



جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب
Ain Témouchent University Belhadj Bouchaib



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

التخصص: تسيير عمومي

الموضوع

جودة الخدمة العمومية وأثرها على رضا المستخدمين

دراسة حالة صندوق الضمان الاجتماعي - عين تموشنت -

مذكرة التخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي - الطور الثاني ل.م.د.

إعداد الطالبتين:

اكني سعاد

خياط سميرة

مقدمة أمام لجنة المناقشة المكونة من:

رئيسا

غلاي نسيم

الأستاذ (ة): الاسم واللقب

مشرفا

نوال مرهم

الأستاذ (ة): الاسم واللقب

ممتحنا

مداوي إيمان

الأستاذ (ة): الاسم واللقب

السنة الجامعية 2025-2026



جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب
Ain Témouchent University Belhadj Bouchaib



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

التخصص: تسيير عمومي

الموضوع

جودة الخدمة العمومية وأثرها على رضا المستخدمين

دراسة حالة صندوق الضمان الاجتماعي - عين تموشنت -

مذكرة التخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي - الطور الثاني ل.م.د.

إعداد الطالبتين:

اكني سعاد

خياط سميرة

مقدمة أمام لجنة المناقشة المكونة من:

رئيسا

غلاي نسيم

الأستاذ (ة): الاسم واللقب

مشرفا

نوال مرهم

الأستاذ (ة): الاسم واللقب

ممتحنا

مداوي إيمان

الأستاذ (ة): الاسم واللقب

السنة الجامعية 2025-2026





شكر وتقدير

الحمد لله حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه، الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والذي وفقنا وأعاننا على إتمام هذا العمل، فله الحمد أولاً وآخرًا، ظاهراً وباطناً، على ما منّ به علينا من صبر وتوفيق وعون. ثم نتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى أستاذتنا المشرفة الاستاذة نواله مريم، التي كان لها بعد الله الفضل في توجيهنا ومرافقتنا طيلة إنجاز هذا العمل. فقد كانت توجيهاتها السديدة ونصائحها القيّمة ودعمها المستمر عوناً كبيراً لنا في تجاوز الصعوبات وإتمام هذا البحث. ولم يكن إشرافها مجرد متابعة أكاديمية فحسب، بل كان دعماً علمياً وتربوياً حقيقياً أسهم في تعزيز ثقتنا بأنفسنا ودفعنا لبذل المزيد من الجهد والاجتهاد. فلها منا خالص التقدير والاحترام، ونسأل الله أن يجزيها عنا خير الجزاء وأن يبارك لها في علمها وعملها.



الوفاء

إلى أغلى الناس على قلبي، أبي وأمي، سندي الأول ومصدر دعائي وقوتي، حفظكما الله وأدامكما
نعمة في حياتي.

إلى ابني العزيز لؤي، فرحتي الجميلة ودافعي للاستمرار والنجاح.
إلى إخوتي سهام، عبد الإله، وسيد أحمد، شكرا لكم على محبتكم ودعمكم الدائم.
إلى صديقتي الغالية سميرة خياط، رفيقة اللحظات الجميلة والدعم الصادق.
ولا أنسى صديقتي العزيزة وحبيبتي خلود، التي كانت دائما إلى جانبي، سنداً ومحبة ووفاء.
إلى كل من ساندني ووقف معي، أهدي ثمرة هذا العمل.

سعاد

الوفاء

إلى من كان حضوره طمأنينة في كل خطوة، زوجي الغالي، الذي منحني من دعمه وصبره ما جعل هذا الطريق أقل صعوبة وأكثر أملاً.

إلى صغيري الحبيب، نور قلبي وابتسامتي التي كانت تمنحني القوة كلما تعبت.

إلى والدي العزيزين، مصدر الدعاء والحنان، ومن كان فضلهما بعد الله سبباً في وصولي إلى هذه اللحظة.

إلى إخوتي وأخواتي وعائلي الكريمة، الذين أحاطوني بالمحبة وشجعوني على الاستمرار.

إلى אחتي خلود، التي كانت نعم الموجهة والداعمة طوال إنجاز هذا العمل.

وإلى كل قلب صادق ساندني بكلمة طيبة أو دعوة خالصة، أهدي هذا العمل المتواضع بكل حب وامتنان.

سسمية



ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمة العمومية بأبعادها المختلفة على رضا مستخدمي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بولاية عين تموشنت. ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة قصدية مكونة من 100 مستخدم. وتمت معالجة البيانات وتحليلها باستخدام برنامج SPSS بالاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة.

وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة العمومية على رضا المستخدمين، كما تبين أن أبعاد الموثوقية وشفافية الإجراءات وجودة الملموسية تعد من أكثر الأبعاد تأثيراً في رفع مستوى الرضا. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين الخدمات الرقمية، وتبسيط الإجراءات الإدارية، وتعزيز جودة التفاعل بين الموظفين والمستخدمين من أجل تحسين جودة الخدمة العمومية.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة العمومية، رضا المستخدمين، موثوقية، شفافية الإجراءات، صندوق الضمان الاجتماعي.

Abstract

This study aimed to identify the impact of public service quality and its different dimensions on user satisfaction at the National Social Security Fund in Wilaya of Ain Temouchent. To achieve the objectives of the study, the descriptive analytical approach was adopted, and a questionnaire was used as the main data collection tool from a convenience sample consisting of 100 users. The collected data were processed and analyzed using SPSS software through several appropriate statistical methods. The findings revealed a statistically significant impact of public service quality on user satisfaction.

The study also showed that reliability, transparency of procedures, and tangibility and accessibility were among the most influential dimensions in improving satisfaction levels. The study recommended enhancing digital services, simplifying administrative procedures, and strengthening interaction quality between employees and users in order to improve public service quality.

Keywords: Public Service Quality, User Satisfaction, Reliability, Transparency of Procedures, National Social Security Fund.

قائمة المحتويات

I.....	شكر
II.....	اهداء
V.....	ملخص الدراسة
IX.....	قائمة المحتويات
XIII.....	قائمة الجداول
XV.....	قائمة الملاحق
2.....	مقدمة

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة الخدمة العمومية و رضا المستخدمين

6.....	تمهيد
7.....	المبحث الأول : الاطار المفاهيمي لجودة الخدمة العمومية
7.....	المطلب الأول : مفهوم وأنواع الخدمات العمومية
10.....	المطلب الثاني: تعريف جودة الخدمة العمومية
12.....	المطلب الثالث : اساسيات جودة الخدمة العمومية
19.....	المبحث الثاني: مدخل نظري حول رضا المستخدمين
19.....	المطلب الأول : مفهوم رضا المستخدمين و خصائصه
23.....	المطلب الثاني : عوامل التأثير على رضا المستخدم
27.....	المبحث الثالث : الدراسات السابقة
27.....	المطلب الأول : الدراسات العربية والمحلية
31.....	المطلب الثاني : الدراسات والأجنبية

المطلب الثالث : أوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة.....	34
خلاصة الفصل الاول.....	36
الفصل الثاني: دراسة ميدانية على مستوى صندوق الضمان الاجتماعي بولاية عين تموشنت	
تمهيد.....	38
المبحث الأول : تقديم عام للصندوق الوطني للعمال الأجراء وكالة "عين تموشنت "	39
المطلب الأول: نبذة تاريخية عن الصندوق الوطني للعمال الأجراء وكالة (عين تموشنت)	39
المطلب الثاني: التعريف بالصندوق الوطني للتأمينات اجتماعية للعمال الأجراء (وكالة عين تموشنت)	39
المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي للصندوق	40
المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة	47
المطلب الأول: منهج ونموذج الدراسة	47
المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات الإحصائية.....	50
المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة.....	52
المبحث الثالث: عرض و تحليل و مناقشة نتائج الدراسة	56
المطلب الأول: عرض و تحليل نتائج عينة الدراسة.....	57
المطلب الثاني : عرض و تحليل نتائج محاور الدراسة	61
المطلب الثالث: اختبار الفرضيات و مناقشة النتائج	67
خلاصة الفصل الثاني.....	83
خاتمة.....	85
قائمة المصادر والمراجع.....	89
قائمة الملاحق	94

قائمة الجداول والأشكال

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	سلم ليكارت الخماسي	51
2	مستوى الأهمية ودرجة الاستجابة للمتوسطات الحسابية	51
2	معامل الفا كرومباخ	53
3	معامل الارتباط بين فقرات و ابعاد المحور الأول: جودة الخدمة العمومية	54
4	معامل الارتباط بين فقرات المحور الثاني : رضا المستخدمين	56
5	توزيع افراد العينة حسب الجنس	57
6	توزيع افراد العينة حسب الفئة العمرية	58
7	توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	59
8	توزيع افراد العينة حسب الحالة المهنية	60
9	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة ببعد جودة التفاعل والعلاقات	61
10	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة ببعد جودة الملموسية والولوج	62
11	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة ببعد الموثوقية والاعتمادية	64
12	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة ببعد شفافية وجودة الإجراءات	65
13	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمحور رضا المستخدمين	66
14	الارتباط الخطي بين المتغير المستقل و المتغير التابع	68
15	تحليل تباين خط الانحدار ANOVA	68
16	قيم معاملات خط الانحدار	69
17	الارتباط الخطي بين المتغير المستقل و المتغير التابع	70
18	تحليل تباين خط الانحدار ANOVA	71
19	قيم معاملات خط الانحدار	72
20	الارتباط الخطي بين المتغير المستقل و المتغير التابع	73
21	تحليل تباين خط الانحدار ANOVA	74
22	قيم معاملات خط الانحدار	74

قائمة الجداول والاشكال

76	الارتباط الخطي بين المتغير المستقل و المتغير التابع	23
76	تحليل تباين خط الانحدار ANOVA	24
77	قيم معاملات خط الانحدار	25
78	الارتباط الخطي بين المتغير المستقل و المتغير التابع	26
79	تحليل تباين خط الانحدار ANOVA	27
79	قيم معاملات خط الانحدار	28

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
40	مراكز الدفع المتواجدة على مستوى وكالة عين تموشنت	1
46	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	2
50	نموذج الدراسة	3
57	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	4
58	توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية	5
59	أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	6
60	توزيع افراد العينة حسب الحالة المهنية	7

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
1	استبيان الدراسة	94
2	مخرجات برنامج spss	97

المقدمة العامة

في الوقت الحالي، أحد أهم التحديات التي تواجه المنظمات الخدمية اليوم هي تقديم خدمات عالية الجودة وباستمرار، إذ يمكن القول أن هذه الأخيرة تعتبر من أكثر العوامل الحيوية التي تسهم في بناء مصداقية وسمعة للمنظمات في نظر

وكغيرها من المنظمات الأخرى فإن المنظمات الحكومية وتحديدًا تلك التي تعمل على المستوى المحلي ليست محصنة ضد الضغوطات والمطالب اليومية لتحسين جودة خدماتها بشكل مستمر اتجاه الجمهور والمجتمع، فعلى سبيل المثال تواجه البلديات تحديات أكثر صعوبة مقارنة بالمنظمات التي تنشط في القطاع الخاص في إطار جهودها لتقديم خدمات ممتازة وذات جودة عالية من أجل الحفاظ على رضا المواطنين

إن توفير خدمات ممتازة وذات جودة عالية ليس بالأمر السهل فهو يتطلب من المنظمات الحكومية والبلديات تحديدًا انتهاج الطرق الصحيحة والسليمة لتحقيق ذلك من خلال توفير الموارد المالية والبشرية، وكذا امتلاك التكنولوجيا المناسبة، والأهم من كل هذا هو تبني المنظمة للمفاهيم الحديثة للجودة وكذا تبني ثقافة تنظيمية تسمح لها بالاستجابة لتوقعات العملاء واحتياجاتهم والعمل على إشباعها لغرض ضمان رضاهم

عند حديثنا عن الرضا، فقد أظهرت العديد من الدراسات أن تحقيق رضا المستخدم هو أفضل أسلوب للبقاء والمنافسة، وعلى المنظمات الحكومية أن تنبذ الفكر البيروقراطي الذي ينظر للعميل باعتباره صاحب حاجة، وهذه الحاجة لا يمكن الحصول عليها إلا عن طريق المنظمة الحكومية، كما عليها أن تدرك أن العملاء هم سبب وجودها وأن نجاحها يتوقف على تحقيق رضاهم.

نسعى من خلال دراستنا إلى تسليط الضوء على مفاهيم الجودة والرضا في المؤسسات العمومية وقد وقع اختيارنا على أحد هذه المنظمات وهي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء باعتبارها مؤسسة مهمة للمواطن، وقد سعينا من خلال دراستنا إلى تسليط الضوء على العلاقة التفاعلية بين الرضا والجودة وذلك بتطبيقها في مجال الخدمات العمومية التي تقدمها هذه المؤسسات. وبناء على ما سبق، تبرز الإشكالية البحثية التالية:

إلى أي مدى تؤثر جودة الخدمة العمومية على رضا المستخدمين؟

انطلاقاً من الإشكالية العامة، يمكن تقسيمها إلى ثلاثة أسئلة فرعية تركز على الجوانب المختلفة للدراسة :

1. ما هو تأثير أبعاد جودة الخدمة العمومية على رضا المستخدمين؟
2. أي من أبعاد جودة الخدمة العمومية له الأثر الأكبر في تعزيز رضا المستخدمين عن الخدمات المقدمة؟

فرضيات الدراسة

أ- الفرضية الرئيسية الأولى:

يوجد أثر لجودة الخدمة العمومية على رضا مستخدمي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

الفرضيات الفرعية:

- يوجد لجودة التفاعل والعلاقات أثر على رضا المستخدمين .
- يوجد لجودة الملموسية وسهولة الولوج أثر على رضا المستخدمين .
- يوجد أثر لموثوقية الخدمة أثر على رضا المستخدمين .
- يوجد أثر لشفافية وجودة الإجراءات أثر على رضا المستخدمين.

أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تسلط الضوء على العلاقة بين جودة الخدمة العمومية ورضا المستخدمين، وهو عامل أساسي لقياس فعالية المؤسسات العامة. كما تساعد النتائج على تقديم توصيات علمية وعملية لتحسين جودة الخدمات، بما يعزز الثقة بالمؤسسات العمومية ويحفز تطوير الإجراءات والسياسات الداخلية. إضافة إلى ذلك، توفر الدراسة قاعدة معرفية للمستخدمين والباحثين لفهم أهم العوامل التي تؤثر في رضا المستخدمين، وتحسين تجربة المستخدمين في المؤسسات العمومية بشكل مستدام.

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى:

- تحليل أثر أبعاد جودة الخدمة العمومية على رضا المستخدمين، بما يوفر فهماً واضحاً للعوامل المؤثرة في تجربة المستخدمين.

- تحديد الأبعاد التي تمتلك أكبر تأثير على مستوى رضا المستخدمين، لتوجيه تحسينات نوعية في تقديم الخدمات.
- تقديم توصيات عملية لإدارة المؤسسات العمومية تساعد على رفع جودة الخدمات وتعزيز رضا المستخدمين.

أسباب اختيار الموضوع

- أسباب ذاتية: اهتمامنا بفهم كيفية تحسين تجربة المستخدمين في المؤسسات العمومية ورغبته في المساهمة في رفع جودة الخدمات، إضافة إلى حرصنا على استكشاف العلاقة بين جودة الخدمات ورضا المستخدمين في الواقع الجزائري المحلي.
- أسباب موضوعية: تكمن في أهمية تحسين الأداء المؤسسي والارتقاء بجودة الخدمات العمومية باعتبارها عاملاً أساسياً لتحقيق رضا المستخدمين وتعزيز الثقة بالمؤسسات الحكومية، إضافة إلى ندرة الدراسات الميدانية التي تركز على تجربة المستخدمين في المؤسسات العمومية في الجزائر.

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لقياس أثر أبعاد جودة الخدمة العمومية على رضا المستخدمين، باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من المستخدمين من خدمات المؤسسة، مع تحليل النتائج إحصائياً باستخدام برامج التحليل المناسبة.

هيكل الدراسة:

تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين رئيسيين، حيث تناول الفصل الأول الإطار النظري لجودة الخدمة العمومية ورضا المستخدمين، وتضمن ثلاثة مباحث أساسية تمثلت في الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة العمومية، ومدخل نظري حول رضا المستخدمين، بالإضافة إلى عرض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة.

أما الفصل الثاني فقد خصص للدراسة الميدانية، حيث تضمن بدوره ثلاثة مباحث شملت تقديمًا عامًا للمؤسسة محل الدراسة، ثم عرض الطريقة والأدوات المعتمدة في جمع وتحليل البيانات، وأخيرا تحليل النتائج المتوصل إليها ومناقشتها في ضوء الفرضيات والإطار النظري للدراسة.

الفصل الاول:

الإطار النظري لجودة الخدمة
العمومية ورضا المستخدمين

تمهيد

يشكل موضوع جودة الخدمة العمومية أحد المحاور الأساسية في تحسين أداء الإدارة العمومية وتعزيز رضا المواطنين، لما له من دور فعال في تحقيق الكفاءة والشفافية وتطوير المرافق العامة بما يتماشى مع متطلبات العصر الحديث. وعليه، يتناول هذا المبحث الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة العمومية من خلال التطرق إلى مفاهيمها وأنواعها، ثم تعريف جودة الخدمة العمومية، وأخيرا معايير تقديم الخدمة العمومية وأبعادها. ويتضمن الفصل المباحث التالية:

- المبحث الأول: الإطار النظري لجودة الخدمة العمومية
- المبحث الثاني: الإطار النظري رضا المستخدمين
- المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المبحث الأول : الاطار المفاهيمي لجودة الخدمة العمومية

ان موضوع جودة الخدمة العمومية يشكل احد المحاور الاساسية التي تدرس فاعلية فاعلية المؤسسات في تلبية حاجات وتوقعات المستخدمين، تبعا للتغيرات المستمرة في متطلبات المجتمع وارتفاع مستوى وعيهم بالخدمات المقدمة. ويتناول هذا الفصل الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة العمومية وأبعادها المختلفة، كما يسلط الضوء على أهميتها في تعزيز الرضا وتحسين أداء المؤسسات. ويندرج ضمن هذا الفصل المبحث الأول الذي يتضمن المطالب التالية: المطلب الأول حول مفهوم وأنواع الخدمات العمومية ، المطلب الثاني حول تعريف جودة الخدمة العمومية ، والمطلب الثالث حول مشكلات جودة الخدمة وأساليب تحسينها.

المطلب الأول : مفهوم وأنواع الخدمات العمومية

تعد الخدمات العمومية من الركائز الأساسية في النظام الإداري الحديث، حيث تمس حياة الأفراد اليومية وتعنى بتلبية الحاجات الجماعية للمجتمع. ويتناول هذا المطلب أولاً مفهوم الخدمة العمومية بتعريفها وفقاً للفقهاء الإداري والتشريع، ثم يستعرض أنواع الخدمات العمومية ومختلف التصنيفات المعتمدة لها.

أولاً: تعريف الخدمة العمومية

نظراً لكون الإدارة تقوم بتنظيم الجهود الجماعية ، قصد الاستفادة من الموارد المتاحة داخل الدولة فلقد شهدت كل الدول ما يعرف بالخدمة العمومية كرابطة بين الدولة و المواطن.

يشير مصطلح "الخدمة العامة" أو "الخدمة العمومية" إلى العلاقة الأساسية التي تربط الإدارة العامة الحكومية بالمواطنين. و لهذا السبب يركز الدكتور ثابت عبد الرحمن إدريس في تعريفه لهذا المفهوم على محورين أساسيين يحددان طبيعة هذه الرابطة.

هي عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم إلى طرف آخر، وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عنها نقل ملكية أي شيء، كما أن تقديم الخدمات يكون مرتبط أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس.¹

يعرفها كولتر على أنها أي عمل أو أداء غير ملموس يقدمه طرف إلى طرف آخر من دون أن ينتج عن ذلك ملكية شيء ما.¹

¹ عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، القاهرة : بيان للطباعة والنشر، 1999، ص 48.

عرفها أدريان بالمير " إن الخدمة هي عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس إما بمجد ذاتها أو كعنصر جوهري من منتج ملموس حيث يتم من خلال أي شكل من أشكال الإشباع حاجة أو رغبة مشخصة لدى العميل أو المستخدم²."

أما روس فقد عرفها بأنها شرط مؤقت للمنتج أو أداء لنشاط موجه لإشباع حاجات محددة للمستفيدين."

يوحي مصطلح الخدمة العمومية أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية المواطنين على مستوى تلبية الرغبات و إشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية المنظمات العامة.³

ووفقا للقانون الإداري الفرنسي الخدمة العمومية هي تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة و يتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة و الاستمرارية و التكيف لتحقيق الصالح العام.⁴

ومن خلال التعاريف السابقة نقول ان الخدمة العمومية هي القدرة على تلبية الحاجات الضرورية للحفاظ على حياة الإنسان و ضمان و تأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها على أن تكون في مصلحة الغالبية من المجتمع وهي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشي للمواطنين.⁵

ثانيا: أنواع الخدمات العمومية

تعدد تصنيفات الخدمات العمومية، غير أنها تتقاطع في العديد من الجوانب المشتركة. ومن بين أبرز هذه التصنيفات ما يلي¹:

¹ محمد صالح مؤذن مبادئ التسويق، عمان : دار الثقافة للنشر والتوزيع، 1999، ص 151

² حميد الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات : مدخل وظيفي استراتيجي تطبيقي عمان : دار اليازوردي للطباعة والنشر ، 2008، ص34.

³ عبد الرحمن إدريس ثابت المدخل الحديث في الإدارة العامة ، الإسكندرية، مصر : الدارة الجامعية، 2001، ص 455

⁴ المرسي السيد الحجازي، اقتصاديات المشروعات العامة بين النظرية والتطبيق ، الدار الجامعية، الإسكندرية ، الجزائر، 2004، ص292.

⁵ مريزق عدمان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة ، الطبعة الأولى ، جصور للنشر و التوزيع 2015، ص14.

- خدمات أساسية تضمن بقاء المجتمع وسلامته وتقدمه، كخدمات التعليم والصحة، وهي خدمات يتعين على الدولة توفيرها مهما بلغت تكلفتها .
 - خدمات ضرورية لأفراد المجتمع بمختلف فئاته وقطاعاته، وهي خدمات لا غنى عنها، مثل التزويد بالماء والكهرباء والغاز والنقل. ويلاحظ أن هذه الخدمات لم تعد مقتصرة على الدولة والمؤسسات العمومية، بل أصبحت قابلة للتقديم من قبل القطاع الخاص، وتدار وفق أسس تجارية تعتمد معايير الربحية .
 - خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية، يستفيد منها أفراد المجتمع، إلا أن أهميتها قد تختلف من فرد إلى آخر، ومن أمثلتها المكتبات العامة والمتاحف والمتنزهات² .
 - خدمات ذات طابع اجتماعي يمكن للأفراد القيام بها بوسائلهم الخاصة، غير أن القصور في أدائها قد يؤثر سلبا على المجتمع، مما يستوجب تدخل السلطات العامة لضمان توفيرها، ومن أبرزها خدمات السكن .
 - خدمات رأسمالية تتسم بارتفاع تكلفتها، ولا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي، بل تمتد إلى الأجيال القادمة، مثل بناء المدارس والمستشفيات والجامعات .
- واستنادا إلى التقسيم الفرنسي للخدمة العمومية، يمكن التمييز بين ثلاثة أنواع رئيسية، لا تختلف في مضمونها عن التقسيم السابق وإنما تمتاز بطابعها المختصر، وهي³:
- خدمات سيادية مرتبطة بوظائف الدولة الأساسية، وتشمل مجالات العدالة والأمن والدفاع الوطني والمالية العامة .
 - خدمات اجتماعية وثقافية، شهدت تطورا ملحوظا منذ منتصف القرن التاسع عشر، وتضم التعليم والصحة والمساعدات الاجتماعية .

¹ قديد ياقوت، بن عيسى الهام ، عراقيل تقدم الخدمة العمومية وأساليب الارتقاء بها، المجلة الجزائرية للمالية العامة ، العدد 08، جامعة تلمسان ، الجزائر، 2018، ص198.

² عدمان مريزق بن محمد، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، جسور للنشر و التوزيع، المحمدية الجزائر، 2015، ص16.

³ قديد ياقوت، بن عيسى الهام ، المرجع السابق ، ص199.

- خدمات ذات طابع اقتصادي، تعرف أيضا بالخدمات الصناعية والتجارية، وقد ظهرت بشكل واضح خلال القرن العشرين مع توسع دور الدولة في الحياة الاقتصادية، وتشمل مجالات النقل والاتصالات والطاقة.

المطلب الثاني: تعريف جودة الخدمة العمومية

يعد موضوع جودة الخدمة العمومية من المواضيع الحديثة التي حظيت باهتمام كبير، نظرا لدورها في تحسين أداء المرافق العمومية وتلبية حاجات المواطنين بكفاءة وفعالية، بما يساهم في تعزيز الثقة بين الإدارة والمجتمع. ويتناول هذا المطلب تعريف جودة الخدمة العمومية من خلال التطرق إلى مفهوم الجودة، ثم مفهوم جودة الخدمة العمومية، وأخيرا إبراز أهمية جودة الخدمة العمومية.

أولا: مفهوم الجودة:

يعد مفهوم الجودة من المفاهيم التي يحيط بها نوع من الغموض، إذ يختلف معناها باختلاف السياق الذي تستخدم فيه، وقد شهد هذا المفهوم تطورات عديدة منذ القرن العشرين، مما أدى إلى تعدد تعريفاته. ويرجع أصل كلمة الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية *Qualitas* التي تعني طبيعة الشخص أو الشيء ودرجة صلابته، وكانت تُستعمل قديماً للدلالة على الدقة والإتقان¹.

وتعرف الجودة بأنها مجموعة الخصائص والسمات التي يجب أن تتوفر في المنتج أو الخدمة بحيث تمكنه من أداء وظيفته على أكمل وجه وتحقيق رضا المستهلك. كما يُستعمل هذا المصطلح للدلالة على جودة المنتج أو الخدمة المقدمة،²

حيث يعرفها الأستاذ جونسن بأنها القدرة على تلبية رغبات المستهلك بما يتوافق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلع أو الخدمات المقدمة³.

¹طلحة مختار، المرجع نفسه، ص135.

