

أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على تحسين نوعية الخدمة العمومية المقدمة من
قبل الجماعات المحلية لولاية قسنطينة

The impact of dimensions of quality of work life on the improvement of
public service quality provided by local groups in Constantine city-

² د. محمد الصالح قريشي

جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري

mohamed.korichi@univ-constantine2.dz

تاريخ القبول: 2019/10/ 29

¹ د. هاجر قريشي

جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري

hadjer.korichi@univ-constantine2.dz

تاريخ الاستلام: 2019/06/09

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية بالجماعات المحلية لولاية قسنطينة، ودرجة الالتزام بتطبيق عناصرها، ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية المقدمة لطلابها. ومن أجل بلوغ الهدف المشار إليه، تم وضع إطار منهجي تضمن اعتماد المنهجين الوصفي وكذا الإحصائي في جانبي الدراسة النظري والتطبيقي، إلى جانب اختبار مجتمع للدراسة بلغ عدد مفرداته 9168 يمثلون جميع مستخدمي الجماعات المحلية لولاية قسنطينة، سحبت منه عينة بلغ عدد مفرداتها 391 بطريقة عشوائية .

أظهرت نتائج الدراسة وجود تفاوتاً في درجة الاهتمام بأبعاد جودة الحياة الوظيفية على مستوى الجماعات المحلية لولاية قسنطينة. كما أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على تحسين الخدمة العمومية. الكلمات المفتاحية: أبعاد جودة الحياة الوظيفية، تحسين الخدمة العمومية، الجماعات المحلية.

Abstract:

We aim through this research study to assess the impact of quality of work life, in local groups of Constantine city, on the improvement of public service. To attain this objective, a descriptive approach and a statistical one were used, in addition to a sample of 391 people randomly drawn from a population of 9168 employees in the local groups of Constantine city.

The results of the empirical study show that the local groups does not give the same degree of importance to the different dimensions of quality of work life. Also The study concluded that there is a statistically significant effect of the quality of work life dimensions on the improvement of the public service provided by a given local groups.

Keywords : dimensions of quality of work life, public service improvement, local groups.

1. مقدمة:

بعد الدراسات والأبحاث العديدة التي أُجريت حول جودة الحياة الوظيفية وكيفية تأثيرها على أداء العامل وإنتاجيته، أخذت منظمات الأعمال تُدرك أن نجاحها مرهون بما تُوفره من جودة حياة وظيفية لعمالها، لما لذلك من تأثير على فاعلية الأداء الوظيفي والتنظيمي معاً. وعلى غرار منظمات الأعمال، فإن المنظمات غير الهادفة للربحية والتي تُقدم خدمات معترف لها بطابع الصالح العام في صورة الجماعات المحلية (الولاية، الدائرة، البلدية) هي الأخرى معنية بالتوجه نحو التكفل ببيئة عمل مواردها البشرية وتطوير مختلف نواحي الحياة الوظيفية لها، كَوْن هؤلاء يُعدون أداة هذه المنظمات في تقديم خدماتها للمواطنين، الذي من شأنه أن يُساهم في تحسين مستوى الخدمة العمومية وبالتالي التكفل الأمثل بانشغالات طالبيها.

أ. إشكالية الدراسة: مما تقدم تتبلور الإشكالية المراد معالجتها من خلال هذه الورقة البحثية، والتي جاءت صياغتها في التساؤل الرئيسي التالي:

* ما تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على تحسين نوعية الخدمة العمومية في الجماعات المحلية ولاية

قسنطينة؟

يهدف الوصول إلى إجابة عن التساؤل الرئيس، كانت حتمية البحث عن إجابات لجملة الأسئلة الفرعية التالية:

- ما تأثير النمط القيادي على تحسين الخدمة العمومية في الجماعات المحلية لولاية قسنطينة؟
 - ما تأثير التكنولوجيا على تحسين الخدمة العمومية في الجماعات المحلية لولاية قسنطينة؟
 - ما تأثير نظام الأجور والحوافز على تحسين الخدمة العمومية في الجماعات المحلية لولاية قسنطينة؟
 - ما تأثير التكوين على تحسين الخدمة العمومية في الجماعات المحلية لولاية قسنطينة؟
 - ما تأثير العلاقات في العمل على تحسين الخدمة العمومية في الجماعات المحلية لولاية قسنطينة؟
 - ما تأثير الظروف المادية للعمل على تحسين الخدمة العمومية في الجماعات المحلية لولاية قسنطينة؟
- ب. فرضيات الدراسة: في ضوء هذه الدراسة تمت صياغة مجموعة من الفرضيات والتي سيتم اختبار مدى صحتها من عدمه من خلال مجريات البحث، وقد جاءت على النحو الآتي:

- الفرضية الرئيسية: H_0 لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة على تحسين الخدمة العمومية المقدمة من طرف الجماعات المحلية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

- الفرضية الفرعية الأولى H_{01} : لا يوجد تأثير معنوي للنمط القيادي على تحسين الخدمة العمومية المقدمة من طرف الجماعات المحلية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$
 - الفرضية الفرعية الثانية H_{02} : لا يوجد تأثير معنوي للتكنولوجيا على تحسين الخدمة العمومية المقدمة من طرف الجماعات المحلية عند مستوى دلالة معنوية $(\alpha \leq 0.05)$
 - الفرضية الفرعية الثالثة H_{03} : لا يوجد تأثير معنوي لنظام الأجور والحوافز على تحسين الخدمة العمومية المقدمة من طرف الجماعات المحلية عند مستوى دلالة معنوية $(\alpha \leq 0.05)$
 - الفرضية الفرعية الرابعة H_{04} : لا يوجد تأثير معنوي للتكوين على تحسين الخدمة العمومية المقدمة من طرف الجماعات المحلية عند مستوى دلالة معنوية $(\alpha \leq 0.05)$
 - الفرضية الفرعية الخامسة H_{05} : لا يوجد تأثير معنوي لطبيعة العلاقات في العمل على تحسين الخدمة العمومية المقدمة من طرف الجماعات المحلية عند مستوى دلالة معنوية $(\alpha \leq 0.05)$
 - الفرضية الفرعية السادسة H_{06} : لا يوجد تأثير معنوي للظروف المادية للعمل على تحسين الخدمة العمومية المقدمة من طرف الجماعات المحلية عند مستوى دلالة معنوية $(\alpha \leq 0.05)$
- ج. أهداف الدراسة: تسعى الدراسة الحالية إلى محاولة تحقيق جملة من الأهداف تتمثل أساسا في:
- الكشف عن واقع جودة الحياة الوظيفية بالجماعات المحلية لولاية قسنطينة؛
 - إبراز الأثر الذي تحدثه أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحسين نوعية الخدمة العمومية؛
 - تقدير مستوى التأثير الذي يمارسه كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية (النمط القيادي، التكنولوجيا، نظام الأجور والحوافز، التكوين، العلاقات في العمل، الظروف المادية) على تحسين الخدمة العمومية؛
 - استخلاص بعض النتائج وتقديم مجموعة من الاقتراحات التي قد تسهم في تحسين مستوى جودة الحياة الوظيفية بالجماعات المحلية وبالتالي تحسين أداء موظفيها والارتقاء بجودة خدماتها.
- د. منهج الدراسة: المنهج المعتمد في إنجاز هذا البحث تمثل في المنهج الوصفي التحليلي، وهذا في الجزء النظري، بغرض بناء وصياغة الإطار النظري للدراسة، وعرض الأسس الفكرية لجودة الحياة الوظيفية وكذا الخدمة العمومية. أما في الجزء التطبيقي فقد اعتمد منهج دراسة الحالة، وذلك من خلال الاستعانة بالاستبيان في جمع البيانات، المتمثلة في آراء واتجاهات عينة الدراسة، معالجتها وتحليلها واستخلاص جملة من النتائج.

