجح		3,80		موافق	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

يوضح الجدول رقم: (23) البعد الثالث من أبعاد جودة الخدمة العمومية والمتمثل في بعد الاعتمادية، حيث أن المتوسطات تتراوح ما بين أعلى قيمة (4.13) وأدنى قيمة (3.52)، وأعلى متوسط للفقرة "تحتفظ البلدية بسجلات دقيقة" بمتوسط حسابي (4.13) وانحراف معياري (0.942)، وأن أدنى متوسط للفقرة "تحظى إدارة البلدية بثقة المستفيدين من خدماتها"، بمتوسط حسابي (3.52) وانحراف معياري (1.030)، كما أن المتوسط العام للبعد (3.80)، مما يبين أن كل أفراد عينة الدراسة موافقون على العبارات المدرجة في مفهوم بُعد الاعتمادية بمديرية التنظيم والشؤون العامة ببلدية سيدي عيسى، فالبلدية تسعى لتقديم خدماتها في الوقت الذي يطلبه المستفيد من الخدمة وحرصها التام على حفظ السجلات.

4 - تحليل عبارات بعد التعاطف:

الجدول رقم: (24) ترتيب إجابات عينة الدراسة لعبارات بعد التعاطف حسب المتوسطات:

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التنبؤ	الرتبة
التعاطف					
30	يملك الموظفون في البلدية المعرفة والدراية باحتياجات المواطنين	3,87	0,852	موافق	5
31	يتصف الموظفون في البلدية بالروح المرحة في التعامل مع المواطنين	4,05	0,869	موافق	3
32	يسعى الموظفون بالبلدية إلى بناء علاقة طيبة مع المواطنين	4,02	0,772	موافق	4
33	يقوم الموظفون بالاستماع إلى شكاوى المواطنين والعمل على حلها	4,16	0,745	موافق	2
34	يقدر الموظفون في البلدية ظروف المواطن وحالته الاجتماعية	4,19	0,780	موافق	1
	المتوسط الحسابي المرجح	4,06		موافق	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

يوضح الجدول رقم: (24) البعد الرابع من أبعاد جودة الخدمة العمومية والمتمثل في بعد التعاطف، حيث أن المتوسطات تتراوح ما بين أعلى قيمة (4.19) وأدنى قيمة (3.87)، وأعلى متوسط للفقرة " يقدر الموظفون في البلدية ظروف المواطن وحالته الاجتماعية " بمتوسط حسابي (4.19) وانحراف معياري (0.780)، وأن أدنى متوسط للفقرة "يملك الموظفون في البلدية المعرفة والدراية باحتياجات المواطنين"، بمتوسط حسابي (3.87)، وانحراف معياري (0.852)، كما أن المتوسط العام للبعد (4.06)، مما يوضح أن كل أفراد عينة الدراسة موافقون على العبارات المدرجة في مفهوم بُعد التعاطف بمديرية التنظيم والشؤون العامة ببلدية سيدي عيسى، مما يبين تمكن الموظفين في عملهم وحسن معاملتهم للمواطنين.

5 - تحليل عبارات بعد الأمان:

الجدول رقم (25) ترتيب إجابات عينة الدراسة لعبارات بعد الأمان حسب المتوسطات:

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التنبؤ	الرتبة
الأمان					
35	يبدل الموظف كل ما يجب لكي يشعر المواطن بالأمان التام داخل البلدية	3,87	0,907	موافق	3
36	يتمتع الموظفون بالقدرة على كسب الثقة التامة للمواطنين داخل البلدية	3,90	0,875	موافق	2
37	تحرص البلدية على تنظيف مختلف الأجنحة يوميا	3,79	1,180	موافق	4
38	تحظى معلومات وملفات المواطنين بالسرية التامة داخل البلدية	4,30	0,944	موافق بشدة	1
المتوسط الحسابي المرجح		3,97		موافق	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