²حمزة بوناني، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي دراسة حالة بريد الجزائر بولاية المسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، سنة 2020-2021 ص 25-26.

³ضريفي نادية، جودة الخدمة العمومية مجلة الاستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية جامعة محمد بوضياف المسيلة العدد 04، 2 ديسمبر 2016، ص134.

ومن خلال هذه التعاريف يمكن تقديم تعريف شامل للجودة على أنها مدى قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات وتوقعات المستهلك بكفاءة وفعالية، كما تعكس درجة الإتقان والدقة في الأداء¹.

ثانياً: مفهوم جودة الخدمة العمومية:

تعرف جودة الخدمة العمومية بأنها مقياس لمدى قدرة مستوى الخدمة على تلبية توقعات العملاء، وهو التعريف الذي أشار إليه لويس بومس².

كما تعرف أيضا بأنها معيار يُستخدم لقياس مدى توافق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات المستخدمين منها، أي أنها تمثل الفجوة بين الخدمة المقدمة للمواطنين وتوقعاتهم وإدراكاتهم لها³.

وفي تعريف آخر تعتبر جودة الخدمة عنصراً حاسماً لتحديد مستوى أو مقدار المنافسة وتحقيق التميز وامتلاك ميزة تنافسية مستدامة، فتلك المنشآت ذات الجودة العالية مؤهلة بأن تمتلك حصة أكبر في السوق وعائداً على الاستثمار أكبر من تلك المنشآت ذات الجودة المنخفضة⁴.

ومنهو منه نستنتج تعريف شامل فجودة الخدمة العمومية يقصد بجودة الخدمة العمومية مدى قدرة الادارة على تقديم خدمات تتسم بالكفاءة، والسرعة، والدقة، وتلبي احتياجات المواطنين بطريقة عادلة وشفافة حيث يعتمد على تقييم رضا المستخدمين من الخدمة المقدمة، من حيث سهولة الحصول عليها، واحترام الوقت و جودة النتائج.

ثالثاً: أهمية جودة الخدمة العمومية

¹ فريد عبد الفاتح زين الدين النهج العلمي لتطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية دار الكتاب للنشر والتوزيع، مصر، 1996، ص10.

² محمد سليمان عواد محددات جودة الخدمة المحاسبية واثرها على رضا العملاء في الاردن من وجهة نظر تسويقية، المجلة العربية للعلوم الادارية، مجلد 03، العدد 02، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، 2006، ص 178.

³ عامر هني، ادارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين الخدمة العمومية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، المجلد 03 العدد 02، 2018، ص10.

⁴ عيسى مرزاق، سيهام مخلوف أهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 12، 1 جوان 2017، ص39.

تلعب جودة الخدمة دوراً محورياً في تحقيق نجاح واستقرار المؤسسات التي تقدم الخدمات، فهي تمثل حجر الأساس في بناء سمعة المؤسسة والحفاظ على عملائها. وتكمن أهميتها في عدة محاور رئيسية يمكن تلخيصها فيما يلي¹:

1. نمو مجال الخدمات: يشهد قطاع الخدمات توسعاً مستمراً وزيادة في عدد المؤسسات التي تقدم خدمات متنوعة، مما يجعل الاعتماد على جودة الخدمة أمراً أساسياً لضمان التميز والنجاح. فالمؤسسات التي تركز على تحسين جودة خدماتها تتمكن من تلبية توقعات العملاء بشكل أفضل، مما يعزز قدرتها على البقاء والنمو في سوق تنافسية متغيرة .

2. زيادة المنافسة: مع تزايد عدد المؤسسات الخدمية، تزداد حدة المنافسة بينها. لذلك يصبح التركيز على جودة الخدمة أداة استراتيجية لتفوق المؤسسة على منافسيها. الجودة العالية تمنح المؤسسة ميزة تنافسية واضحة من خلال جذب العملاء والمحافظة عليهم، بالإضافة إلى بناء صورة إيجابية تعكس احترافية المؤسسة والتزامها بمعايير الأداء المتميز.

3. فهم العملاء واحتياجاتهم: لا يقتصر الأمر على تقديم خدمة ذات جودة وأسعار مناسبة، بل يتعداه إلى فهم العملاء والتفاعل معهم بشكل فعال. فالمؤسسات الناجحة هي التي تبني علاقات قوية مع عملائها عبر التعاطف مع احتياجاتهم وتقديم معاملة حسنة، مما يخلق رضاً مستمراً ويعزز ولاء العملاء للمؤسسة².

المطلب الثالث : اساسيات جودة الخدمة العمومية

يتناول هذا المطلب معايير تقديم الخدمة العمومية، مستعرضاً الأسس التي تقوم عليها وكيفية تنظيمها لضمان الفعالية والجودة. كما يبرز المطلب أبعاد جودة الخدمة العمومية المختلفة، مع التركيز على الجوانب التي تؤثر في إدراك المستخدم لتلك الجودة ورضاه عنها.

¹الميهوب عبد القادر، بلخير فاطمة، مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ، أبحاث الملتقى الوطني حول : جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي و الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية و رهانات وتحديات تقييم الواقع و استشراف الواقع، جامعة غرداية ، د ذ س ، ص07.

²الدراركة مامون، إدارة الجودة الشاملة ، دار صفاء للنشر ، عمان ، 2001، ص15.

أولاً: معايير تقديم الخدمة العمومية

توصل معظم الباحثين والعلماء في مجال علم الإدارة العمومية إلى أن كل عملية تسيير نشاطات الخدمة العمومية يجب أن تستند إلى قواعد مشتركة تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها وصفاتها. وتتجسد هذه القواعد في المعايير التالية¹:

1- معيار الشمولية: انطلاقاً من مفهوم الخدمة العمومية باعتبارها خدمة أساسية، يكون حق الاستفادة منها مكفولاً لجميع المواطنين. فهي تعتبر ضرورية في أغلب الأحيان، ومن ثم يجب أن تكون متاحة لجميع المواطنين مع تمكينهم من الوصول إليها وفق شروط تتناسب مع قدراتهم ومستوى معيشتهم.

2 - معيار التضامن: تعكس الخدمة العمومية التضامن الاجتماعي بين المواطنين، حيث تتولى الدولة قيادته وتجسيده عملياً من خلال محاربة الفقر والحرمان والمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين الناجمة عن الدخل أو الإعاقة الصحية أو المادية. وتنقسم مهام الخدمة العمومية وفق هذا المعيار إلى ثلاثة أصناف²:

- مهام تهدف إلى جعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر والتهميش (الفئات المعوزة).

- مهام تهدف إلى المحافظة على الانسجام الاجتماعي وتعزيز الشعور بالمواطنة.

- مهام تهدف إلى تشجيع الاستعمال الفعال والعادل للموارد المشتركة.

3 - معيار المساواة: يعبر عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو المعتقد أو اللون أو الانتماء الحزبي، ويفرض المساواة بين المستخدمين عند وجودهم في وضعيات متماثلة.

4 - معيار المجانية النسبية: امتداداً لمعيار المساواة، يتم اعتماد سلم لتحديد الرسوم حسب مستوى الدخل. تُمنح بعض الخدمات العمومية الأساسية مجاناً للجميع مثل الصحة والأمن، بينما تدرج الخدمات الأخرى

¹ نور الدين شنوقي ، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية - حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء و الغاز، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية تجارية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر، 2004/2005، ص19.

² فطيمة سايح، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة لحالة الجزائر، مجلة مناء للاقتصاد والتجارة، العدد 04 ، المركز الجامعي غليزان، الجزائر، 2018 ، ص 74.

تنازلياً حسب نوعيتها ومستوى دخل المستخدم، مع إمكانية مراجعة الأسعار دورياً، خاصة في الخدمات ذات الطابع الصناعي والتجاري مثل السكن والتأمين والسياحة.

5 - **مقيار الاحتكار الطبيعي**: نظراً للأهمية الاستراتيجية لبعض القطاعات التي تساهم في تنمية المجتمعات، مثل التعليم والأمن والصحة، فإن الدولة تتحمل مسؤولية إدارتها بشكل رئيسي لضمان وصولها لأكبر شريحة من المواطنين وتحقيق التنمية بشكل عادل وفعال، مع احتكار هذه الأنشطة لضمان استمرارية وفعالية الخدمة.

6 - **مقيار الفعالية**: تهدف الخدمة العمومية إلى تصحيح إخفاقات السوق وتوفير الخدمات الضرورية في المناطق الأقل كثافة سكانية مثل النقل والكهرباء والغاز والاتصالات والتعليم والصحة والأمن، بهدف خلق توازن جهوي وتعزيز النشاط الاقتصادي خارج التجمعات الكبرى، مما يجعل التنمية والتهيئة أكثر فعالية.

7 - **مقيار الاستمرارية**: يتطلب الأداء الدائم للخدمة العمومية لضمان استمرارية الرفاهية الاجتماعية والرقى العام للمواطنين من خلال تلبية الحاجات المشتركة الضرورية، بما يشمل حماية المؤسسات من الفشل والإفلاس، والحفاظ على الحد الأدنى من الأداء في حالات الإضراب الشرعي للعاملين في القطاع العمومي.

8 - **مقيار التطور**: يتيح هذا المقيار تكييف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني واحتياجات المستخدمين، مثل إدخال البطاقات البيومترية في الحالة المدنية، استخدام النظم الآلية الحديثة لمعالجة العمليات الحسابية، وتحديث وسائل النقل الجماعي¹.

ثانياً: أبعاد جودة الخدمة العمومية

تتمثل أبعاد جودة الخدمة العمومية فيما يلي²:

- **الملموسية**: تتعلق بكل ما يمكن ملاحظته بشكل مادي أثناء تقديم الخدمة، مثل التسهيلات المادية، المعدات، والأفراد العاملين. غالباً ما تسعى المؤسسات لجعل هذه العناصر مميزة لتحسين صورتها أمام

¹عبد السلام عبد اللاوي، أهمية الرقمنة الإدارية في عصرة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، جامعة الجيلاي بونعامة بخميس مليانة، مجلة صوت القانون، العدد 20، الجزء الأول، جامعة الجيلاي بونعامة بخميس مليانة، الجزائر، 2020، ص 11.

²عبد القادر الحول، واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجماعات الإقليمية وأثره على تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة زيان عاشور الحلفة، 2021، ص 93.

المستخدمين وتعزيز الثقة في خدماتها. تشمل الملموسية تجهيزات المكتب أو المنشأة، الأدوات المستخدمة، والوسائل المساعدة التي تجعل تجربة المستخدم أكثر وضوحاً وسلاسة، مما يساهم في تحسين التواصل بين المؤسسة والعملاء كمؤشر على الجودة¹.

• **الاعتمادية:** تعكس مدى مصداقية المؤسسة في تقديم خدماتها والوفاء بالوعود المقدمة للمستخدمين. يشمل هذا البعد الحرص على تقديم الخدمة بشكل دقيق ومتسق، الالتزام بالمواعيد، الاحتفاظ بسجلات دقيقة وخالية من الأخطاء، وسعي المؤسسة لإنجاز الخدمة بشكل صحيح من المرة الأولى. كما يوضح هذا البعد قدرة المؤسسة على الاستجابة بموثوقية لمتطلبات العملاء وحل مشاكلهم بكفاءة.

• **الاستجابة:** تشير إلى قدرة المؤسسة وموظفيها على تقديم الخدمات في الوقت المناسب وبسرعة. يشمل ذلك حرص العاملين على تقديم خدمات فورية، التعاون المستمر مع المستخدمين، والاستجابة لشكاواهم بطريقة سريعة وفعالة. كما يقيس هذا البعد مدى قدرة المؤسسة على التعامل مع جميع متطلبات العملاء بما يترك لديهم شعوراً بالتقدير والاهتمام².

• **الأمان والثقة:** يعكس هذا البعد شعور المستخدمين بالأمان عند التعامل مع المؤسسة، وذلك بفضل اللطف، المعرفة، والخبرة لدى الموظفين. يمتد تأثير هذا البعد ليشمل قدرة العاملين على بث الثقة، وإقناع المستخدمين بأن خدماتهم مقدرّة، وأن المؤسسة تمتلك كفاءة عالية تؤهلها لتقديم الخدمة بجودة وموثوقية³.

• **التعاطف:** يعني الرعاية الشخصية والفورية التي تقدمها المؤسسة لكل مستخدم. يشمل هذا اهتمام الموظفين بالزبون بشكل فردي، الحرص على فهم احتياجاته وظروفه، وتقديم المساعدة بطريقة ودية ومحترمة. يبرز التعاطف من خلال توفير شعور بالاهتمام الشخصي، تقدير الظروف الخاصة للزبون،

¹ أرعد عدنان رؤوف مؤيد عبد الحميد دور أبعاد جودة الخدمات في تعزيز قيمة الزبون مجلة تنمية الرافدين، كلية الإدارة والاقتصاد، مجلد 38، العدد 119، جامعة الموصل، 2018، ص32.

² أرعد عبد الله الطائي، أبعاد جودة الخدمة في التعليم العالي في الجامعة الخاصة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 16، العدد 58 جامعة بغداد، 2010، ص37.

³ خالدي محمد، حمام سعاد، بن شهرة محجوبة، أثر تطبيق الإدارة الالكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمة العمومية، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 08، العدد 01، جامعة الخلفة، الجزائر، 2022، ص51.

ووضع مصالح المستخدم في مقدمة أولويات الإدارة والعاملين، مما يخلق بيئة خدمة إنسانية وداعمة تعزز رضا العملاء¹.

ثالثا: مشكلات جودة الخدمة

تتمثل أهم مشكلات الخدمة العمومية فيما يلي²:

1. بطء أداء الخدمة العمومية نتيجة طول وتعقيد الإجراءات والعمليات اللازمة لإنتاج الخدمة.
2. سوء تقديم الخدمة العمومية مما يقلل من جودتها وفعاليتها.
3. التمييز في أداء الخدمة بسبب انتشار ظاهرة الوساطة.
4. انتشار الرشوة بين العديد من موظفي الخدمة العمومية، وإقبال بعضهم على استخدامها للحصول على الخدمة أو الاعتقاد بأن الحصول عليها لا يتم إلا بالرشوة.
5. غياب الاتصال بين الإدارة والجمهور، مما يخلق فجوة بين ما يتم تقديمه من خدمات وما يتوقعه المواطنون.
6. افتقار الابتكار والتطوير نتيجة غياب السياسات المخططة والمدرسة لتحديث عمليات وإجراءات إنتاج وتقديم الخدمات العامة.
7. غياب البحوث والدراسات التطبيقية في الوحدات التنظيمية المقدمة للخدمة العمومية وعدم الاستفادة من الدراسات المتوفرة في المؤسسات الأكاديمية والبحثية.
8. ضعف نظم المتابعة والتقييم للخدمات العامة، مما يعيق تحقيق رقابة فعالة لضمان وصول الخدمات للمواطنين وفق القوانين والتشريعات³.

¹ نور الدين حاروش، الإدارة الصحية وفق نظام الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 175.

² محمدان مريزق، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، ط1، دار جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015، ص 176.

³ عبد السلام عبد اللاوي، أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، جامعة الجليلي بونعامة بخميس مليانة، مجلة صوت القانون، العدد 20، الجزء الأول، 2020، ص 11.

9. سوء استخدام الموارد التنظيمية المتاحة لإنتاج وتقديم الخدمة العامة، بسبب الإهمال أو قلة الخبرة أو السرقة.

10. افتقار الإحساس بالمظاهر الجمالية في الخدمة العامة، مثل نظافة وجاذبية المباني والمكاتب، خاصة في المستشفيات، وسوء مظهر العديد من العاملين.

11. تفشي الفساد الإداري في الهياكل والعلاقات التنظيمية للوحدات العامة، مما انعكس سلباً على العاملين وقيم العمل ومستوى أداء الخدمة.

12. عدم القدرة على المحافظة على مستوى جيد للخدمة العامة نتيجة غياب المعايير الخاصة بالرقابة على جودة الخدمات.

رابعاً: أساليب تحسين جودة الخدمات العمومية

إن تحسين جودة الخدمة يعد من الركائز الأساسية التي تمكن المؤسسات من الحفاظ على مكانتها وضمان استمراريتها في السوق. وفي هذا السياق، يمكن تسليط الضوء على مجموعة من الأساليب الفعالة لتحقيق ذلك¹:

أ. وضع نظام لقيادة الجودة:

يهدف هذا النظام إلى تعزيز رضا العملاء وتحسين أداء المؤسسة، ويتضمن عدة عناصر رئيسية:

1. نظام اليقظة: يهتم بمتابعة تطور احتياجات العملاء ورصد التغيرات المستقبلية لدى المنافسين. ويهدف هذا النظام إلى التنبؤ بالوضعية المستقبلية للمؤسسة تجاه عملائها ومنافسيها، واستغلال الفرص المتاحة لمواجهة التحديات والتهديدات.

2. تحديد المظهر العام للخدمة المستهدفة: من خلال جمع معلومات دقيقة عن العملاء والمنافسين، تستطيع المؤسسة تحديد خصائص الخدمة وأبعادها الملموسة وغير الملموسة بما يتوافق مع توقعات العملاء، بما يميزها عن المنافسين ويساهم في جذب عملاء جدد وإرضاء الحاليين.

¹فتيحة بوحرو، تقييم جودة الخدمة في شركات التأمين الوطنية في السوق الجزائرية، مذكرة ماجستير تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف الجزائر، 2006، ص 60-62

3. تحديد سياسة الجودة :بعد اختيار العملاء المستهدفين وتصميم المظهر العام للخدمة، تقوم المؤسسة بتكييف سيورة تقديم الخدمة، مع تحديد الإجراءات اللازمة المتعلقة بالموارد البشرية، والأدوات، والأساليب التنظيمية، وطرق الاتصال، والتخطيط، وغيرها¹.

4. نظام تقييم رضا العملاء :يتيح هذا النظام للمؤسسة التعرف على فرص التحسين وتعزيز فعالية الإجراءات. ويتم ذلك من خلال الإصغاء لتوقعات العملاء، دراسة مواقفهم تجاه الخدمات المقدمة، استقبال وتحليل الشكاوى، والاستفادة من الخبرات السابقة والاستخبارات التسويقية.

5. نظام التحسين المستمر :يركز هذا النظام على متابعة التطورات في بيئة العمل وقياس رضا العملاء بشكل دوري، مع الاعتماد على نتائج التقييم الداخلي لسيورة الأداء، بهدف استغلال كل الفرص المتاحة لتحسين جودة العرض وتنظيم العمل.

ب. تحقيق التميز في العلاقة مع العميل:

يعتبر التميز في العلاقة مع العميل ركيزة أساسية لتطوير الخدمات وتعزيز وجود المؤسسة في السوق، ويستدعي اعتماد عدة استراتيجيات، منها:

1. إدارة فترة انتظار العميل :تؤثر مدة انتظار العميل على انطباعاته حول جودة الخدمة، لذا يجب استثمار هذه الفترة في أنشطة تفاعلية، مثل توفير المجلات والجرائد أو نشرات تعريفية عن المؤسسة وخدماتها.

2. التعامل مع شكاوى العملاء :تعتبر الشكاوى مؤشراً لعدم الرضا، ويمكن التعامل معها عبر: التعرف على توقعات العملاء، تبسيط إجراءات الحصول على الخدمة، استخدام التكنولوجيا الحديثة، تحسين الاتصال، تجاوز توقعات العملاء، واستقطاب أفضل الكفاءات.

3. جعل العلاقة مع العميل شخصية :يتم تحقيق ذلك عبر التواصل المباشر لفهم احتياجات العملاء بشكل أفضل، مع التركيز على العملاء المهمين أو المتعاملين بانتظام مع المؤسسة. ويمكن الاستعانة بالوسائل الرقمية مثل موقع المؤسسة على الإنترنت لرصد سلوك العميل وتحديد رغباته بشكل دقيق، بما يسهم في تقديم تجربة مميزة وشخصية².

¹المهيو ب عبد القادر، بلخير فاطمة ، المرجع السابق، ص 07.

²فتيحة بوحرو د، المرجع السابق ، ص 60-62

المبحث الثاني: مدخل نظري حول رضا المستخدمين

يشكل رضا المستخدمين عن الخدمات العمومية أحد المتغيرات الأساسية التي تعكس فعالية الأداء الإداري وجودة الخدمة المقدمة، ويعكس أيضاً مدى قدرة المؤسسات العمومية على تلبية الاحتياجات وتوقعات المستخدمين. يتناول هذا المبحث دراسة مدخل نظري حول رضا المستخدمين، مركزاً على فهم مفهومه وخصائصه، واستعراض العوامل التي تؤثر فيه، بالإضافة إلى دراسة أثر جودة الخدمة العمومية في تعزيز مستوى الرضا. لذلك، يتضمن المبحث الثاني ما يلي: المطلب الأول يختص بمفهوم رضا المستخدمين وخصائصه، المطلب الثاني يعرض العوامل المؤثرة على رضا المستخدم، والمطلب الثالث يركز على أثر جودة الخدمة العمومية على مستوى رضا المستخدمين.

المطلب الأول: مفهوم رضا المستخدمين و خصائصه

يتناول هذا المطلب مفهوم رضا المستخدمين وخصائصه، مركزاً على تعريف الرضا وأبعاده المختلفة. كما يوضح خصائص المستخدمين وأهمية رضاهم في تحسين جودة الخدمات وتعزيز فاعلية الأداء داخل المؤسسات العمومية.

أولاً : تعريف رضا المستخدم

وضع الباحثون والكتاب العديد من التعاريف لرضا العميل حيث عرفه Kotler et Dubois بأنه "شعور شخصي بالبهجة أو بخيبة الأمل ناتج عن مقارنة أداء المنتج مع توقعات العميل"¹.

ويعرفه الصحن على أنه "مستوى إحساس العميل الناجم عن المقارنة بين أداء المنتج المدرك وبين توقعات هذا العميل"².

ويعرفه الطائي وقداة بأنه "مشاعر العميل بالفرح أو الاستياء بعد الشراء الناجمة عن مقارنة الأداء الفعلي للمنتج مع توقعاته"¹.

¹نزار عبد المجيد رشيد البروازي، فارس محمد النقشبندي، "التسويق المبني على المعرفة مدخل الأداء التسويقي المتميز"، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 251.

²محمد فريد الصحن، "قراءات في إدارة التسويق"، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2002، ص 71

وعرفه كل من Anne-Christine et Chanta بأنه "الحالة النفسية الناتجة عن عملية المقارنة بين نتائج التجربة مع معايير شخصية مختلفة².

ويعرف أبو خليل رضا العميل أنه عبارة عن خبرة ما قبل الاستهلاك (الاستعمال) والتي يقارن فيها العميل بين المنتج كما كان يتصوره مع الجودة المدركة³.

فالرضا العميل هو مؤشر للفرق بين الأداء والتوقعات، وبالتالي فان هناك ثلاثة مستويات يمكن أن تتحقق من خلال مقارنة الأداء المدرك من قبل العميل بتوقعات⁴ :

أداء المنتج أصغر من التوقعات ← العميل غير راضي

أداء المنتج يساوي توقعاته ← العميل راض.

أداء المنتج أكبر من التوقعات ← العميل راض جدا.

وعليه ومن خلال ما سبق نستنتج تعريف شامل بحيث ان رضا العميل هو مقياس يعكس مدى تحقيق توقعات العملاء ورضاهم عن المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المؤسسة. يعتبر رضا العميل عنصرا حاسما في نجاح الشركات لأنه يرتبط مباشرة بولاء العملاء وزيادة الأرباح والاستدامة السوقية.

ثانيا: خصائص رضا المستخدمين

بناء على ما سبق، يمكن استخلاص أن رضا العميل يتميز بعدة خصائص ينبغي على المنظمة مراعاتها، وهي¹:

¹رعد عبد الله الطائي، عيسى قدامة، "إدارة الجودة الشاملة"، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 144

² Anne-Christine Cadiat et Chantal de Moerloose (2002): "L'impact d'internet sur la gestion de relation client, étude de cas dans le secteur du transport de colis express.P.8

³محمد منصور أبو خليل، وآخرون، "سلوك المستهلك واتخاذ القرارات الشرائية"، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 132.

⁴محمود أحمد جودة، "إدارة الجودة الشاملة"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 74.

1. الرضا كحالة شخصية: يرتبط رضا العميل بتصوراته الحسية للمنتجات والخدمات التي يحصل عليها.
2. الرضا كظاهرة نسبية: يعتمد رضا العميل على إدراكه الحسي للمنتجات، مما يجعله يختلف من شخص لآخر تبعاً لمستويات التوقعات. فقد يستخدم عميلان نفس المنتج في نفس الظروف، لكن آراؤهما قد تكون متباينة تماماً بسبب اختلاف توقعاتهما المسبقة. وهذا يؤكد أهمية تقسيم السوق لتحديد مجموعات المستهلكين ذوي التوقعات المتشابهة، مما يتيح تقديم عروض تتناسب مع احتياجاتهم².
- تشكل توقعات العملاء من عدة عوامل، منها: حالة السوق الحالية، الخبرات الشخصية مع المشتريات السابقة، المعلومات المتداولة شفهيًا بين المستهلكين، الإعلانات، وسائل الإعلام، وكذلك وعود وتبريرات البائعين.
3. الرضا كظاهرة متطورة: يتغير الرضا بمرور الوقت على مستويين رئيسيين هما: تطور التوقعات والنماذج، وكذلك دورة حياة المنتجات. وبالتالي، هناك ارتباط قوي بين الجودة والرضا، كما يتضح من رسم بياني يظهر "دورة الجودة". من خلال الشكل السابق، يمكن ملاحظة أن جودة الخدمة التي تقدمها المنظمة تنعكس على رضا العملاء، والرضا بدوره يؤدي إلى تعزيز ولاء العملاء. كما أن الرضا يقيس مدى تطابق الخدمة المدركة من قبل العميل مع الخدمة المتوقعة، بينما تقيس الجودة مدى تطابق الخدمة الفعلية التي تقدمها المنظمة مع الخدمة المطلوبة.

يمكن تصنيف الرضا أو عدم الرضا بطرق متعددة، وهي كالتالي³:

1. الرضا عن النظام: يتمثل في التقييم الموضوعي الذي يقدمه المستهلك للمنافع العامة التي حصل عليها من النظام التسويقي، مثل الأسعار، الجودة، توفر السلع، والانطباع الذهني عن المنتج.