هـ. **مجتمع الدراسة وعينتها:** تمثل مجتمع الدراسة في جميع المستخدمين في الجماعات المحلية لولاية قسنطينة، والبالغ عددهم 9168 مستخدم، ونظرا لكبر مجتمع الدراسة، تم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة، وقد تم اختيار 391 مستخدم لتكون عينة الدراسة .

و. **الحدود المكانية للدراسة:** اقتصرت الدراسة على الجماعات المحلية لولاية قسنطينة (الولاية، الدوائر، والبلديات) التي تعتبر أهم المؤسسات الإدارية على المستوى الوطني، نظرا لحيوية دورها في الحياة اليومية للمواطنين.

ز. **أداة الدراسة:** تمثلت أداة الدراسة في الاستبيان، وقد تم تصميمه بالاعتماد على الإطار النظري، ومن استبيانات بعض الدراسات ذات العلاقة ببعض متغيرات الدراسة.

ح. الدراسات السابقة:

* **دراسة بعنوان:** " جودة حياة العمل وأثرها على الاستغراق الوظيفي - دراسة ميدانية - جامعة الرقازيق". (المغربي، 2004، الصفحات 1-51)

تمثل الهدف الجوهرى لهذه الدراسة في التعرف على طبيعة جودة الحياة الوظيفية وبيان أثرها على الاستغراق الوظيفي للعاملين بالمراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة بجمهورية مصر العربية، وقد استخدم الباحث أسلوب المقابلات الاستطلاعية وقوائم الاستقصاء التي تم توزيعها على 400 مفردة داخل المراكز الطبية. وأهم ما توصلت إليه نتائج الدراسة أن هناك انخفاضا نسبيا في مستوى جودة الحياة الوظيفية في المراكز الطبية المتخصصة محل الدراسة؛ وان عوامل جودة حياة العمل مجتمعة تؤثر في الاستغراق الوظيفي.

* دراسة بعنوان:

“ The Relationship Between the Quality of Working Life and Organizational Commitment of the Employees of Darab Cement Company: Case Study in Iran”. (Masoud Birjandi, 2013, pp. 154-164)

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير جودة الحياة الوظيفية بمختلف أبعادها (أجور عادلة وكافية، بيئة عمل صحية و منة، توفير فرص النمو المستمر والأمن، احترام القانون بالمؤسسة، المناخ والجو العام للحياة الوظيفية...) على الالتزام التنظيمي لموظفي شركة الإسمنت. وقد توصلت النتائج إلى أن 58% من التزام الموظفين في عملهم يرجع إلى عوامل أو تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية، أما النسبة الباقية ترجع لمتغيرات أخرى.

أولاً: الإطار المفاهيمي للدراسة:

1- مفهوم جودة الحياة الوظيفية: تعددت التعاريف التي تناولت هذا المصطلح واختلفت أحياناً باختلاف وجهة النظر إلى موضوع جودة الحياة الوظيفية، وإن كان مضمونها واحداً يصب في تحسين بيئة العمل وحياة العاملين فيها. هذا وقد وقع الاختيار على تعريفاً يعد الأشمل من بين جملة التعاريف المقدمة، حيث تعتبر وفقاً له جودة الحياة الوظيفية عبارة عن "توفير وخلق الظروف وبيئة العمل الملائمة التي تدعم وتعزز الرضا الوظيفي، من خلال توفير المكافآت، والأمن الوظيفي، وفرص النمو، والسماح للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات، وتعزيز التعاون، وتحقيق العدالة بنظام الأجور، فضلاً عن سلامة بيئة العمل، مما يؤدي إلى إشباع حاجات العاملين جميعها ورضاها، وبما يحقق ردود فعل إيجابية تتمثل بسعيهم لزيادة الإنتاجية". (المغربي، 2004، صفحة 04)

2- مفهوم الخدمة العمومية: لا توجد تعاريف دقيقة ومحددة لمفهوم ونطاق الخدمة العمومية، إذ أن أغلبها تربطها بالصالح العام أو بالسياسة الحكومية. فهناك من يعرف الخدمة العمومية على أنها "جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن إستغلالها إلا في إطار جماعي، تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة والتي ينص عليها القانون، ويكون من الضروري إستغلالها بمعزل عن قواعد السوق، تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها، من حيث أدائها ومراقبتها". (حجازي، 2004، صفحة 29). وتعرف كذلك على أنها "تلك النشاطات المقامة بواسطة المنظّمات العمومية أو الخاصة والتي تهدف إلى تحقيق المصلحة العامة للمجتمع". (Jérôme Bon, 1980, pp. 30-31)

3- مؤشرات تقييم جودة الخدمة العمومية: تنحصر المؤشرات المعتمدة في الحكم على جودة الخدمة العمومية وتحسينها في خمس مؤشرات أساسية: (إدريس، 2001، الصفحات 494-496)

أ. الجوانب الملموسة: ويشير إلى التسهيلات المادية المتاحة لدى المنظمة الخدمية وتشمل التطور التكنولوجي للمعدات والأجهزة، مظهر مقدمي الخدمة، حداثة وجاذبية المباني والتصميم الداخلي، وغيرها من التسهيلات المادية المستخدمة في إنتاج الخدمة.

ب. الاعتمادية: هي القدرة على تقديم خدمة تكون حسب ما وعدت به المنظمة في الوقت المحدد والمعلن عنه.

ج. الاستجابة: وتعني الاستجابة الفورية لاحتياجات طالبي الخدمة، الرد على استفساراتهم، سرعة الاستجابة عند حدوث مشكلة لهم، الاستعداد للتعاون من جانب الموظفين والمسؤولين عن الخدمة.

د. الضمان: وتعبر عن الأمان الكافي المحيط بمكان الخدمة، الشعور بالأمان في الحصول على خدمة جيدة، المحافظة على سرية وخصوصيات المستفيدين من الخدمة، الشعور بالطمأنينة على أرواح وممتلكات طالي الخدمة.

هـ. المجاملة: ويشمل هذا البعد وضع مصلحة الجمهور في مقدمة اهتمامات الموظفين والإدارة، توفير العناية الشخصية لكل فرد من جمهور الخدمة، الشعور بالتعاطف مع طالب الخدمة عند تعرضه لمشكلة ما، احترام عادات و تقاليد الجمهور.

ثانيا: الجانب العملي للدراسة:

1- اختبار ثبات الاستبيان: من أجل التأكد من ثبات أداة الدراسة، تم اعتماد اختبار ألفا كرونباخ. تم إخضاع الاستبيان إلى اختبار الثبات على عينة استطلاعية، للتأكد من مدى ثبات الأداة المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة، ثم بعد التأكد من ثباتها يتم تطبيقها على العينة النهائية، وقد طبقنا الاختبار على 30% من العينة أي ما يعادل تقريبا 117 مستخدم. يُوضح الجدول أسفله معاملات الثبات لمقياس جودة الحياة الوظيفية ونوعية الخدمة العمومية.