يوضح الجدول رقم: (25) البعد الخامس من أبعاد جودة الخدمة العمومية والمتمثل في بعد الأمان، حيث أن المتوسطات تتراوح ما بين أعلى قيمة (4.30) وأدنى قيمة (3.79)، وأعلى متوسط للفقرة " يقدر الموظفون في البلدية ظروف المواطن وحالته الاجتماعية " بمتوسط حسابي (4.30) وانحراف معياري (0.944)، وأن أدنى متوسط للفقرة "يمتلك الموظفون في البلدية المعرفة والدراية باحتياجات المواطنين"، بمتوسط حسابي (3.79) وانحراف معياري (1.180)، كما أن المتوسط العام للبعد (3.97)، مما يوضح أن كل أفراد عينة الدراسة موافقون على العبارات المدرجة في مفهوم بُعد الأمان ب مديرية التنظيم والشؤون العامة ببلدية سيدي عيسى، وهذا يدل على مدى سرية الوثائق بالبلدية.

➤ اختبار إعتدالية التوزيع :

قبل أن يبدأ الباحث في اختبار فرضيات الدراسة يحتاج إلى معرفة إعتدالية بياناته بتطبيق اختبارات كلومنغروف سمرنوف عن طريق برنامج SPSS وذلك لاختبار الفرضية
فرضية العدم H_0 : لا تتبع البيانات التوزيع الطبيعي.
الفرضية البديلة H_1 : تتبع البيانات التوزيع الطبيعي.

الجدول رقم (26): يبين اختبار إعتدالية التوزيع

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

		الالتزام المعياري	الالتزام العاطفي	الالتزام المستمر	الملموسية	الاستجابة	الاعتمادية	التعاطف	الأمان	الالتزام الوظيفي	الخدمة العمومية	الاستبانة
N		63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
Paramètres normaux^{a,b}	Moyenne	4,1468	3,3704	3,2063	3,6857	3,9167	3,8016	4,0571	3,9683	3,5745	3,8859	3,7302
	Ecart type	0,6296	0,8018	0,8591	0,8686	0,6912	0,7462	0,6309	0,6772	0,6126	0,5449	0,5232
Différences les plus extrêmes	Absolute	0,122	0,117	0,116	0,096	0,183	0,121	0,108	0,122	0,090	0,069	0,066
	Positif	0,088	0,067	0,083	0,067	0,166	0,079	0,108	0,089	0,059	0,053	0,048
	Négatif	-0,122	-0,117	-0,116	-0,096	-0,183	-0,121	-0,091	-0,122	-0,090	-0,069	-0,066
Statistiques de test		0,122	0,117	0,116	0,096	0,183	0,121	0,108	0,122	0,090	0,069	0,066
Sig. asymptotique (bilatérale)		,021 ^c	,031 ^c	,033 ^c	,200 ^{c,d}	,000 ^c	,023 ^c	,068 ^c	,021 ^c	,200 ^{c,d}	,200 ^{c,d}	,200 ^{c,d}

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

يظهر الجدول رقم 26 أعلاه و بقراءة النتائج لإختبار كلمنغروفسميرنوف بأن جميع القيم الاختبار للمتغيرين ولجميع الأبعاد من أكبر من $(\alpha \leq 0.05)$ أكبر من 0.05 ومن خلال الجدول يتبين أن جميع المتغيرات تمتعت بالتوزيع الطبيعي كونها حققت المعيار المطلوب.

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات و مناقشة نتائج الدراسة

سنحاول من خلال هذا الفرع اختبار الفرضيات ومناقشة نتائج الدراسة وتحليلها

الفرع الأول: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها:

حسب الفرضيات المقترحة سابقا تمثلت الفرضية الرئيسية في محاولة معرفة وجود علاقة ارتباط من عدمها بين الالتزام الوظيفي وتحسين جودة الخدمة العمومية للبلدية، ومن هذا المنطلق نحاول اختبار الفرضيات:

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: نصت هذه الفرضية على أنه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ لبعد الالتزام المعياري في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية سيدي عيسى من وجهة نظر موظفيها.