¹عويسي سهام، "دور الإدارة الالكترونية في تحقيق رضا العميل دراسة حالة وحدة البريد الولائية بسكرة"، مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015-2016، ص45.

²مزيان عبد القادر، "أثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء، دراسة حالة الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CAMA"، رسالة ماجستير تخصص تسويق دولي، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2012، ص103.

³حاتم نجود، "تفعيل رضا العميل كمدخل استراتيجي لبناء ولائه، دراسة حالة المصنع الجزائري الجديد لمصبرات NCA"، رسالة ماجستير تخصص تسويق، جامعة الجزائر 1، الجزائر، 2006، ص59.

2. الرضا عن المنظمة : يشير إلى التجربة التي يحصل عليها المستهلك من التعامل مع منظمات السلع والخدمات. وبالتالي، يصف الرضا عن المنظمة استهلاك السلع والخدمات التي تقدمها، بالإضافة إلى العوامل المحيطة مثل موقع المنظمة والجو العام لها.

3. الرضا عن السلعة أو الخدمة : يتعلق بالتقييم الموضوعي من قبل الفرد لمختلف المخرجات والخبرات الناتجة عن استخدام أو استهلاك السلع والخدمات. وتستند عملية التقييم على المقارنة العقلية بين توقعات المستهلك السابقة والأداء الفعلي للمنتج¹.

ثالثا: أهمية رضا المستخدمين :

ان اكتساب رضا العميل يُعد أحد الأهداف الرئيسية التي تسعى جميع المنظمات لتحقيقها لضمان استمراريتها ونموها في السوق. قياس رضا العميل هو أداة حيوية تُستخدم لتحديد مدى تحقيق المنظمة لتوقعات عملائها ومدى كفاءتها في تقديم خدماتها أو منتجاتها. وتبرز أهمية قياس رضا العميل من خلال عدة جوانب، ومنها²:

- تحقيق مدى رضا العميل: ساعد قياس رضا العميل على معرفة مدى تلبية المنظمة لتوقعات العملاء واحتياجاتهم. وهو يساهم في التعرف على جوانب القوة والضعف في الأداء.
- مشاركة النتائج مع الشركاء والممولين: من خلال قياس رضا العميل، يمكن للمنظمة تقديم نتائج دقيقة لشركائها والممولين، مما يعزز العلاقات ويزيد من الثقة المتبادلة.
- تشخيص أسباب عدم تحقيق الأهداف: قياس رضا العملاء يمكن أن يساعد في تحديد الأسباب التي تؤدي إلى عدم تحقيق أهداف المنظمة، سواء كانت تتعلق بالجودة أو الخدمة أو التسليم.

¹. حاتم نجود، "تفعيل رضا العميل كمدخل استراتيجي لبناء ولائه، دراسة حالة المصنع الجزائري الجديد لمصبرات"، مرجع سبق ذكره، ص59.

². مسعودة رقايدة، "اثر جودة الخدمات البنكية على رضا العملاء في البنوك التجارية، دراسة حالة بنك السلام الجزائري"، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2019-2020، ص11.

- تحليل استفادة الفئة المستهدفة: يساعد قياس رضا العملاء في معرفة ما إذا كانت الفئة المستهدفة قد استفادت من الخدمات أو المنتجات المقدمة أم لا، مما يساعد في تحسين استراتيجيات التسويق والخدمات.
- توسيع نطاق الأنشطة والخدمات: يساعد قياس رضا العملاء المشرفين على معرفة إذا ما كانت المنظمة قادرة على توسيع نطاق خدماتها لتشمل مجتمعات أخرى أو أسواق جديدة بناءً على ردود الفعل من العملاء.
- تجنب تكرار الأخطاء: من خلال قياس رضا العملاء، يمكن للمنظمات التعرف على الأخطاء التي حدثت في الماضي ومعالجتها، مما يقلل من فرص تكرارها في المستقبل.
- مراجعة نمط الإدارة: قياس رضا العميل يساعد في تحديد ما إذا كان أسلوب الإدارة المتبع يحقق رضا الزبائن أم أنه بحاجة إلى تعديل أو مراجعة لتحسين الأداء.
- تقليل احتمالية التحول إلى المنافسين: عندما يظل العملاء راضين عن الخدمة المقدمة لهم، فإن ذلك يقلل من احتمالية انتقالهم إلى منافسين آخرين، مما يعزز من ولائهم للعلامة التجارية.
- تغذية راجعة لتطوير الخدمة: يمثل رضا العميل تغذية راجعة قيمة للمنظمة، مما يساعدها في تطوير وتحسين خدماتها ومنتجاتها بناءً على ملاحظات العملاء.
- تقييم مستوى الأداء وتحديد حاجات العملاء: يساعد قياس رضا العميل في تقييم مستوى الأداء حسب المعايير المحددة وتحديد التعديلات التي يجب إجراؤها لتلبية حاجات العملاء المتغيرة.
- تحديد الحصة السوقية: من خلال معرفة مدى رضا العملاء، يمكن للمنظمة تحديد حصتها في السوق ومراقبة تقدمها مقارنة بالمنافسين¹.

المطلب الثاني : عوامل التأثير على رضا المستخدم

يوجد العديد من العوامل التي تؤثر في رضا المستخدم ومن بينها:¹

1. مسعودة رقايدة، "اثر جودة الخدمات البنكية على رضا العملاء في البنوك التجارية، دراسة حالة بنك السلام الجزائري"، مرجع سبق ذكره، ص12.

1. ملامح وخصائص المنتج: يتأثر الرضا بمدى إدراك العميل لملامح وخصائص المنتج وقد أشارت البحوث عدة أبحاث أن العميل يقوم بعملية مقارنة بين معالم وأبعاد المنتج، فقد يقارن مستوى الأسعار مع مستوى جودة المنتج مع مدى صداقة الموظفين ومودتهم.
 2. الإحساس بالمساواة والعدالة : تعتبر من العوامل التي تؤثر في رضا العميل حيث يقوم العميل في العادة بسؤال نفسه : هل تمت معاملتي من قبل المؤسسة بطريقة عادلة مثل عملاء آخرين ؟ أم تم ذلك بطريقة أفضل أو هل الأسعار التي تعطى لهم أفضل وهكذا.
 3. الجودة : عامل أكثر أهمية من العوامل السابقة وهو جودة المنتج أو الأداء الفعلي للمنتج، فعند الحصول على جودة عالية سيكون مستوى الرضا عاليا.
 4. العوامل الموقفية : ليس للعميل قدرة على التحكم بما مثل حالة الطقس وحالة السير والخصائص التي يختص بها مزود الخدمة مثل حجم المؤسسة وعدد موظفيها وموقعها الجغرافي كل ذلك يؤثر أيضا على رضا العملاء.
 5. الأساليب المستخدمة ومدى مصداقيتها ومطابقتها لتوقعات العملاء.
 6. العوامل الديمغرافية وصفات العميل.
- وذكر الكاتب عوامل أخرى تؤثر في رضا العميل منها :²
7. العوامل الشخصية: الانفعالات والأحاسيس الموجودة في وجدان العميل تؤثر في رضا العميل وهي تختلف عندما يكون العميل مسرورا عنها عندما يكون في حالة استياء.
 8. الأسعار: تؤثر الأسعار ارتفاعا أو انخفاضاً على رضا العميل.

² سعدية محبوب، "علاقة جودة الخدمة برضا العملاء في المؤسسات الصحية - دراسة مقارنة عيادة الرازي مستشفى بشير بن ناصر بسكرة"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2009، ص 53-54.

¹ محمد منصور أبو خليل، "سلوك المستهلك واتخاذ القرارات الشرائية"، مرجع سبق ذكره، ص 132.

المطلب الثالث: أثر جودة الخدمة العمومية على رضا المستخدمين

تؤثر جودة الخدمة العمومية المقدمة تأثيراً مباشراً وعميقاً في مستوى رضا المستخدمين، فالجودة تمثل العامل الأساسي الذي يحدد انطباع المستخدم عن الخدمة، وغالباً ما تكون محركاً رئيسياً لتحقيق الرضا. غير أن الخدمات العمومية تحمل خصائص فريدة تجعل تقييم جودتها أكثر تعقيداً مقارنة بالسلع الملموسة، حيث تتضمن أبعاداً نفسية وسلوكية تتعلق بالاعتمادية، التعاطف، الأمان، الاستجابة السريعة، والقدرة على تلبية الاحتياجات الفردية لكل مستخدم. هذه الأبعاد لا تقتصر على جانب الأداء الفني للخدمة فحسب، بل تشمل أيضاً تجربة المستخدم، ومدى شعوره بالاهتمام والاعتراف بأهميته داخل المؤسسة العمومية¹.

ومن الجدير بالذكر أن العلاقة بين الجودة والرضا ليست عكسية كما قد يعتقد البعض؛ إذ من الخطأ القول إن "الرضا يؤدي إلى الجودة"، والصحيح هو أن الجودة هي التي تؤدي إلى الرضا. فالمؤسسات العمومية التي تتمكن من تلبية احتياجات المستخدمين وتحقيق توقعاتهم، تكون قادرة على ضمان مستوى عالٍ من الرضا، وهذا يجعل رضا المستخدم هدفاً محورياً من أهداف تطوير الجودة. لذلك، أصبح من الضروري أن تأخذ المؤسسات العمومية بآراء المستخدمين وملاحظاتهم في تصميم وتطوير الخدمات، عبر إشراكهم في مراحل التخطيط والتنفيذ والتقييم المستمر للخدمات، وتوفير قنوات فعالة للشكاوى والاقتراحات، مع الحرص على التعامل مع كل مستخدم بشكل شخصي يبرز احترام المؤسسة له ويشعره بأنه محور اهتمامها².

كما تشمل جهود المؤسسات العمومية تحقيق رضا المستخدمين الاهتمام بذوي الاحتياجات الخاصة، وتكييف الخدمات لتلبية متطلباتهم الخاصة، وضمان حصول كل مستخدم على تجربة متميزة ومتكاملة، ما يعزز شعوره بالثقة والرضا تجاه الخدمة المقدمة. فالجودة في الخدمات العمومية لا تقتصر على الأداء الفني والإداري فحسب، بل تتعداه إلى البعد النفسي والاجتماعي، حيث يساهم التعاطف والاهتمام والتواصل الفعال مع المستخدمين في تعزيز شعورهم بالرضا والانتماء للمؤسسة.

¹ محمد بن عيشاوي، قياس أبعاد جودة الخدمات من وجهة نظر العملاء، مجلة الباحث، العدد 14، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، دت ص384.

² مروان جمعة درويش، أثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين على رضا المستفيدين، المؤتمر العلمي الدولي نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، جامعة فلسطين، 2009، ص26.

وبناء على ذلك، تعمل المؤسسات العمومية على تطوير خدماتها باستمرار من خلال الاستجابة للتوقعات والرغبات المتغيرة للمستخدمين، والاستماع إلى ملاحظاتهم، وتحليل شكاواهم بشكل دوري لتحديد مواطن التحسين. فالرضا هنا لا يمثل فقط تلبية الحاجات المعلنة، بل أيضاً تلبية الحاجات غير المعلنة وتوقعات المستخدمين المستقبلية، وهو ما يجعل رضا المستخدم معياراً حقيقياً لنجاح جودة الخدمة العمومية. هذا التركيز على رضا المستخدمين يعكس تحول المؤسسات العمومية من نموذج تقليدي قائم على تقديم الخدمة فقط، إلى نموذج تفاعلي يضع تجربة المستخدم في صلب اهتمامه، ويجعل الجودة ركيزة استراتيجية لتطوير الأداء والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة¹.

¹ مروان جمعة درويش، المرجع السابق، ص 27.

المبحث الثالث : الدراسات السابقة

يتناول هذا المبحث المتغيرات الأساسية المتعلقة بجودة الخدمة العمومية وأثرها على رضا المستخدمين، موضحاً العوامل التي تؤثر في مستوى الأداء والخدمة المقدمة. كما يستعرض ما يتضمنه المبحث من دراسات سابقة، مقسمة بين الدراسات العربية والمحلية والدراسات الأجنبية، مع إبراز أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية. يهدف الفصل إلى تقديم خلفية علمية متكاملة تمكن من فهم العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المستخدمين في السياق العمومي.

المطلب الأول : الدراسات العربية والمحلية

يستعرض هذا المطلب الدراسات العربية والمحلية التي تناولت جودة الخدمة العمومية ورضا المستخدمين، موضحاً أبرز النتائج والأساليب المعتمدة. كما يهدف إلى تسليط الضوء على المساهمات المعرفية لهذه الدراسات في فهم العلاقة بين جودة الخدمة ومستوى رضا المستخدمين، ومنها نذكر ما يلي:

1- دهمي عمر بعنوان "تقييم جودة الخدمات وأثرها على رضا الزبائن: دراسة ميدانية على زبائن مؤسسة 'يسير' بولاية البويرة"، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 16، العدد 01، جامعة البويرة، الجزائر، 2026، هدفت الدراسة إلى قياس تأثير أبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسية) على رضا الزبائن. اتبع الباحث دهمي عمر المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت بيانات الدراسة من عينة 200 زبون باستخدام استبيان ثم حللها إحصائياً. بينت النتائج أن رضا الزبائن مرتبط بشكل قوي بإدراك أبعاد جودة الخدمة المختلفة خصوصاً في الاستجابة والتعاطف، وأن التأثير الديموغرافي غير واضح. أوصت الدراسة بضرورة تعزيز عناصر الجودة التي أثبتت ارتباطاً قوياً لرفع مستوى الرضا العام لدى المستخدمين.

2- محمود حسن بعنوان "جودة الخدمة الصحية كمتغير وسيط بين آليات الدفع لمقدمي الخدمة ورضا المرضى (دراسة تطبيقية على منظومة التأمين الصحي الشامل)" في المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية المصرية 2025، استهدف تحليل تأثير آليات الدفع على مستوى جودة الخدمات الصحية ثم على رضا المرضى. استخدم الباحث المنهج الوصفي الاستدلالي، وجمع البيانات من خلال استبيانين: الأول موجه لمقدمي الخدمة (277 مشاركاً) والثاني لمرضى منظومة التأمين الصحي (295 مشاركاً). اعتمد التحليل الكمي باستخدام SPSS للتحقق من الفرضيات. بينت النتائج وجود علاقة معنوية بين آليات الدفع وجودة الخدمة، وأن جودة الخدمة لها تأثير مباشر وملحوس على رضا المرضى. أوصت الدراسة بضرورة ربط آليات الدفع بتحسين جودة

الخدمات وزيادة الشفافية في أنظمة الدفع والمراقبة النظامية لتحسين رضا المستخدمين. تُعد هذه الدراسة مرجعاً مهماً لمسؤولي السياسات الصحية لتحسين جودة الخدمات في منظومات التأمين الصحي الشامل.

3- يارا عبد الواحد و سيد حسن عبد المجيد بعنوان "توسيط جودة الخدمة ورضا العملاء بين الرشاقة التسويقية وولاء العملاء بالتطبيق على عملاء شركات الاتصالات بجمهورية مصر العربية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، المجلد 06، العدد 01، الجزء 3، مصر، 2025، وهدفت إلى فهم كيف تؤثر الرشاقة التسويقية على جودة الخدمات ورضا العملاء ثم على ولائهم. اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت البيانات من 384 مشتركاً في شركات الاتصالات باستخدام استبيان. ثم تم تحليل النتائج باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM). أظهرت النتائج أن هناك تأثيراً معنوياً للرشاقة التسويقية على جودة الخدمة وأن جودة الخدمة تلعب دوراً مهماً في تعزيز رضا العملاء، مما يعزز ولائهم. أوصت الدراسة بضرورة دمج ممارسات الرشاقة التسويقية مع تحسين جودة الخدمة لرفع مستوى رضا العملاء وزيادة الاستبقاء.

4- يوسف عوض الكريم أبو الحسن وآخرون بعنوان "رضا المستخدمين عن جودة الخدمات الصحية: دراسة حالة مستشفى السلام الجامعي بولاية نهر النيل، السودان" مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية عام 2025، هدف الباحث إلى تقييم مستوى رضا المرضى تجاه جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفى. اتبع الفريق المنهج الوصفي التحليلي وجمع البيانات باستخدام استبيانات وُجّهت إلى 350 مريضاً مع تحليل بياناتهم إحصائياً. تركزت الدراسة على بنية الخدمات، كفاءة الطاقم الطبي، سرعة الاستجابة، وتوافر الأدوية الطبية الأساسية. أظهرت النتائج أن رضا المرضى مرتبط ارتباطاً إيجابياً بجودة الخدمات المقدمة خاصة في جوانب الاستجابة والكفاءة، بينما إنخفاض البنية التحتية أثر سلباً على تقييم بعض المستخدمين. أوصى الباحثون بضرورة تحسين بيئة العمل الطبي وتوفير المزيد من الموارد لتحسين جودة الخدمات ورفع درجة رضا المستخدمين.

4- يوسف عوض الكريم أبو الحسن وحماد العتيبي بعنوان "رضا المستخدمين عن جودة خدمات مستشفى تربة العام وفق بعض المتغيرات الديموغرافية"، مجلة التجارة والتمويل، العدد 04، السعودية، 2023، وهدفت إلى قياس رضا المستخدمين عن جودة الخدمات في المستشفى مع تحليل تأثير المتغيرات الديموغرافية. استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي واستخدم استبيان مكون من 231 استجابة كأداة لجمع البيانات. بينت النتائج أن مستوى رضا المستخدمين كان متوسطاً بشكل عام وأن محور "الضمان" حقق أعلى درجات

الرضا، بينما كانت الاعتمادية أقل في تقييم المستخدمين. كما أظهرت النتائج فروقاً ديموغرافية ذات دلالة إحصائية في رضا المستخدمين بالنسبة للعمر والحالة الاجتماعية، دون وجود فروق حسب الجنس. أوصت الدراسة بتحسين الخدمات ذات التأثير المنخفض لرفع مستوى الرضا العام.

5- مرزوقي عبد المؤمن بعنوان "دور جودة الخدمة في تحقيق رضا الزبائن - دراسة ميدانية على مستوى المؤسسة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية في ولاية باتنة"، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 09، العدد 01، جامعة باتنة 1، الجزائر، 2023: هدفت الدراسة إلى تحليل أثر أبعاد جودة الخدمة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان والتعاطف) على رضا الزبائن. أتبع الباحث المنهج الميداني التحليلي وجرى تطبيق استبيان على 212 مستخدماً من خدمات السكك الحديدية، وتم تحليل البيانات باستخدام اختبارات ارتباط وكروسكال واليس. أظهرت النتائج ارتباطاً إيجابياً قوياً بين معظم أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبائن، مع فروق دالة إحصائية حسب طول استخدام الخدمة. أوصى الباحث بتركيز الجهود على تعزيز أبعاد الاستجابة والضمان والتعاطف لتحسين مستوى رضا الزبائن.

6- عبادة عدنان أحمد بيان بعنوان "جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا متلقي الخدمة في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية" في مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد 4، العدد 03، الأردن، 2023، هدفت الباحثة إلى قياس تأثير جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة في البلديات على مستوى رضا متلقي هذه الخدمات من المواطنين. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وجمعت البيانات من خلال استبانة وزعت على عينة من السكان المستخدمين من خدمات البلديات الإلكترونية، ثم تم تحليل النتائج إحصائياً. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا المستخدمين، خاصة فيما يتعلق بسهولة الوصول للخدمة وتنظيمها ومعلوماتها. كما بينت الدراسة أن تحسين جودة الخدمات الإلكترونية في البلديات يعزز رضا المواطنين ويساهم في تقليل الوقت والجهد في الحصول على الخدمات. أوصت الباحثة بضرورة تطوير البنى التحتية للأنظمة الإلكترونية وتدريب الموظفين لضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية.

7- نايلي حسية و لبادي هاجر بعنوان "جودة الخدمة الإلكترونية وأثرها على رضا العملاء: تحليل تطبيقي"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 09، العدد 02، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة 02، الجزائر، 2023، هدفت الدراسة إلى تحديد أثر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية مثل الاعتمادية، سهولة الاستخدام، الأمان والسرية، تصميم النظام، وجودة المعلومة على رضا العملاء. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي

التحليلي واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة من المستخدمين. أظهرت النتائج أن هناك تأثيراً ذا دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في تحديد مستوى رضا العملاء بشكل إيجابي، وأن تحسين تلك الأبعاد يساهم في تعزيز رضا العملاء وثقتهم في الخدمات. أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتطوير أبعاد الجودة المذكورة لرفع مستوى رضا المستخدمين.

8- أمير نعيم علي عباس مبارك و أحمد سمير رشدي بعنوان "أثر جودة الخدمات على رضا العملاء بمراكز خدمات المستثمرين: دراسة ميدانية"، مجلة البحوث الإدارية، المجلد 41، العدد 01، 2022، هدفت الدراسة إلى تحديد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في مراكز خدمات المستثمرين، ومدى تأثيرها على رضا المستثمرين. اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وتم توجيه استبيانات إلى عينة قدرها 384 مستثمراً من 5 مراكز خدمات. استخدمت الدراسة SPSS لتحليل البيانات واختبار الفرضيات. أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي ذا دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، الملموسية والتعاطف) على رضا العملاء. أوصت الدراسة بضرورة تعزيز الربط الإلكتروني بين الجهات الحكومية لتسهيل عملية تقديم الخدمات وتحسين التجربة العامة للمستثمرين. تعتبر هذه الدراسة مرجعاً جيداً لفهم العلاقة بين جودة الخدمات ورضا العملاء في منظومات الخدمات العامة.

9- أحمد سعد سعيد الشريف بعنوان "أثر جودة الخدمة المدركة على رضا العملاء: دراسة حالة شركة ليبانا للهاتف المحمول"، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 06، العدد الأول، بحضور سنوي 2015، هدفت الدراسة إلى قياس تأثير جودة الخدمة حسب بُعدَي الجودة الفنية وجودة العمليات على رضا عملاء ليبانا. اتبع المنهج الوصفي التحليلي وجمعت بيانات الدراسة عبر استبيان مكون من 389 استمارة مُحلّلة باستخدام SPSS 18. أظهرت النتائج أن الجودة الفنية للخدمة لها تأثير إيجابي معنوي على رضا العملاء، بينما أبعاد الجودة الأخرى لم تُظهر تأثيراً ذا دلالة إحصائية قوية. أوصى الباحث بضرورة التركيز على جوانب الجودة الفنية لتحسين رضا العملاء.

10- حسان بوزيان بعنوان "أثر جودة الخدمة على رضا الزبون (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة العلمة)" ونشرتها مجلة رؤى اقتصادية، العدد 06، جامعة قسنطينة 02، الجزائر، 2014: هدف الباحث من خلال هذه الدراسة الى قياس أثر أبعاد جودة الخدمة على رضا مستخدمي خدمات اتصالات الجزائر. طبق الباحث نموذج SERVPERF على عينة مكونة من 107 مستخدمين، واستخدم تحليل الانحدار لاختبار

فروض الدراسة. بينت النتائج أن أبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف) لها تأثير معنوي إيجابي على رضا الزبائن، بينما كان تأثير الملموسية ضئيلاً جداً. أوصت الدراسة بالتركيز على تطوير أبعاد الجودة التي تؤثر بشكل كبير على رضا العملاء لتحسين الخدمات العامة المقدمة.

المطلب الثاني : الدراسات و الأجنبية

يركز هذا المطلب على الدراسات الأجنبية التي تناولت جودة الخدمة العمومية ورضا المستخدمين، مستعرضاً نتائجها ومناهجها المختلفة. كما يهدف إلى إبراز الإسهامات الدولية في فهم العلاقة بين جودة الخدمات ورضا المستخدمين، والاستفادة منها في تحليل وتطوير الأداء العمومي، و التي نذكرها كآلاتي:

1- Mohammed O. Alannary (2025) بعنوان "Evaluating Citizen Satisfaction with Saudi Arabia's E-Government Services: A Standards-Based, Theory-Informed Approach" (arXiv -) هذه الدراسة إلى تقييم رضا المواطنين السعوديين عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية من خلال إطار جودة قائم على معايير ISO/IEC 25010 و ISO/IEC 25022، مستندة إلى نظرية قبول التكنولوجيا الموحدة (UTAUT). استخدمت الدراسة المنهج الكمي التحليلي وجمعت البيانات عبر استبيان مكون من 500 مواطن سعودي، وتم الحصول على 276 استجابة صالحة للتحليل. أظهرت النتائج أن رضا المستخدمين كان مرتفعاً في جوانب الاستخدام والثقة، بينما واجهت الخدمات الإلكترونية تحديات في وضوح المعلومات واستجابة الأنظمة. كما بينت أن التفاعل العاطفي لدى المواطنين كان محدوداً لأنهم يرون الخدمات الرقمية كأدوات وظيفية أكثر من كونها تجارب جذابة. أوصت الدراسة بضرورة تحسين وضوح الخدمات وزيادة مستوى التفاعل مع المستخدمين لتعزيز رضاهم العام. وتعد هذه الدراسة مهمة لصانعي السياسات السعودية لتحسين جودة تقديم الخدمات الرقمية .

2- Ruiyu Zhang & Lin Nie (2025) بعنوان "Enhancing Citizen-Government Communication with AI: Evaluating the Impact of AI-Assisted Interactions on Communication Quality and Satisfaction" (arXiv) - : هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي في التفاعلات بين المواطنين والموظفين الحكوميين على جودة الاتصالات ورضا المواطنين. اتبع الباحثان تصميمًا

تجريبياً قائماً على استبيانات تقيّم تفاعلات حقيقية مقارنة بتفاعلات تمت مع دعم الذكاء الاصطناعي. شملت الأداة استبيانات للمواطنين والموظفين لتقييم الجوانب مثل الوضوح، الأدب، الثقة، الاستجابة والتعاطف. أظهرت النتائج أن الردود المدعومة بالذكاء الاصطناعي أدت إلى زيادة معنوية في رضا المواطنين، مع تحسينات في جودة الاتصالات مثل الوضوح والثقة. لكن الدراسة وجدت نتائج مختلطة في جوانب التعاطف والاستجابة الفورية لدى الموظفين. أوصى الباحثان بضرورة دمج الذكاء الاصطناعي في خدمات التواصل الحكومية مع مواصلة تطويره لتحسين الجوانب الإنسانية في التفاعل الحكومي.