جدول رقم (01): معامل ثبات الاتساق الداخلي لمتحوى الاستبيان

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المجال
0.900	22	ثبات المتغير المنقل (جودة الحياة الوظيفية)
0.944	15	ثبات المتغير التابع (نوعية الخدمة العمومية)
0.972	38	ثبات الإستبانة ككل

المصدر: إعداد الباحثين بالاستناد إلى نتائج الاستبيان.

بالاطلاع على نتائج الاختبار الإحصائي ألفا كرونباخ، يتبين بأن عبارات أداة الاستبيان مناسبة لقياس المتغيرات، حيث بلغ معامل الثبات ألفا للمتغير المنقل "جودة الحياة الوظيفية" مستوى ممتاز، حيث قُدرت قيمته 0.900، كما بلغ معامل الثبات للمتغير التابع "نوعية الخدمة العمومية" مستوى ممتاز هو الآخر، حيث قدرت قيمة 0.944. وبلغ معامل الثبات الكلي 0.972. مما يدل على أن إجابات المبحوثين تتمتع بدرجة اعتمادية (مصدقية) عالية، وبناء عليه، فإن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات مما جعلنا نعتمدها في دراستنا.

2- تحليل نتائج الدراسة:

1-2 تحليل نتائج فقرات المتغيرات المستقلة: الجدول أدناه يبين تقييم أبعاد جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر مستخدمي الجماعات المحلية.

جدول رقم (02): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية

رمز الفقرة	الفرقة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى بالنسبة للمتوسط
أ. النمط القيادي				
X10	يعمل المسؤول على توجيه موظفيه وإرشادهم ومراقبتهم باستمرار	3.69	1.127	مرتفع
X11	يشرك المسؤول موظفيه في بعض القرارات	3.16	1.268	متوسط
X12	يشجع المسؤول موظفيه على إبداء وجهات النظر وتقديم الاقتراحات	3.27	1.316	متوسط
X13	يتصف المسؤول بالبساطة والسهولة في التعامل مع الموظفين	3.47	1.248	مرتفع
	X1	3.40	0.946	مرتفع
ب. التكنولوجيا				
X20	استفادت البلدية من التزويد بشبكة الإنترنت والإنترنت على مستوى مصالحها.	3,40	0.870	مرتفع
X21	في إطار العصرية وتحسين جودة الخدمة العمومية تم التزود بالتكنولوجيا الحديثة للإعلام الآلي (أجهزة كمبيوتر، آلات طباعة، سكانيز برمجيات... الخ	3.73	0.789	مرتفع
	X2	3.56	0.720	مرتفع
ج. نظام الأجور والحوافز				
X30	تدفع الأجور في مواعيدها المحددة	2.51	1.097	منخفض
X31	الموظف راض تماما عن الأجر الذي يحصل عليه	1.65	1.036	منخفض
X32	تقدم مكافآت ومنح تشجيعية للموظفين	3.67	1.016	مرتفع
X33	يستفيد الموظفون من الترقية في الدرجات (échelon)	2.90	0.614	متوسط
X34	تتم عملية الترقية بناء على أسس عادلة وموضوعية	2.78	0.748	متوسط
	X3	2.70	0.963	متوسط
د. التكوين				
X40	تتم البلدية بإشراك موظفيها في دورات تكوينية من أجل تطوير وتحسين مستواهم ومهاراتهم	2.80	1.025	متوسط
X41	يخضع الموظف لدورات تدريبية عند إدخال تقنيات عمل جديدة	2.77	1.004	متوسط
X42	لا يوجد تمييز بين الموظف الدائم والمؤقت في الخضوع لدورات تكوينية	2.63	0.942	متوسط
X43	تعتمد البلدية على مؤسسات (جامعات، مراكز تكوين...) لتقديم المواضيع التدريبية	2.65	0.883	متوسط
	X4	2.71	0.716	متوسط
هـ. العلاقات في العمل				
X50	ترتبط الموظفين بعلاقات حسنة	3.71	0.909	مرتفع
X51	يعامل المسؤول موظفيه على أساس المساواة	3.42	0.710	مرتفع
X52	يوجد حرص من البلدية على العمل بروح الفريق (تشجيع العمل الجماعي)	2.96	1.033	متوسط
X53	توجد مشاركة جماعية في حل المشكلات أو التعامل مع قضايا العمل	2.94	1.270	متوسط

متوسط	0.943	3.25	X5
و. الظروف المادية للعمل			
مرتفع	0.791	3.43	X60 في إطار تحسين ظروف العمل أولت البلدية اهتماما بالتصميم الداخلي لمكان العمل (تصميم المكاتب، توزيع الأجهزة والمعدات، طلاء الجدران...)
مرتفع	0.929	3.40	X61 تتوافر لدى الموظف كافة المستلزمات والأدوات الضرورية لتقديم الخدمة بالشكل المناسب
مرتفع	1.069	3.50	X62 توفر عوامل البيئة المادية (الإضاءة وأنظمة التكييف، النظافة، الأمن....) بشكل مقبول في مكان العمل
مرتفع	0.750	3.44	X6
متوسط	0.882	3.17	X المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على محرجات الحاسوب

- النمط القيادي المتبع: من الجدول يتضح بأن مستوى فقرات متغير النمط القيادي جاءت بين متوسطة ومرتفعة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين 3.16 و 3.69. حيث حلت الفقرة X10 أولا بمتوسط 3.69، تلتها في المرتبة الثانية الفقرة X13 بمتوسط 3.47، ما يعني أن أغلبية المستجوبين يؤكدون أن رؤسائهم ملتزمون بتوجيههم ودعمهم ومساعدتهم عند الحاجة، إضافة إلى اتسامهم بالبساطة والإنصاف في التعامل معهم دون أي تمييز. في الترتيب الثالث، جاءت الفقرة X12 بمتوسط حسابي بلغ 3.27، أما في ذيل الترتيب فقد جاءت الفقرة X11 بمتوسط 3.16، وكلا المتوسطين يقعان في منطقة المحايد على سلم لكرت، يشير هذا إلى أن المسؤولين في الجماعات المحلية لا يهتمون كثيرا بمبدأ تفويض الصلاحيات، ومشاورة مرؤوسيهم والأخذ بأرائهم وإشراكهم معهم في السلطة وتحمل مسؤولية الجهاز الذي يديرونه.

- التكنولوجيا المستخدمة: والملاحظ من نتائج الجدول أن أغلبية أفراد العينة كان لديهم توجه إيجابي نحو فقرات متغير التكنولوجيا المستخدمة، حيث بلغت المتوسطات الحسابية للفقرتين X20 و X21 على التوالي 3.40 و 3.73، ما يعني وقوعهما في منطقة الموافق على سلم لكرت. تشير هذه النتائج إلى أن مؤسسات الجماعات المحلية قد استفادت في السنوات الأخيرة من التقنيات الحديثة للإعلام الآلي من أجهزة وبرمجيات متطورة إضافة إلى الشبكة العنكبوتية من إنترنت وإنترانت... الخ. إدراكا بأهميتها في التحسين من أداء مقدمي الخدمة وبالتالي جودة الخدمات المقدمة.