الجدول رقم (27): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحقيق من مساهمة الالتزام المعياري في تحسين جودة الخدمة العمومية

الالتزام المعياري	المتغيرات	
0.303	معامل الانحدار B	
6.041	T	T-Test اختبار
0.000	Sig	
^a 0.350	معامل الارتباط R	
0.123	معامل التحديد R ²	
8.524	F	Fاختبار
^b 50.00	Sig	
0.104	الخطأ المعياري	

المصدر: اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم(28) نلاحظ أن قيمة F المحسوبة بلغت (8.524) بقيمة احتمالية بلغت (0.000)، مما يدل أن النموذج مناسب لتمثيل العلاقة بين المتغيرين عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ، كما أن T المحسوبة للالتزام المعياري بلغت(6.041) بقيمة احتمالية بلغت (0.000)، مما يدل على أن معاملات النموذج لها معنوية إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ، كما بلغت قيمة معامل الانحدار B (0.303)، وهذا يعني ان أي تغيير في الالتزام المعياري ينجم عنه تغير في جودة الخدمة العمومية بمقدار (0.303) .

أما قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين فقد بلغت (0.350) وهو ارتباط طردي منخفض، وهذا ما أكدته قيمة R² حيث بلغ (0.123) والتي تعني أن 12.3% من التغيرات الحاصلة في تحسين جودة الخدمة العمومية ناتجة عن التغير في الالتزام المعياري.

وعلى ضوء هذه النتائج نقبل النظرية البديلة التي تنص على أنه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الالتزام المعياري في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية سيدي عيسى من وجهة نظر موظفيها.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: نصت هذه الفرضية على أنه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الالتزام العاطفي في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية سيدي عيسى من وجهة نظر موظفيها.

الجدول رقم (28): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحقيق من مساهمة الالتزام العاطفي في تحسين جودة الخدمة العمومية

الالتزام العاطفي	المتغيرات	
0.392	معامل الانحدار B	
5.522	T	T-Test اختبار
0.000	Sig	
^a 0.557	معامل الارتباط R	
0.333	معامل التحديد R ²	
30.493	F	F اختبار
^b 00.00	Sig	
0.071	الخطأ المعياري	

المصدر: اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم(29) نلاحظ أن قيمة F المحسوبة بلغت (30.493) بقيمة احتمالية بلغت (0.000)، مما يدل أن النموذج مناسب لتمثيل العلاقة بين المتغيرين عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ، كما أن T المحسوبة للالتزام العاطفي بلغت(5.522) بقيمة احتمالية بلغت (0.000)، مما يدل على أن معاملات النموذج لها معنوية إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ، كما بلغت قيمة معامل الانحدار B (0.392)، وهذا يعني أن أي تغيير في الالتزام العاطفي ينجم عنه تغير في جودة الخدمة العمومية بمقدار (0.392).

أما قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين فقد بلغت (0.557) وهو ارتباط طردي متوسط، وهذا ما أكدته قيمة R² حيث بلغ (0.333) والتي تعني أن 33.3% من التغيرات الحاصلة في تحسين جودة الخدمة العمومية ناتجة عن التغير في الالتزام العاطفي.

وعلى ضوء هذه النتائج نقبل النظرية البديلة التي تنص على أنه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الالتزام العاطفي في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية سيدي عيسى من وجهة نظر موظفيها.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: نصت هذه الفرضية على أنه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الالتزام المستمر في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية سيدي عيسى من وجهة نظر موظفيها.

الجدول رقم (29): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحقيق من مساهمة الالتزام المستمر في تحسين جودة الخدمة العمومية

الالتزام المستمر	المتغيرات	
0.355	معامل الانحدار B	
5.267	T	T-Test اختبار
0.000	Sig	
^a 0.559	معامل الارتباط R	
0.313	معامل التحديد R ²	
27.744	F	F اختبار
^b 00.00	Sig	
0.067	الخطأ المعياري	

المصدر: اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم(30) نلاحظ أن قيمة F المحسوبة بلغت (27.744) بقيمة احتمالية بلغت (0.000)، مما يدل أن النموذج مناسب لتمثيل العلاقة بين المتغيرين عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ، كما أن T المحسوبة للالتزام المستمر بلغت(5.267) بقيمة احتمالية بلغت (0.000)، مما يدل على أن معاملات النموذج لها معنوية إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ، كما بلغت قيمة معامل الانحدار B (0.355)، وهذا يعني أن أي تغيير في الالتزام المستمر ينجم عنه تغير في جودة الخدمة العمومية بمقدار (0.355).