3- (2023) Nabila Mohamed & Abdul Jalil Mohamed Ali بعنوان "Service Quality and Public Satisfaction at Urban Transformation Centre (UTC) Kuala Lumpur (KL)" (International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences – ماليزيا)

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل جودة الخدمات المقدمة للجمهور في مركز التحول الحضري في كوالالمبور ومدى تأثيرها على رضا المستخدمين. أتبع الباحثان المنهج الكمي التحليلي وجمعا 341 استبياناً من الجمهور أثناء تلقيهم الخدمات. أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمة كان متوسطاً، وأن بعد التعاطف كان له التأثير الأكبر على رضا الجمهور مقارنة ببقية أبعاد جودة الخدمة. كما بينت الدراسة أن تحسين جودة الخدمات بشكل عام يساهم في رفع مستوى رضا المواطنين. أوصت الدراسة بضرورة زيادة جهود تحسين جودة الخدمات في مراكز الخدمات العامة والتركيز على أبعاد التعاطف والاستجابة لتعزيز رضا الجمهور.

4- (2022) Salome O. Ighomereho et al. بعنوان "From Service Quality to E-Service Quality: Measurement, Dimensions and Model" (arXiv – أكاديمي مفتوح)

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (E-Service Quality) المؤثرة في تحسين جودة الخدمات الرقمية المقدمة للمستخدمين واقتراح نموذجاً شاملاً لقياس الجودة في القنوات الإلكترونية. أتبع الباحثون المنهج الكمي المقطعي وقاموا بتوزيع استبيان على 400 مستخدم لخدمات إلكترونية في لاغوس (نيجيريا)، مع تحليل 318 استبياناً صالحاً. أظهرت النتائج أن أبعاد مثل الاعتمادية، الأمان، الوفاء، سهولة الاستخدام والاستجابة هي من أهم المحددات في جودة الخدمة الإلكترونية. كما بينت أن تحسين هذه الأبعاد

يساعد المديرين في تقييم جودة الخدمات الرقمية وتطويرها. أوصت الدراسة باستخدام النموذج المقترح كأداة فعّالة لتحسين جودة الخدمات الإلكترونية بما يتماشى مع توقعات المستخدمين .

5- Zengqiang Qin et al. (2025) بعنوان “Citizens’ Expectations about Public Services: A Systematic Literature Review” (Humanities and Social Sciences Communications –

هدفت هذه الدراسة إلى استعراض توقعات المواطنين بشأن جودة الخدمات العامة وكيف يمكن للاستجابة لهذه التوقعات تعزيز الثقة والرضا. استخدم الباحثون المنهج التحليلي الاستعراضي لجمع وتحليل الأدبيات العالمية حول توقعات الجمهور من الخدمات العامة والأطر النظرية المرتبطة بها. أظهرت النتائج أن توقعات المواطنين تتنوع حسب الثقافة، الاحتياجات الاجتماعية، والظروف الاقتصادية، وأن الاستجابة الفعلية لهذه التوقعات تؤدي إلى زيادة ثقة الجمهور ورضاهم عن الأداء الحكومي. وأكدت الدراسة أن فهم توقعات المواطنين هو أساس لتحسين جودة الخدمات العامة وتعزيز التفاعل الإيجابي مع الحكومة. أوصت بالاعتماد على نماذج تقييم تتعامل مع توقعات الجمهور كمدخل لتحسين جودة الخدمات.

6- Nitin Seth and S.G. Deshmukh (2005), Service Quality- Models : A review :International Journal of Quality and Reliability

Management, Vol. 22, N°9, هدفت هذه الدراسة إلى إجراء تقييم نقدي لنماذج جودة الخدمة المختلفة وتحديد مجالات للبحث المستقبلي بناءً على التحليل النقدي للأدبيات وتدرس الورقة بشكل نقدي 19 نموذجاً مختلفاً لجودة الخدمة تمت الإشارة إليها في أدبيات الدراسة وهدفت المراجعة النقدية لنماذج جودة الخدمة المختلفة إلى استخلاص الارتباط بينها ، وتبسيط الضوء على مجالات البحث المستقبلية. ومن النتائج المتوصل إليها، أن المراجعة النقدية لنماذج الخدمة المختلفة كشفت أن نتائج جودة الخدمة وقياسها تعتمد على نوع إعدادات الخدمة الظرف الوقت والحاجة ... الخ. بالإضافة إلى ذلك ، حتى توقعات العملاء تجاه خدمات معينة تتغير أيضاً فيما يتعلق بعوامل مثل الوقت ، والزيادة في عدد المواجهات مع خدمة معينة ، والبيئة التنافسية.

المطلب الثالث : أوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة

يتناول هذا المطلب أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، موضحاً كيفية استفادة البحث من النتائج السابقة وتحديد الفجوات المعرفية. كما يبرز المطلب العناصر الجديدة التي تضيف قيمة علمية للموضوع وتساهم في فهم أعمق لعلاقة جودة الخدمة العمومية برضا المستخدمين.

تظهر الدراسات السابقة تنوعاً واسعاً في تحليل جودة الخدمة العمومية وأثرها على رضا المستخدمين، حيث ركزت بعض الدراسات العربية والمحلية على قطاعات مختلفة مثل الصحة، النقل، البلديات، وشركات الاتصالات في الجزائر ومصر والسعودية، بينما تناولت الدراسات الأجنبية جودة الخدمات الرقمية والخدمات العامة الإلكترونية في دول متعددة مثل السعودية وماليزيا ونيجيريا.

تميزت هذه الدراسات باستخدامها لمنهجيات كمية ووصفية، مع التركيز على أدوات مثل الاستبيانات ونماذج التحليل الإحصائي، وقدمت رؤى قيمة حول الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسية، والجودة الرقمية للخدمات. ومع ذلك، تبقى غالبية الدراسات السابقة محدودة من حيث القطاع أو التركيز الجغرافي، ولم تتناول بدقة تجربة المستخدمين في مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS بعين تموشنت، وهو قطاع يقدم خدمات مباشرة للعمال المؤمن عليهم ويتطلب دراسة ميدانية دقيقة لأبعاد جودة الخدمة.

تركز الدراسة الحالية على قياس تأثير أبعاد جودة الخدمة العمومية على رضا المستخدمين في CNAS بعين تموشنت، مستفيدة من نتائج الدراسات السابقة، لكنها تضيف قيمة تطبيقية محددة لمؤسسة وموقع جغرافي بعينه، مما يوفر صورة أوضح لتوصيات تحسين الخدمات العامة.

جدول(01): المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

البند	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
الزمان	2014 – 2025	2026
المكان	الجزائر، مصر، الأردن، السعودية، السودان	الجزائر – عين تموشنت
عينة الدراسة	200 – 384 مستخدم ، متنوعون حسب القطاع والعينة	100 مستخدم من صندوق الضمان الاجتماعي بعين تموشنت

نوع القطاع	الصحة، النقل، البلديات، شركات الاتصالات، مراكز المستثمرين	صندوق الضمان الاجتماعي بعين تموشنت
متغيرات الدراسة	الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسية، جودة الخدمات الإلكترونية، الثقة، رضا العملاء، الولاء	جودة الخدمة العمومية (جودة التفاعل والعلاقات، جودة الملموسية والتولوج، الموثوقية والاعتمادية، شفافية وجودة الاجراءات)، رضا المستخدمين
منهج الدراسة	منهج وصفي، كمي، تحليلي، مراجعة أدبيات، مختلط	منهج وصفي تحليلي
أداة تحليل المعلومات	استبيانات، تحليل إحصائي، SPSS، AMOS، SEM، اختبارات ارتباط	استبيانات، تحليل إحصائي باستخدام SPSS

المصدر: من اعداد الطالبتين

خلاصة الفصل الاول

خلاصة لما سبقن نستنتج أن جودة الخدمة العمومية ورضا المستخدمين يمثلان متغيرين مترابطين يسهمان في تحديد كفاءة أداء المؤسسة وفعالية الخدمات المقدمة، بحيث تبين أن جودة الخدمة لا تقتصر على الجوانب التقنية والإدارية فحسب، بل تشمل أيضا الأبعاد النفسية والسلوكية التي تؤثر في إدراك المستخدمين ورضاهم. كما أبرز الفصل أهمية مراعاة توقعات واحتياجات المستخدمين لضمان تقديم خدمات تلبي رغباتهم وتعزز ثقتهم بالمؤسسة.

وأظهرت الدراسات السابقة العربية والأجنبية أوجه تشابه واختلاف في تقييم جودة الخدمة وقياس رضا المستخدمين، ما يتيح فهما أعمق للفجوات البحثية. كما أكد الفصل ضرورة تطوير أدوات التقييم وآليات المشاركة الفعالة للمستخدمين في تحسين الخدمات. في المحمل، يقدم الفصل إطارا نظريا متكاملا يساعد على تحليل العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المستخدمين، ويشكل أساساً لبناء الدراسة وتحليل نتائجها لاحقا.

الفصل الثاني:

دراسة ميدانية على مستوى صندوق
الضمان الاجتماعي بولاية عين تموشنت

تمهيد

يعد هذا الفصل الجانب الميداني للدراسة، حيث يتم من خلاله تطبيق المفاهيم النظرية المرتبطة بجودة الخدمة العمومية ورضا المستخدمين على أرض الواقع، وذلك بالاعتماد على دراسة حالة صندوق الضمان الاجتماعي بولاية عين تموشنت. ويهدف هذا الفصل إلى جمع المعطيات الميدانية وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة من أجل الوصول إلى نتائج دقيقة حول طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

كما يهدف إلى اختبار الفرضيات المطروحة والتحقق من مدى صحتها داخل بيئة الدراسة، وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث رئيسية، يتناول المبحث الأول تقديم صندوق الضمان الاجتماعي محل الدراسة، بينما يخصص المبحث الثاني للإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، أما المبحث الثالث فيتضمن عرض وتحليل ومناقشة النتائج المتوصل إليها.

المبحث الأول : تقديم عام للصندوق الوطني للعمال الأجراء وكالة "عين تموشنت"

يعد الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء من أقدم الصناديق الموجودة في نظام التأمينات الجزائري، وهو مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص، طبقا للمادة 49 من القانون رقم 01، يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية .

المطلب الأول: نبذة تاريخية عن الصندوق الوطني للعمال الأجراء وكالة (عين تموشنت)

الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء هو عبارة عن مؤسسة خدمتية ، تقوم بتقديم الخدمات للمواطنين والمؤسسات ، وذلك من خلال تحقيق الأمن والطمأنينة للنفس لما ينتج عن الحوادث والأخطار التي تصيب الشخص أثناء العمل أو خارج العمل ، حيث يتم ذلك خلال دفعة الاشتراكات (COTISATION) إلى خزانة الصندوق من طرف أرباب العمل ، أو عن طريق الخصم المباشر من الراتب الشهري للعامل حسب المادة 11 من القانون 06/09 الذي ينص على إخبارية تأمين العامل ضد الأخطار ، حيث تعمل وكالة عين تموشنت بهذا القانون وتطبقه على عمال الوظيف العمومي مثل: المعلمين الموظفين الخ، وكذا عمال القطاع الخاص .

المطلب الثاني: التعريف بالصندوق الوطني للتأمينات اجتماعية للعمال الأجراء (وكالة عين تموشنت)

نصت المادة الخامسة من المرسوم رقم 92/07 على توفر الصندوق الوطني للتأمينات اجتماعية على: وكالات محلية أو جهوية يحدد عددها أو اختصاصها الإقليمي بموجب قرار من الوزير المكلف بالضمان الاجتماعي .

هذه الوكالات سميت بالوكالات الولائية بموجب القرار الوزاري المؤرخ في 11/03/1998 المتضمن التنظيم

الداخلي للصندوق الوطني للتأمينات اجتماعية للعمال الأجراء (CNAS) في فصله الثالث .

ولقد صنفها في مادته 17 إلى ثلاثة أصناف حسب عدد المؤمنين اجتماعيين الذين تسيروهم

• **الصنف الأول:** وكالات تسيير 200.000 مؤمن اجتماعي على الأقل .

• **الصنف الثاني :** وكالات تسيير أقل من 200.000 مؤمن اجتماعي أو على الأقل

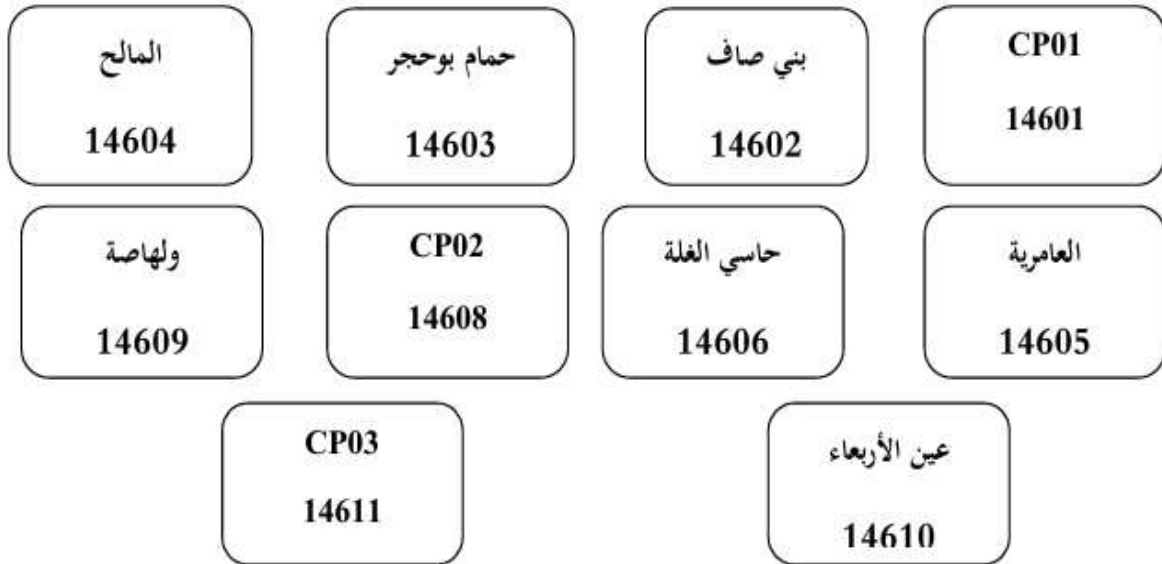
100.000 مؤمن اجتماعي

• **الصنف الثالث :** وكالات تسيير أقل من 100.000 مؤمن اجتماعي .

ولقد جاءت وكالة عين تموشنت في الصنف الثالث نظرا لصغر الولاية ويبلغ عدد المؤمنين الاجتماعيين الذين

- تسيرهم أكثر من 120.476 مؤمن اجتماعي .
- ومن أجل القيام بمهامها تتوفر وكالة عين تموشنت على :
- 10 مركز دفع موزعين على كامل الولاية .
- مخبر تحاليل طبية .

الشكل رقم (1-11): مراكز الدفع المتواجدة على مستوى وكالة عين تموشنت



المصدر: من الوثائق الممنوحة من المؤسسة

- CP01: مركز الدفع المتواجد في شارع محمد بوضياف
- CP02: مركز الدفع المتواجد بجانب مسجد لالة خديجة .
- CP03: مركز الدفع المتواجد في المدينة الجديدة .

المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي للصندوق

يتكون صندوق الضمان الاجتماعي من مديرية عامة تنطوي تحتها 4 مديريات و كل مديرية لها مهام تقوم بها:

هنا نتعرف إلى المديرية العامة، يقوم برئاسة المديرية العامة المدير .

المدير: يعتبر العنصر الرئيسي في المؤسسة حيث يقوم بأعمال التسيير و المتابعة بصفة عامة و اتخاذ القرارات اللازمة من موافقة أو رفض لأي تصرف، فكل وثيقة إدارية تصبح سارية المفعول إلا بإمضاء المدير أو حتمه، و من أهم مهامه :

- التنسيق بين أعمال الوكالة المختلفة .
- دراسة أنسب الطرق والوسائل الممكنة للوصول إلى النتائج المرصية .
- تمثيل الوكالة في مختلف الندوات والمناسبات .

- هناك بعض المصالح تخضع للإشراف المباشر من طرف المديرية العامة و هي كالآتي :
- **خلية الإحصائيات والأرشفة** : هذه المصلحة على اتصال مباشر بالمدير، ومن المهام التي تقوم بها ما يلي :
 - جمع تقارير فروع هيئة الضمان الاجتماعي
 - القيام بالعمليات الحسابية لكل شهر و احتساب مجموع الشهور في آخر السنة .
 - وضع جداول إحصائية للمهام التي تقوم بها كل المصالح .
 - كما أنها تقوم بالإشراف التام على أرشفة وكالة الضمان الاجتماعي و المحافظة عليه .
 - **مصلحة الإصغاء و الاتصال** : تم إنشاؤها سنة 2003 في إطار تحسين نوعية الخدمات بغية متابعة المؤمنين لهم اجتماعيا الذين غالبا ما يقعون مع أعوان الوكالة في سوء تفاهم أو أي مشكلة تواجههم في حل النزاع القائم بينهم كما تقوم بحملات تحسيسية و لها دور إعلامي

- مديرية الأداءات .

تعتبر أكثر وأهم المصالح ارتباطا بالمؤمنين اجتماعيين على اختلاف أنواعهم، سواء تعلق الأمر بمؤمن عادي أو معاق أو طالب أو مجاهد، و هي التي تشرف على القيام بتعويض المخاطر المختلفة سواء منها المتعلقة بالمرض أو الأمومة أو العجز أو الوفاة، و تهدف إلى تسهيل عملية حصول المؤمنين على حقوقهم المستحقة لدى صندوق الضمان إجتماعي وتنقسم إلى عدة مصالح و هي:

(1) **مصلحة حوادث العمل** : تخدم هذه المصلحة كل حادث وقع أثناء العمل الحرت عنه إصابة بدنية ناتجة عن سبب مفاجئ أو خارجي طرأ أثناء قيام المؤمن بالعمل، لكن يجب التبليغ عن الحادث في ظرف 24 ساعة .

(2) **مصلحة التأمينات اجتماعية (مراكز الدفع)**: وتبقى من اختصاص رؤساء المراكز الدين يديرون مختلف مراكز الدفع تحت إشراف نائب المدير، و تقوم هذه المصلحة بالسهر على إتمام المهام المنوطة بها والتي تكون محددة في التشريع الجاري المعمول به حاليا .

تتمثل في الأمراض المهنية تختم بتعويض المؤمن عن المخاطر و الحوادث التي تصيبه، وتنقسم إلى :

2-1- تأمين على المرض: وتمثلت في:

- التكفل بمصاريف العناية الطبية و الوقاية الصحية؛
 - منح تعويضية يومية للعامل المريض والمنقطع عن العمل.
- 2-2- **تأمين الأمومة**: هو التأمين الذي يضمن حماية المرأة الحامل والطفل، وهذه الحماية تكمن في تغطية المصاريف المتعلقة بالحمل والولادة وتوابعها مع ضمان أجر المؤمنة و التي تتعرض للتوقف عن العمل من جراء الأمومة .

2-3 تأمين العجز: العاجز هو من كانت نسبة عجزه عن العمل تجاوزت 50% أي أن قدرته على العمل انخفضت إلى النصف، وللعجز ثلاث فئات :

- الفئة الأولى هي الفئة التي يمكنها ممارسة العمل بشكل جزئي؛
- الفئة الثانية: هذه الفئة يتعذر عليها القيام بأي نشاط؛
- الفئة الثالثة: هذه الفئة يتعذر عليها القيام بأي نشاط مهني، بل يحتاج لمساعدة غيره للقيام بشؤون الحياة اليومية.

2-4 تأمين الوفاة: هذه المنحة تترتب عن وفاة عامل أجير يتقاضى أجره شهري وتمنح لذوي الحقوق، يحدد مبلغ منحة الوفاة بـ 12 مرة الأجر الشهري للعامل المتولي .

(3) مصلحة المنح العائلية: تعني هذه المصلحة بالمنح العائلية التي هي عبارة عن مبالغ مالية محددة تعطى لكل مؤمن متزوج وله أطفال، وهذه المنح تخصص للأطفال ما دون من 17 سنة و المتمرسون حتى 21 سنة .

(4) مصلحة الاتفاقيات: تعمل هذه المصلحة على عقد اتفاقيات المؤسسة الضمان اجتماعي مع العيادات المعتمدة و الصيدليات وكذلك مع بعض الأطباء المختصين من أجل توفير فرص العلاج و مستلزماته للمؤمنين اجتماعيا، ومن بين الخدمات الناجمة عن هذا إتفاق:

- الإشراف على العلاج بالمياه المعدنية في الخدمات الخاصة لهذا العلاج؛
- توفير الأجهزة المختلفة للمعاقين حركيا كالكراسي المتحركة؛
- توفير الأدوية الصحية.

(5) مصلحة التعاقدات: تهتم بالتكفل بالمجتمع اجتماعيا ودوي الحقوق في إطار اتفاقية مبرمة بين الصندوق و المؤسسات الاستشفائية الحكومية و هو في حالة إحصاء لكل ثلاثي رغم صدور قانونها منذ سنة 2005.

(6) مصلحة الوقاية: تخدم مصلحة الوقاية صيانة حقوق المؤمنين و ذلك بالحفاظ على الملفات الخاصة بهم و تحقيق خدمات لصالحهم .

(7) مصلحة العجز: تخدم هذه المصلحة أصحاب المنح المتعلقة بحوادث العمل.

(8) خلية بطاقة الشفاء: وفي خلية تتكلف بجمع الملف الخاص ببطاقة الشفاء وترتيبه باستعمال تقنية حديثة جديدة وهي المعلومات الظاهرة و الخفية أي المخزنة في بطاقة الشفاء.

- مديرية المراقبة الطبية

تسير هذه المصلحة من قبل الطبيب الرئيسي و الأطباء المستشارين الآخرين، حيث يمارس هؤلاء مهامهم المحولة لهم قانونيا والمتمثلة في الرقابة الطبية على الملفات الموضوعة أمامهم حيث يبدون

آرائهم حول مصاريف الأدوية التنقل للعلاج خارج الولاية أو خارج الوطن المصاريف الطبية،
التجهيزات المدعمة للمعاقين، و تعتبر هذه النيابة استشارية فيما يخص :

- الوصفات الطبية
- التوقف عن العمل
- إجراء الفحص الطبي من أجل الموافقة عليها أو تقليصها لمدة أو رفضها .
- تحديد إمكانية رجوع المرضى إلى عملهم أو تحديد فترة العطلة .
- تحديد نسبة العجز المؤقت و الدائم الناتج عن حوادث العمل .
- إجراء الفحوصات الطبية بصفة دورية على المرضى و ضحايا حوادث العمل
- تحديد صنف العجز عن المرضى .

- مديرية التحصيل و المالية

تقوم هذه المديرية بعملية تحصيل أموال اشتراكات الضمان الاجتماعي و مراقبة احترام المستخدمين
للقوانين السارية المفعول تنقسم إلى :

(1) **مصلحة مراقبة المستخدمين:** تعتبر مصلحة المراقبة ذات قيمة و أهمية كبيرة ينبثق ذلك من خلال
النشاطات التي تقوم بها إذ أنها تسهر على تطبيق القوانين المتعلقة بالمستخدمين، وتسعى للقضاء على
ظاهرة التحايل و الغش على القوانين و ضرب حقوق العمال المتبعة من طرف المستخدمين .

(2) **مصلحة التحصيل :** وتنقسم إلى مصلحتين وهما:

1-2 **مصلحة اشتراكات:** يتكون أساس اشتراكات الضمان الاجتماعي من عناصر المرتب أو الدخل

حيث :

- يوزع مبلغ الاشتراكات الضمان الاجتماعي على شكل أقساط يتحملها كل من العامل و رب العمل و خزينة الخدمات الاجتماعية .
- توجه هذه الأقساط إلى تمويل الأداءات للتقاعد التأمينات الاجتماعية، حوادث العمل و البطالة .
- يجوز للمعامل أن يعترض على هذا الاقتطاع .

2 - 2 **مصلحة انتساب أرباب العمل :** تقوم هذه المصلحة باستقبال المواطنين الذين يريدون

تسجيل أنفسهم من أجل التأمين من المخاطر التي يتعرضون إليها مثل المرض، حوادث العمل و العجز إلخ

و على هيئة الضمان منحهم بطاقة التسجيل عليها :

- رقم التأمين
- اسم و لقب المؤمن الاجتماعي

- تاريخ ازدياد .
- رمز الولاية وهذا بعد تقديم ملف الطلب المتكون من :
- شهادة الحالة العائلية .
- ملأ استشارة من طرف المؤمن مع الإمضاء و الختم .
- (3) قسم المحاسبة والمالية : و ينقسم إلى :
- 1 - 3 مصلحة الأمر بالدفع : تعتبر ذات أهمية كبيرة باعتبارها تقوم بالآتي :
- التسوية جميع النفقات والأداءات و التسيير و استثمار
- تسوية نفقات التعويضات العائلية أو اجتماعية بواسطة الحوالة أو الدفع بالبريد .
- تزويد مختلف المراكز و فروع الصندوق بما يحتاجونه من مال .
- متابعة عملية السحب والدفع للحساب البريدي الجاري .
- 2-3 مصلحة المحاسبة : تقتصر مهامها على ما يلي :
- مسك حسابات المقر المركزي .
- تحضير حسابات الوكالة مع الفروع .
- تسهر على حسن تنفيذ العمليات المالية .
- تتولى التنسيق المالي .
- (4) مصلحة المنازعات : تعتبر العمود الفقري لوكالة الضمان الاجتماعي حيث أنها تقوم أساسا بالتعامل مع المستخدمين الذين يملكون محلات وعقارات و يشغلون أعمال مثل مقهى صناعة أجهزة إلخ. وكذا المؤسسات الخاصة كمقاولو البناء، مؤسسة توزيع مواد البناء، وتنقسم بدورها إلى قسمين :
- منازعات عامة .
- منازعات طبية .
- مديرية الإدارة العامة
- هي المسؤولة على قيادة و توجيه وتسيير إدارة العمليات المختلفة بالمؤسسة قصد الوصول إلى الأهداف المنشودة، وتسعى إلى تلبية جميع الطلبات عن طريق تدخلات مختلفة ومتنوعة، و على إيجاد الحلول المناسبة للمشاكل المطروحة، وتنقسم الإدارة العامة على مستوى الصندوق إلى :
- (1) مصلحة المستخدمين (الموظفين): لديها عدة مهام و مصالح أساسية تتمثل في الإشراف على ما يلي:
- الحياة المهنية للموظف .
- تكوين ملفات الموظفين سواء كانوا دائمين أو مؤقتين .
- إجراء التكوين للعمال .
- المتابعة و الإشراف على اللجان سواء تعلق الأمر بالمتساوية الأعضاء أو الطاعة التأديبية .