- نظام الأجور والحوافز: بالرجوع إلى نتائج الجدول نلاحظ تفاوتاً في ردود المستجوبين تجاه فقرات هذا المتغير، وهو يمثل انعكاساً لعدم وجود نفس مقدار الاهتمام ببعض الجوانب المتعلقة بنظام التعويضات (الأجور والحوافز). حيث جاءت الفقرة X32 في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.67 ما يعني وقوعه

في منطقة موافق على سلم ليكرت، ما يؤكد على وجود نظام حوافز قائم داخل الجماعات المحلية، يحصل بموجبه الموظفون على منح وتعويزات وفق أسس ومعايير محددة في هذا النظام. وفيما يخص التحفيز المعنوي (نظام الترقية) والذي عبرت عنه الفقرتين X33 و X34 فقد أشار المتوسط الحسابي لهما، بأن هناك حالة عدم رضا عن نظام الترقية المطبق. أما في المرتبتين الأخيرتين فقد جاءت، على التوالي، الفقرتين X30 و X31 وهو ما يدل، على عدم وجود رضا لدى أغلب الموظفين عن الأجور التي يتقاضونها، حيث يرى هؤلاء بأن ما يحصلون عليه من مقابل مادي لا يرقى لمستوى الجهود التي يبذلونها أثناء العمل، ولا يكفي لسد كامل احتياجاتهم.

- **التكوين:** الملاحظ من نتائج الجدول أن مستوى فقرات مجال التكوين جاءت منخفضة نوعا ما، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين 2.63 و 2.80، ويرجع هذا الانخفاض، في المتوسطات الحسابية، إلى أن الجماعات المحلية لا تولي اهتماما كبيرا حيال توفير فرص تدريب وتطوير لقدرات موظفيها وخصوصا عند إدخال تقنيات جديدة، وإن وجدت فرص التدريب فهي لا تشمل كافة الموظفين.

- **طبيعة العلاقات السائدة:** يُلاحظ من الجدول وجود تباين في إجابات الفئة المشمولة بالدراسة تجاه فقرات هذا المتغير، حيث أن مستوى قيم المتوسطات الحسابية للفقرات جاءت بين مرتفعة ومنخفضة. وفي هذا الإطار، جاءت الفقرة X50 في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر 3.71، ما يعني وقوعه في منطقة الموافق على سلم ليكرت، أي أن أغلبية أفراد العينة يؤكدون على أن علاقاتهم بزملائهم في العمل هي علاقات إيجابية يسودها الاحترام والتعاون. تلتها في المرتبة الثانية الفقرة X51 بمتوسط 3.42، ما يعني أن المسؤولون بالجماعات المحلية يعاملون مرؤوسيهم، مهما اختلفت مستوياتهم ودرجاتهم في الهرم التنظيمي، بعدالة ومساواة دون أي تمييز بينهم. من جهة أخرى سجلنا انخفاضا في المتوسط الحسابي للفقرتين X52 و X53. تفيد النتائج المحصل عليها إلى أنه وبالرغم من العلاقات الإنسانية الطيبة والايجابية السائدة بين الموظفين ورؤسائهم، إلا أن هناك غياب لثقافة العمل الجماعي المشترك والعمل كفريق واحد.

- **الظروف المادية:** يتبين من الجدول عدم وجود تفاوت كبير في الإجابات تجاه فقرات متغير ظروف العمل المادية، حيث أن المتوسطات الحسابية لجميع الفقرات بلغت قيمة أكبر من 3.4 وهو ما يعني وقوعها جميعا في منطقة موافق على سلم ليكرت. تبين هذه النتائج أن هناك حالة رضا لدى الأغلبية من أفراد العينة عن ظروف العمل المادية في مؤسساتهم، حيث وحسب وجهة نظرهم هناك تحسن ملحوظ واهتمام بظروف العمل المادية في السنوات الأخيرة مقارنة بفترات ماضية، ويرون بأن تصميم مكاتبهم من

حيث أنظمت التكييف، الإضاءة، والنظافة... الخ ملائمة جدا ومريحة، إضافة إلى أنه تتوفر لديهم الأدوات ومستلزمات العمل الضرورية.

وبصفة عامة، يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع محاور جودة الحياة الوظيفية يساوي 3.17، ما يعني وقوعه في منطقة المحايد، أي أن درجة الموافقة على فقرات هذا المحور كانت عموما متوسطة، مما يدل على أن جودة الحياة الوظيفية لا تلقى اهتماما كبيرا في الجماعات المحلية لولاية قسنطينة. حيث سجلنا جوانب قصور عديدة فيما يخص البعض من أبعادها، على غرار نظام الأجور والحوافز، والتكوين، الأسلوب القيادي المتبع، العلاقات في العمل. مما يتطلب في المقابل إعطائها أهمية أكبر مستقبلا، والعمل على تحسينها بما يسهم في توفير حياة وظيفية جيدة ومستقرة للعاملين ويسهم في تحسين أدائهم وبالتالي في جودة الخدمة المقدمة.

2-2 تحليل نتائج فقرات المتغير التابع:

الجدول أسفله يبين تقييم مؤشرات جودة الخدمة العمومية من وجهة نظر مستخدمي الجماعات المحلية.

جدول رقم (03): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشرات جودة الخدمة العمومية

رمز الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى بالنسبة للمتوسط
الاعتمادية				
Y10	تلتزم الإدارة بتقديم خدماتها في الوقت المحدد	3.48	1.202	مرتفع
Y11	تقدم الخدمة للمواطن مع مراعاة عدم تضمينها لأخطاء	2.70	1.092	متوسط
Y12	الاستعداد الدائم للتعاون مع المواطن	3.93	0.954	مرتفع
Y13	يتمتع مقدم الخدمة بالمعرفة والمهارة والخبرة المناسبة.	3.33	1.117	متوسط
Y1		3.36	0.868	متوسط
الاستجابة				
Y20	سرعة الاستجابة في تقديم الخدمة للمواطنين (مقارنة بفترات ماضية)	3.96	0.903	مرتفع
Y21	يتم إعلام المواطن عن موعد استلام الخدمة	3.74	1.00	مرتفع
Y22	لا تستغرق مدة تصحيح أخطاء وثائق الحالة المدنية وقت طويل	2.31	1.195	منخفض
Y2		3.33	0.818	متوسط
الضمان				

مرتفع	1.048	3.54	السعي لتقديم الخدمة وفق ما ينتظره المواطن	Y30
مرتفع	0.965	3.78	يغرس سلوك الموظف الثقة والاطمئنان في نفس المواطن	Y31
مرتفع	0.890	3.66	Y3	
المعاملة				
مرتفع	1.034	3.81	حسن الإصغاء للمواطن	Y40
مرتفع	0.982	3.60	حسن استقبال المواطن لدى قدومه لطلب الخدمة	Y41
مرتفع	0.917	3.40	الالتزام بالأدب وحسن المعاملة أثناء تقديم الخدمة	Y42
مرتفع	0.881	3.60	Y4	
الملموسية				
مرتفع	1.223	3.64	قاعات الانتظار واسعة، نظيفة، و مكيفة.	Y50
مرتفع	1.146	3.53	يعتني مقدمو الخدمات بمظهرهم الخارجي	Y51
مرتفع	1.061	3.93	توجد لوحات إرشادية تسهل الوصول للمكاتب والمصالح المختلفة.	Y52
مرتفع	0.893	3.70	Y5	
مرتفع	0.900	3.53	Y	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات الحاسوب