أما قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين فقد بلغت (0.559) وهو ارتباط طردي متوسط، وهذا ما أكدته قيمة R² حيث بلغ (0.313) والتي تعني أن 31.3% من التغيرات الحاصلة في تحسين جودة الخدمة العمومية ناتجة عن التغير في الالتزام المستمر.

وعلى ضوء هذه النتائج نقبل النظرية البديلة التي تنص على أنه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الالتزام المستمر في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية سيدي عيسى من وجهة نظر موظفيها.

اختبار الفرضية الرئيسية: نصت هذه الفرضية على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) تبرز مدى مساهمة الالتزام الوظيفي في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية سيدي عيسى .

ومن أجل اختبار الفرضية الرئيسية قمنا باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحقق من مساهمة الالتزام الوظيفي في تحسين جودة الخدمة العمومية كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (30): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحقق من مساهمة الالتزام الوظيفي في تحسين جودة الخدمة العمومية

المتغيرات	الالتزام الوظيفي
Bمعامل الانحدار	0.563
T-Test اختبار	T
	Sig
	6.391
	0.000
Rمعامل الارتباط	0.633 ^a
R ² معامل التحديد	0.401
Fاختبار	F
	Sig
	40.839
	0.000 ^b
الخطأ المعياري	0.088

الدالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05

المصدر: اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم(27) نلاحظ أن قيمة F المحسوبة بلغت (40.839) بقيمة احتمالية بلغت (0.000)، مما يدل أن النموذج مناسب لتمثيل العلاقة بين المتغيرين عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ، كما أن T المحسوبة للالتزام الوظيفي بلغت(6.391) بقيمة احتمالية بلغت (0.000)، مما يدل على أن معاملات النموذج لها معنوية إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ، كما بلغت قيمة معامل الانحدار B(0.563)، وهذا يعني أن أي تغيير في الالتزام الوظيفي ينجم عنه تغير في جودة الخدمة العمومية بمقدار (0.563).

أما قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين فقد بلغت (0.633)، وهو ارتباط طردي متوسط، وهذا ما أكدته قيمة R² حيث بلغ (0.401) والتي تعني أن 40% من التغيرات الحاصلة في تحسين جودة الخدمة العمومية ناتجة عن التغير في الالتزام الوظيفي، والباقي ناتج عن عوامل أخرى.

وعلى ضوء هذه النتائج نقبل النظرية البديلة الأولى التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للالتزام الوظيفي في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية سيدي عيسى من وجهة نظر موظفيها.

خاتمة الفصل الثاني :

من خلال الدراسة الميدانية التي تم التطرق إليها في الفصل، تم استعراض مختلف نتائج الدراسة التطبيقية وتحليل محاور الإستبانة الخاصة بها، بالاعتماد على التحليل الإحصائي وفق برنامج SPSS من أجل معالجة مختلف المتغيرات بما فيها الاتساق الداخلي لعبارات الالتزام الوظيفي من خلال أبعاده (الالتزام المعياري، الالتزام العاطفي، الالتزام المستمر)، والوقوف على أبعاد جودة الخدمة العمومية (الملموسية، الاستجابية، الاعتمادية، التعاطف والأمان)، كما استخدمنا معامل بيرسون لارتباط من أجل دراسة العلاقة بين المتغيرين، ومدى ارتباط وصدق محاور الاستبانة ببعضها البعض بالإضافة إلى استخدام معامل ألفكرونباخ لقياس ثبات فقرات الاستبانة، واستخدام مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت المتمثلة في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والإجابة عن تساؤلات الدراسة من خلال التأكد من صحة الفرضيات أو عدمها، وتم إجراء هذه الدراسة ببلدية سيدي عيسى (مديرية التنظيم والشؤون العامة) .