كما أن لهذه المصلحة الصلاحيات التامة لاتخاذ جميع القرارات الخاصة بالموظفين و منها :

- التحقق من شهادات العمل المقدمة .
- إخراج شهادات التنصيب .
- حساب سنوات الأقدمين - الخبرة المهنية .
- الخطوط المعتمدة في الترقية ، سلوك الفرد أو غيره .
- الغياب والعقوبات .

(2) **مصلحة الوسائل العامة:** تسعى لتوفير كل المتطلبات وحاجيات المصالح، تنقسم إلى ثلاث أقسام :

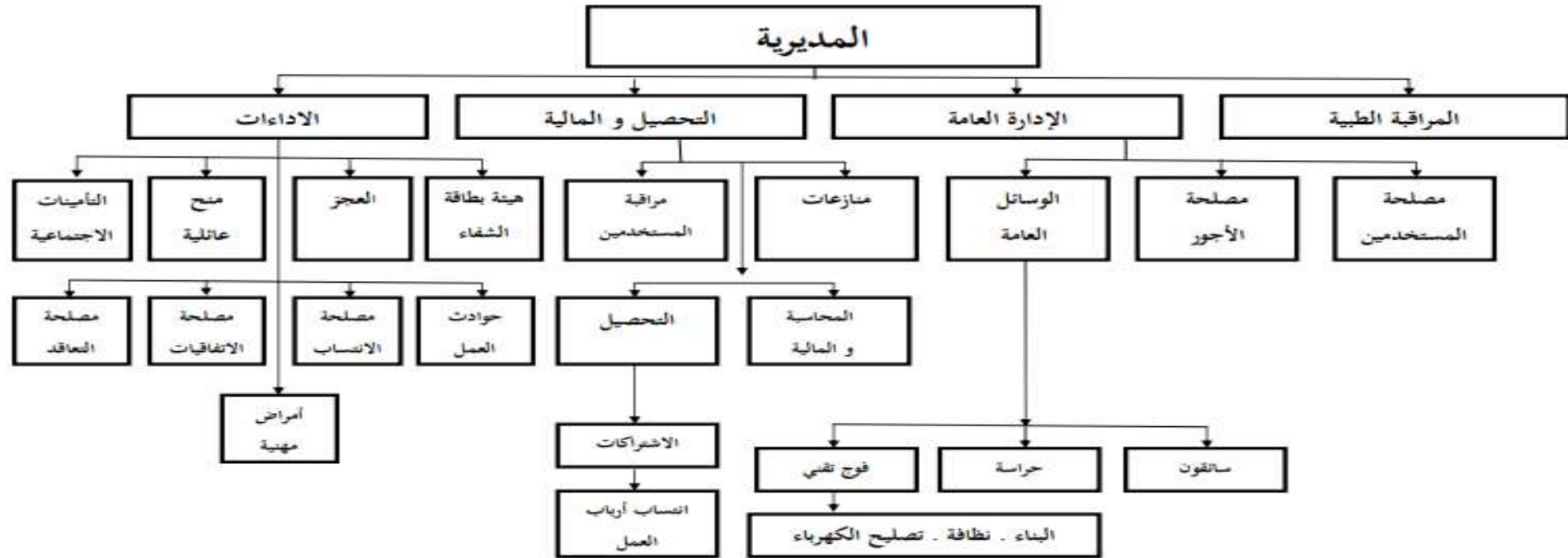
- فوج تقني: البناء، تصليح الكهرباء، النظافة؛
- حراسة؛
- سائقون .

(3) **مصلحة الأجور:** هذه المصلحة تحتم بأجور العمال، مهمتها تحضير العمليات المرتبطة بأجور موظفي

المؤسسة بناءً على تقارير وملاحظات الموظفين ويعبر عن الأجر بمبالغ مالية.

الشكل رقم (11-2) : الهيكل التنظيمي للمؤسسة

هيكل الوكالة الولائية للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بعين تموشنت .
(الملحق رقم 01)



المصدر: من الوثائق الممنوحة من المؤسسة محل الدراسة .

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

بعد التطرق إلى الجوانب النظرية المتعلقة بجودة الخدمة العمومية ورضا المستخدمين، يتم في هذا المبحث الانتقال إلى الجانب التطبيقي للدراسة، والذي يهدف إلى إبراز أثر جودة الخدمة العمومية على رضا المستخدمين بصندوق الضمان الاجتماعي بعين تموشنت. ومن خلال هذا الجانب سيتم عرض مختلف الإجراءات المنهجية المعتمدة في إنجاز الدراسة الميدانية، وذلك من خلال توضيح المنهج المستخدم، وتحديد مجتمع الدراسة والعينة، إضافة إلى التعرف على أدوات جمع البيانات وكيفية إعدادها، ثم عرض أهم الأساليب الإحصائية المعتمدة في تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: منهج ونموذج الدراسة

1 - منهج الدراسة:

يعرف منهج الدراسة بأنه الأسلوب العلمي الذي يستند إليه الباحث من أجل دراسة الظاهرة محل البحث بطريقة منظمة تساعد على جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها بما ينسجم مع أهداف الدراسة. وانطلاقاً من طبيعة موضوع الدراسة الحالية، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره من أكثر المناهج استخداماً في الدراسات الإدارية والاجتماعية، كونه يسمح بوصف الظاهرة وتحليل أبعادها المختلفة والكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيراتها.

ويهدف هذا المنهج إلى دراسة واقع جودة الخدمة العمومية المقدمة من طرف صندوق الضمان الاجتماعي بعين تموشنت، وتحليل مدى تأثيرها على رضا المستخدمين، حيث تمثل جودة الخدمة العمومية بأبعادها المختلفة المتغير المستقل، بينما يمثل رضا المستخدمين المتغير التابع. كما يساهم هذا المنهج في تحليل البيانات الميدانية واستخلاص النتائج المتعلقة بطبيعة العلاقة بين المتغيرين، بما يساعد على تفسير الظاهرة والوصول إلى نتائج علمية دقيقة.

2 - طرق جمع البيانات:

من أجل جمع البيانات والمعلومات المرتبطة بموضوع الدراسة، تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات، وتمثل الأداة الأساسية في الاستبيان.

أ- الاستبيان:

يعد الاستبيان من أكثر أدوات البحث العلمي استخداماً في الدراسات الميدانية، لما يوفره من إمكانية جمع البيانات من عدد معتبر من أفراد العينة بطريقة منظمة ودقيقة. وفي إطار هذه الدراسة الموسومة بـ: "جودة الخدمة العمومية وأثرها على رضا المستخدمين: دراسة ميدانية بصندوق الضمان الاجتماعي بعين تموشنت"، تم استخدام الاستبيان بهدف التعرف على آراء المستخدمين حول مستوى جودة الخدمات المقدمة، ومدى انعكاس ذلك على درجة رضاهم عن خدمات الصندوق.

ب- تصميم الاستبيان:

تم إعداد الاستبيان بالاعتماد على الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع جودة الخدمة العمومية ورضا المستخدمين، بما يتوافق مع أهداف الدراسة وفرضياتها. كما تمت مراعاة البساطة والوضوح في صياغة العبارات، إضافة إلى اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لقياس اتجاهات أفراد العينة نحو مختلف عبارات الاستبيان.

وقد تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين رئيسيين:

- **القسم الأول:** يتضمن البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، والمتمثلة في الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، والحالة المهنية .
- **القسم الثاني:** يتضمن محاور الدراسة الأساسية، والتي تعكس متغيرات الدراسة، حيث يشمل أبعاد جودة الخدمة العمومية المتمثلة في جودة التفاعل والعلاقات، جودة الملموسية والولوج، الوثوقية والاعتمادية، وشفافية وجودة الإجراءات، إضافة إلى محور رضا المستخدمين.

3 - مجتمع وعينة الدراسة

أ- مجتمع الدراسة: يقصد بمجتمع الدراسة جميع الأفراد أو الوحدات التي تشترك في الخصائص المرتبطة بموضوع البحث، والتي يسعى الباحث إلى تعميم نتائج الدراسة عليها. وفي إطار هذه الدراسة، يتمثل مجتمع الدراسة في مستخدمي خدمات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، باعتبارهم الفئة المستخدمة من مختلف الخدمات العمومية المقدمة، سواء كانت مباشرة أو رقمية.

ب- عينة الدراسة:

تمثل العينة جزءاً من مجتمع الدراسة يتم اختياره بطريقة علمية قصد تمثيله تمثيلاً دقيقاً. وقد تم في هذه الدراسة اعتماد عينة قصدية ميسرة تتكون من 100 مستخدم من مستخدمي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وذلك بهدف دراسة مستوى جودة الخدمة العمومية وتأثيرها على رضا المستخدمين.

4 - حدود الدراسة

الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة خلال الفصل الثاني من السنة الدراسية 2026 و ذلك من 20 ابريل الى 28 ابريل 2026.

الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية للدراسة في صندوق الضمان الاجتماعي - عين تموشنت، باعتباره ميدان الدراسة التطبيقية.

نموذج الدراسة:

تم بناء نموذج الدراسة بهدف توضيح طبيعة العلاقة بين متغيراتها، حيث تمثل جودة الخدمة العمومية المتغير المستقل بأبعادها المتمثلة في (جودة التفاعل والعلاقات، سهولة الولوج والملموسية، الموثوقية، وشفافية الإجراءات)، في حين يمثل رضا مستخدمي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي المتغير التابع، وذلك من أجل قياس مدى تأثير جودة الخدمات المقدمة على مستوى رضا المستخدمين داخل المؤسسة محل الدراسة.

وعليه يمكن صياغة العلاقة بين المتغيرين كما يلي:

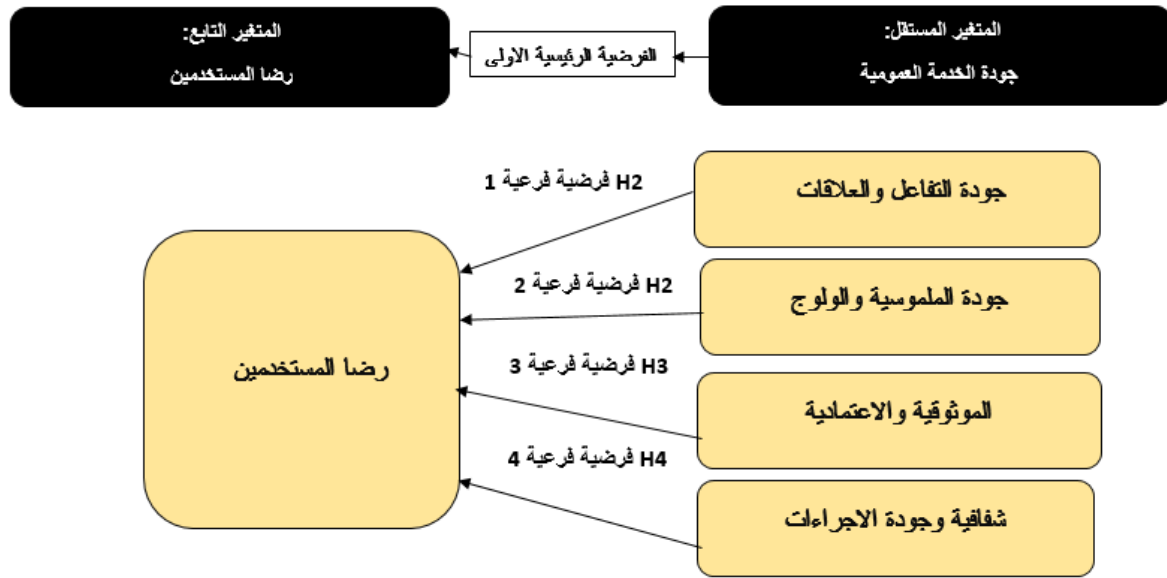
$$Y = f(X)$$

حيث أن:

- X : جودة الخدمة العمومية (المتغير المستقل) .
- Y : رضا مستخدمي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (المتغير التابع) .

ويهدف هذا النموذج إلى تفسير طبيعة العلاقة الارتباطية والتأثيرية بين المتغيرين، بما يسمح باختبار الفرضيات والإجابة عن إشكالية الدراسة.

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبتين

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات الإحصائية

يهدف دراسة أثر جودة الخدمة العمومية على رضا مستخدمي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية، نظراً لملاءمته لطبيعة الدراسة وقدرته على قياس آراء واتجاهات المستخدمين بشكل كمي يمكن إخضاعه للتحليل الإحصائي.

وقد تم تصميم الاستبيان بطريقة منظمة، حيث تم تقسيمه إلى محاور رئيسية تعكس متغيرات الدراسة، وذلك على النحو التالي:

القسم الأول: البيانات الشخصية: يتضمن هذا القسم مجموعة من المعلومات العامة الخاصة بالمبحوثين، والتي تشمل: الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، والحالة المهنية، وذلك بهدف التعرف على الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.

القسم الثاني: محاور الاستبيان : تكون هذا القسم من محورين رئيسيين ضمت في مجموعها 24 عبارة موزعة كما يلي:

- المحور الأول: جودة الخدمة العمومية (المتغير المستقل) ويشمل هذا المحور مجموعة من الأبعاد المرتبطة به، والمتمثلة في: جودة التفاعل و العلاقات (05 عبارات)، جودة الملموسية والولوج (05 عبارات)، الموثوقية والاعتمادية (04 عبارات)، شفافية وجودة الإجراءات (05 عبارات) .
- المحور الثاني: رضا المستخدمين (المتغير التابع) يهدف هذا المحور إلى قياس مستوى رضا المستخدمين بخصوص جودة الخدمات المقدمة في المؤسسة محل الدراسة ، وقد شمل هذا المحور 05 عبارات .

الجدول رقم (1) سلم ليكارت الخماسي

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

المصدر: من اعداد الطالبتين

فتم تحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي كالتالي :

-حساب المدى $5-1=4$

-طول الخلية : $0.8=5/4=5/(5-1)$

-الحد الأعلى للخلية : طول الخلية + اقل قيمة في المقياس و بالتالي يصبح طول الخلايا كما الجدول التالي:

الجدول رقم 02: مستوى الأهمية ودرجة الاستجابة للمتوسطات الحسابية

الفئة	مجال المتوسط الحسابي المرجع	البديل	الوزن	المستوى
الفئة الخامسة	من(2,4 إلى 5)	موافق بشدة	5	مرتفع جدا
الفئة الرابعة	من(3.4 إلى 4.2)	موافق	4	مرتفع
الفئة الثالثة	من(2.6 إلى 3.4)	محايد	3	متوسط
الفئة الثانية	من(1.8 إلى 2.6)	غير موافق	2	منخفض

الفئة الأولى	من(1 إلى 1.8)	غير موافق بشدة	1	منخفض جدا
--------------	---------------	----------------	---	-----------

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج SPSS V 22.

المعالجة الإحصائية للبيانات

بهدف تحقيق أهداف الدراسة واختبار الفرضيات المتعلقة بأثر جودة الخدمة العمومية على رضا المستخدمين، تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لتحليل البيانات المتحصل عليها من الاستبيان، وذلك على النحو التالي:

- معامل ألفا كرونباخ: (Cronbach's Alpha) تم استخدامه لقياس مدى ثبات أداة الدراسة والتأكد من اتساقها الداخلي، بما يضمن إمكانية الاعتماد على نتائجها في التحليل .
- معامل الارتباط سبيرمان: (Spearman Correlation) استخدم لقياس قوة واتجاه العلاقة بين فقرات كل محور والدرجة الكلية له، وذلك بهدف التحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة .
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية لتحديد اتجاهات أفراد العينة نحو مختلف فقرات الاستبيان، في حين استخدمت الانحرافات المعيارية لقياس مدى تشتت أو تجانس إجابات المبحوثين .
- التكرارات والنسب المئوية: تم استخدامها لتوضيح توزيع إجابات أفراد العينة بشكل كمي ونسبي، بما يسمح بتفسير أكثر دقة لنتائج الاستبيان .
- تحليل التباين الأحادي: (ANOVA) تم توظيفه لاختبار الفروق ودراسة العلاقة الإحصائية بين المتغيرات محل الدراسة .
- تحليل الانحدار الخطي البسيط: (Regression) استخدم لقياس أثر المتغير المستقل المتمثل في جودة الخدمة العمومية على المتغير التابع المتمثل في رضا المستخدمين .

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة

تم التحقق من صلاحية أداة الدراسة من خلال مجموعة من الإجراءات الإحصائية والمنهجية التي تهدف إلى ضمان دقة وموثوقية النتائج المتحصل عليها.

أولاً: صدق أداة الدراسة

من أجل التحقق من وضوح فقرات الاستبيان وقياس مدى صدق محتواه، تم عرضه على الأستاذة المشرفة ومجموعة من الأساتذة ذوي الاختصاص في المجال، حيث تمت الاستفادة من آرائهم وملاحظاتهم العلمية. وبناءً على ذلك، تم إدخال التعديلات الضرورية على الأداة، حتى أصبحت في صورتها النهائية الصالحة للتطبيق، والتي تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة.

ثانياً: ثبات أداة الدراسة

سيتم من خلال هذه النقطة التأكد من مدى موثوقية أداة القياس المستخدمة والمتمثلة في الاستبيان، حيث تعكس الموثوقية هنا درجة ثبات أداة الدراسة والتي يقصد بها مدى استقرارها وعدم تناقضها مع نفسها، أي أنها الثبات وهو معامل ألفا كرونباخ وذلك باستخدام برنامج SPSS V 22 وقد تم التوصل للنتائج التالية:

الجدول رقم 03: يوضح معامل ألفا كرونباخ

المحاور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
جودة الخدمة العمومية	19	0.903
رضا المستخدمين	05	0.893
استبيان الدراسة ككل		0.921

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 22

يتبين من خلال نتائج الجدول رقم 03 أن قيم معامل ألفا كرونباخ جاءت مرتفعة في مختلف محاور الدراسة، حيث بلغ معامل الثبات الخاص بجودة الخدمة العمومية 0.903، وهو ما يدل على درجة عالية من الاتساق الداخلي بين فقرات هذا المحور. كما سجل محور رضا المستخدمين قيمة 0.893، وهي قيمة تعكس أيضاً مستوى جيد من الثبات والموثوقية في قياس هذا المتغير. أما بالنسبة للاستبيان ككل فقد بلغ معامل ألفا كرونباخ 0.921، وهي قيمة مرتفعة تؤكد تمتع أداة الدراسة بدرجة عالية جداً من الثبات، مما يجعلها صالحة للاستخدام في التحليل الإحصائي واستخلاص نتائج دقيقة وموثوقة.

ثالثاً: الاتساق الداخلي لاداء الدراسة :

بغية التحقق من صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان تم حساب معاملات الارتباط سبيرمان (spirman) لكل عبارة من محورها عند مستوى الدلالة 5%.
 1- حساب معامل الارتباط بين فقرات و ابعاد المحور الأول: جودة الخدمة العمومية

الجدول رقم (04): معامل الارتباط بين فقرات و ابعاد المحور الأول: جودة الخدمة العمومية

المحاور	الابعاد	العبارة	معامل الارتباط سبيرمان	SIG
جودة الخدمة العمومية	جودة التفاعل والعلاقات (Human Interaction and relations)	يعاملني موظفو صندوق الضمان الاجتماعي بلباقة واحترام يعزز كرامتي كمواطن	0.822	0.000
		يمنحني الموظف الوقت الكافي لشرح وضعيتي ويستمع إليّ باهتمام	0.794	
		ييدي الموظفون رغبة صادقة في حل مشكلاتي وتبسيط المعلومة لي	0.732	
		يظهر الموظفون رغبة صادقة في مساعدتي وتوجيهي للمكتب الصحيح دون عناء	0.679	
		أشعر بالأمان والخصوصية عند تقديم وثائقي الشخصية أو الطبية للموظف	0.753	
	جودة الملموسية والولوج (Accessibility)	قاعات الانتظار مجهزة بما يكفي من مقاعد ووسائل راحة (تكييف/نظافة).	0.584	
		استخدام المنصات الرقمية (تطبيق/موقع) يسهل عليّ الحصول على الخدمة	0.741	
		اللوحات الإرشادية داخل الصندوق واضحة وتوجهني للمكتب الصحيح بسهولة.	0.660	
		موقع وكالة الضمان الاجتماعي قريب جغرافياً ويسهل الوصول إليه.	0.668	
		تتوفر بالصندوق التجهيزات الحديثة (أجهزة إعلام آلي، طابعات) التي تسرع وتيرة خدمتي	0.681	
	الموثوقية والاعتمادية (Reliability)	يلتزم الصندوق بصب التعويضات أو استخراج الوثائق في المواعيد المحددة	0.799	
		يتم معالجة ملفاتي (طبية/اشتراكات) بدقة دون	0.826	

	وقوع أخطاء متكررة	
**0.776	المعلومات التي أحصل عليها دقيقة ومطابقة للواقع ولا تتغير من موظف لآخر	
**0.763	يتم الرد على استفساراتي الهاتفية أو عبر الإنترنت في وقت زمني معقول	
**0.798	الوثائق المطلوبة مني في كل ملف واضحة ومبررة قانوناً دون تعقيد.	شفافية وجودة الإجراءات (Transparency)
**0.799	أشعر بوجود جهود فعلية من الإدارة لتقليص البيروقراطية وسرعة العمل.	
**0.722	أعرف بوضوح كيفية تقديم شكوى في حال عدم رضائي عن الخدمة.	
**0.724	أعرف بوضوح القنوات التي يمكنك من خلالها تقديم تظلم أو شكوى في حال عدم الرضا	
**0.780	القوانين تطبق بعدالة ومساواة على جميع المستخدمين دون تمييز أو محاباة	

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (04) أن جميع فقرات المحور الأول المتعلق بجودة الخدمة العمومية حققت معاملات ارتباط موجبة ومرتفعة مع الأبعاد التي تنتمي إليها، حيث تراوحت قيم معامل ارتباط سبيرمان بين (0.584) و(0.826)، كما جاءت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، إذ بلغت قيمة الدلالة (Sig = 0.000) لكافة الفقرات، وهي أقل من (0.05). ويشير ذلك إلى وجود اتساق داخلي مرتفع بين فقرات المحور وأبعاده، بما يؤكد أن الفقرات تقيس المفهوم ذاته بدرجة جيدة، الأمر الذي يعزز صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول ويؤكد صلاحيته للاعتماد عليه في الدراسة الميدانية وإجراء التحليلات الإحصائية اللاحقة.

وبالنسبة لشفافية وجودة الإجراءات فقد جاءت القيم مرتفعة أيضاً، مما يدل على أهمية وضوح الإجراءات وعدالة التطبيق في تحسين إدراك جودة الخدمة. وبصفة عامة، تؤكد النتائج أن جميع فقرات المحور الأول تتمتع بصدق داخلي جيد وتنسجم مع الأبعاد التي تقيسها، مما يعزز صلاحية الأداة للاستخدام في الدراسة الميدانية.

2- دراسة صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني (رضا المستخدمين)

الجدول رقم (4.2): معامل الارتباط بين فقرات المحور الثاني : رضا المستخدمين

المحاور	العبارة	معامل الارتباط سبيرمان	SIG
رضا المستخدمين (users satisfaction)	بشكل عام، تجربة تعاملي مع الضمان الاجتماعي كانت مرضية تماماً	0.739**	0.000
	أعتقد أن اختيار القنوات الرقمية (أو الحضور الشخصي) كان قراراً صائباً.	0.856**	
	الخدمات التي حصلت عليها كانت قريبة جداً من 'الخدمة المثالية' التي أتوقعها.	0.838**	
	أشعر بالارتياح والتقدير كـ (مواطن) عند تلقي الخدمة من هذا الصندوق	0.843**	
	سأستمر في استخدام خدمات الصندوق (الرقمية/العادية) وأوصي الآخرين بها	0.759**	

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يظهر من خلال نتائج الجدول رقم (4.2) الخاص بمعامل الارتباط بين فقرات محور رضا المستخدمين وجود درجات ارتباط مرتفعة بين مختلف العبارات، حيث تراوحت قيم معامل ارتباط سبيرمان بين 0.739 و0.856، وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01، مما يدل على وجود اتساق داخلي قوي بين فقرات المحور. كما تشير هذه النتائج إلى أن جميع العبارات تقيس نفس البعد المتعلق برضا المستخدمين بشكل متجانس، وهو ما يعكس صدق الاتساق الداخلي لأداة القياس، ويؤكد صلاحية هذا المحور لقياس المتغير المدروس بدقة وموثوقية عالية في الدراسة الميدانية.

المبحث الثالث: عرض و تحليل و مناقشة نتائج الدراسة

يهدف هذا المبحث إلى تقديم عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بجودة الخدمة العمومية وأثرها على رضا مستخدمي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي. وقد تم تفريغ ومعالجة بيانات

الاستبيان الموجه لأفراد عينة الدراسة باستخدام برنامج SPSS ، بما يسمح بتحليل المعطيات بشكل إحصائي دقيق. كما سيتم التطرق إلى خصائص العينة المدروسة وتحليل إجاباتها المتعلقة بمحاور الدراسة المختلفة، وفي الأخير يتم اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج المتوصل إليها في ضوء الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة.

المطلب الأول: عرض و تحليل نتائج عينة الدراسة

يُخصّص هذا المطلب لعرض وتحليل النتائج المتعلقة بالخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة، وذلك من خلال تفسير البيانات الإحصائية المستخرجة من الاستبيان، والتي سيتم عرضها في شكل جداول وأشكال بيانية تسهل عملية القراءة والتحليل، بما يتيح فهم خصائص المبحوثين بشكل دقيق.

