



جامعة أحمد دراية أدرار
كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التسيير



مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي

شعبة: علوم تسيير

تخصص: إدارة أعمال

تحت عنوان

دور الإلتزام المهني في تحسين جودة الخدمة العمومية

-دراسة حالة: المؤسسة العمومية الإستشفائية الهاشمي محمد بتيميمون

للفترة ما بين: أكتوبر 2019 و أكتوبر 2020

إشراف الدكتور:

هداجي عبد الجليل

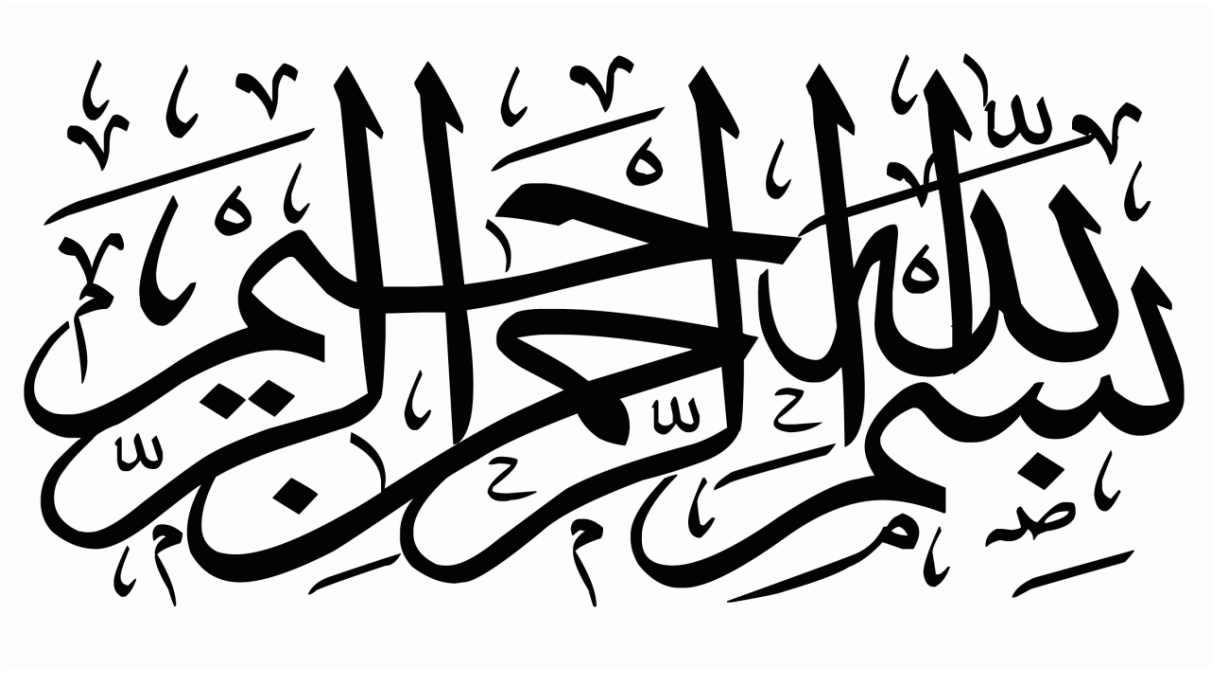
من إعداد الطالبتين:

- بن أشان حليلة

- قديري خديجة

الموسم الجامعي

2020/2019



{سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ}

(سورة البقرة الآية 32)



شكر وتقدير

بعد حمد الله سبحانه وتعالى والثناء عليه على عونه في إنجاز هذه الرسالة المتواضعة ،وعلى رسول الله أزكى الصلاة وأفضل السلام يطيب لي أن أعترف بالفضل لأهله ، فأتقدم بخالص الشكر والتقدير والعرفان إلى أستاذ الفاضل : هداجي عبد الجليل ، لقبوله رعاية للبحث ومساعدته لنا في التغلب على كل العقبات من خلال التواصل الفعال ، وإرشاداته القيمة التي شملت جميع جوانب البحث والتي أدت إلى تطويره إلى الأفضل وإخراجه في صورته الحالية .
والى كافة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير بجامعة أدرار

وأخير أتوجه بالشكر والتقدير إلى كل الذين مدوا يدا العون والمساعدة ، وشاركوني الجهد سواء من قريب أو بعيد



الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى أعمدة الدار وركائزها، إلى رمز
الحنان والعطاء

*** أمي ***

إلى رمز القوة والصبر

*** أبي ***

والديّ العزيزين حفظكما الله وأدامكما تاجا فوق راسي.
إلى القلوب الطاهرة الرقيقة إخواني و أخواتي الأحباء
إلى أفراد العائلة صغيرا و كبيرا و أحبائي
إلى من مد لي يد العون و ساهم معي بكل وقته ودعمه: كمنة
كما اهدي هذا العمل إلى أستاذي الفاضل هداجي عبد الجليل
الذي لم يبخل علينا بتقديم المعلومات و توجيهينا
إلى صديقاتي المخلصات في كل زمان مكان
إلى الذي قدم يد العون في من كان في حاجة أخيه كان الله
في حاجته
إلى زميلتي في المذكرة
إلى كل من علمتني وأثرى رصيد معرفتي، وساعدني في إنهاء
هذا العمل.
والحمد لله على القدرة التي منحني الله إياها.

الإهداء

إلى من أعطاني القوة والإرادة وأضاء قلبه أمامي لينير دربي.....

إلى أعلى ما أملكأبي

إلى القلب الدافئ الحنون الذي ملأ حياتي حبا وجمالا وسعادة.....

إلى أعز ما أملكأمي

إلى أحلى باقة ورد في حديقة عمري

إلى من قضيت معهم براءة طفولتي وعنفوان شبابي.....

إلى أحلى ما أملك.....إخوتي

إلى من أثار لي أفاق العلم والمعرفة...