يعد الالتزام الوظيفي من بين الركائز في المؤسسات وأساس النجاح في جميع المنظمات، وهذا لما له أثر بالغ الأهمية يعود بالإيجاب على مستوى جودة الخدمة العمومية المقدمة لطلبي الخدمات، حيث أصبح يحظى بالعديد من دراسات لدى الباحثين، فهو لا يقتصر فقط على إثبات الحضور من طرف الموظفين إلى مكان عملهم، بل يتعدى ذلك من خلال القيام بالمهام الموكلة إليهم على أحسن وجه، وإثبات انتمائهم إلى مؤسساتهم وكذلك سعيهم الدائم والمستمر من أجل استمرارها بغية تحقيق الأهداف المنشودة والمسطرة لتحقيق مستوى عال من الخدمة العمومية لطلبيها.

ومن خلال ما اشتملت عليه دراستنا والتي تمحورت حول موضوع أثر الالتزام الوظيفي على تحسين جودة الخدمة العمومية من خلال استعراض أبعاد الالتزام الوظيفي والمتمثلة بالالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام المستمر، وأبعاد جودة الخدمة العمومية والمتمثلة في الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، التعاطف والأمان، حيث تطرقنا بالدراسة لموظفي مديرية التنظيم والشؤون العامة ببلدية سيدي عيسى وتم التوصل إلى جملة من النتائج والتوصيات.

نتائج الدراسة:

النتائج النظرية:

- ✓ -الالتزام الوظيفي هو نظام يمكن الموظفين من اكتساب الثقة والمهارات اللازمة لتأدية مهامهم على أحسن وجه.
- ✓ -الالتزام الوظيفي يؤدي إلى تطوير المؤسسة والرفع من إنتاجية المنظمة وهذا ما يمكنها من تقديم خدمات مميزة.
- ✓ -لتحسين جودة الخدمة العمومية يجب أن تكون هناك هياكل وهيئات ترافق الموظف ليقوم بمهامه على أكمل وجه.
- ✓ -تتبنى البلدية الجودة والتحسين المستمر في تقديم خدماتها كما تسعى للعمل من أجل ذلك باستمرار.

النتائج الميدانية

من خلال اختبارنا لفرضيات الدراسة توصلنا إلى ما يلي:

- ✓ بلغ المتوسط الحسابي لبعد الالتزام المعياري 4.15، وهو ضمن فئة موافق مما يبين وجود مساهمة لهذا البعد في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية سيدي عيسى بالمسيلة من وجهة نظر الموظفين.
- ✓ بلغ المتوسط الحسابي لبعد الالتزام العاطفي 3.37، وهو ضمن فئة موافق مما يبين وجود مساهمة لهذا البعد في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية سيدي عيسى بالمسيلة من وجهة نظر الموظفين.

✓ بلغ المتوسط الحسابي لبعء الالتزام المستمر 3.21، وهو ضمن فئة موافق بدرجة متوسطة مما يبين وجود مساهمة بدرجة أقل لهذا البعد في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية سيدي عيسى بالمسيلة من وجهة نظر الموظفين.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمتغير الالتزام الوظيفي في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية سيدي عيسى من وجهة نظر موظفي بلدية سيدي عيسى.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعء الالتزام المعياري في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية سيدي عيسى من وجهة نظر موظفي بلدية سيدي عيسى.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعء الالتزام العاطفي في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية سيدي عيسى من وجهة نظر موظفي بلدية سيدي عيسى.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعء الالتزام الاستمراري في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية سيدي عيسى من وجهة نظر موظفي بلدية سيدي عيسى.