أولاً: توزيع افراد العينة حسب الجنس :

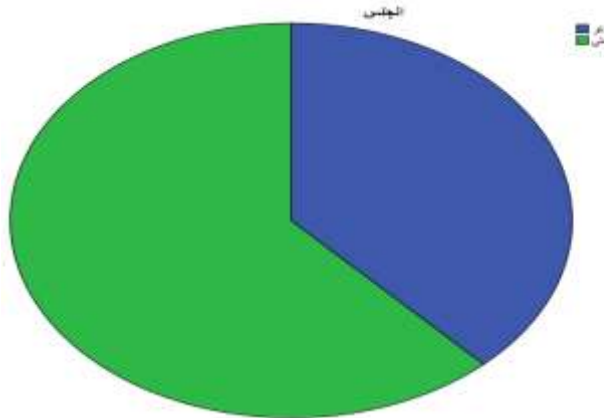
و ذلك نوضحه في الجدول اسفله و الشكل :

الجدول رقم 07: يمثل توزيع افراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	38	%38
انثى	62	%62
المجموع	100	100

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 22

الشكل رقم 2: يمثل توزيع افراد العينة حسب الجنس



المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 22

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (07) المتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب الجنس أن نسبة الإناث تمثل النسبة الأكبر من العينة بنسبة 62 في المئة مقابل 38 في المئة للذكور، حيث بلغ عدد الإناث 62 مفردة مقابل 38 مفردة من الذكور من إجمالي 100 مفردة. ويشير هذا التوزيع إلى هيمنة العنصر النسوي ضمن أفراد العينة

المدرسة، مما يعكس طبيعة مجتمع الدراسة الذي قد يغلب عليه استخدام أو الاستفادة من خدمات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي من طرف الإناث، وهو ما يجب أخذه بعين الاعتبار عند تحليل النتائج وتفسيرها لاحقاً.

ثانياً: توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية :

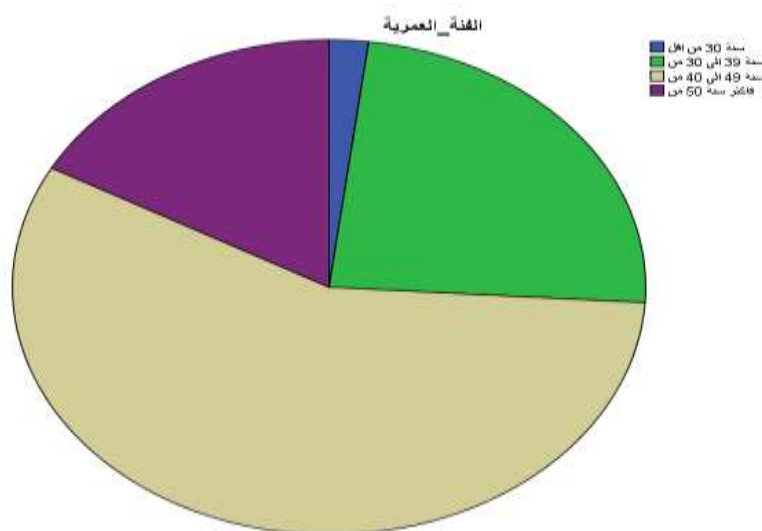
و ذلك نوضحه في الجدول اسفله و الشكل :

الجدول رقم 08: يمثل توزيع افراد العينة حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 30 سنة	2	2%
من 30 الى 39 سنة	24	24%
من 40 الى 49 سنة	57	57%
50 سنة فأكثر	17	17%
المجموع	100	100

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 22

الشكل رقم 3: يمثل توزيع افراد العينة حسب الفئة العمرية



المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 22

يتضح من خلال الجدول رقم (08) الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية أن أغلب المبحوثين ينتمون إلى الفئة العمرية من 40 إلى 49 سنة بنسبة 57%، وهي النسبة الأكبر ضمن العينة المدروسة، تليها الفئة العمرية من 30 إلى 39 سنة بنسبة 24%. كما تمثل الفئة العمرية 50 سنة فأكثر نسبة 17%، في حين سجلت الفئة الأقل من 30 سنة أدنى نسبة قدرت بـ 2%. وتشير هذه النتائج إلى أن غالبية مستخدمي

خدمات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ضمن العينة هم من الفئات العمرية المتوسطة، وهو ما يعكس طبيعة الفئة الأكثر استعمالا للخدمات العمومية محل الدراسة.

ثالثا: توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي :

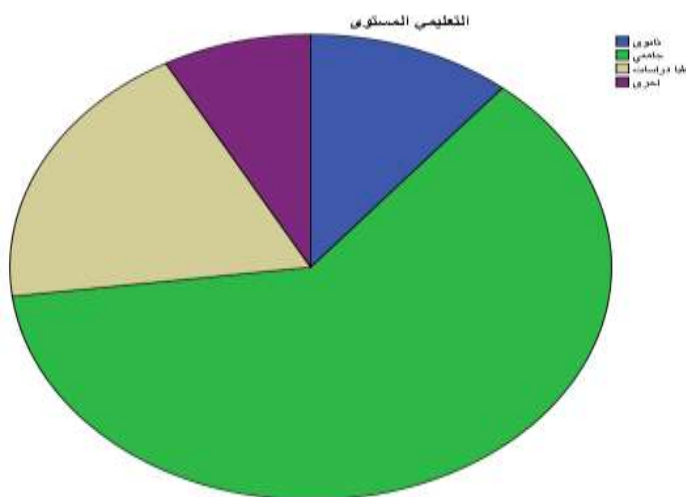
و ذلك نوضحه في الجدول اسفله و الشكل :

الجدول رقم 09: يمثل توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	11	11%
جامعي	62	62%
دراسات عليا	19	19%
اخرى	8	8%
المجموع	100	100

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 22

الشكل رقم 4: يمثل توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 22

يظهر من خلال نتائج الجدول رقم (09) المتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي أن فئة الحاصلين على مستوى جامعي تمثل النسبة الأكبر بنسبة 62% من إجمالي أفراد العينة، وهو ما يعكس ارتفاع المستوى التعليمي لدى الباحثين. تليها فئة ذوي الدراسات العليا بنسبة 19%، ثم فئة المستوى الثانوي بنسبة 11%، في حين تمثل فئة أخرى نسبة 8%. وتشير هذه النتائج إلى أن أغلب أفراد العينة يتمتعون بمستوى تعليمي

مرتفع، مما قد يسهم في دقة ووعي أكبر في الإجابات المقدمة حول موضوع الدراسة، ويعزز من موثوقية البيانات المجمعة وتحليلها.

رابعاً: توزيع افراد العينة حسب الحالة المهنية :

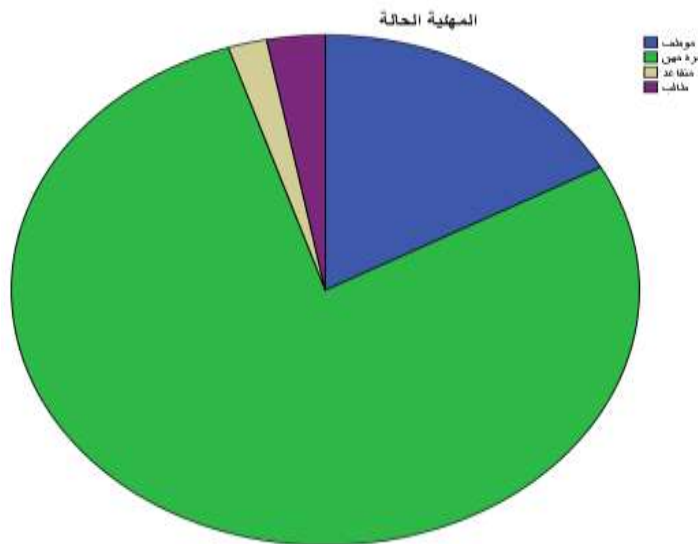
و ذلك نوضحه في الجدول اسفله و الشكل :

الجدول رقم 10: يمثل توزيع افراد العينة حسب الحالة المهنية

الحالة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
موظف	17	17%
مهن حرة	78	78%
متقاعد	2	2%
طالب	3	3%
المجموع	100	100

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 22

الشكل رقم 5: يمثل توزيع افراد العينة حسب الحالة المهنية



المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 22

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (10) المتعلق بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة المهنية أن أغلب المبحوثين ينتمون إلى فئة أصحاب المهن الحرة بنسبة 78%، وهو ما يعكس هيمنة هذه الفئة ضمن مجتمع الدراسة. كما تمثل فئة الموظفين نسبة 17%، في حين تشكل فئة الطلبة نسبة 3%، أما فئة المتقاعدين فقد سجلت نسبة ضعيفة قدرت بـ 2%. وتشير هذه النتائج إلى تنوع نسبي في التركيبة المهنية لأفراد العينة، مع غلبة واضحة لفئة المهن الحرة، مما قد ينعكس على طبيعة آرائهم وتقييمهم لجودة الخدمات العمومية المقدمة من طرف الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

المطلب الثاني : عرض و تحليل نتائج محاور الدراسة

في هذا الجزء، سيتم عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المرتبطة بالأبعاد الفرعية لهذا المحور، وذلك من خلال إجراء المعالجة الإحصائية للبيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS، حيث سيتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة.

اولا-تحليل نتائج المحور الأول " جودة الخدمة العمومية " .

1-عرض وتحليل نتائج البعد الفرعي الأول:

سنقوم فيما يلي بعرض وتحليل استجابات أفراد العينة للعبارات المتعلقة بهذا البعد، حيث يبين الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة بـ " جودة التفاعل والعلاقات (Human

"(Interaction and relations

الجدول رقم (11) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة ببعد جودة التفاعل والعلاقات

الرقم	المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	رتبة السؤال
01	يعاملني موظفو صندوق الضمان الاجتماعي بلباقة واحترام يعزز كرامتي كمواطن	3.770	0.962	مرتفع	4
02	يمنحني الموظف الوقت الكافي لشرح وضعيتي ويستمع إليّ باهتمام	3.800	0.791	مرتفع	3
03	يبيدي الموظفون رغبة صادقة في حل مشكلاتي وتبسيط المعلومة لي	3.730	0.897	مرتفع	5
04	يظهر الموظفون رغبة صادقة في مساعدتي وتوجيهي للمكتب الصحيح دون عناء	4.010	0.611	مرتفع	1
05	أشعر بالأمان والخصوصية عند تقديم وثائقي الشخصية أو الطبية للموظف	3.820	0.796	مرتفع	2

المتوسط والانحراف المعياري الاجمالي للبعد الفرعي الأول	3.826	0.811	مرتفع مرتفع
--	-------	-------	-------------

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (11) المتعلق ببعد جودة التفاعل والعلاقات أن استجابات أفراد العينة جاءت في مجملها ضمن المستوى المرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 3.826 بانحراف معياري قدره 0.811، وهو ما يعكس تجانساً نسبياً في آراء المبحوثين حول هذا البعد.

كما أظهرت النتائج أن جميع العبارات سجلت قيمة مرتفعة حسب سلم ليكرت الخماسي المعتمد، حيث جاءت العبارة المتعلقة بمساعدة الموظفين وتوجيه الزبائن دون عناء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.010، مما يدل على رضا مرتفع حول سلوك الموظفين في تقديم الخدمة. في حين جاءت العبارة الخاصة بالرغبة في حل المشكلات في المرتبة الأخيرة بمتوسط 3.730 رغم بقائها ضمن المستوى المرتفع.

وبشكل عام، تعكس هذه النتائج وجود تقييم إيجابي لدى أفراد العينة لجودة التفاعل والعلاقات داخل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، مما يشير إلى أهمية هذا البعد في تعزيز جودة الخدمة العمومية المدركة من طرف المستخدمين.

2- عرض وتحليل نتائج البعد الفرعي الثاني:

سنقوم فيما يلي بعرض وتحليل استجابات أفراد العينة للعبارات المتعلقة بهذا البعد، حيث يبين الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة بـ "جودة الملموسية والولوج Accessibility

لجدول رقم (12) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة ببعد جودة الملموسية والولوج

الرقم	المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	رتبة السؤال
01	قاعات الانتظار مجهزة بما يكفي من مقاعد ووسائل راحة (تكييف/نظافة).	4.010	0.758	مرتفع	3
02	استخدام المنصات الرقمية (تطبيق/موقع) يسهل عليّ الحصول على الخدمة	3.820	0.783	مرتفع	5

03	اللوحات الإرشادية داخل الصندوق واضحة وتوجهني للمكتب الصحيح بسهولة.	3.990	0.577	مرتفع	4
04	موقع وكالة الضمان الاجتماعي قريب جغرافياً ويسهل الوصول إليه.	4.030	0.540	مرتفع	2
05	تتوفر بالصندوق التجهيزات الحديثة (أجهزة إعلام آلي، طابعات) التي تسرع وتيرة خدمتي	0.920	0.761	مرتفع	1
المتوسط والانحراف المعياري الإجمالي للبعد الفرعي الثاني		3.892	0.683	مرتفع	

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (12) الخاص ببعد جودة الملموسية والولوج أن استجابات أفراد العينة جاءت في مجملها باتجاه مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي 3.892 بانحراف معياري قدره 0.683، مما يعكس وجود تجانس نسبي في آراء المبحوثين حول هذا البعد. كما سجلت جميع العبارات مستويات مرتفعة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين 3.610 و4.030، وهو ما يدل على رضا نسبي جيد حول مختلف جوانب الملموسية والولوج داخل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، خاصة ما يتعلق بقرب الموقع الجغرافي وتهيئة قاعات الانتظار ووضوح التوجيهات الداخلية. في المقابل جاءت رتبة العبارات متفاوتة، حيث احتلت عبارة قرب موقع الوكالة الرتبة الأولى باعتبارها الأكثر تأثيراً في تقييم أفراد العينة، تليها باقي العبارات حسب مستويات متوسطاتها الحسابية.

3- عرض وتحليل نتائج البعد الفرعي الثالث:

سنقوم فيما يلي بعرض وتحليل استجابات أفراد العينة للعبارات المتعلقة بهذا البعد، حيث يبين الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة بـ "الموثوقية والاعتمادية (Reliability)"

الجدول رقم (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة ببعد الموثوقية والاعتمادية.

الرقم	المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	رتبة السؤال
01	يلتزم الصندوق بصب التعويضات أو استخراج الوثائق في المواعيد المحددة	3.800	0.932	مرتفع	4
02	يتم معالجة ملفاتي (طبية/اشتراكات) بدقة دون وقوع أخطاء متكررة	3.830	0.921	مرتفع	3
03	المعلومات التي أحصل عليها دقيقة ومطابقة للواقع ولا تتغير من موظف لآخر	4.030	0.642	مرتفع	1
04	يتم الرد على استفساراتي الهاتفية أو عبر الإنترنت في وقت زمني معقول	3.9300	0.742	مرتفع	2
المتوسط والانحراف المعياري الإجمالي للبعد الفرعي الثالث		3.898	0.809	مرتفع	

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (13) أن استجابات أفراد العينة حول بعد الموثوقية والاعتمادية جاءت في مستوى مرتفع وفق مقياس ليكرت الخماسي، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي 3.898 بانحراف معياري قدره 0.809، مما يدل على تقارب نسبي في آراء المبحوثين حول هذا البعد. وقد سجلت العبارة الخاصة بدقة المعلومات المقدمة أعلى متوسط حسابي بـ 4.030 وبانحراف معياري منخفض نسبياً، ما يعكس إدراكاً إيجابياً لدى المستخدمين لجودة المعلومات واستقرارها.

كما جاءت بقية العبارات ضمن مستوى مرتفع أيضاً، مع تباين طفيف في ترتيبها، حيث احتلت عبارة دقة المعلومات الرتبة الأولى، تلتها سرعة الاستجابة للاستفسارات، ثم دقة معالجة الملفات، وأخيراً الالتزام بالآجال المحددة. وتشير هذه النتائج إجمالاً إلى أن الصندوق يتمتع بمستوى جيد من الموثوقية والاعتمادية في تقديم خدماته من وجهة نظر المستخدمين.

4- عرض وتحليل نتائج البعد الفرعي الرابع:

سنقوم فيما يلي بعرض وتحليل استجابات أفراد العينة للعبارة المتعلقة بهذا البعد، حيث يبين الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارة الخاصة بـ "شفافية وجودة الإجراءات (Transparency)"

الجدول رقم (14) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة ببعد شفافية وجودة الإجراءات.

الرقم	المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	رتبة السؤال
01	الوثائق المطلوبة ممي في كل ملف واضحة ومبررة قانوناً دون تعقيد.	4.080	0.562	مرتفع	4
02	أشعر بوجود جهود فعلية من الإدارة لتقليص البيروقراطية وسرعة العمل.	4.060	0.565	مرتفع	5
03	أعرف بوضوح كيفية تقديم شكوى في حال عدم رضاءي عن الخدمة.	4.150	0.435	مرتفع	1
04	أعرف بوضوح القنوات التي يمكنك من خلالها تقديم تظلم أو شكوى في حال عدم الرضاء	4.140	0.402	مرتفع	2
05	القوانين تطبق بعدالة ومساواة على جميع المستخدمين دون تمييز أو محاباة	4.120	0.455	مرتفع	3
المتوسط والانحراف المعياري الإجمالي للبعد الفرعي الرابع		4.110	0.474	مرتفع	

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (14) المتعلق ببعد شفافية وجودة الإجراءات أن استجابات أفراد العينة جاءت في مجملها ضمن المستوى المرتفع، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين 4.060 و4.150، وهي قيم تقع ضمن الفئة (3.40 إلى أقل من 4.20) مما يدل على اتجاه إيجابي لدى الباحثين نحو هذا البعد. كما بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي 4.110 بانحراف معياري قدره 0.474، وهو ما يعكس تجانساً نسبياً في إجابات أفراد العينة واستقراراً في تقييمهم.

أما من حيث ترتيب العبارات، فقد جاءت العبارة المتعلقة بوضوح كيفية تقديم الشكوى في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4.150، تلتها العبارة الخاصة بوضوح قنوات التظلم، ثم العبارة المتعلقة بعدالة تطبيق القوانين، بينما جاءت عبارة وضوح الوثائق المطلوبة في المرتبة الرابعة، في حين احتلت عبارة الجهود المبذولة لتقليص البيروقراطية المرتبة الخامسة. وتشير هذه النتائج إلى أن أفراد العينة يدركون بشكل واضح آليات الشكاوى والتظلم، مقابل تقييم أقل نسبياً لجهود تقليص البيروقراطية، مع بقاء جميع المؤشرات ضمن مستوى مرتفع يعكس رضا إيجابي تجاه شفافية وجودة الإجراءات في المؤسسة محل الدراسة.

ثانياً-تحليل نتائج المحور الثاني " رضا المستخدمين ".

سنقوم فيما يلي بعرض وتحليل استجابات أفراد العينة للعبارات المتعلقة بهذا المحور ، حيث يبين الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات به.

الجدول رقم (15) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمحور رضا المستخدمين.

الرقم	المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	رتبة السؤال
01	بشكل عام، تجربة تعاملتي مع الضمان الاجتماعي كانت مرضية تماماً	4.140	0.471	مرتفع	1
02	أعتقد أن اختيار القنوات الرقمية (أو الحضور الشخصي) كان قراراً صائباً.	4.070	0.573	مرتفع	4
03	الخدمات التي حصلت عليها كانت قريبة جداً من 'الخدمة المثالية' التي أتوقعها.	4.080	0.544	مرتفع	3
04	أشعر بالارتياح والتقدير كـ (مواطن) عند تلقي الخدمة من هذا الصندوق	4.000	0.666	مرتفع	5
05	سأستمر في استخدام خدمات الصندوق (الرقمية/العادية) وأوصي الآخرين بها	4.030	0.558	مرتفع	2
المتوسط والانحراف المعياري الإجمالي للبعد الفرعي الأول		4.064	0.562	مرتفع	

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (15) الخاص بمحور رضا المستخدمين أن المتوسطات الحسابية لجميع العبارات جاءت مرتفعة، حيث تراوحت بين 4.000 و 4.140، مما يعكس مستوى رضا مرتفع لدى أفراد العينة عن خدمات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي. وقد سجلت العبارة الأولى المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.140، في حين جاءت العبارة الرابعة في المرتبة الأخيرة بمتوسط 4.000، مع بقاء جميع القيم ضمن مستوى "مرتفع" وفق سلم التفسير المعتمد.

كما بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور 4.064 بانحراف معياري قدره 0.562، وهو ما يدل على تجانس نسبي في استجابات أفراد العينة واتفقهم على ارتفاع مستوى الرضا. وبناء على سلم ليكرت الخماسي المعتمد في الدراسة، فإن هذا المتوسط يقع ضمن الفئة [3.40 - 4.20] أي مستوى مرتفع، مما يشير إلى أن المستخدمين لديهم تقييم إيجابي لخدمات الصندوق ويعبرون عن رضا عام مرتفع تجاه التجربة.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات و مناقشة النتائج

بعد تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المرتبطة بالمحاور الأساسية التي تناوّلها المطلب السابق، سيتم في هذا المطلب اختبار فرضيات الدراسة التي تم تبنيها، مع تقديم مناقشة تفصيلية للنتائج المتوصل إليها.

أولاً: اختبار الفرضيات

1- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

تنص الفرضية الرئيسية الأولى على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة العمومية على رضا مستخدمي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة العمومية على رضا مستخدمي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

• الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة العمومية على رضا مستخدمي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي من أجل اختبار العلاقة الارتباطية واستخدام المربعات الصغرى عند معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حيث ان المتغير المستقل هو جودة الخدمة العمومية و التابع هو رضا المستخدمين ، والجدول الموالي يبين نوع العلاقة الارتباطية بينهما:

الجدول رقم 21 : الارتباط الخطي بين المتغير المستقل و المتغير التابع

النموذج	معامل الارتباط R	R-deux معامل التحديد	R-deux معدلة	الخطأ المعياري للتقدير
	0.611 ^a	0.374	0.367	0.376

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتبين من خلال نتائج الجدول رقم (21) المتعلق بالارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.611 وهي قيمة موجبة ومتوسطة إلى قوية، مما يدل على وجود علاقة ارتباط إيجابية بين جودة الخدمة العمومية ورضا المستخدمين. كما بلغ معامل التحديد R^2 قيمة 0.374، وهو ما يعني أن جودة الخدمة العمومية تفسر ما نسبته 37.4% من التغيرات الحاصلة في رضا المستخدمين، في حين تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى غير مدرجة في النموذج.

*تحليل تباين خط الانحدار ANOVA:

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار والذي يدرس "مدى ملائمة خط الانحدار للمعطيات."

الجدول رقم 22: تحليل تباين خط الانحدار ANOVA:

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية Ddl	معدل المربعات	قينة اختبار تحليل التباين F	مستوى دلالة اختبار sig
الانحدار	8.306	1	8.306	58.456	0.000 ^b
البواقي	13.925	98	0.142		
المجموع	22.230	99			

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يظهر من خلال نتائج تحليل التباين ANOVA أن قيمة اختبار F بلغت 58.456 بمستوى دلالة إحصائية قدره 0.000 وهو أقل من 0.05، مما يدل على معنوية نموذج الانحدار ككل وصلاحيته للتفسير. وبالتالي

فإن نموذج الانحدار المستخدم يعد ملائماً للبيانات المدروسة، ويؤكد وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل على المتغير التابع.

*دراسة معاملات خط الانحدار :

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار :

الجدول رقم 23 : قيم معاملات خط الانحدار

النموذج	معامل الانحدار B	الخطا المعياري	معامل Beta	قيمة T	SIG القيمة الدلالة
الثابت	1.404	0.350		4.014	0.000
جودة الخدمة العمومية	0.673	0.088	0.611	7.646	0.000

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تشير نتائج معاملات الانحدار إلى أن المتغير المستقل (جودة الخدمة العمومية) له تأثير إيجابي ودال إحصائياً على رضا المستخدمين، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار $B = 0.673$ عند مستوى دلالة 0.000، وهو أقل من 0.05، مما يدل على وجود أثر معنوي. كما بلغت قيمة $T = 7.646$ وهي قيمة مرتفعة تؤكد قوة التأثير الإحصائي. أما الثابت فقد بلغ 1.404 وهو يمثل قيمة رضا المستخدمين في حال انعدام جودة الخدمة. وبناء على ذلك فإن العلاقة بين المتغيرين علاقة طردية ذات دلالة إحصائية.

بناء على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام نموذج الانحدار الخطي، تبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة العمومية على رضا مستخدمي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، حيث أظهرت النتائج أن المتغير المستقل يفسر جزءاً معتبراً من التغير في المتغير التابع، كما أن قيمة المعاملات الإحصائية كانت دالة عند مستوى معنوية أقل من 0.05. وعليه يتم قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية، مما يؤكد أن تحسين جودة الخدمة العمومية يؤدي إلى ارتفاع مستوى رضا المستخدمين.

ومنها تصبح معادلة خط الانحدار كما يلي:

$$Y = 1.404 + 0.673X$$

حيث:

• Y = رضا المستخدمين

• X = جودة الخدمة العمومية

2- اختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة التفاعل والعلاقات على رضا المستخدمين.

• الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة التفاعل والعلاقات على رضا المستخدمين عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

• الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة التفاعل والعلاقات على رضا المستخدمين عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي من أجل اختبار العلاقة الارتباطية واستخدام المربعات الصغرى عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حيث ان المتغير المستقل هو جودة التفاعل و العلاقات و التابع هو رضا المستخدمين، والجدول الموالي يبين نوع العلاقة الارتباطية بينهما:

الجدول رقم 24: نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الاولى

النموذج	معامل الارتباط R	R-deux معامل التحديد	R-deux معدلة	الخطأ المعياري للتقدير
	0.279 ^a	0.078	0.068	0.457

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (24) الخاص بالارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت 0.279، وهو ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين جودة التفاعل والعلاقات ورضا المستخدمين. كما بلغ معامل التحديد (R^2) قيمة 0.078، مما يدل على أن المتغير المستقل

يفسر نسبة ضعيفة من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع، في حين توضح القيمة المعدلة لمعامل التحديد (0.068) أن قوة النموذج التفسيرية تبقى محدودة. وبذلك يمكن القول إن العلاقة بين المتغيرين موجودة لكنها ضعيفة نسبياً.

*تحليل تباين خط الانحدار ANOVA:

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار والذي يدرس "مدى ملائمة خط الانحدار للمعطيات."