إلى الجبل المهيب الذي علمني كيف يكون الوصول إلى القمة سهلا

إذا بذلنا جهدنا وثابرتنا

إلى الذي علمني أن الحياة هي العلم والأخلاق إلى أستاذ المشرف

هداجي عبد الجليل المحترم

إلى كافة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الصفحة	المحتويات
I	الإهداء
III - II	كلمة شكر
V - IV	فهرس المحتويات
VII - VI	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
أ-د	مقدمة
الفصل الأول : الإطار النظري حول الإلتزام المهني و جودة الخدمة العمومية	
6	تمهيد الفصل الأول
7	المبحث الأول : الإطار النظري حول الإلتزام المهني وجودة الخدمة العمومية
7	المطلب الأول : مفاهيم حول الإلتزام المهني
7	الفرع الأول : مفهوم الاللتزام المهني ومحدداته
9	الفرع الثاني : أبعاد الاللتزام المهني
9	الفرع الثالث : العوامل المؤثرة في الاللتزام المهني
11	المطلب الثاني : الإطار النظري للجودة الخدمة
11	الفرع الأول : مفهوم جودة الخدمة
15	الفرع الثاني : ابعاد جودة الخدمة
16	الفرع الثالث طرق قياس جودة الخدمة
19	المبحث الثاني : الدراسات السابقة
19	المطلب الأول : عرض الدراسات السابقة
22	المطلب الثاني : مايميز الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة
23	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني : الدراسة الميدانية	
25	تمهيد الفصل الثاني
26	المبحث الأول : الطريقة والأدوات
26	المطلب الأول : الطرق والأدوات المستعملة في الدراسة
26	الفرع الأول : نموذج الدراسة
26	الفرع الثاني : مجتمع وعينة الدراسة
27	المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة
27	الفرع الأول : خطوات بناء أداة الدراسة

29	الفرع الثاني : صدق وثبات الدراسة
36	المبحث الثاني : تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها
36	المطلب الأول : تحليل نتائج الدراسة
36	الفرع الأول : التحليل الوصفي للمعلومات الشخصية لاستبيان
41	الفرع الثاني : التحليل الإحصائي لعبارات الاستبيان
48	المطلب الثاني : اختبار الفرضيات ومناقشة الدراسة
48	الفرع الأول : استخدام الأدوات الإحصائية
48	الفرع الثاني : اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها
54	خلاصة الفصل الثاني
56	خاتمة عامة
60	المصادر والمراجع
	الملاحق
	ملخص الدراسة

الصفحة	التعيين	رقم الجدول
27	يوضح عدد الاستبيانات الموزعة على أفراد العينة حسب مصلحة المخبر والتصفية.	(1-2)
28	يوضح درجات مقياس ليكرت الخماسي	(2-2)
28	يوضح مجال المتوسط المرجح لكل مستوى حسب التقسيمات مقياس ليكرت الخماسي	(3-2)
29	الاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات الالتزام المعياري ودرجة الكلية.	(4-2)
30	الاتساق الداخلي بين كل من عبارة من عبارات الالتزام العاطفي ودرجة الكلية.	(5-2)
31	الاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات الالتزام المستمر ودرجة الكلية	(6-2)
32	الاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات الأشياء الملموسة ودرجة الكلية	(7-2)
32	الاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات الاستجابة ودرجة الكلية	(8-2)
33	الاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات الاعتمادية ودرجة الكلية	(9-2)
33	الاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات التعاطف ودرجة الكلية	(10-2)
34	الاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات الأمان ودرجة الكلية	(11-2)
35	معاملات الارتباط بين كل محور مع محاور الاستبيان والدرجة الكلية	(12-2)
35	معامل الفاكرونباخ لقياس ثبات الاستبيان	(13-2)
36	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	(14-2)
37	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	(15-2)
38	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	(16-2)
39	توزيع عينة الدراسة حسب مجال الوظيفة الحالية	(17-2)
40	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة	(18-2)
41	ترتيب إجابات عينة الدراسة لعبارات الالتزام معياري حسب المتوسطات	(19-2)
42	تحليل إجابات عينة الدراسة لعبارات المحور الالتزام العاطفي حسب ترتيب المتوسطات	(20-2)
43	ترتيب إجابات عينة الدراسة لعبارات المحور الالتزام المستمر حسب المتوسطات	(21-2)
44	تحليل إجابات عينة الدراسة لعبارات المحور الأشياء الملموسة حسب ترتيب المتوسطات	(22-2)
45	ترتيب إجابات عينة الدراسة لعبارات المحور الاستجابة حسب المتوسطات	(23-2)
46	ترتيب إجابات عينة الدراسة لعبارات المحور الاعتمادية حسب المتوسطات	(24-2)

قائمة الجداول

46	ترتيب إجابات عينة الدراسة لعبارات المحور التعاطف حسب المتوسطات	(25-2)
47	ترتيب إجابات عينة الدراسة لعبارات المحور الأمان حسب المتوسطات	(26-2)
48	إختبار إعتدالية التوزيع	(27-2)
49	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار علاقة الالتزام المهني في تحسين جودة الخدمة العمومية	(28-2)
50	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار علاقة الالتزام المعياري في تحسين جودة الخدمة العمومية	(29-2)
51	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار علاقة الالتزام العاطفي في تحسين جودة الخدمة العمومية	(30-2)
52	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار علاقة الالتزام المستمر في تحسين جودة الخدمة العمومية	(31-2)

الصفحة	التعيين	رقم الشكل
17	نموذج الفجوة لتقييم جودة الخدمة	(1-1)
26	نموذج الدراسة	(2-2)
37	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس من خلال أعمدة بيانية	(3-2)
38	توزيع عينة الدراسة حسب العمر من خلال أعمدة بيانية	(4-2)
39	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي من خلال أعمدة بيانية	(5-2)
40	توزيع عينة الدراسة حسب مجال الوظيفة الحالية من خلال أعمدة بيانية	(6-2)
41	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة من خلال أعمدة بيانية	(7-2)

المقدمة العامة

توطئة:

يرتبط نجاح أي مؤسسة بقدرتها على تحقيق أهدافها وهذا بلا شك يعتمد بشكل كبير على مدى قدرة أفرادها وكفاءتهم وقوة أداءهم، وكلما كان العاملون بالمنظمة على مستوى عال من الالتزام بعملهم كلما استطاعت هذه المنظمة القيام بدورها تحقيق أهدافها المرجوة، فالالتزام بالمهنة من الموضوعات الهامة التي تحظى بالاهتمام المتزايد في السنوات الأخيرة نظرا لعدة أسباب في مقدمتها تزايد الفساح الأخلاقية والنقد الموجه للإدارات والمعايير التي تعتمدها، مما أدى إلى اهتمام الباحثين الاقتصاديين بها، إلى جانب اهتمامهم بالربحية. فان أخلاقيات المهنة تتمثل في مدى التزام العاملين بواجباتهم المهنة التي يحددها النظام الداخلي المؤسسة، فالمؤسسات مدعوة إلى تحقيق جودة الأداء من خلال تعزيز منظم آداب المهنة و الذي بدوره ينعكس على نمو المجتمع.

تعد الخدمة العمومية نتاج عمل المرافق العمومية بصفة عامة، وهي حلقة الوصل بين الدولة والمرفق أي المواطن الملتقي للخدمة العمومية. ولقد تزايد الاهتمام برفع الكفاءة و تحسين جودة الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات، باعتبارها نقطة الارتكاز التي لا تغفل أي مؤسسة عنها خاصة و أنها تعمل على ضبط الأداء الداخلي فيها، إذ أن ربط العلاقة بين التزام أفراد المؤسسة و الجودة ضرورة لا غنى عنها عن تنفيذ العمليات الإدارية، كما أن التحسين المستمر لجودة الخدمات تتم بواسطة إصلاح النظام العمومي، وبالتالي أصبحت مسألة تحسين الخدمة، وتطويرها، والبحث عن خدمات جديدة من السمات البارزة في عمل المؤسسات لمواكبة سرعة التغير العلمي، و التكنولوجي، وجعل الخدمات المقدمة متقدمة بمرور الزمن.