– جودة الخدمة العمومية من ناحية مؤشر الاعتمادية: يلاحظ من خلال نتائج الجدول أن مستوى فقرات مؤشر الاعتمادية جاءت بين متوسطة ومرتفعة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين 2.70 و 3.93. ما يدل على عدم وجود نفس مقدار الاهتمام بجوانب هذا المؤشر. وفي هذا الإطار حلت الفقرة Y12 في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.93، تلتها الفقرة Y10 بمتوسط حسابي قدر 3.48، ما يعني وقوعهما في منطقة الموافق على سلم لكرت. أي أن أغلبية المستجوبين يؤكدون بأن هناك استعداد دائم للتعاون مع المواطن والإجابة على تساؤلاته وانشغالاته، إضافة إلى أن المؤسسة تسعى دائما لتقديم الخدمات في الوقت المحدد. وقد جاء في الترتيب الثالث الفقرة Y13 بمتوسط بلغ 3.33، ما يعني وقوعه في منطقة المحايد، يشير هذا إلى أن مقدمي الخدمة لا يمتلكون الخبرة الكافية والمهارة اللازمة لأدائها بشكل جيد، وهذا مرده إلى نقص في البرامج التكوينية والتأهيلية في البلديات والدوائر الذي قد يؤدي في كثير من الأحيان إلى وقوع الأخطاء في الخدمات المقدمة، وهو ما أشارت إليه الفقرة Y11 والتي احتلت المرتبة الأخيرة في الترتيب بمتوسط 2.70، والتي أكدت على أنه لا يوجد حرص دائم على تقديم الخدمات بطريقة صحيحة من أول مرة، حيث اعترف المستجوبون بأنه تحدث أخطاء بين الحين والآخر عند تقديم الخدمة للمواطن.

- **جودة الخدمة العمومية من ناحية مؤشر الاستجابة.** الملاحظ من نتائج الجدول هو مستوى فقرات مؤشر الاستجابة الذي جاء بين منخفض ومرتفع، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين 3.96 و 2.31، ما يدل على عدم وجود نفس مقدار الاهتمام بجوانب هذا المؤشر. حيث جاءت الفقرات Y20، Y21، Y23 بدرجة موافقة عالية، حيث جاءت في المرتبة الأولى الفقرة Y20 بمتوسط حسابي 3.96، يشير هذا إلى أن أغلبية الموظفين قد أكدوا أن هناك تحسن في الخدمات العمومية المقدمة من حيث سرعة الاستجابة مقارنة بما مضى، وهذا راجع إلى إدخال التقنيات الحديثة للإعلام الآلي ورقمنة السجلات، ما سهل من عملية تقديم الخدمة العمومية في ظرف قياسي. تلتها الفقرة Y21 بمتوسط حسابي 3.74، أي أن الجماعات المحلية تُعلم مواطنيها مسبقا عن موعد استلامهم الخدمة بدقة. أما بالنسبة لعملية تصحيح الأخطاء الإدارية، والتي أشارت إليها الفقرة Y22، فتشير بيانات الجدول إلى أن درجة الموافقة على مضمون هذه الفقرة كان منخفضا نوعا ما حيث بلغ المتوسط حسابي للفقرة 2.31، الذي يدل على أن عملية تصحيح الأخطاء التي تحدث على مستوى البلديات والدوائر، وبالضبط على مستوى مصالح الحالة المدنية، لا تتم بسرعة وتستغرق وقتا طويلا؛ فبالرغم من إدخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام الآلي ورقمنة السجلات والوثائق، إلا أن هذا لم يقضي على الأخطاء الإدارية ولم يحسن من كيفية معالجتها في أقصى سرعة ممكنة.

- **جودة الخدمة العمومية من ناحية مؤشر الضمان:** ما يلاحظ من نتائج الجدول هو عدم وجود تفاوت كبير في ردود الفئة المشمولة بالدراسة تجاه فقرات مؤشر الضمان، حيث أن المتوسطات الحسابية لفقرات المجال بلغت قيمة أكبر من 3.4 وهو ما يعني وقوعها في منطقة موافق على سلم ليكرت. حيث جاءت الفقرة Y31 في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر 3.78، ونسبة موافقة على مضمون الفقرة بلغت 71.1%؛ أي أن الموظفين يؤكدون سعيهم الدائم لزرع الثقة في نفوس طالبي الخدمة من خلال معاملتهم بلباقة، والإلمام بالمعرفة الكافية للإجابة عن أسئلتهم. تلتها الفقرة Y30 بمتوسط بلغ 3.54، ونسبة موافقة على مضمون الفقرة بلغت 60.8%، ما يعني سعي الإدارة الدائم للوفاء بالتعهدات والعقود التي بينها وبين جمهور المواطنين وتقديم الخدمات وفق ما ينتظرونه.

- **جودة الخدمة العمومية من ناحية مؤشر الجمالة:** الملاحظ من الجدول أعلاه، هو عدم وجود تفاوت في الإستجابات تجاه فقرات مؤشر الجمالة، حيث أن المتوسطات الحسابية لجميع الفقرات بلغت قيمة أكبر من 3.4 وهو ما يعني وقوعها جميعا في منطقة موافق على سلم ليكرت. ما يدل على وجود قدر من

الاهتمام والعناية بطالبي الخدمة في المؤسسات محل الدراسة، حيث أكد أغلبية المستجوبون بأن المواطن لديهم يلقي حسن استقبال واحترام وحسن معاملة أثناء تقدمه لطلب الخدمة.

- **جودة الخدمة العمومية من ناحية مؤشر الملموسية:** توضح نتائج الجدول عدم وجود تفاوت كبير في ردود الفئة المشمولة بالدراسة تجاه فقرات مؤشر الملموسية، حيث أن المتوسطات الحسابية لجميع الفقرات بلغت قيمة أكبر من 3.4 وهو ما يعني وقوعها جميعا في منطقة موافق على سلم ليكرت. وفي هذا الإطار، جاءت الفقرة Y52 في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.93، حيث يؤكد المستجوبون أن هناك تسهيلات قامت بها الحكومة مؤخرا في إجراءات الحصول على الخدمة من خلال وضع لافتات ولوحات تسهل تنقل طالب الخدمة وترشده إلى أماكن الحصول عليها. تأتي بعدها الفقرة Y50 بمتوسط حسابي 3.64، حيث يؤكد المستجوبون أن هناك تحسن ملحوظ خلال السنوات الأخيرة فيما يتعلق بأماكن الاستقبال وقاعات الانتظار والتي أصبحت من وجهة نظرهم أكثر اتساعا وراحة علاوة على نظافتها. أما في المرتبة الأخيرة فجاءت الفقرة Y51 بمتوسط 3.53، الذي يشير إلى سعي موظفو الجماعات المحلية لكي يظهروا بمنظر لائق أمام المواطن، والذي سيعطي حسبهم انطباع جيد لدى هذا الأخير عن جودة الخدمة المقدمة.

في الأخير، نلاحظ أن التقييم العام لمؤشرات جودة الخدمة العمومية كان إيجابيا عموما، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 3.53، وقد احتل مؤشر الملموسية المرتبة الأولى كأكثر مؤشرات جودة الخدمة توفرا، يليه مؤشر الضمان، ثم المجاملة، الاعتمادية، وأخيرا بعد الاستجابة.

3- اختبار فرضيات الدراسة: لقد تم اختبار فرضيات الدراسة عند مستوى دلالة 5% وعند احتمال ثقة 95% والتي نقبل عندها وجود علاقات بين متغيرات الدراسة من عدمها؛ وهذا باستخدام أساليب إحصائية مناسبة.