الجدول رقم 25: تحليل تباين خط الانحدار ANOVA:

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	معدل المربعات	قيمة اختبار	مستوى دلالة
		Ddl		تحليل التباين F	الاختبار sig
الانحدار	1.728	1	1.728	8.259	0.005 ^b
البواقي	20.502	98	0.209		
المجموع	22.230	99			

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول رقم (25) الخاص بتحليل تباين خط الانحدار (ANOVA) أن قيمة اختبار فيشر (F) بلغت 8.259 عند مستوى دلالة 0.005، وهي قيمة أقل من 0.05، مما يدل على أن نموذج الانحدار معنوي إحصائياً ومناسب لتفسير العلاقة بين المتغيرات. كما أن قيمة مستوى الدلالة تؤكد وجود تأثير إحصائي للمتغير المستقل على المتغير التابع، وبالتالي فإن النموذج ككل يعد دالاً إحصائياً ويمكن الاعتماد عليه في تفسير النتائج.

*دراسة معاملات خط الانحدار :

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار :

الجدول رقم 26: قيم معاملات خط الانحدار

النموذج	معامل الانحدار B	الخطا المعياري	معامل Beta	قيمة T	SIG قيمة الدلالة
الثابت	3.257	0.284		11.450	0.000
جودة التفاعل و العلاقات	0.211	0.073	0.279	0.874	0.005

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال نتائج معاملات الانحدار يتبين أن قيمة معامل الانحدار للمتغير المستقل (جودة التفاعل والعلاقات) بلغت 0.211، مع قيمة دلالة إحصائية 0.005 وهي أقل من 0.05، مما يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لهذا المتغير على رضا المستخدمين. كما أن قيمة T المحسوبة تشير إلى معنوية هذا الأثر، في حين أن الثابت بلغ 3.257، وهو ما يعكس قيمة الرضا عند انعدام تأثير المتغير المستقل.

بناءً على نتائج تحليل الانحدار الخطي واختبار ANOVA ودلالة معاملات الانحدار، تبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة التفاعل والعلاقات على رضا المستخدمين عند مستوى معنوية (0.05). وبذلك يتم قبول الفرضية البديلة (H1) ورفض الفرضية الصفرية (H0)، أي أنه يوجد تأثير لجودة التفاعل والعلاقات على رضا مستخدمي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

ومن خلال نتائج تحليل الانحدار يمكن صياغة معادلة خط الانحدار كما يلي:

$$Y = 3.257 + 0.211X$$

حيث:

• $Y =$ رضا المستخدمين

• $X =$ جودة التفاعل والعلاقات

3- اختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الملموسية وسهولة الولوج على رضا المستخدمين.

• الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الملموسية وسهولة الولوج على رضا المستخدمين عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

• الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الملموسية وسهولة الولوج على رضا المستخدمين عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي من أجل اختبار العلاقة الارتباطية واستخدام المربعات الصغرى عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ حيث أن المتغير المستقل هو جودة الملموسية و الولوج و التابع هو رضا المستخدمين، والجدول الموالي يبين نوع العلاقة الارتباطية بينهما:

الجدول رقم 27: الارتباط الخطي بين المتغير المستقل و المتغير التابع

النموذج	معامل الارتباط R	R-deux معامل التحديد	R-deux معدلة	الخطأ المعياري للتقدير
	0.523 ^a	0.274	0.266	0.405

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتبين من نتائج الجدول رقم (27) أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت 0.523، وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباط متوسطة موجبة بين جودة الملموسية وسهولة الولوج وبين رضا المستخدمين. كما بلغ معامل التحديد (R^2) قيمة 0.274، مما يعني أن هذا المتغير المستقل يفسر حوالي 27.4% من التغيرات في مستوى رضا المستخدمين، في حين تعكس القيمة المعدلة (0.266) استقرار النموذج الإحصائي. وتشير هذه النتائج إلى وجود علاقة تفسيرية معتبرة بين المتغيرين محل الدراسة.

*تحليل تباين خط الانحدار ANOVA:

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار والذي يدرس "مدى ملائمة خط الانحدار للمعطيات."

الجدول رقم 28: تحليل تباين خط الانحدار ANOVA:

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	معدل المربعات	قيمة اختبار	مستوى دلالة
		Ddl		تحليل التباين F	الاختبار sig
الانحدار	6.080	1	6.080	36.895	0.000 ^b
البواقي	16.150	98	0.165		
المجموع	22.230	99			

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يظهر من خلال نتائج تحليل التباين ANOVA أن قيمة F بلغت 36.895 بمستوى دلالة 0.000، وهو أقل من 0.05، مما يدل على أن نموذج الانحدار ككل دال إحصائياً وصالح للتفسير. وبالتالي فإن خط الانحدار المستخدم في الدراسة مناسب لقياس أثر جودة الملموسية وسهولة الولوج على رضا المستخدمين، مما يؤكد وجود تأثير معنوي للمتغير المستقل على المتغير التابع.

*دراسة معاملات خط الانحدار :

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار :

الجدول رقم 29: قيم معاملات خط الانحدار

النموذج	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	معامل Beta	قيمة T	SIG قيمة الدلالة
	B				
الثابت	0.243	0.335		6.094	0.000
جودة الملموسية والولوج	0.511	0.084	0.523	6.074	0.000

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

توضح نتائج الجدول رقم (29) أن معامل الانحدار الخاص بجودة الملموسية وسهولة الولوج بلغ 0.511 بقيمة دلالة إحصائية 0.000، وهي أقل من 0.05، مما يدل على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لهذا المتغير

على رضا المستخدمين. كما أن قيمة T المحسوبة (6.074) تؤكد معنوية هذا التأثير. وعليه يمكن القول إن زيادة مستوى جودة الملموسية وسهولة الولوج يؤدي إلى ارتفاع مستوى رضا المستخدمين.

بناء على نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط، وتحديدًا قيم الدلالة الإحصائية في جداول (27) و(28) و(29)، يتبين أن مستوى المعنوية $\text{Sig} = 0.000$ وهو أقل من 0.05، مما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة. وبالتالي فإنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الملموسية وسهولة الولوج على رضا المستخدمين.

ومنها تصبح معادلة خط الانحدار كما يلي:

$$Y = 0.243 + 0.511X$$

حيث:

• Y = رضا المستخدمين

• X = جودة الملموسية وسهولة الولوج

4- اختبار صحة الفرضية الفرعية الثالثة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لموثوقية الخدمة على رضا المستخدمين.

• الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لموثوقية الخدمة على رضا المستخدمين عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

• الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لموثوقية الخدمة على رضا المستخدمين عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي من أجل اختبار العلاقة الارتباطية واستخدام المربعات الصغرى عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ حيث أن المتغير المستقل هو الموثوقية والاعتمادية والتابع هو رضا المستخدمين، والجدول الموالي يبين نوع العلاقة الارتباطية بينهما:

الجدول رقم 30: الارتباط الخطي بين المتغير المستقل و المتغير التابع

النموذج	معامل الارتباط R	R-deux معامل التحديد	R-deux معدلة	الخطأ المعياري للتقدير
	0.541 ^a	0.293	0.286	0.400

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (30) الخاص بمعامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة بين الموثوقية والاعتمادية ورضا المستخدمين، حيث بلغ معامل الارتباط $R = 0.541$ ، مما يدل على وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين. كما بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.293$ ، وهو ما يعني أن الموثوقية تفسر ما نسبته 29.3% من التغيرات الحاصلة في رضا المستخدمين، وهي نسبة معتبرة تدل على وجود تأثير جزئي للمتغير المستقل على المتغير التابع.

*تحليل تباين خط الانحدار ANOVA:

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار والذي يدرس "مدى ملائمة خط الانحدار للمعطيات".

الجدول رقم 31: تحليل تباين خط الانحدار ANOVA:

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية Ddl	معدل المربعات	قينة اختبار تحليل التباين F	مستوى دلالة الاختبار sig
الانحدار	6.514	1	6.514	40.168	0.000 ^b
البواقي	15.716	98	0.160		
المجموع	22.230	99			

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تشير نتائج تحليل التباين ANOVA إلى ملائمة نموذج الانحدار الخطي المستخدم، حيث بلغت قيمة $F = 40.168$ عند مستوى دلالة 0.000، وهي أقل من 0.05، مما يدل على أن نموذج الانحدار معنوي

إحصائياً وصالح لتفسير العلاقة بين المتغيرين. وبناء على ذلك يمكن القول إن الموثوقية والاعتمادية تؤثر بشكل دال إحصائياً على رضا المستخدمين، وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.

*دراسة معاملات خط الانحدار :

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار :

الجدول رقم 32: قيم معاملات خط الانحدار

النموذج	معامل الانحدار B	الخطا المعياري	معامل Beta	قيمة T	SIG قيمة الدلالة
الثابت	2.567	0.238		10.770	0.000
الموثوقية و الاعتمادية	0.384	0.060	0.541	6.373	0.000

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تظهر نتائج معاملات الانحدار أن المتغير المستقل (الموثوقية والاعتمادية) له تأثير إيجابي ودال إحصائياً على المتغير التابع (رضا المستخدمين)، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار $B = 0.384$ عند مستوى دلالة 0.000، وهو أقل من 0.05، مما يؤكد وجود أثر معنوي. كما أن قيمة $T = 6.373$ تدعم قوة هذا التأثير. وتشير قيمة الثابت 2.567 إلى مستوى الرضا في حال انعدام تأثير الموثوقية.

من خلال نتائج تحليل الانحدار الخطي، يتبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية للموثوقية والاعتمادية على رضا المستخدمين، حيث أظهرت جميع الاختبارات الإحصائية (R)، $ANOVA$ ، معاملات الانحدار (معنوية العلاقة وقوتها). وبناء على ذلك يتم قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية، مما يؤكد أن الموثوقية والاعتمادية تؤثر إيجابياً على رضا المستخدمين.

وتصبح معادلة خط الانحدار كما يلي:

$$Y = 2.567 + 0.384X$$

حيث:

• $Y =$ رضا المستخدمين

• $X =$ الموثوقية والاعتمادية

5- اختبار صحة الفرضية الفرعية الرابعة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشفافية وجودة الإجراءات على رضا المستخدمين.

• الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشفافية وجودة الإجراءات على رضا المستخدمين عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

• الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشفافية وجودة الإجراءات على رضا المستخدمين عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي من أجل اختبار العلاقة الارتباطية واستخدام المربعات الصغرى عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حيث ان المتغير المستقل هو شفافية وجودة الإجراءات و التابع هو رضا المستخدمين ، والجدول الموالي يبين نوع العلاقة الارتباطية بينهما:

الجدول رقم 33 : الارتباط الخطي بين المتغير المستقل و المتغير التابع

النموذج	معامل الارتباط R	R-deux معامل التحديد	R-deux معدلة	الخطأ المعياري للتقدير
	0.702 ^a	0.493	0.487	0.339

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (33) أن قيمة معامل الارتباط R بلغت 0.702، وهي قيمة إيجابية قوية، مما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية بين شفافية وجودة الإجراءات ورضا المستخدمين. كما بلغت قيمة معامل التحديد R^2 ما مقداره 0.493، وهو ما يعني أن 49.3% من التغيرات في رضا المستخدمين يمكن تفسيرها من خلال شفافية وجودة الإجراءات، بينما تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى غير مدرجة في النموذج. كما أن معامل التحديد المعدل يعزز قوة النموذج، مما يشير إلى ملاءمته للتحليل.

*تحليل تباين خط الانحدار ANOVA:

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار والذي يدرس "مدى ملائمة خط الانحدار للمعطيات."

الجدول رقم 34: تحليل تباين خط الانحدار ANOVA:

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية Ddl	معدل المربعات	قينة اختبار تحليل التباين F	مستوى دلالة الاختبار sig
الانحدار	10.951	1	10.951	95.141	0.000 ^b
البواقي	11.280	98	0.115		
المجموع	22.230	99			

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول رقم (34) أن قيمة اختبار F بلغت 95.141 عند مستوى دلالة 0.000، وهي قيمة أقل من 0.05، مما يدل على أن نموذج الانحدار معنوي إحصائياً وصالح للتفسير. كما أن الفرق بين مجموع مربعات الانحدار والبواقي يشير إلى أن النموذج يفسر جزءاً كبيراً من التباين في المتغير التابع، مما يؤكد وجود تأثير فعلي للمتغير المستقل على رضا المستخدمين، وبالتالي صلاحية نموذج الانحدار المستخدم في الدراسة.

*دراسة معاملات خط الانحدار :

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار :

الجدول رقم 35 : قيم معاملات خط الانحدار

النموذج	معامل الانحدار B	الخطا المعياري	معامل Beta	قيمة T	SIG القيمة الدلالة
الثابت	0.658	0.351		1.877	0.063
شفافية الاجراءات وجودة	0.829	0.085	0.702	9.754	0.000

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

توضح نتائج الجدول رقم (35) أن معامل الانحدار للمتغير المستقل (شفافية وجودة الإجراءات) بلغ 0.829 عند مستوى دلالة 0.000، وهو أقل من 0.05، مما يدل على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لهذا المتغير على رضا المستخدمين. في حين أن الثابت لم يكن دالاً إحصائياً (0.063). (0.05 > وعليه يمكن القول إن التغير في شفافية وجودة الإجراءات يؤدي إلى تغير إيجابي في مستوى رضا المستخدمين.

بناءً على نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط، وبالاعتماد على قيم الدلالة الإحصائية ($\text{Sig} = 0.000 < 0.05$)، وكذلك قيمة معامل الانحدار الإيجابية والدالة، فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لشفافية وجودة الإجراءات على رضا المستخدمين عند مستوى معنوية (0.05)، مما يؤكد أن تحسين شفافية وجودة الإجراءات يساهم بشكل مباشر في رفع مستوى رضا المستخدمين عن خدمات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

ومن خلال النتائج المتحصل عليها تصبح معادلة خط الانحدار كما يلي:

$$Y = 0.658 + 0.829X$$

حيث:

$$Y = \text{رضا المستخدمين}$$

$$X = \text{شفافية وجودة الإجراءات}$$

ثانياً: تحليل نتائج الفرضيات

-بعد تحليل بيانات الاستبيان المتعلقة بجودة الخدمة العمومية وأبعادها المختلفة وعلاقتها برضا مستخدمي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، أظهرت نتائج التحليل الإحصائي باستخدام الانحدار الخطي وجود تأثيرات متفاوتة بين الأبعاد المدروسة والمتغير التابع، حيث تبين أن جودة الخدمة العمومية ككل لها أثر إيجابي ودال إحصائياً على رضا المستخدمين، وهو ما يعكس أن تحسين مستوى الخدمات المقدمة من طرف الصندوق يساهم بشكل مباشر في رفع درجة الرضا لدى المستخدمين. ويمكن ملاحظة ذلك من خلال القيم الإحصائية التي أظهرت أن العلاقة بين المتغيرين ليست فقط معنوية بل أيضاً ذات قوة تفسيرية معتبرة، إذ أن جزءاً مهماً

من رضا المستخدمين يمكن تفسيره من خلال جودة الخدمات المقدمة، وهو ما يعكس واقعية النموذج المستخدم في الدراسة.

- في السياق التطبيقي، يمكن ربط هذه النتيجة بواقع تعامل المواطنين مع مصالح الضمان الاجتماعي، حيث يلاحظ أن تحسين جودة الخدمات الرقمية وتقليص آجال معالجة الملفات ساهم في رفع مستوى الرضا العام. فعلى سبيل المثال، اعتماد بعض الوكالات المحلية على منصات رقمية لتقديم الخدمات وتقليص التنقلات ساعد المستخدمين على الحصول على خدماتهم بسرعة أكبر، مما عزز لديهم شعوراً بالرضا. ومع ذلك، فإن نسبة التفسير المتبقية تشير إلى وجود عوامل أخرى مؤثرة مثل ظروف العمل الإداري، أو التجربة السابقة للمستخدم، أو حتى مدى توفر المعلومات حول الخدمات، وهو ما يفسر أن الجودة ليست العامل الوحيد المحدد للرضا.

- أما فيما يخص جودة التفاعل والعلاقات، فقد أظهرت النتائج وجود أثر ضعيف نسبياً مقارنة ببقية الأبعاد، رغم دلالاته الإحصائية، وهو ما يعكس أن تفاعل الموظف مع المستخدم، وإن كان مهماً، إلا أنه لا يمثل العامل الحاسم في تشكيل الرضا العام. ويمكن تفسير ذلك من خلال واقع بعض المؤسسات العمومية التي شهدت تطوراً في الرقمنة، حيث أصبح جزء كبير من الخدمة يتم بشكل إلكتروني، مما قلل من الاحتكاك المباشر بين الموظف والمواطن. ومع ذلك، فإن بعض الحالات اليومية مثل الاستقبال الجيد للمواطن أو تقديم المساعدة في تعبئة الملفات ما زالت تؤثر إيجابياً على الانطباع العام، لكنها تبقى محدودة التأثير مقارنة بالجوانب التقنية والتنظيمية.

- وفيما يتعلق بجودة الملموسية وسهولة الولوج، فقد بينت النتائج وجود أثر متوسط وقوي نسبياً، وهو ما يعكس أهمية البنية التحتية المادية والرقمية في تحسين تجربة المستخدم. فعلى سبيل المثال، وجود شبائيك منظمة، وتوفير تجهيزات معلوماتية حديثة، أو سهولة استخدام المنصات الإلكترونية، كلها عناصر تؤثر بشكل مباشر على راحة المستخدم وتقييمه للخدمة. في المقابل، تشير بعض الملاحظات الميدانية إلى أن ازدحام المكاتب أو ضعف التوجيه داخل بعض الوكالات قد يؤثر سلباً على تجربة المستخدم، مما يوضح أن تحسين هذا البعد يبقى ضرورياً لتعزيز الرضا.

- أما بعد الموثوقية والاعتمادية، فقد أظهرت النتائج أنه من بين الأبعاد الأكثر تأثيراً نسبياً، وهو ما يعكس أهمية دقة الخدمات والتزام المؤسسة بالمواعيد المحددة في رفع مستوى الثقة والرضا. فعلى سبيل المثال، عندما

يتم صرف التعويضات أو معالجة الملفات الطبية في الآجال المحددة دون أخطاء، فإن ذلك يعزز ثقة المستخدم في المؤسسة ويزيد من رضاه. في المقابل، أي تأخير أو خطأ إداري يؤدي غالباً إلى انخفاض مستوى الرضا، مما يؤكد حساسية هذا البعد في تقييم الخدمة.

-وبالنسبة لشفافية وجودة الإجراءات، فقد تبين أنها الأكثر تأثيراً على رضا المستخدمين مقارنة ببقية الأبعاد، وهو ما يدل على أن وضوح الإجراءات وسهولة فهمها من طرف المواطن يعد عاملاً أساسياً في تحسين التجربة. ويمكن ملاحظة ذلك من خلال بعض الحالات التي يتم فيها تبسيط إجراءات تقديم الملفات أو توضيح الوثائق المطلوبة بشكل مسبق عبر المنصات الرقمية، مما يقلل من الغموض ويزيد من رضا المستخدمين. ومع ذلك، فإن بعض المستخدمين ما زالوا يواجهون صعوبات مرتبطة بالتعقيد الإداري أو نقص المعلومات، وهو ما يشكل تحدياً أمام الإدارة العمومية في تحسين هذا البعد.

-وعلى الرغم من النتائج الإيجابية المتوصل إليها، إلا أن الدراسة كشفت عن مجموعة من التحديات التي لا يمكن إغفالها، من بينها تفاوت مستوى الخدمات بين الفروع، وضعف أحياناً في التواصل الإداري، بالإضافة إلى الحاجة المستمرة لتطوير البنية الرقمية وتحديث الأنظمة المعلوماتية. كما أن الاعتماد المتزايد على الرقمنة، رغم إيجابياته، قد يطرح صعوبات لفئة من المستخدمين غير المتمكنين من التقنيات الحديثة، مما يستدعي توفير دعم ومرافقة مستمرة لهم.

-وبناء على ما سبق من نتائج تحليلية ومناقشة ميدانية، يتبين أن الفرضيات المدروسة قد تم إثباتها بدرجات متفاوتة، حيث تبين وجود أثر معنوي إيجابي لجودة الخدمة العمومية بأبعادها على رضا المستخدمين، مع اختلاف قوة هذا الأثر من بعد إلى آخر، مما يؤكد أن تحسين جودة الخدمات بشكل شامل ومتكامل يعد عاملاً أساسياً في تعزيز رضا مستخدمي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

خلاصة الفصل الثاني:

يتناول هذا الفصل الجانب الميداني للدراسة من خلال إسقاط المفاهيم النظرية المتعلقة بجودة الخدمة العمومية ورضا المستخدمين على واقع صندوق الضمان الاجتماعي بولاية عين تموشنت. وقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، ثم معالجتها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية.

كما سمح هذا الفصل بدراسة خصائص عينة البحث وتحليل استجاباتها وفق محاور الدراسة المختلفة. وتم من خلاله اختبار الفرضيات الإحصائية والتحقق من مدى صحتها في بيئة الدراسة. وقد أظهرت النتائج وجود علاقات وأثر بين جودة الخدمة العمومية وأبعادها ورضا المستخدمين بدرجات متفاوتة. وبذلك يساهم هذا الفصل في تقديم صورة ميدانية واضحة تدعم الإطار النظري وتؤكد أهمية تحسين جودة الخدمات العمومية.

الخاتمة العامة

في الأخير، تعتبر هذه الدراسة محاولة علمية تهدف إلى فهم العلاقة بين جودة الخدمة العمومية ورضا المستخدمين داخل المؤسسات العمومية، حيث تم التطرق إلى جودة الخدمة العمومية بوصفها متغيراً مستقلاً يتضمن مجموعة من الأبعاد الأساسية التي تعكس مستوى الأداء الخدمي، والمتمثلة في جودة التفاعل والعلاقات بين الموظف والمستخدم، وجودة الملموسية وسهولة الولوج إلى الخدمات، إضافة إلى الموثوقية والاعتمادية في تقديم الخدمة، وأخيراً شفافية وجودة الإجراءات الإدارية، وتكمن أهمية هذه الأبعاد في كونها تشكل في مجموعها التجربة الكلية للمستخدم داخل المؤسسة، وتؤثر بشكل مباشر على تقييمه النهائي للخدمة.

وفي المقابل تم اعتماد رضا المستخدمين كمتغير تابع يعبر عن مدى تقبل الأفراد للخدمات المقدمة ودرجة ارتياحهم تجاهها، حيث يعد مؤشراً أساسياً لقياس فعالية الأداء العمومي ومدى قدرة المؤسسة على الاستجابة لاحتياجات المواطنين وتوقعاتهم، كما يعكس مستوى الثقة والانطباع الإيجابي الذي يكونه المستخدم تجاه المؤسسة العمومية وخدماتها.

يليه الجانب التطبيقي، تم إسقاط هذه المفاهيم النظرية على دراسة ميدانية داخل صندوق الضمان الاجتماعي بولاية عين تموشنت، حيث تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، والاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة مكونة من 100 مستخدم. وقد تم تفريغ البيانات ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج SPSS، بما سمح بتحليل دقيق لاستجابات أفراد العينة حول مختلف أبعاد جودة الخدمة العمومية ومستوى رضاهم عنها.

كما ساهم هذا التحليل في اختبار الفرضيات المطروحة والتحقق من مدى صحتها، من خلال استخدام نماذج الانحدار الخطي وتحليل التباين، وهو ما أتاح الوصول إلى نتائج كمية دقيقة تعكس الواقع الفعلي لتجربة المستخدم داخل المؤسسة محل الدراسة، مع إبراز نقاط القوة ونقاط التحسين في مستوى الخدمة المقدمة.

وبعد عرض النتائج الإحصائية ومعالجتها، يمكن تلخيص أهم ما تم التوصل إليه من نتائج على النحو التالي:

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة العمومية على رضا المستخدمين

- وجود تأثير إيجابي لجودة الملموسية وسهولة الولوج على مستوى رضا المستخدمين
 - وجود علاقة إيجابية بين الموثوقية والاعتمادية ورضا المستخدمين
 - وجود تأثير قوي وملموس لشفافية وجودة الإجراءات على رضا المستخدمين
 - وجود أثر لجودة التفاعل والعلاقات ولكن بدرجة أقل مقارنة بباقي الأبعاد
 - تباين في قوة تأثير أبعاد جودة الخدمة العمومية على رضا المستخدمين، حيث كانت الشفافية والموثوقية الأكثر تأثيرا
- وبناء على هذه النتائج، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي تهدف إلى تحسين جودة الخدمة العمومية داخل المؤسسات محل الدراسة، مع التركيز على الجوانب التي أظهرت النتائج الحاجة إلى تعزيزها وتطويرها:
- ضرورة تسريع عملية التحول الرقمي وتوسيع نطاق الخدمات الإلكترونية لتسهيل وصول المستخدمين وتقليل الضغط على المصالح الإدارية
 - تعزيز تكوين الموظفين في مجال التواصل مع المواطنين بهدف تحسين جودة التفاعل الإنساني داخل المرفق العمومي
 - تحسين البنية التحتية للمؤسسات العمومية من حيث التنظيم الداخلي، وتجهيز قاعات الاستقبال، وتوفير وسائل الراحة للمستخدمين
 - تبسيط الإجراءات الإدارية وتقليل التعقيد في الوثائق المطلوبة بما يضمن شفافية أكبر وسرعة في تقديم الخدمة
 - العمل على تعزيز عنصر الموثوقية من خلال احترام الآجال القانونية لمعالجة الملفات وتقليل الأخطاء الإدارية
 - إنشاء آليات فعالة لاستقبال شكاوى واقتراحات المستخدمين ومعالجتها بشكل سريع وشفاف
- وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج وما أظهرته من جوانب تحتاج إلى مزيد من البحث والتطوير، يمكن اقتراح مجموعة من الآفاق البحثية التي قد تساهم في توسيع هذا المجال العلمي وتعميق فهمه مستقبلا، وذلك من خلال:

- دراسة أثر الرقمنة الشاملة على تحسين جودة الخدمة العمومية في مختلف الإدارات الجزائرية
- بحث دور الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات العمومية وتحسين تجربة المستخدم
- تحليل العلاقة بين جودة الخدمة العمومية والثقة في المؤسسات الإدارية
- دراسة تأثير الثقافة التنظيمية الداخلية على أداء الموظفين وجودة الخدمة المقدمة
- إجراء دراسات مقارنة بين مؤسسات عمومية مختلفة لقياس مستوى جودة الخدمة وتحديد الفروقات القطاعية
- التعمق في دراسة سلوك المستخدمين تجاه الخدمات الرقمية ومدى تقبلهم للتحويل الإلكتروني في الإدارة العمومية

قائمة

المراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب

1. حميد الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات : مدخل وظيفي استراتيجي تطبيقي عمان : دار اليازوري للطباعة والنشر ، 2008.
2. الداركة مامون، إدارة الجودة الشاملة ، دار صفاء للنشر ، عمان ، 2001.
3. رعد عبد الله الطالي، عيسى قدامة ، "إدارة الجودة الشاملة"، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
4. عبد الرحمن إدريس ثابت المدخل الحديث في الإدارة العامة ، الإسكندرية، مصر : الدارة الجامعية، 2001.
5. عدمان مريزق بن محمد، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية و الاتجاهات الحديثة، جسور للنشر و التوزيع، المحمدية الجزائر، 2015.
6. عدمان مريزق، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية و الاتجاهات الحديثة، ط1، دار جسور للنشر والتوزيع، الجزائر ، 2015 .
7. عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، القاهرة : بيان للطباعة والنشر، 1999.
8. فريد عبد الفتاح زين الدين النهج العلمي لتطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية دار الكتاب للنشر والتوزيع، مصر، 1996.
9. محفوظ أحمد جودة ، "إدارة الجودة الشاملة"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
10. محمد صالح مؤذن مبادئ التسويق، عمان : دار الثقافة للنشر والتوزيع، 1999.
11. محمد فريد الصحن ، "قراءات في إدارة التسويق"، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2002.
12. محمد منصور أبو خليل، وآخرون ، "سلوك المستهلك واتخاذ القرارات الشرائية"، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
13. المرسي السيد الحجازي، اقتصاديات المشروعات العامة بين النظرية والتطبيق ، الدار الجامعية، الإسكندرية ، الجزائر، 2004.
14. مريزق عدمان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة ، الطبعة الأولى ، جسور للنشر و التوزيع 2015.