ويعتبر مبدأ تحقيق الجودة في المؤسسات الصحية مطلبا أساسيا تحرص عليه جميع الدول، و تؤكد عليه منظمة الصحة العالمية، و الجزائر من بين هذه الدول التي تسعى إلى تحسين و تطوير قطاع الصحة.

وفي ظل الانتقادات الكثيرة الموجهة لهذا القطاع في الآونة الأخيرة وتقييم جودة الخدمات الصحية المقدمة، جاء هذا البحث لدراسة و معرفة مدى توفر جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الاستشفائية، وأخذنا كمثال المؤسسة العمومية الاستشفائية بتيميمون لدراسة دور الالتزام المهني في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

1- الإشكالية : على ضوء ما سبق يمكن بلورة مشكلة موضوع البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى مساهمة الالتزام المهني في تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسة الاستشفائية بتيميمون؟

ويتفرع عن هذه الإشكالية الرئيسية الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى مساهمة الالتزام المعياري في تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسة الاستشفائية بتيميمون؟
- ما مدى مساهمة الالتزام العاطفي في تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسة الاستشفائية بتيميمون؟
- ما مدى مساهمة الالتزام المستمر في تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسة الاستشفائية بتيميمون؟

2- فرضيات الدراسة : للإجابة عن الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية تمت صياغة الفرضيات التالية :

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) تبرز مدى مساهمة الالتزام المهني في تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسة الاستشفائية بتيميمون.

و تندرج تحت هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية :

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) تبرز مدى مساهمة الالتزام المعياري في تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسة الاستشفائية بتيميمون
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) تبرز مدى مساهمة الالتزام العاطفي في تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسة الاستشفائية بتيميمون.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) تبرز مدى مساهمة الالتزام المستمر في تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسة الاستشفائية بتيميمون.

3- أهمية الدراسة : تستمد الدراسة أهميتها من أهمية موضوع الالتزام المهني في المؤسسة الاستشفائية في تقديم جودة الخدمة، إذ أن المؤسسات الاستشفائية تواجه مشكلة الحصول على هؤلاء الأشخاص القادرين على تحقيق الالتزام المهني، كما تبرز أهمية الدراسة كونها تناولت موضوع الالتزام المهني وأثره على تحسين جودة الخدمة العمومية، في تقديمها توصيات تستطيع من خلالها المستشفيات الحفاظ على استمراريتها و تطويرها وكذلك ستفيد المسؤولين بالتعرف على أهمية الالتزام التنظيمي من أجل تأدية عملهم بشكل جيد وصولا للأداء الجيد، بالإضافة إلى قلة الدراسات التي تربط بين المتغيرات الحالية في الدراسة.

4- أهداف الدراسة : تهدف هذه الدراسة إلى :

1- التعرف على مستويات الالتزام المهني لدى العاملين الذين يقدمون الخدمات للمواطنين في المؤسسة الاستشفائية.

2- قياس مستوى جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة الاستشفائية.

3- تزويد لمؤسسة الاستشفائية بالتوصيات و اقتراحات لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

5- دوافع اختيار الموضوع : هناك عدة أسباب دفعتنا إلى اختيار البحث في هذا الموضوع بالذات والمتمثلة في:

- الرغبة في البحث في موضوع دور الالتزام المهني في تحسين جودة الخدمة العمومية
- نقص الوعي لدى المؤسسات بأهمية الالتزام المهني و تأثيره على جودة الخدمة العمومية
- معرفة مستوى جودة الخدمة المقدمة في المؤسسة الاستشفائية.
- إهمال المؤسسات للجوانب المتعلقة بالزبون، فهي لا تهتم بسلوكه و لا تحقيق حاجاته و رغباته و لا قياس درجة رضاه.

6- حدود الدراسة : تم انجاز هذا البحث ضمن الحدود التالية :

أ- الحدود المكانية للدراسة :

تكونت عينة الدراسة من عمال المخبر و عمال مصلحة التصفية في المؤسسة الاستشفائية بتيميمون

ب- حدود الدراسة الزمنية :

طبقت هذه الدراسة خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2020/2019

7- منهج الدراسة : تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتلائم مع طبيعة الموضوع، حيث تم استغلال المعلومات لوصف الإطار النظري للموضوع و تحليلها تحليل دقيق، ثم التوجه إلى ميدان الدراسة و جمع البيانات الخاصة بالمؤسسة و تفسيرها بهدف اختبار الفرضيات و استخلاص النتائج.

8- صعوبات البحث : بشكل عام تتمحور صعوبات البحث في:

1- قلة المراجع المتخصصة في دراسة الموضوع، باستثناء بعض الدراسات السابقة للموضوع و التي تم الاعتماد عليها.

2- صعوبة الحصول على المعلومات المتعلقة بموضوع البحث من المؤسسة بسبب جائحة كورونا.

9- تقسيم الدراسة : تم تقسيم البحث إلى فصلين، احدهما نظري والأخر تطبيقي بالإضافة إلى المقدمة و الخاتمة.

- يتناول الفصل الأول، الإطار النظري للالتزام المهني و جودة الخدمة العمومية.

- أما الفصل الثاني خصص لدراسة حالة المؤسسة الاستشفائية بتيميمون لتقييم التزام عمالها مهنيا وجودة خدماتها.

الفصل الأول: الإطار النظري
للإلتزام المهني وجودة الخدمة
العمومية

تمهيد :

في ظل التطورات السريعة التي شاهدها المؤسسات الاقتصادية وجب على المنظمة تطبيق نظام الالتزام لأنه يعتبر حالة نفسية إيجابية، تقترن بالعمل وتتميز بالإخلاص الذي يؤدي إلى رفع إنتاجية العمال وإنتاج المؤسسة، فالالتزام له تأثيرات كثيرة على أفراد المؤسسة فهو يعزز الثقة بينهم وينشأ جو يسوده الاستقرار والاحترام وعدم لجوء العمال إلى الاحتراق الوظيفي. وتعتبر الخدمة العمومية الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية رغبات الأفراد من طرف الجهات الإدارية الحكومية، ومن هذا المنطلق سنتطرق في هذا الفصل إلى المبحثين الآتيين :

المبحث الأول: نحاول أن نشير إلى مفاهيم الالتزام المهني وجودة الخدمة العمومية من خلال مطلبين، المطلب الأول محاولة معرفة الأهمية والمحددات والأبعاد والعوامل المتعلقة بالالتزام المهني، أما الثاني نشير أيضا إلى طرق قياس جودة الخدمة وأبعاد وخصائص الخدمة العمومية.