1.3 اختبار فرضية الدراسة الرئيسية:

- **الفرضية الصفرية H0:** لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (النمط القيادي، التكنولوجيا، نظام الأجور والخوافز، التكوين، طبيعة العلاقات في العمل، الظروف المادية للعمل) مجتمعة على تحسين نوعية الخدمة العمومية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
- **الفرضية البديلة Ha:** يوجد تأثير معنوي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (النمط القيادي، التكنولوجيا، نظام الأجور والخوافز، التكوين، طبيعة العلاقات في العمل، الظروف المادية للعمل) مجتمعة على تحسين نوعية الخدمة العمومية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

للتحقق من الفرضية الرئيسية، أي لمعرفة فيما إذا كانت توجد علاقة دالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة كمتغير مستقل وتحسين نوعية الخدمة العمومية كمتغير تابع، تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد. يوضح الجدول الموالي نتائج المعالجة الإحصائية.

جدول رقم (04): الانحدار المتعدد لأثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة على تحسين نوعية

الخدمة العمومية

Regression Coefficient		Person Correlation		مقاييس الاختبارات متغيرات الدراسة	
مستوى الدلالة	قيمة F	معامل الانحدار β	معامل التحديد R ²		قيمة معامل الارتباط R
0.00	161.02 2	0.499	0.577	0.760	أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات الحاسوب.

تظهر نتائج التحليل الإحصائي، وفقاً للجدول أعلاه، عن وجود علاقة ارتباط بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة وتحسين نوعية الخدمة العمومية في الجماعات المحلية لولاية قسنطينة، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.760) وهو ما يدل على وجود علاقة طردية بين المتغيرين. وقد بلغ معامل التحديد R² قيمة (0.577)، وهو ما يعني أن (57.7%) من التغير في مستوى تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية، هو ناتج عن التغير في أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة. أما درجة التأثير β فقد بلغت (0.499)، وهذا يعني أن زيادة الاهتمام بدرجة واحدة في أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة يؤدي إلى التغير في مستوى تحسين الخدمة العمومية بـ (0.499).

في الأخير، يتبين لنا بأن F المحسوبة، والتي نفحص من خلالها الفرضية الصفرية قد بلغت قيمتها (161.02) وهي دالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وبالتالي، وحسب القرار المعتمد لاختبار صحة الفرضيات، فإننا نرفض الفرضية الرئيسية العدمية (H₀) ونؤكد الفرضية البديلة (H_a) والتي تنص على وجود تأثير معنوي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة على تحسين الخدمة العمومية في الجماعات المحلية لولاية قسنطينة.

2.3 اختبار الفرضية الفرعية الأولى :

- الفرضية الصفرية H₀₁: لا يوجد تأثير معنوي لمتغير النمط القيادي المتبع على تحسين الخدمة العمومية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

- **الفرضية البديلة H_{a1}** : يوجد تأثير معنوي لمتغير النمط القيادي المتبع على تحسين الخدمة العمومية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، للتحقق من الأثر المحتمل لمتغير النمط القيادي المتبع على تحسين الخدمة العمومية في الجماعات المحلية. يوضح الجدول الموالي نتائج المعالجة الإحصائية.

جدول رقم (05): تقديرات الانحدار البسيط لأثر متغير النمط القيادي المتبع على تحسين

الخدمة العمومية

Regression Coefficient			Person Correlation		مقاييس الاختبارات متغيرات الدراسة
مستوى الدلالة	قيمة F	معامل الانحدار β	معامل التحديد R^2	قيمة معامل الارتباط R	
0.00	77.148	0.278	0.166	0.407	النمط القيادي المتبع

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات الحاسوب

تظهر نتائج التحليل الإحصائي وفقا للجدول أعلاه عن وجود علاقة ارتباط بين متغير النمط القيادي وتحسين الخدمة العمومية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.407)، وهو ما يدل على وجود علاقة طردية وموجبة بين المتغيرين. أما معامل التحديد R^2 فبلغت قيمته (0.166)، وتُفسر هذه القيمة بالقول أن متغير النمط القيادي المتبع يُمكنه تفسير فقط (16.6%) من تباين المتغير التابع، وهي نسبة تعتبر متواضعة. كما بلغت درجة التأثير β (0.278)، وهذا يعني أن تغير الاهتمام بدرجة واحدة في النمط القيادي المتبع يؤدي إلى التغير في مستوى تحسين الخدمة العمومية بـ (0.278)، وهو ما يعكس وجود علاقة تأثير بين المتغيرين؛ ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (77.148) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وبالتالي، وحسب القرار المعتمد لاختبار صحة الفرضيات، فإننا نرفض الفرضية الفرعية العدمية الأولى (H_{01}) ونقبل الفرضية البديلة (H_{a1}) التي تنص على وجود تأثير معنوي للنمط القيادي المتبع على تحسين الخدمة العمومية في الجماعات المحلية لولاية قسنطينة.

3.3 اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

- **الفرضية الصفرية H_{02}** : لا يوجد تأثير معنوي لمتغير التكنولوجيا المستخدمة على تحسين الخدمة العمومية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

- **الفرضية البديلة H_{a2}** : يوجد تأثير معنوي لمتغير التكنولوجيا المستخدمة على تحسين الخدمة العمومية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار الفرضية الفرعية الثانية، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، للتحقق من الأثر المحتمل لمتغير التكنولوجيا المستخدمة على تحسين الخدمة العمومية في الجماعات المحلية لولاية قسنطينة. يوضح الجدول الموالي نتائج المعالجة الإحصائية.

جدول رقم (06): تقديرات الانحدار البسيط لأثر متغير التكنولوجيا المستخدمة على تحسين الخدمة

العمومية

Regression Coefficient			Person Correlation		مقاييس الاختبارات متغيرات الدراسة التكنولوجيا المستخدمة
مستوى الدلالة	قيمة F	معامل الانحدار β	معامل التحديد R^2	قيمة الارتباط R	
0.00	66.973	0.428	0.339	0.583	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات الحاسوب

تظهر نتائج التحليل الإحصائي وفقا للجدول أعلاه عن وجود علاقة ارتباط بين متغير التكنولوجيا المستخدمة وتحسين الخدمة العمومية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $R(0.583)$ ، وهو ما يدل على وجود علاقة طردية وموجبة بين المتغيرين. أما معامل التحديد R^2 بلغت قيمته (0.339) ، وتُفسر هذه القيمة بالقول أن متغير التكنولوجيا يُمكنه تفسير (33.9%) من تباين المتغير التابع، وقد بلغت درجة التأثير $\beta(0.428)$ ، وهذا يعني أن زيادة الاهتمام بدرجة واحدة بالتكنولوجيا يؤدي إلى تحسين الخدمة العمومية ب (0.428) ، وهو ما يعكس وجود علاقة تأثير بين المتغيرين؛ ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (66.973) وهي دالة عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$. وبالتالي، وحسب القرار المعتمد لاختبار صحة الفرضيات، فإننا نرفض الفرضية الفرعية العدمية الثانية (H_{02}) ونقبل الفرضية البديلة (H_{a2}) التي تنص على وجود تأثير معنوي للتكنولوجيا المستخدمة على تحسين الخدمة العمومية في الجماعات المحلية لولاية قسنطينة.