الاقتراحات:

- في ظل النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن اقتراح مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تساهم في تطبيق عملية الالتزام الوظيفي في مختلف المؤسسات ومن بين أهم التوصيات المقترحة مايلي:
- زيادة اهتمام البلدية بتبني نظام الالتزام الوظيفي لأنه يعتبر من متطلبات تحسين جودة الخدمة العمومية.
 - العمل على تعزيز الالتزام الوظيفي لدى عمال وموظفي بلدية سيدي عيسى.
 - الحرص على كسب ثقة المستفيدين من الخدمة.
 - كما أنه هناك حاجة ماسة لمزيد من الدراسات فيما يتعلق بالالتزام الوظيفي وسبل تحسين جودة الخدمة العمومية في جميع المؤسسات.

آفاق الدراسة:

لا شك أنه رغم الجهد المبذول في إتمام هذا البحث، فإن هذا الأخير لا يخلو من النقائص بسبب عدم قدرتنا على تناول كل نواحي الموضوع بالتفصيل، إلا أنه يمكن أن يكون هذا البحث جسرا يربط بين بحوث سبقت فأضاف إليها بعض المستجدات، لإثرائها وبعثها من جديد، وبحوث مقبلة كتمهيد لمواضيع يمكنها أن تكون إشكالية لأبحاث أخرى نذكر منها:

- دراسة تطبيق الالتزام الوظيفي للرفع من الأداء الوظيفي.
- دراسة تأثير تطبيق الالتزام الوظيفي على وظائف إدارة الموارد البشرية.

قائمة المراجع

أولاً : المصادر

القرآن الكريم

- لسان العرب، محمد بن مكرم بن علي ابن منظور، (طبعة 1997)، دار صادر للطباعة والنشر، بيروت لبنان.

ثانياً: المراجع

1: الكتب

- جيرارد، جينبر، وروبيرت باروت، (2004)، إدارة السلوك في المنظمات، الرياض، دار المريخ للنشر.
- محمد أحمد سليمان، وعبد الفتاح وهب سوسن، الرضى الوظيفي وقيم وأخلاقيات الأعمال (2011) عمان، دار زمزم، الأردن .
- محمد حسنة محمد حمادات، (2006)، قيم العمل والالتزام الوظيفي لدى المديرين والمعلمين في المدارس، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .

2: الرسائل الجامعية

- شهرة بن محجوبة، قياس مستوى الثقة التنظيمية وأثره على تحقيق الالتزام الوظيفي لأساتذة مؤسسات التعليم العالي. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، (2022)، جامعة زيان عاشور الجلفة.
- بومعزة بلقاسم. الإدارة الإلكترونية ودورها في ترقية الخدمة العمومية في الجماعات المحلية (أطروحة دكتوراة)، (2022)، تيبازة، المركز الجامعي مرسلني عبد الله .
- محمد حسن الغرباوي، دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة، مذكرة ماجستير، غزة (2014) الجامعة الإسلامية .
- سالم العياشي الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى الموظفين في المنظمات الرياضية (أطروحة دكتوراة)، (2019) جامعة محمد بمضياف، المسيلة .
- بن أشان حليلة، وقديري خديجة، دور الالتزام المهني في تحسين جودة الخدمة العمومية، (مذكرة ماستر) (2020)، أدرار، جامعة أحمد دراية .
- علاوة عامر، خضراوي رابح، أثر الالتزام بأخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي في ظل تبني الإدارة بالأهداف في المؤسسات العمومية (مذكرة ماستر)، (2018) المسيلة، جامعة محمد بوضياف.

3: المجالات والملتقيات العلمية

- بن خدة عيسى، و بومزيرباديس ، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية،الجزائر .
- سعدي وفاء، و أمينة بن جمعة. دور إدارة الوقت في تحسين جودة الخدمة العمومية. مجلة الدراسات الاقتصادية (2023) تيبازة، المركز الجامعي مرسلبي عبد الله،الجزائر .
- مخلص شياح علي الجميلي، العوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي(2012)، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية ، العراق .
- مدونة المناصب المالية، لبلدية سيدي عيسى
- لسنة (2024).
- مروان درويش، و بتسام الدميري،تقويم جودة خدمات المصارف العربية العاملة في القدس ممن وجهة نظر العملاء (العدد 18, 2010). مجلة القدس فلسطين .
- سناء بالقواس، الإدارة بالقيم كمدخل لدمج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية وتجسيد الجودة، مجلة أبحاث قانونية وسياسية العدد03، قسم الحقوق، جامعة جيجل، الجزائر،2009.
- 4: التشريعات القانونية
- المرسوم الرئاسي 10-11، الجريدة الرسمية (03، 06، 2011). المرسوم الرئاسي. لجريدة الرسمية
- 5: المواقع الإلكترونية