المبحث الثاني : سوف نوضح الدراسات السابقة من خلال عرض مختلف الملخصات لها ومساهمة الدراسة الحالية.

المبحث الأول : الإطار النظري حول الالتزام المهني وجودة الخدمة العمومية

يعد الالتزام عنصرا حيويا في بلوغ الأهداف، و تعزيز الاستقرار و الثقة بين الإدارة و العاملين فيها و يسهم في تطوير قدرات المنظمة على البقاء والاستمرار، لذا نال اهتمام الكثير من الباحثين لما له من أهمية وانعكاسات على الفرد والمؤسسة على حد سواء، ويؤدي الالتزام المهني إلى عدد من النتائج الايجابية بالنسبة للمنظمة والأفراد كانهخفاض معدل دوران العمل، وتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية، بينما ضعف مستوى الالتزام المهني يؤدي إلى ارتفاع تكلفة الغياب والتأخر عن العمل وتسرب العمالة من المنظمات وانهخفاض الرضا الوظيفي. بحيث أن الخدمة تعد أمر ضروري في المؤسسات من خلال ما تواجهه منظمات الأعمال بهدف تحقيق جودة الخدمة العمومية التي تضمن البقاء والاستمرار في المنظمة.

وفي هذا المبحث سنحاول عرض مفاهيم حول الالتزام المهني وجودة الخدمة فيما يلي :

المطلب الأول: مفاهيم حول الالتزام المهني

يعتبر الكثيرون الالتزام المهني من أهم الاتجاهات المتعلقة بالعمل، ولذا قام العديد من الباحثين و الكتاب بدراسته باستمرار، و لا يزال يحظى باهتمام المديرين في مختلف المنظمات، و السبب الرئيسي لدراسة الالتزام المهني هو تزويد المديرين بالآراء والأفكار التي تساعد على تحسين اتجاهات العاملين نحو العمل او المنظمة أو الرواتب أو الإشراف أو التدريب وغيرها.

الفرع الأول: مفهوم الالتزام المهني ومحدداته

قبل الحديث عن الالتزام المهني نحاول أن نبين مفهوم الالتزام من خلال التعاريف التالية :

أولاً: تعريف الالتزام

الإلتزام مشتق من اللفظ اللاتيني Engagement يقصد بها الالتزام والارتباط بمعنى أنه تعبير عن رابطة قانونية تلزم فرد اتجاه آخر بالقيام بعمل معين أو عدم القيام به. (محمد، 2006، صفحة 63)

فالالتزام يشير إلى العمليات التي يصبح بها الأفراد مرتبطين بوظيفة معينة أو مهنة معينة. (احمد، 2008، صفحة 20)

الالتزام هو استعداد الفرد لبذل جهود كبيرة لصالح المنظمة، وامتلاك الرغبة القوية في البقاء في المنظمة، والقبول بالقيم والأهداف الرئيسية للمنظمة. (الغرابوي، مذكرة ماجستير بعنوان دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة، 2014، صفحة 10)

من خلال ما سبق ذكره أعلاه يمكن القول أن الالتزام عبارة عن قيم وسلوكيات يلتزم بها الفرد داخل المنظمة، والقيام بمهامه الوظيفية من أجل البقاء والاستمرار في مهنته.

ثانيا: تعريف الالتزام المهني وأهميته

1- تعريف الالتزام المهني :

- **الالتزام المهني** : هو الرغبة الشديدة لاستمرار عضو في منظمة معينة، استعداد لبذل مجهود عالي للمنظمة و بعبارة أخرى انه اتجاه حول ولاء انتماء الموظفين للمنظمة وهو عملية مستمرة يقوم العاملون في المنظمة من خلالها بالتعبير عن اهتمامهم وحرصهم على المنظمة واستمرار نجاحها وبقائها. (حريم، 2009، صفحة 94)
 - **الالتزام المهني** : هو الارتباط النفسي الذي يربط الفرد بالمؤسسة التي يعمل فيها والسلوكيات التي يقوم بها المدير أو المعلم في المدرسة وتدل على مدى التزامه بالقواعد الأخلاقية التي تحدد علاقته بعمله وعلى درجة الراحة النفسية والرضا عن شغله لوظيفته والاعتزاز بها وتفضيلها عن غيرها. (عابدين، 2010، صفحة 204)
 - **الالتزام المهني** : يعرف كل من Meyer and Allen الالتزام المهني بأنه حالة نفسية تميز العلاقة بين الأفراد و المنظمة، و أن لهذه الحالة تأثير على قرارات الأفراد بالبقاء في المنظمة. (سيدأحمد، أ.د. صوار يوسف أ. سني، 2016، صفحة 41)
- نستنتج من التعاريف السابقة أن "الالتزام المهني" يعبر عن الحالة النفسية التي يكون فيها الفرد داخل منظمته، ويمثل اعتقادا قويا من أجل تحقيق أهداف المنظمة بأقل التكاليف والبقاء فيها.

2- أهمية الالتزام المهني :و المتمثلة في (معلق، 2012، صفحة 26)

- أ- **على المستوى الفردي** : يساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي والذي ينعكس على انخفاض معدل دوران الموظفين ومستويات غيابهم و الشعور بالاستقرار الوظيفي لديهم.
- ب- **على مستوى المنظمة** : نجد انه يزيد من مستوى الانتماء للمؤسسة وزيادة الإنتاجية و تقليل التكلفة الناتجة عن تغيب العاملين.
- ج- **على المستوى الاجتماعي** : فيؤدي الالتزام إلى خلق جو من الترابط و العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المؤسسة.
- د- **على المستوى القومي** : فيؤدي الالتزام إلى زيادة الناتج القومي في المحصلة النهائية للالتزام و ذلك عن طريق زيادة كفاءة وفاعلية أداء الأفراد العاملين في المنظمة .
- هـ- يمثل أحد المؤشرات الأساسية بعدد من النواحي السلوكية.
- و- إن الالتزام الوظيفي يمكن أن يساعد إلى حد ما في تفسير كيفية إيجاد الأفراد هدفا لهم في الحياة.