4.3 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

- الفرضية الصفرية H_{03} : لا يوجد تأثير معنوي لمتغير نظام الأجور والحوافز على تحسين الخدمة العمومية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

- الفرضية البديلة H_{a3} : يوجد تأثير معنوي لمتغير نظام الجور والحوافز على تحسين الخدمة العمومية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

للتحقق من الفرضية الفرعية الثالثة، أي لمعرفة الأثر المحتمل لمتغير نظام الأجور والحوافز على تحسين الخدمة العمومية، تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط. يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار هذه الفرضية.

جدول رقم (07): تقديرات الانحدار البسيط لأثر متغير نظام الأجور والحوافز على تحسين

الخدمة العمومية

Regression Coefficient		Person Correlation		مقاييس الاختبارات	
مستوى الدلالة	قيمة F	معامل الانحدار β	معامل التحديد R^2		قيمة معامل الارتباط R
0.00	90.875	0.417	0.286	0.535	متغيرات الدراسة نظام الأجور والحوافز

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات الحاسوب

تظهر نتائج التحليل الإحصائي وفقاً للجدول أعلاه عن وجود علاقة ارتباط بين متغير نظام الأجور والحوافز وتحسين الخدمة العمومية في الجماعات المحلية لولاية قسنطينة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.535) R، وهو ما يدل على وجود علاقة طردية وموجبة بين المتغيرين. أما معامل التحديد R^2 بلغت قيمته (0.286)، وتُفسر هذه القيمة بالقول أن متغير نظام الأجور والحوافز يُمكنه تفسير (28.6%) من تباين المتغير التابع. في حين بلغت درجة التأثير β (0.417)، وهذا يعني أن زيادة الاهتمام بدرجة واحدة بنظام الأجور والحوافز يؤدي إلى تحسين الخدمة العمومية بـ (417.0)، وهو ما يعكس وجود علاقة تأثير بين المتغيرين؛ ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (90.875) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وبالتالي، وحسب القرار المعتمد لاختبار صحة الفرضيات، فإننا نرفض الفرضية الفرعية العدمية الثالثة (H_{03}) والتي تنص على عدم وجود تأثير معنوي لنظام الأجور والحوافز على تحسين الخدمة العمومية، ونقبل الفرضية البديلة (H_{a3}) التي تنص على وجود تأثير معنوي لنظام الأجور والحوافز على تحسين الخدمة العمومية في الإدارة المحلية لولاية قسنطينة.

5.3 اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

- الفرضية الصفرية H_{04} : لا يوجد تأثير معنوي لمتغير التكوين على تحسين الخدمة العمومية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

- الفرضية البديلة H_{a4} : يوجد تأثير معنوي لمتغير التكوين على تحسين الخدمة العمومية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

للتحقق من الفرضية الفرعية الرابعة، أي لمعرفة الأثر المحتمل لمتغير التكوين على تحسين الخدمة العمومية، تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط. يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار هذه الفرضية.

جدول رقم (08): نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير متغير التكوين على تحسين الخدمة العمومية

Regression Coefficient		Person Correlation		مقاييس الاختبارات متغيرات الدراسة التكوين
مستوى الدلالة	قيمة F	معامل الانحدار β	معامل التحديد R^2	
0.00	108.06	0.345	0.198	0.445

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات الحاسوب

تظهر نتائج التحليل الإحصائي وفقا للجدول أعلاه عن وجود علاقة ارتباط بين متغير التكوين وتحسين الخدمة العمومية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.445) R، وهو ما يدل على وجود علاقة طردية وموجبة بين المتغيرين. أما معامل التحديد R^2 فبلغت قيمته (0.198)، وتُفسر هذه القيمة بالقول أن متغير التكوين يُمكنه تفسير (19.8%) من تباين المتغير التابع، في حين بلغت درجة التأثير β (0.345) وهذا يعني أن تغير الاهتمام بدرجة واحدة بالتكوين يؤدي إلى تغير في مستوى تحسين الخدمة العمومية بـ (0.345)، وهو ما يعكس وجود علاقة تأثير بين المتغيرين؛ ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (108.06) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وبالتالي، وحسب القرار المعتمد لاختبار صحة الفرضيات، فإننا نرفض الفرضية الفرعية العدمية الرابعة (H_04) ونقبل الفرضية البديلة (Ha_4) التي تنص على وجود تأثير معنوي للتكوين على تحسين الخدمة العمومية في الجماعات المحلية لولاية قسنطينة.

6.3 اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

-الفرضية الصفرية H_05 : لا يوجد تأثير معنوي لمتغير العلاقات في العمل على تحسين الخدمة العمومية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

-الفرضية البديلة Ha_5 : يوجد تأثير معنوي لمتغير العلاقات في العمل على تحسين الخدمة العمومية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

للتحقق من الفرضية الفرعية الأولى، أي لمعرفة الأثر المحتمل لمتغير العلاقات في العمل على تحسين الخدمة العمومية، تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط. يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار هذه الفرضية.

جدول رقم (09): نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير متغير العلاقات في العمل على تحسين

الخدمة العمومية

Regression Coefficient			Person Correlation		مقاييس الاختبارات متغيرات الدراسة العلاقات في العمل
مستوى الدلالة	قيمة F	معامل الانحدار β	معامل التحديد R^2	قيمة معامل الارتباط R	
0.00	160.833	0.359	0.293	0.541	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات الحاسوب

تظهر نتائج التحليل الإحصائي وفقا للجدول أعلاه عن وجود علاقة ارتباط بين متغير العلاقات في العمل وتحسين الخدمة العمومية في الجماعات المحلية لولاية قسنطينة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط R (0.541)، وهو ما يدل على وجود علاقة طردية وموجبة بين المتغيرين. أما معامل التحديد R^2 بلغت قيمته (0.293)، وتُفسر هذه القيمة بالقول أن متغير العلاقات في العمل يُمكنه تفسير (29.3%) من تباين المتغير التابع، في حين بلغت درجة التأثير β (0.359)، وهذا يعني أن زيادة الاهتمام بدرجة واحدة بالعلاقات في العمل يؤدي إلى تغير في مستوى تحسين الخدمة العمومية بـ (0.359)، وهو ما يعكس وجود علاقة تأثير بين المتغيرين؛ ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (160.833) وهي دالة عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$. وبالتالي، وحسب القرار المعتمد لاختبار صحة الفرضيات، فإننا نرفض الفرضية الفرعية العدمية الخامسة (H_{05}) ونقبل الفرضية البديلة (H_{a5}) التي تنص على وجود تأثير معنوي للعلاقات في العمل على تحسين الخدمة العمومية في الجماعات المحلية لولاية قسنطينة.

7.3 اختبار الفرضية الفرعية السادسة

- الفرضية الصفرية H_{06} : لا يوجد تأثير معنوي لمتغير ظروف العمل المادية للعمل على تحسين الخدمة العمومية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

- الفرضية البديلة H_{a6} : يوجد تأثير معنوي لمتغير ظروف العمل المادية على تحسين الخدمة العمومية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

للتحقق من هذه الفرضية، أي لمعرفة الأثر المحتمل لمتغير ظروف العمل المادية على تحسين الخدمة العمومية، تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط. يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار هذه الفرضية.