• المعاني. (15 03, 2024). www.almaany.com

الملاحق

الأساتذة المحكمين للاستبانة

الجامعة	الأستاذ	الرقم
المسيلة	أ.د . عسلي نور الدين	01
المسيلة	د . رزيق عمر	02
المسيلة	د .بتقة صونيا	03
المسيلة	د . براهيمى نادية	04



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة-
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير



- قسم علوم التسيير-

الموضوع: استبانة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يهدف انجاز دراسة حول "قياس أثر الالتزام الوظيفي على تحسين جودة الخدمة العمومية من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية (دراسة ميدانية بلدية سيدي عيسى مديرية التنظيم والشؤون العامة)", نطلب من سيادتكم المساهمة في إنجاح هذه الدراسة بالإجابة عن مختلف عبارات هذه الاستبانة بوضع إشارة (X) على ما يتلاءم مع رأيكم، مع العلم بأننا سنستعملها في أغراض البحث العلمي فقط.
الطالبة:-سعيدى ساعد
الأستاذة: د. بن شهرة محجوبة

-ياحي طيب

الجزء الاول: المعلومات العامة

الجنس:	ذكر	انثى		
السن:	اقل من 40	50-40	أكبر من 50	
الوظيفة الحالية:	مدير	رئيس مصلحة	رئيس مكتب	
	مفوض	عون شباك	وظيفة أخرى اذكرها:	
المستوى الدراسي:	ثانوي	تكوين مهني	جامعي	دراسات عليا
سنوات الخبرة المهنية:	اقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	أكثر من 10 سنوات	

المتغير الأول: الالتزام الوظيفي (المتغير المستقل)

الرقم	العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق بشدة
الالتزام المعياري					
1	أبذل قصارى جهدي لتحقيق أهداف البلدية				
2	أسعى إلى المحافظة على سمعة البلدية نظراً لمساهمتها في تحقيق حاجيات المجتمع				
3	أعتبر بأن الالتزام الأخلاقي من أهم الأسباب التي تدفعني للبقاء في العمل				
4	تساعدني معرفتي التامة للإجراءات والقوانين واللوائح المعمول بها في البلدية على أداء مهامي بسرعة				
الالتزام العاطفي					
5	ينتابني الفخر عند تحدثي أمام الآخرين عن البلدية التي أعمل فيها				
6	أشعر بالسعادة من خلال مواصلة حياتي المهنية في البلدية				
7	العمل في البلدية منحني الثقة الكافية بعدم البحث عن فرص عمل أخرى				
8	أشعر بأني جزء فعال من فريق العمل من خلال المساهمة في العمل الجماعي				
9	يشعرنى مناخ العمل في البلدية بالراحة والاستقرار				
10	أفضل العمل في البلدية دون غيرها نظراً لتقدير المسؤولين لمجهوداتي				
الالتزام المستمر					
11	أرغب في مواصلة العمل بالبلدية حتى مع توفر فرص عمل أفضل				
12	أقبل أي وظيفة أكلف بها في البلدية مقابل الاستمرار فيها				
13	أسعى من خلال عملي في البلدية إلى اكتساب مهارات ومعارف أفضل				
14	توفر البلدية لي مناخ جيد للاستمرار في العمل				
15	أعتبر أن تمسكي بعملي الحالي سيكسبني الكثير مستقبلاً				
16	أعتبر أن مواصلة العمل في البلدية يساهم في استقرار حياتي الشخصية				

قائمة الملاحق

المتغير الثاني: تحسين جودة الخدمة العمومية (المتغير التابع)