ثالثا : محددات الالتزام المهني

هناك مجموعة من العناصر التي لها الأثر البالغ في مدى التزام الموظف بمهنته من عدمه، وهي كالتالي:
(معليق، 2012، صفحة 27)

- السمات أو الخصائص الشخصية {السن،الجنس،التعليم}
- الخصائص المرتبطة بالدور الذي يؤديه الفرد {صراع الدور،غموض الدور،عبء الدور}
- سمات الهيكل التنظيمي {حجم التنظيم، استقلال التنظيم}
- الخبرات المرتبطة {اتجاهات الجماعة واستغلال التنظيم}

الفرع الثاني: أبعاد الالتزام المهني

تعتبر أبعاد الالتزام المهني عنصرا هاما في المنظمة يجب أن يعتمد عليها الأفراد، وفيما يلي نذكر الأبعاد التالية :

1- الالتزام العاطفي : ويشير إلى تطابق قيم الفرد مع قيم المنظمة و انسجامه معها و يعبر أيضا عن قوة ارتباط الفرد بالعمل في منظمة ما و ذلك لوجود تطابق بين قيمه من جهة و قيم المنظمة من جهة أخرى وكذلك لأنه موافق على أهدافها ويريد المشاركة في تحقيق تلك الأهداف. (الامين، 2016، صفحة 43)

2- الالتزام المعياري : وهو إحساس الفرد بالتزام البقاء في المنظمة، و غالبا ما يعزز هذا الشعور دعم المنظمة الجيد للعاملين فيها، و السماح لهم بالمشاركة و التفاعل الايجابي، ليس فقط في إجراءات تنفيذ العمل بالمساهمة في وضع الأهداف والتخطيط و رسم السياسات العامة للمنظمة، و يعبر عنه الارتباط الأخلاقي السامي، و أصحاب هذا التوجه هم الموظفون أصحاب الضمير الذين يعملون وفقا لمقتضيات الضمير و المصلحة العامة بالتنظيم (الرزاق م.، 2019م/1441هـ، صفحة 379).

3- الالتزام المستمر : ويشير إلى الرغبة القوية للفرد لمواصلة العمل مع المؤسسة بسبب حاجته للبقاء في المؤسسة و عدم وجود بدائل أخرى للفرد ما يجعل ترك العمل مكلفا و بسبب خسارة كبيرة للفرد، فهو ارتباط مصلحي بين الفرد و المؤسسة يقوم على درجة المنفعة التي يتحصل عليها الفرد نظير بقاءه بالمؤسسة. (سلامي، 2020، صفحة 47)

الفرع الثالث : العوامل المؤثرة في الالتزام المهني

أشارت معظم الدراسات التي أجريت في هذا المجال إلى مجموعة من العوامل التي تعمل على تنمية الالتزام المهني لدى العاملين، وقد صنفت في ثلاثة أنواع ومن بينها ما يلي :

1- العوامل التنظيمية : والتي تتمثل في :

* **وضوح الأهداف و الأدوار** : كلما كانت الأهداف واضحة داخل التنظيم زادت درجة الولاء المهني عند العاملين كما أظهرت الدراسات التي أجريت في هذا المجال، فوضوح الأهداف يجعل العاملين أكثر قدرة على فهمها و تحقيقه. (الخشروم، 2011، صفحة 174)

* **المناخ التنظيمي** : يشير المناخ التنظيمي إلى مجموعة من الخصائص الداخلية للبيئة و التي تتمتع بدرجة عالية من الثبات النسبي أو الاستقرار، يفهمها العاملون ويدركونها فتعكس على قيمهم واتجاهاتهم وبالتالي سلوكهم و أن التنظيمات والعاملين على حد سواء يسعون إلى إيجاد مناخ تنظيمي جيد لكلا الطرفين، وقد أظهرت الدراسات في هذا الإطار أن التنظيمات ذات البيئة الايجابية و المشجعة للعمال، و التي تتصف بدرجة عالية من الإحساس بالمسؤولية نحو العاملين، و تعمل على خلق المناخ التنظيمي الجيد، و تحقيق الأهداف، والاهتمام بالإنسان، هي تنظيمات ناجحة في خلق الولاء التنظيمي لدى أفرادها. (غنام، 2005، صفحة 45)

* **العمل على بناء ثقافة مؤسسية** : أي انه يجب إيجاد أو خلق أهداف مشتركة بين العاملين وتحقيق احتياجاتهم والعمل على إشباعها، ثم النظر إليهم والتعامل معهم على أنهم أعضاء في أسرة واحدة هي التنظيم، والتي يسعى المسئول عمها إلى خلق و ترسيخ مقاييس متميزة للأداء عند أعضائها من خلال التدريب الكافي والمناسب و توفير القدر اللازم من الاحترام بين أفراد هذه الأسرة الواحدة. (العلا، 2009، صفحة 46)

* **نمط الإدارة** : وتتعلق هذه العوامل بطرق الإشراف و الإدارة المتبعة ومدى توافر العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين، حيث يجب أن تسود العلاقات الاجتماعية والنفسية الجيدة بين الرئيس والمرؤوس، ويعتبر الإشراف الجيد على المرؤوسين وحسن معاملتهم من العوامل الهامة في الالتزام وتمثل ذلك وجود علامات طيبة وخلق جو من الثقة والتعاون بينهم وتعهدهم وكيفية استمرار هذا التقدم و إعطائهم حقهم من التقدير وتوفير الحوافز الايجابية المادية وغير المادية ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب . (عويضة، 2008، صفحة 23)

* **العمل على إيجاد نظام مناسب من الحوافز** : يعد هذا العامل من أكثر العوامل المؤثرة في زيادة درجة ولاء الأفراد في المؤسسة، و الحوافز عبارة عن مجموعة من الوسائل و الخطط التي من شأنها إثارة المزيد من اهتمام الفرد بعمله كما ينبغي، فالخلل في نظام الحوافز يؤثر سلبا في معنويات العاملين، مما ينعكس ذلك على إنتاجهم، ونظام الحوافز يكون ماديا أو معنويا، لذلك فعلى المؤسسة أن توفر الحوافز المادية و المعنوية و توزيعها بشكل عادل يتناسب مع ما يقدمه العامل من جهد وفكر، على أن لا تكون حكرا لفئة أو فرد معين. (السالم، 2015/2014، صفحة 22)

ب- العوامل الشخصية : و المتمثلة في

* **القيم** : تلعب القيم دورا أساسيا في توجيه السلوك الإنساني، و يختلف الأفراد في القيم التي يؤمنون بها وفق العديد من المتغيرات، فالبعض يعتقد بقيم المال، و البعض يعتقد بقيم المكانة الاجتماعية، و البعض الآخر يعتقد بقيم خدمة المجتمع و الآخرين، وهذا بطبيعة الحال يؤثر إلى حد كبير على رضا الفرد عن العمل. (عزيزو، 2015، صفحة 78)