جدول رقم (10): نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير متغير ظروف العمل المادية على تحسين

الخدمة العمومية

Regression Coefficient			Person Correlation		مقاييس الاختبارات متغيرات الدراسة
مستوى الدلالة	قيمة F	معامل الانحدار β	معامل التحديد R^2	قيمة معامل الارتباط R	
0.00	90.278	0.274	0.188	0.434	ظروف العمل المادية

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات الحاسوب

تظهر نتائج التحليل الإحصائي وفقا للجدول أعلاه عن وجود علاقة ارتباط بين متغير الظروف المادية للعمل وتحسين الخدمة العمومية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط R (0.434)، وهو ما يدل على وجود علاقة طردية وموجبة بين المتغيرين. أما معامل التحديد R^2 بلغت قيمته (0.188)، وتُفسر هذه القيمة بالقول أن متغير الظروف المادية للعمل يُمكنه تفسير (18.8%) من تباين المتغير التابع، في حين بلغت درجة التأثير β (0.274)، وهذا يعني أن زيادة الاهتمام بدرجة واحدة بالظروف المادية للعمل يؤدي إلى زيادة في مستوى تحسين الخدمة العمومية بـ (0.274)، وهو ما يعكس وجود علاقة تأثير بين المتغيرين؛ ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (90.278) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وبالتالي، وحسب القرار المعتمد لاختبار صحة الفرضيات، فإننا نرفض الفرضية الفرعية العدمية السادسة ($H0_6$) ونقبل الفرضية البديلة (Ha_6) التي تنص على وجود تأثير معنوي لظروف العمل المادية على تحسين الخدمة العمومية في الجماعات المحلية لولاية قسنطينة.

4- خاتمة:

إنّ الموارد البشرية داخل التنظيمات الإدارية عامة، والجماعات المحلية خاصة، أضحت تُمثل الرأس المال الحقيقي، والتي لا يمكن استبدالها بعوامل أخرى ولا يمكن إيجاد بدائل تنافسها في الأهمية، باعتبارها أحد العوامل المهمة والداعمة لنجاح الإدارة وتحقيق أهدافها والمتمثلة في تحقيق التنمية الإدارية على المستوى المحلي والارتقاء بمستوى جودة الخدمات العمومية.

غير أن المورد البشري مع أهميته الكبيرة ومساهمته في تقديم وإيصال الخدمات لطلابها؛ يحتاج إلى تحسين ظروف عمله، والاهتمام بتحفيظه وتنميته وترقيته وتحسين مهاراته وزيادة من كفاءته المهنية والفنية داخل الإدارة المحلية، والذي من شأنه أن يرفع من وتيرة أدائه ويُسهم في تحسين جودة الخدمة العمومية.

وعليه فقد أصبح تحسين جودة الحياة الوظيفية، بمختلف أبعادها، يُشكل مسؤولية اجتماعية وأخلاقية ومعنوية تتحملها هذه التنظيمات الإدارية، بل بات لزاما عليها وضع هذا الهدف ضمن أسبقيات الأهداف الإستراتيجية، ما ينعكس بنتائج ملموسة على جهودها من حيث النمو والازدهار وإيجاد إدارة عصرية بكل المقاييس ذات خدمات عالية.

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج نلخصها في النقاط التالية:

- إن جودة الحياة الوظيفية لا تلقى اهتماما كبيرا في الجماعات المحلية لولاية قسنطينة، حيث جاءت المتوسطات الحسابية بين مرتفعة ومنخفضة، وهو ما يمثل انعكاسا لعدم وجود نفس مقدار الاهتمام بأبعادها.
- أظهرت المعالجة الإحصائية وجود أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة على تحسين الخدمة العمومية في مؤسسات الجماعات المحلية لولاية قسنطينة. كما أظهرت نتائج التحليل وجود أثر ذو دلالة معنوية لكل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية على حدى على تحسين الخدمة العمومية في الجماعات المحلية لولاية قسنطينة. وبالتالي فإنّ جودة الحياة الوظيفية تُعتبر عنصرا مهما في تحسين الخدمة العمومية في الجماعات المحلية، كونها تؤثر على أداء واتجاهات وسلوكيات العنصر البشري فيها، والذي يُعتبر الوسيلة الفعالة في تقديم هذه الخدمة.
- في ضوء النتائج المتوصل إليها، نقدم مجموعة من الاقتراحات التي يُعتقد بإسهامها في الارتقاء أكثر بمستوى جودة الحياة الوظيفية بالجماعات المحلية لولاية قسنطينة ورفع أداء الموظفين فيها، والذي ينعكس في تحسين الخدمات العمومية المقدمة. ومن أهم هذه الاقتراحات ما يأتي:
- منح الثقة وإعطاء فرصة للموظفين لإظهار إبداعاتهم، الأمر الذي يشعروهم بمكانتهم وثقة الإدارة فيهم، ما يعزز ثقتهم بأنفسهم ومضاعفة نشاطهم كي يبدوا أهلا لتحمل المزيد من المسؤوليات، الأمر الذي يؤثر إيجابا على أدائهم وبالتالي على مستوى تحسين الخدمات المقدمة.
- الاستفادة من التطور التكنولوجي في أنظمة المعلومات والحاسوب والاتصالات الحديثة والعمل على استغلالها بشكل أمثل في تقديم الخدمات.
- ضرورة إعادة النظر في نظام الحوافز المادية والمعنوية المطبقة من قبل الجماعات المحلية، بحيث تلي احتياجات الموظفين وترفع من مستوى أدائهم.
- توفير فرص الترقية والارتقاء الوظيفي أمام جميع الموظفين، مع مراعاة عدم التحيز أو المحاباة في تطبيق أنظمة الترقية .

- ضرورة تفعيل البرامج التدريبية التي تركز على تنمية المهارات السلوكية لمقدمي الخدمة والارتقاء بمستواهم العلمي والمهني وخصوصا فئة أعوان الاستقبال والتوجيه لإكسابهم تقنيات وأساليب التعامل الجيد مع المواطن.
- الاهتمام الأكثر بتحسين العلاقات في العمل وذلك من خلال:
 - أ. توجيه المشرفين إلى ضرورة تنمية العلاقات الشخصية بينهم وبين الموظفين واهتمامهم الشخصي بهم وتفهمهم وسعة صدرهم لهم عند ارتكابهم الأخطاء؛
 - ب. تشجيع الموظفين على التعاون والعمل المشترك من خلال تشكيل فرق عمل عند إنجاز مهمة ما.
- الاهتمام المستمر بتحسين بيئة العمل المادية من أجل زيادة فرصة تقديم خدمات في ظروف جيدة للمواطنين.

5- قائمة المراجع:

1-5 المراجع باللغة العربية:

* الكتب:

- المرسي السيد حجازي، (2004)، اقتصاديات المشروعات العامة (النظرية والتطبيق)، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، ص 29.
- ثابت عبد الرحمن إدريس، (2001)، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، دون بلد النشر، ص ص 496-494.

* مقال في مجلة:

- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، (2004)، جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تنمية الإستغراق الوظيفي: دراسة ميدانية، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، العدد الثاني، جامعة الزقازيق- كلية التجارة ، محافظة الشرقية، ص ص 1-51.

5-2 المرجع باللغة الأجنبية:

* الكتب:

- Jérôme Bon, Albert Louppe, (1980), Marketing des Services Publics: L'étude des Besoins de la Population , Paris, Les Editions de L'organisation, pp 30-31.

* مقال في مجلة:

- Masoud Birjandi, Hamid Birjandi, Manoochehr Ateal, (2013) , The relationship Between The Quality of Work Life And Organizational Commitment of The Employees of Darab Cement Company: Case study In Iran, International Journal of Economics, Business and Finance, Vol. 1, No. 7, August, pp. 154-164.