15. نزار عبد المجيد رشيد البرواري، فارس محمد النقشبندي، "التسويق المبني على المعرفة مدخل الأداء التسويقي المتميز"، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

16. نور الدين حاروش، الإدارة الصحية وفق نظام الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.

ثانيا: الأطروحات و المذكرات الجامعية

أ-دكتوراه

1. عبد القادر الحول، واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجماعات الإقليمية وأثره على تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة زيان عاشور الحلفة، 2021.

2. نور الدين شنوقي ، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية - حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء و الغاز، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر، 2004/2005.

ب-ماجستير

1. 2سعدية محبوب، "علاقة جودة الخدمة برضا العملاء في المؤسسات الصحية - دراسة مقارنة عيادة الرازي مستشفى بشير بن ناصر بسكرة"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2009.

2. حاتم بنجود، "تفعيل رضا العميل كمدخل استراتيجي لبناء ولائه، دراسة حالة المصنع الجزائري الجديد لمصبراتNCA"، رسالة ماجستير تخصص تسويق، جامعة الجزائر 1، الجزائر، 2006.

3. فتيحة بوحروود، تقييم جودة الخدمة في شركات التأمين الوطنية في السوق الجزائرية، مذكرة ماجستير تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف الجزائر ، 2006.

4. مزيان عبد القادر، "اثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء، دراسة حالة الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي" CAMA ، رسالة ماجستير تخصص تسويق دولي، جامعة ابي بكر بلقايد ، تلمسان ، الجزائر، 2012.

3. مسعودة رقاقدة، "أثر جودة الخدمات البنكية على رضا العملاء في البنوك التجارية، دراسة حالة بنك السلام الجزائري"، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2019-2020.
1. حمزة بونماني، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي دراسة حالة بريد الجزائر بولاية المسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، سنة 2020-2021.
2. عويسي سهام، "دور الإدارة الالكترونية في تحقيق رضا العميل دراسة حالة وحدة البريد الولائية بسكرة"، مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات ، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، الجزائر، 2015-2016.

ثالثا: المجلات والمقالات الجامعية

1. حمد بن عيشاوي، قياس أبعاد جودة الخدمات من وجهة نظر العملاء، مجلة الباحث، العدد، 14، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، دت .
2. خالدي محمد، حمام سعاد، بن شهرة محجوبة، أثر تطبيق الإدارة الالكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمة العمومية، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 08، العدد 01، جامعة الجلفة، الجزائر، 2022 .
3. رعد عبد الله الطائي، أبعاد جودة الخدمة في التعليم العالي في الجامعة الخاصة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، المجلد 16، العدد 58 جامعة بغداد، 2010.
4. رعد عدنان رؤوف مؤيد عبد الحميد دور أبعاد جودة الخدمات في تعزيز قيمة الزبون مجلة تنمية الرافدين، كلية الإدارة والاقتصاد، مجلد 38، العدد 119، جامعة الموصل ، 2018.
5. ضريفي نادية ، جودة الخدمة العمومية مجلة الاستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية جامعة محمد بوضياف المسيلة العدد 04، 2 ديسمبر 2016 .
6. عامر هني، ادارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين الخدمة العمومية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، المجلد 03 العدد 02 ، 2018.

7. عبد السلام عبد اللاوي، أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة، مجلة صوت القانون، العدد 20 ، الجزء الأول، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة ، الجزائر، 2020 .
8. عبد السلام عبد اللاوي، أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة، مجلة صوت القانون، العدد 20 ، الجزء الأول، 2020 .
9. عيسى مرزاق، سيهام مخلوف أهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 12، 1 جوان 2017 .
10. فطيمة سايج، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة لحالة الجزائر، مجلة مناء للاقتصاد والتجارة، العدد 04 ، المركز الجامعي غليزان، الجزائر، 2018 .
11. قديد ياقوت، بن عيسى الهام ، عراقيل تقديم الخدمة العمومية وأساليب الارتقاء بها، المجلة الجزائرية للمالية العامة ، العدد 08، جامعة عين تموشنت ، الجزائر، 2018.
12. محمد سليمان عواد محددات جودة الخدمة المحاسبية واثرها على رضا العملاء في الاردن من وجهة نظر تسويقية، المجلة العربية للعلوم الادارية، مجلد 03، العدد 02، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، 2006.
13. مروان جمعة درويش، أثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين على رضا المستخدمين، المؤتمر العلمي الدولي نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، جامعة فلسطين، 2009.
14. الميهوب عبد القادر، بلخير فاطمة، مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية ، أبحاث الملتقى الوطني حول : جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي و الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية و رهانات وتحديات تقييم الواقع و استشراف الواقع، جامعة غرداية ، د ذ س .

رابعاً: المراجع الأجنبية

1. Anne-Christine Cadiat et Chantal de Moerloose (2002): "L'impact d'internet sur la gestion de relation client, étude de cas dans le secteur du transport de colis express.

الملاحق

ملحق 1: استبيان الدراسة

جامعة عين تموشنت-بلحاج بوشعيب

كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

عنوان البحث:

جودة خدمة العمومية وأثرها على رضا المستخدمين

لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر اكايمي تخصص إدارة الأعمال يسرنا ان نقدم لكم هذا الاستبيان قصد الحصول على بعض البيانات التي تخدم أهداف البحث العلمي ،

الاجابات سوف تحظى بالسرية التامة و لن يتم اسخدامها الا لأغراض علمية فقط .

الطالبتين : إكني سعاد

بلخياط سمية

تحت إشراف: أ.د نواله مريم

المحور الأول: جودة الخدمة العمومية

يرجى تحديد درجة موافقتك على العبارات التالية بوضع علامة X في الخانة المناسبة

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1. جودة التفاعل والعلاقات (Human Interaction and relations)						
01	يعاملني موظفو صندوق الضمان الاجتماعي بلباقة واحترام يعزز كرامتي كمواطن					

					يمنحني الموظف الوقت الكافي لشرح وضعيتي ويستمع إليّ باهتمام	02
					يبيدي الموظفون رغبة صادقة في حل مشكلاتي وتبسيط المعلومة لي	03
					يظهر الموظفون رغبة صادقة في مساعدتي وتوجيهي للمكتب الصحيح دون عناء	04
					أشعر بالأمان والخصوصية عند تقديم وثائقي الشخصية أو الطبية للموظف	05
2. جودة الملموسية والولوج Accessibility						
					قاعات الانتظار مجهزة بما يكفي من مقاعد ووسائل راحة (تكييف/نظافة).	06
					استخدام المنصات الرقمية (تطبيق/موقع) يسهل عليّ الحصول على الخدمة	07
					اللوحات الإرشادية داخل الصندوق واضحة وتوجهني للمكتب الصحيح بسهولة.	08
					موقع وكالة الضمان الاجتماعي قريب جغرافياً ويسهل الوصول إليه.	09
					تتوفر بالصندوق التجهيزات الحديثة (أجهزة إعلام آلي، طابعات) التي تسرع وتيرة خدمتي	10
3. الموثوقية والاعتمادية (Reliability)						
					يلتزم الصندوق بصبب التعويضات أو استخراج الوثائق في المواعيد المحددة	11
					يتم معالجة ملفاتي (طبية/اشتراكات) بدقة دون وقوع أخطاء متكررة	12
					المعلومات التي أحصل عليها دقيقة ومطابقة للواقع ولا تتغير من موظف لآخر	13
					يتم الرد على استفساراتي الهاتفية أو عبر الإنترنت في وقت زمني معقول	14
4. شفافية وجودة الإجراءات (Transparency)						
					الوثائق المطلوبة مني في كل ملف واضحة ومبررة قانوناً دون تعقيد.	15
					أشعر بوجود جهود فعلية من الإدارة لتقليص البيروقراطية وسرعة العمل.	16
					أعرف بوضوح كيفية تقديم شكوى في حال عدم رضاي عن الخدمة.	17
					أعرف بوضوح القنوات التي يمكنك من خلالها تقديم تظلم أو شكوى في حال عدم الرضا	18
					القوانين تطبق بعدالة ومساواة على جميع المستخدمين دون تمييز أو محاباة	19

المحور الثاني: رضا المستخدمين (users satisfaction)

يرجى تحديد درجة موافقتك على العبارات التالية بوضع علامة X في الخانة المناسبة

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
رضا المستخدمين						
20	بشكل عام، تجربة تعاملتي مع الضمان الاجتماعي كانت مرضية تماماً					
21	أعتقد أن اختيار القنوات الرقمية (أو الحضور الشخصي) كان قراراً صائباً.					
22	الخدمات التي حصلت عليها كانت قريبة جداً من 'الخدمة المثالية' التي أتوقعها.					
23	أشعر بالارتياح والتقدير كـ (مواطن) عند تلقي الخدمة من هذا الصندوق					
24	سأستمر في استخدام خدمات الصندوق (الرقمية/العادية) وأوصي الآخرين بها					

البيانات الشخصية

ضع علامة X في الخانة المناسبة

1- الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

2- الفئة العمرية:

☐ أقل من 30 ☐ من 30 إلى 39 سنة
☐ من 40 إلى 49 ☐ من 50 فأكثر

3- المستوى التعليمي:

☐ ثانوي ☐ جامعي
☐ دراسات عليا ☐ آخر

4- الحالة المهنية:

مهن حرة

☐

موظف

☐

طالب

☐

متقاعد

☐

5- هل لديك اقتراحات إضافية لتحسين الجودة المقدمة من طرف الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي:

.....

.....

.....

2-مخرجات برنامج spss

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	100	100.0
	Exclue ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.903	19

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	100	100.0
	Exclue ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.921	24

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	100	100.0
Exclue ^a	0	.0
Total	100	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.893	5

Corrélations

			الفاعل جودة مجمو	ندوق موظفو يعاملني فئة الاجتماعي الضمان رامتي يعزز واحترام كمواطن
Rho de Spearman	الفاعل_جودة_مجمو	Coefficient de corrélation Sig. (bilatéral) N	1.000 .0 100	.82 .0 1
	الاجتماعي الضمان صندوق موظفو يعاملني كمواطن كرامتي يعزز واحترام بلباقة	Coefficient de corrélation Sig. (bilatéral) N	.822** .000 100	1.0 0 1
	وضيعتي لشرح الكافي الوقت الموظف يمنحني باهتمام إلي ويستمع	Coefficient de corrélation Sig. (bilatéral) N	.794** .000 100	.63 .0 1
	مشكلاتي حل في صادقة رغبة الموظفون يبدي لي المعلومة وتبسيط	Coefficient de corrélation Sig. (bilatéral) N	.732** .000 100	.57 .0 1
	مساعدتي في صادقة رغبة الموظفون يظهر عناء دون الصحيح للمكتب وتوجيهي	Coefficient de corrélation Sig. (bilatéral)	.679** .000	.49 .0

الملاحق

	N	100	1
وثائقي تقديم عند والخصوصية بالأمان أشعر	Coefficient de corrélation	.753**	.61
للموظف الطبية أو الشخصية	Sig. (bilatéral)	.000	.0
	N	100	1

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

			مجهزة الانتظار قاعات وسائل مقاعد من يكفي (نظافة/تكييف) راحة	الملموسية جودة مجمو
Rho de Spearman	الملموسية_ جودة_ مجمو	Coefficient de corrélation	1.000	.58
		Sig. (bilatéral)	.	.0
	N	100	1	1
	مقاعد من يكفي بماجهزة الانتظار قاعات (نظافة/تكييف) راحة ووسائل	Coefficient de corrélation	.584**	1.0
		Sig. (bilatéral)	.000	.0
	N	100	1	1
	يسهل (موقع/تطبيق) الرقمية المنصات استخدام الخدمة على الحصول على	Coefficient de corrélation	.741**	.41
		Sig. (bilatéral)	.000	.0
	N	100	1	1
	واضحة الصندوق داخل الإرشادية اللوحات بسهولة الصحيح للمكتب وتوجهني	Coefficient de corrélation	.660**	.36
		Sig. (bilatéral)	.000	.0
	N	100	1	1
	جغرافياً قريب الاجتماعي الضمان وكالة موقع إليه الوصول ويسهل	Coefficient de corrélation	.668**	.30
		Sig. (bilatéral)	.000	.0
	N	100	1	1
	أجهزة) الحديثة التجهيزات بالصندوق تتوفر خدمتي وتيرة تسرع التي (طابعات آلي، إعلام	Coefficient de corrélation	.681**	.1
		Sig. (bilatéral)	.000	.0
	N	100	1	1

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

			بصب الصندوق يلتزم استخراج أو التعويضات المواعيد في الوثائق المحددة	الموثوقية مجمو
Rho de Spearman	الموثوقية_ مجمو	Coefficient de corrélation	1.000	.799**

	Sig. (bilatéral)	.	.000
	N	100	100
أو التعويضات بصب الصندوق يلتزم	Coefficient de corrélation	.799**	1.000
المحددة المواعيد في الوثائق استخراج	Sig. (bilatéral)	.000	.
	N	100	100
دون بدقة (اشتراكات/طبية) ملفاتي معالجة يتم	Coefficient de corrélation	.826**	.691**
متكررة أخطاء وقوع	Sig. (bilatéral)	.000	.000
	N	100	100
ومطابقة دقيقة عليها حصل التي المعلومات	Coefficient de corrélation	.776**	.569**
لآخر موظف من تتغير ولا للواقع	Sig. (bilatéral)	.000	.000
	N	100	100
عبر أو الهاتفية استفساراتي على الرد يتم	Coefficient de corrélation	.763**	.454**
معقول زمني وقت في الإنترنت	Sig. (bilatéral)	.000	.000
	N	100	100

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		جودة و شفافية مجمو	مني المطلوبة الوثائق بررة واضحة ملف كل تعقيد دون قانوناً
Rho de Spearman	جودة و شفافية مجمو	Coefficient de corrélation	.79
		Sig. (bilatéral)	.0
	N	100	1
	واضحة ملف كل في مني المطلوبة الوثائق	Coefficient de corrélation	1.0
	تعقيد دون قانوناً ومبررة	Sig. (bilatéral)	.000
	N	100	1
	لتقليص الإدارة من فعلية جهود بوجود أشعر	Coefficient de corrélation	.70
	العمل وسرعة البيروقراطية	Sig. (bilatéral)	.0
	N	100	1
	حال في شكوى تقديم كيفية بوضوح أعرف	Coefficient de corrélation	.57
	الخدمة عن رضاي عدم	Sig. (bilatéral)	.0
	N	100	1
	خلالها من يمكنك التي القنوات بوضوح أعرف	Coefficient de corrélation	.58
	الرضا عدم حال في شكوى أو تظلم تقديم	Sig. (bilatéral)	.0
	N	100	1
	جميع على ومساواة بعدالة تطبيق القوانين	Coefficient de corrélation	.66
	محابة أو تمييز دون المستخدمين	Sig. (bilatéral)	.0

N	100	1
---	-----	---

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations				
			المستخدمين رضا مجمو	ملكي تجربة عام، بشكل الاجتماعي الضمان مع تماماً مرضية كانت
Rho de Spearman	المستخدمين_رضا_مجمو	Coefficient de corrélation Sig. (bilatéral) N	1.000 .000 100	.739** .000 100
	الضمان مع تعاملتي تجربة عام، بشكل تماماً مرضية كانت الاجتماعي	Coefficient de corrélation Sig. (bilatéral) N	.739** .000 100	1.000 .000 100
	الحضور (أو) الرقمية القنوات اختيار أن اعتقد "صائباً قراراً كان (الشخصي	Coefficient de corrélation Sig. (bilatéral) N	.856** .000 100	.789** .000 100
	جداً قريبة كانت عليها حصلت التي الخدمات "أتوقعها التي 'المثالية الخدمة' من	Coefficient de corrélation Sig. (bilatéral) N	.838** .000 100	.600** .000 100
	تلقي عند (مواطن) كـ والتقدير بالارتياح أشعر الصندوق هذا من الخدمة	Coefficient de corrélation Sig. (bilatéral) N	.843** .000 100	.650** .000 100
	الصندوق خدمات استخدام في ساستمر بها الآخرين وأوصي (العادية/الرقمية)	Coefficient de corrélation Sig. (bilatéral) N	.759** .000 100	.560** .000 100

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Statistiques

		الجنس	العمرية الفئة	التعليمي المستوى	المهنية الحالة
N	Valide	100	100	100	100
	Manquant	0	0	0	0

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
--	-----------	-------------	--------------------	--------------------

Valide	ذكر	38	38.0	38.0	38.0
	انثى	62	62.0	62.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

العمرية_الفئة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة 30 من اقل	2	2.0	2.0	2.0
	سنة 39 الى 30 من	24	24.0	24.0	26.0
	سنة 49 الى 40 من	57	57.0	57.0	83.0
	فاكثر سنة 50 من	17	17.0	17.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

التعليمي المستوى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	11	11.0	11.0	11.0
	جامعي	62	62.0	62.0	73.0
	عليا دراسات	19	19.0	19.0	92.0
	اخرى	8	8.0	8.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

المهنية الحالة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موظف	17	17.0	17.0	17.0
	حرة مهنة	78	78.0	78.0	95.0
	متقاعد	2	2.0	2.0	97.0
	طالب	3	3.0	3.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
--	---	---------	---------	---------	------------

الضمان صندوق موظفو يعاملني					
كرامتي يعزز واحترام بلباقة الاجتماعي	100	1.00	5.00	3.7700	.96248
كمواطن					
لشرح الكافي الوقت الموظف يمنحني	100	1.00	5.00	3.8000	.79137
باهتمام إلي ويستمع وضعيتي					
حل في صادقة رغبة الموظفون يبدي	100	1.00	5.00	3.7300	.89730
لي المعلومة وتبسيط مشكلاتي					
في صادقة رغبة الموظفون يظهر					
الصحيح للمكتب وتوجيهي مساعدتي	100	2.00	5.00	4.0100	.61126
عناء دون					
تقديم عند والخصوصية بالأمان أشعر	100	1.00	5.00	3.8200	.79620
للموظف الطبية أو الشخصية وثائق					
N valide (liste)	100				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
من يكفي بما تجهز الانتظار قاعات	100	1.00	5.00	4.0100	.75872
(نظافة/تكييف) راحة ووسائل مقاعد					
(موقع/تطبيق) الرقمية المنصات استخدام	100	2.00	5.00	3.8200	.78341
الخدمة على الحصول على يسهل					
الصندوق داخل الإرشادية اللوحات					
الصحيح للمكتب وتوجيهي واضحة	100	2.00	5.00	3.9900	.57726
بسهولة.					
قريب الاجتماعي الضمان وكالة موقع	100	3.00	5.00	4.0300	.54039
إليه الوصول ويسهل جغرافياً					
الحديثة التجهيزات بالصندوق تتوفر					
تسرع التي (طابعات آلي، إعلام أجهزة)	100	1.00	5.00	3.9200	.76118
خدمتي وتيرة					
N valide (liste)	100				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
أو التعويضات بصب الصندوق يلتزم	100	1.00	5.00	3.8000	.93203
المحددة المواعيد في الوثائق استخراج					
بدقة (اشتراكات/طبية) ملفاتي معالجة يتم	100	1.00	5.00	3.8300	.92174
متكررة أخطاء وقوع دون					
دقيقة عليها أحصل التي المعلومات					
موظف من تتغير ولا للواقع ومطابقة	100	2.00	5.00	4.0300	.64283
آخر					

عبر أو الهاتفية استفساراتي على الرد يتم معقول زمني وقت في الإنترنت	100	1.00	5.00	3.9300	.74203
N valide (liste)	100				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
ملف كل في مني المطلوبة الوثائق	100	2.00	5.00	4.0800	.56282
تعقيب دون قانوناً ومبررة واضحة الإدارة من فعلية جهود بوجود أشعر	100	2.00	5.00	4.0600	.56533
العمل وسرعة البيرورقراطية لتقليص في شكوى تقديم كيفية بوضوح أعرف	100	2.00	5.00	4.1500	.43519
الخدمة عن رضاي عدم حال من يمكنك التي القنوات بوضوح أعرف	100	3.00	5.00	4.1400	.40252
عدم حال في شكوى أو تظلم تقديم خلالها الرضا	100	3.00	5.00	4.1200	.45572
جميع على ومساواة بعدالة تطبق القوانين	100	3.00	5.00	4.1200	.45572
محاكاة أو تمييز دون المستخدمين	100				
N valide (liste)	100				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
الضمان مع تعاملتي تجربة عام، بشكل	100	2.00	5.00	4.1400	.47183
تماماً مرضية كانت الاجتماعي (أو) الرقمية القنوات اختيار أن أعتقد	100	2.00	5.00	4.0700	.57305
"صائباً قراراً كان (الشخصي الحضور قريبة كانت عليها حصلت التي الخدمات	100	3.00	5.00	4.0800	.54458
"أترقعهما التي 'المثالية الخدمة' من جداً عند (مواطن) ك والتقدير بالارتياح أشعر	100	1.00	5.00	4.0000	.66667
الصندوق هذا من الخدمة تلقي الصندوق خدمات استخدام في ساستمر	100	1.00	5.00	4.0300	.55877
بها الآخرين وأوصي (العادية/الرقمية)	100				
N valide (liste)	100				

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الخدمة_جودة العمومية ^b		Introduire

a. Variable dépendante : المستخدمين_رضا

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.611 ^a	.374	.367	.37694

a. Prédicteurs : (Constante), العمومية_الخدمة_جودة

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	8.306	1	8.306	58.456	.000 ^b
	Résidus	13.925	98	.142		
	Total	22.230	99			

a. Variable dépendante : المستخدمين_رضا

b. Prédicteurs : (Constante), العمومية_الخدمة_جودة

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	1.404	.350		4.014	.000
	العمومية_الخدمة_جودة	.673	.088	.611	7.646	.000

a. Variable dépendante : المستخدمين_رضا

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	_و_التفاعل_جودة العلاقات ^b		Introduire

a. Variable dépendante : المستخدمين_رضا

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.279 ^a	.078	.068	.45739

a. Prédicteurs : (Constante), العلاقات و_التفاعل_جودة

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	1.728	1	1.728	8.259	.005 ^b
Résidus	20.502	98	.209		
Total	22.230	99			

a. Variable dépendante : المستخدم_رضا

b. Prédicteurs : (Constante), العلاقات و_التفاعل_جودة

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	3.257	.284		11.450	.000
	العلاقات و_التفاعل_جودة	.211	.073	.279	2.874	.005

a. Variable dépendante : المستخدم_رضا

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	و_الموسمية_جودة الولوج ^b		Introduire

a. Variable dépendante : المستخدم_رضا

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.523 ^a	.274	.266	.40595

a. Prédicteurs : (Constante), الولوج و_الموسمية_جودة

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	6.080	1	6.080	36.895	.000 ^b
Résidus	16.150	98	.165		
Total	22.230	99			

a. Variable dépendante : المستخدمين_رضا

b. Prédicteurs : (Constante), الجودة_والموسمية_الولوج

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	2.043	.335		6.094	.000
الولوج و الموسمية جودة	.511	.084	.523	6.074	.000

a. Variable dépendante : المستخدمين_رضا

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	والموثوقية الاعتمادية ^b		Introduire

a. Variable dépendante : المستخدمين_رضا

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.541 ^a	.293	.286	.40046

a. Prédicteurs : (Constante), الاعتمادية_والموثوقية

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	6.514	1	6.514	40.618	.000 ^b
Résidus	15.716	98	.160		
Total	22.230	99			

- a. Variable dépendante : المستخدمون_رضا
- b. Prédicteurs : (Constante), الاعتمادية_و_الموثوقية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	2.567	.238		10.770	.000
الاعتمادية_و_الموثوقية	.384	.060	.541	6.373	.000

- a. Variable dépendante : المستخدمون_رضا

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	جودة_و_شفافية الاجراءات ^b	.	Introduire

- a. Variable dépendante : المستخدمون_رضا
- b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.702 ^a	.493	.487	.33926

- a. Prédicteurs : (Constante), الاجراءات_جودة_و_شفافية

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	10.951	1	10.951	95.141	.000 ^b
Résidus	11.280	98	.115		
Total	22.230	99			

- a. Variable dépendante : المستخدمون_رضا
- b. Prédicteurs : (Constante), الاجراءات_جودة_و_شفافية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	.658	.351		1.877	.063
الاجراءات جودة و شفافية	.829	.085	.702	9.754	.000

a. Variable dépendante : المستخدمين_رضا