* **الاتجاهات** : الواقع يشير إلى أن لكل شخص أشياء يفضلها و يحبها و أشياء لا يفضلها و يكرهها، و حينما تختص آراء و مشاعر الحب و الكراهية نحو العمل يظهر التأثير واضحا في الظواهر العامة مثل الرضا عن العمل و الالتزام الوظيفي والتعهد التنظيمي، لذلك نرى أن الاتجاهات النفسية لها أهمية كبيرة في العمل، ولها تأثير واضح على سلوك العاملين في المنظمات، و لذلك يمكن تعريف الاتجاهات النفسية على أنها تكوينات ثابتة نسبيا من المعتقدات و المشاعر و النوايا السلوكية نحو أشياء موجودة في البيئة. (حويحي، 2008، صفحة 16)

* **الشخصية** : وتشير شخصية الفرد إلى مجموع الصفات أو المميزات و التركيبات الجسمية و العقلية و الانفعالية و الاجتماعية التي يمتلكها الفرد و تميزه عن غيره، وهنا صفات الشخصية و الثقافية لها دور كبير في التأثير على سلوك الفرد في الانضباط الوظيفي مثال : (الحضور للعمل والالتزام بساعات العمل وقدرته على تحمل عبئ العمل ودرجة الذكاء.....الخ)، و هنالك خصائص الشخص من ناحية السن والجنس والحالة الاجتماعية و نظامه الاجتماعي والثقافة وسنوات الخبرة لهم تأثير على انضباطه الوظيفي. (نوفل، 2015، صفحة 18)

ج- **العوامل الغير تنظيمية** : وهي عوامل تركز على مدى توافر فرص عمل بديلة للفرد بعد اختياره لقراره الأول في الالتحاق بالمنظمة، بحيث يكون مستوى الالتزام لدى العاملين مرتفعا عندما يكون الأجر المتوافر في الفرص البديلة أقل مما يحصل عليه في منظمته مما يعطيه تبريرا لاختياره الأول، أو حين يرى أن اختياره مطلق نسبيا لعدم توفر فرص لاحقة بديلة لتغيير قراره الأول. (قلمبان، 1429، صفحة 33)

المطلب الثاني : الإطار النظري لجودة الخدمة العمومية

تلعب جودة الخدمة دورا مهما في إنتاج الخدمة، بحيث نجد أنها ذات أهمية سواء سلعة كانت أو خدمة و قد ازداد إدراك المؤسسات الخدمية هي الأخرى لأهمية و دور تطبيق مفهوم الجودة في الخدمات المقدمة لتحقيق الميزة التنافسية، كما أصبح المستفيدون من الخدمات أيضا أكثر إدراكا و اهتماما بجودة الخدمات، لذلك أصبح التركيز على جودة الخدمة لزاما كونها المؤثر المباشر على طلب الخدمة باعتبارها الوسيلة التي تصنع المكانة التنافسية للمؤسسة الخدمية.

الفرع الأول : مفهوم جودة الخدمة العمومية

قبل التطرق إلى مفهوم جودة الخدمة نشير أولاً إلى تعريف الخدمة، وذلك على النحو التالي :

أولاً : تعريف الخدمة العمومية ومميزاتها

أ- تعريف الخدمة العمومية

❖ تعريف الخدمة

عرفها Kotler على أنها أي نشاط أو انجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وقد تكون أساساً غير ملموسة و ينتج عنها أية ملكية، وان إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي ملموس أو لا يكون. (الضمور، 2008، صفحة 20)

وتعرف على أنها أي نشاط أولي أو تكميلي لا ينتج منتج مادي وهو جانب غير سلعي في الانتقال بين المشتري و البائع. (بوكميش، 2010، صفحة 47)

كما تعرف على أنها أي فعل أو أداء يمكن أن يحققه طرف ما إلى طرف آخر ويكون جوهره غير ملموس، ولا ينتج عنه أي تملك وإن إنتاجه قد يكون مرتبطاً بإنتاج مادي أو قد لا يكون. (البكري، 2005، صفحة 56)

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول إن الخدمة تدفع مقابل ثمن على أن تشمل جميع الخصائص و العمليات المطلوبة لإرضاء الزبون و تكون بمواصفات كاملة دون أي خطأ.

❖ تعريف الخدمة العمومية

هي عبارة عن نشاط يخدم المصلحة العمومية والتي تتكفل به الإدارات العمومية .

من خلال التعريف نجد أنه يحمل في طياته معنيين مخلفين ومتناقضين معنى ضيق وأخر واسع، **فالمعنى الضيق** : إدارة نشاط معين من طرف الإدارات العمومية لا يعني أنه مستوحاة من المصلحة العمومية ، ولا تمثل تلك الإدارات دائماً صفات نشاط الخدمة العمومية . **أما المعنى الواسع**: فالخدمة العمومية لا يمكن ربطها دائماً بالمؤسسات والإدارات الحكومية فقط، بل نجد في الواقع المؤسسات الخاصة يمكن لها ضمان الخدمة في إطار المعمول بها. (حجام، 2018/2017، صفحة 97)

عرف القانون الإداري الفرنسي الخدمة العمومية على أنها عبارة عن خدمة فنية تزود بصورة عامة بواسطة منظمة كاستجابة لحاجة، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام. (عدمان، 2015، صفحة 14)

يركز الدكتور ثابت عبد الرحمن في تعريفه للخدمة العمومية على محورين:

- مفهوم الخدمة العمومية كعملية

حيث يمكن أن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية، على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تتطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فان هناك 3 أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي : (الكريم، 2010، صفحة 40)

أ-الأفراد: يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته.

ب-الموارد: حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة.

ج-المعلومات : تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات

- مفهوم الخدمة العمومية كنظام

انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي: (الكريم، 2010، الصفحات 40-41)

أ- نظم عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة : وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

ب- نظام تسليم الخدمة : وفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة وإيصالها للمواطن طالب الخدمة.

نستج من التعاريف السابقة أن " الخدمة العمومية "هي النشاط الذي تمارسه الدولة بشكل مباشر من خلال مؤسسات تابعة لها ، وتتطوي على المدخلات التي تتمثل في الأفراد والموارد والمعلومات .

ب-مميزات الخدمة العمومية :

إن الإدارات العمومية لاسيما الإقليمية منها تتمثل أبرز مهامها في تقديم الخدمات العمومية للمواطنين على جميع الأصعدة سواء الاجتماعية أو الاقتصادية وتعتبر هذه الهيئات خدماتية بحثة نجد أنها تتميز بما يلي : (حجام، 2018/2017، صفحة 99)

1- إن الصفة المشتركة لكل هذه المؤسسات العمومية هي تمركزها في القطاعات القاعدية وكونها كلها قطاعات مهمة لأسباب سياسية اجتماعية اقتصادية.