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق بشدة
الملموسية					
17	تتمتع البلدية بموقع ملائم يسهل الوصول إليها بسرعة				
18	تتوفر في البلدية تجهيزات حديثة				
19	تمتلك البلدية أماكن صحية ونظيفة				
20	توجد بالبلدية لوحات وعلامات إرشادية تسهل الوصول إلى المديریات والمصالح المختلفة				
21	يهتم زملائني العمل بمظهرهم الخارجي				
الاستجابة					
22	تحرص البلدية على تقديم خدماتها في الوقت المناسب				
23	تسهل البلدية إجراءات الاستقبال قدر الإمكان لضمان السرعة والسهولة في تقديم خدماتها				
24	يستجيب الموظفون في البلدية دوماً لاستفسارات وتساؤلات المواطنين				
25	تقوم إدارة البلدية بالتجاوب مع احتياجات المواطنين بمرونة				
الاعتمادية					
26	تحرص البلدية على تقديم الخدمة العمومية بطريقة صحيحة ومن المرة الأولى				
27	تحظى إدارة البلدية بثقة المستفيدين من خدماتها				
28	تقدم البلدية الخدمة العمومية بدرجة عالية من الدقة				
29	تحتفظ البلدية بسجلات دقيقة				
التعاطف					
30	يملك الموظفون في البلدية المعرفة والدراية باحتياجات المواطن				
31	يتصف الموظفون في البلدية بالروح المرحة في التعامل مع المواطنين				
32	يسعى الموظفون بالبلدية إلى بناء علاقة طيبة مع المواطنين				
33	يقوم الموظفون بالاستماع إلى شكاوى المواطن والعمل على حلها				

قائمة الملاحق

الرقم	العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق بشدة
34	يقدر الموظفون في البلدية ظروف المواطن وحالته الاجتماعية				
الأمان					
35	يبدل الموظفون كل ما يجب لكي يشعر المواطن بالأمان التام داخل البلدية				
36	يتمتع الموظفون بالقدرة على كسب الثقة التامة للمواطن داخل البلدية				
37	تحرص البلدية على تنظيف مختلف الأجنحة يومياً				
38	تحظى معلومات وملفات المواطنين بالسرية التامة داخل البلدية				

نشكركم على حسن تعاونكم

الملحق رقم (03): تصريح شرفي بالنزاهة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم : علوم التسيير



تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا المضي أسفله:

الطالب(ة): **ياحيى طيب** المولود بتاريخ: **15/07/1979** - **مسيرة طيب**
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية أو (رقم): **101596418**
الصادرة بتاريخ **2016/10/29** عن **بلدية مسيرة طيب**
المسجل (تم) بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التسيير، تخصص: **تسيير محرمي**
خلال السنة الجامعية: **2024/2023**
والمعدة) لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: **الالتزام الوظيفي**
والثقة في تأسيس جودة الخدمة العمومية
دراسة ميدانية - بلدية مسيرة طيب

أصرح بشرفي أنني التزمت بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة
الماستر بالعنوان المذكور أعلاه

حرر بتاريخ: **2024/06/02**

المصادقة



التوقيع والبصمة





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير



تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا المضمي أسفله:

الطالب (ة): محمد بن عبد الله المولود بتاريخ: 1986/11/15 - سيد محمد بن عبد الله
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية أو (ر.س): رقم: 101997840
الصادرة بتاريخ: 2016/11/21 عن بلدية سيد محمد بن عبد الله
المسجل (ة) بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التسيير، تخصص: تسيير محاسبي
خلال السنة الجامعية: 2024/2023

والمعد (ة) لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: الالتزام الوظيفي وأثره
في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة
حالة بلدية سيد محمد بن عبد الله

أصرح بشرقي أنني التزمت معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة
الماستر بالعنوان المذكور أعلاه

حرر بتاريخ: 2024/06/02

المصادقة

محمد بن عبد الله
مختص بالتصريف والتسيير
بوضياف محمد بن عبد الله



التوقيع والبصمة

محمد بن عبد الله

تمحمد الله