- 2- أغلب هذه المؤسسات العمومية موجودة في وضعية احتكارية للخدمات، أي أنه لا يمكن استخراج وثائق الحالة المدنية مثلا من إدارة عمومية أخرى وإنما فقط من البلديات .
- 3- تعتبر المؤسسات العمومية كالإدارة الإقليمية مؤسسات ضخمة وكبيرة من حيث معدل تشغيلها وعدد عمالها.
- 4- احتكار التخصص بإضافة إلى احتكار الجغرافي فإنها مؤسسات لا تمثل الأقليات لأنها تسعى لتمكين تقديم الخدمات لأوسع نطاق من الجمهور.
- 5- ليس من أولويات أغلب المؤسسات الخدمات العمومية وحتى ذات الطابع الصناعي والتجاري البحث عن تحقيق الربح المادي، بل تحقيق الربح الاجتماعي ولكن مع ذلك فإن عدم البحث المنهجي في هذه المؤسسات عن الربحية لا يعني منعها لأنه في أحيان كثيرة لا يتناقض الربح المادي مع الربح الاجتماعي.
- 6- يختلف سلوك منتجي المؤسسات العمومية للخدمات عن سلوك أي مسئول في المؤسسة العادية .
- 7- المؤسسات العمومية مهمة أساسية تتمثل في إرضاء بأقل تكلفة لها وبأحسن الطرق للمواطن.
- 8- للخدمات العمومية نظام خاص، فهي تخضع لمجموعة من القواعد الموضوعة لغرض المصلحة العامة.

ثانيا: مفهوم جودة الخدمة العمومية

❖ تعريف الجودة

قبل الحديث عن جودة الخدمة نحاول أن نبين مفهوم الجودة من خلال التعاريف التالية :

* عرفت الجمعية الأمريكية الجودة بأنها مجموعة الخصائص و المميزات للسلع و الخدمات التي تعتمد على مقدرتها في إرضاء الحاجات المحددة للمستهلك. (الطائي، 2009، صفحة 38)

* حيث يرى جابلونسكي: بأنها تلك الصفات المميزة لمنتج أو خدمة ما التي يقارن المستفيد بها قيمة هذه الصفات بالجودة. (السامرائي، 2012، صفحة 25)

* عرف Kauro Ishikawa: الجودة بأنها تلك العملية التي يتسع مداها لتشمل جودة العمل و جودة الخدمة وجودة المعلومات والتشغيل و جودة القسم والنظام وجودة المورد البشري و جودة الأهداف و غيرها. (عشاوي، 2013، صفحة 20)

ومن خلال ما سبق يمكن القول أن الجودة هي القدرة على تزويد الزبائن بكل الحاجات و الرغبات في شكل منتج نهائي لإشباع العميل و متطلباته.

❖ تعريف جودة الخدمة العمومية

*تعرف جودة الخدمة على أنها جوهر استخدام العقل في تفضيل عوامل الإنتاج و تعظيم الاستفادة منها، كما أنها العنصر الذي يأتي بعد العقل و ما يأتي قبل العملية الإنتاجية. (المطيري، 2010، صفحة 16)

* تعرف على أنها النشاط الذي يشمل على تقديم الخدمة ذات الجودة العالية أما الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمات أما الجانب الإنساني للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون بمواقفهم وسلوكياتهم مع العملاء . (الحجار، 2016، صفحة 52)

* يقصد بجودة الخدمة أن يكون مستوى إنتاجها أو تقديمها على النحو الذي يتوافق مع رغبات و توقعات المستفيد المتوقعة. (مجيد، 2008، صفحة 17)

من خلال ما سبق ذكره أعلاه نستنتج أن جودة الخدمة تعبر عن تقديم نوعية عالية من الخدمات التي تحققها للمستفيدين عن طريق إشباع رغباتهم بشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين.

الفرع الثاني : أبعاد جودة الخدمة العمومية

تقوم جودة الخدمة العمومية على الأبعاد التالية :

- **الملموسية** : تمثل المستلزمات المادية المرافقة لتقديم الخدمات على أن هذه الأشياء الملموسة تؤثر بشكل أو بآخر على تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيد منها . (يوسف، 2010-1430، صفحة 90)

- **الاستجابة** : استعداد مورد الخدمة وقدرته على تقديم الخدمة بالسرعة الممكنة و بإنجاز عالي و إضافة مستوى المساعدة التي يقدمها المستفيد، كما أنها تعبر على تقديم الخدمة المناسبة للعاملين. (حافظ، 2009، صفحة 91)

- **الاعتمادية** : وتعتبر عن قدرة المصرف من وجهة نظر العملاء على تقديم الخدمة في الوقت الذي يطلبها العميل وبدقة ترضي طموحه كذلك تعبر عن مدى وفاء البنك بالتزامه تجاه العميل. (عائشة ر.، 2018، صفحة 328)

- **الأمان** : مؤشر يستخدم للتعبير عن الشعور بالثقة ولأمان عن تلك الخدمات التي يتم تقديمها وعن مقدمها، والتي تتعلق بنتائج تلك الخدمات المقدمة من المنظمة وإدراك المخاطر من مقدميها على السواء فهي مقدار الثقة بمقدم الخدمات ومدى التزامه بوعوده وقدره مقدم الخدمة على تفهم المراجعين وتقديم العناية لهم ومدى تفهم التعليمات الواضحة. (دره، 2018، صفحة 359)

- **التعاطف** : التعاطف يشير إلى درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص، و الاهتمام بمشاكله و العمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية راقية، ويشمل هذا البعد الخصائص التالية :

مدى توفير الخدمة من حيث الزمان و المكان، و الاتصالات، ودرجة فهم مورد الخدمة للمستفيد وفي ضوء ما تقدم يمكن القول أن بعد التعاطف يشير إلى العلاقة والتفاعل بين مراجعي المنظمة الصحية و أعضاء الفريق الصحي و الفني و الإداري و المحاسبي فيها. (الغزالي، 2014، صفحة 45)

الفرع الثالث: طرق قياس جودة الخدمة

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

أ- طرق القياس المباشرة لجودة الخدمة : و تنقسم بدورها إلى قسمين هما: (بويكر، 2013، صفحة 7)

- **مناهج الاستقصاء** : وذلك بأخذ عينة من المجتمع و يتم اختيارهم عشوائيا و توزع على استمارة الاستقصاء وهي مجموعة من الأسئلة حول الموضوع المراد معرفته و يجب أن تكون سهلة و من تم يجب تبويب الإجابة و تحليل المعلومات من طرف الجهة المختصة .

- **الملاحظة المباشرة** : أن تتولى الإدارة نفسها عملية القياس و ذلك بالملاحظة في ميدان العمل و الاحتكاك المباشر مع الزبائن و أيضا مقدمي الخدمة أثناء عملهم.

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

1- مقياس الفجوة SERVQUAL : (خليفة، 2019، صفحة 23)

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

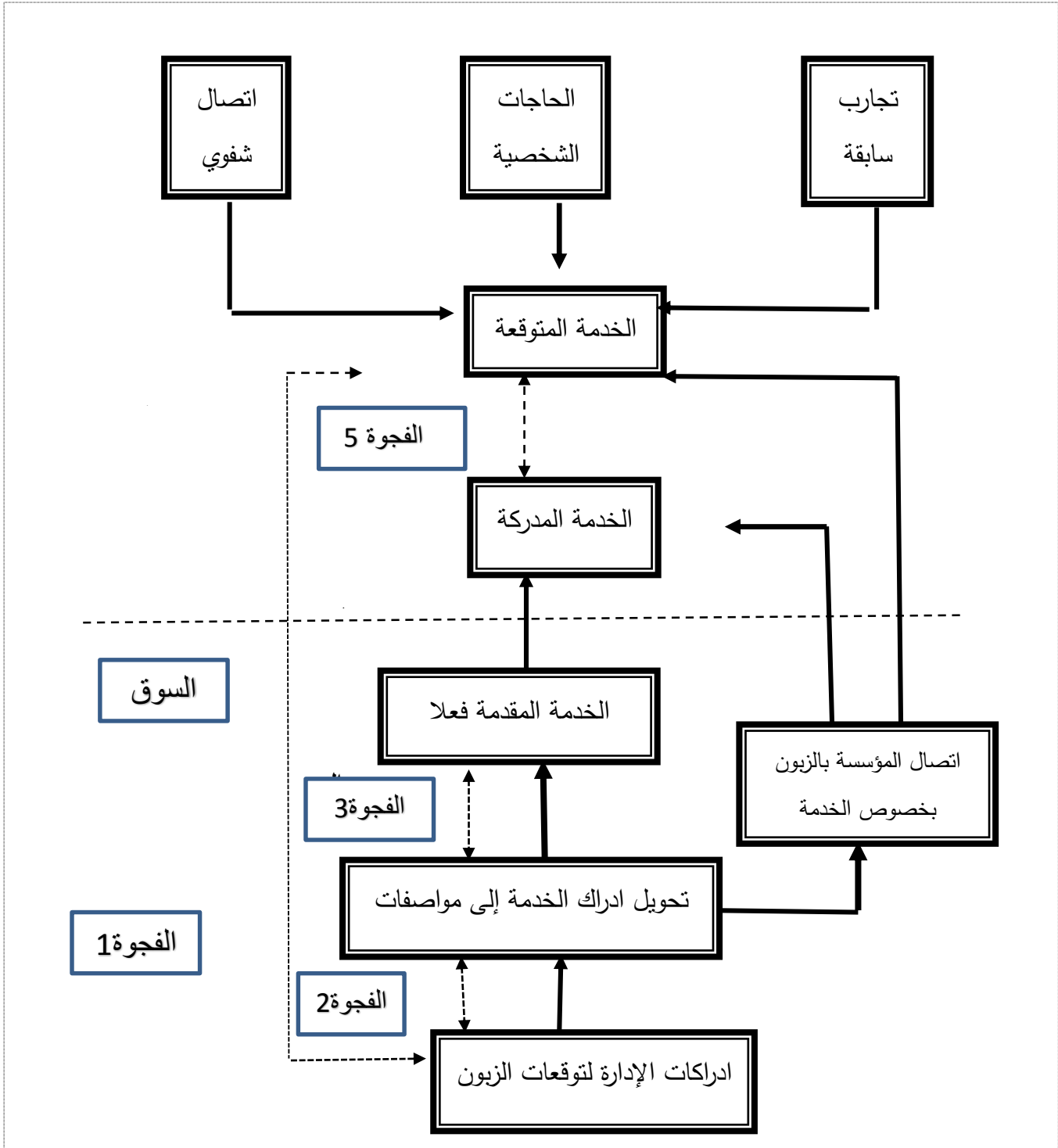
جودة الخدمة= الأداء المتوقع- الأداء الفعلي

و للتحدث عن هذا النموذج لابد من التطرق إلى مفهومين أساسيين يتقابلان لتحديد الفجوة في جودة الخدمة هما : (عبود، 2014، صفحة 112)

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

* **إدراكات الزبون** : و هي النقطة التي يدركها الزبون للخدمة فعليا كما قدمت له، و بهذا يكون الزبون قد أدرك الخدمة و أحس بوجودها و بإمكانهم الحكم عليها.

الشكل (1) : نموذج الفجوة لتقييم جودة الخدمة



Soure :Parasuraman A., Zeithaml V. A., Berry L. L.,(1985). A conceptual model of servie quality and its implication for future research. Journal of Marketing, 49, pp. 41-50.

وهو يقوم على 5 فجوات 4 منها موجه لمقدم الخدمة و المتمثلة في : (صالح، 2014، صفحة 56)

- **الفجوة 1 :** والتي تسمى فجوة البحث وهي تتمثل في الفرق بين توقعات الزبون وبين إدراك الإدارة لهذه التوقعات، حيث ظهر أن بعض توقعات الزبائن قد لا تدرکها الإدارة أو لا تدرک أهميتها الصحيحة لدى الزبون
- **الفجوة 2 :** والتي تسمى فجوة التصميم وهي الفرق الناشئ عند ترجمة الإدارة لتوقعات الزبون كما تدرکها إلى مواصفات، حيث ظهر من المقابلات مع المسيرين استحالة ترجمة كل توقعات الزبائن إلى مواصفات سباب مثل تذبذب الطلب أو عدم انتظامه أو عدم توفر اليد العاملة المدرية.
- **الفجوة 3 :** والتي تسمى فجوة التقديم وتتمثل في الفرق بين المواصفات المحددة للجودة و بين الأداء الفعلي، فوضع توجيهات بالخدمة لا يعني أنها ستطبق دائما باستمرار.
- **الفجوة 4 :** و التي تسمى فجوة الاتصال و تتمثل في الفرق بين الأداء الفعلي وبين مستوى الجودة المروج. المبالغة في الصورة المسوقة عن الخدمة يرفع توقعات الزبون وبالتالي ينخفض تقييم الزبون عندما لا تتم تلبية تلك التوقعات. الفرق ينشأ أيضا عن إغفال المؤسسات أحيانا إظهار الجهد الذي تبذله و يبذله العاملون لتلبية رغبات الزبون.

أما الفجوة الخامسة موجهة للزبون، وتعتبر من بين الفجوات التي نالت الفجوة الخامسة النصيب الأكبر من اهتمام الباحثين، الرسم أعلاه يشرح الفجوات الخمس المذكورة

- **الفجوة 5 :** و التي تسمى الفجوة الحقيقية وتتمثل في الفرق بين الخدمة المتوقعة و الخدمة المدركة، أي أن الخدمة المتوقعة لا تتطابق مع الخدمة الفعلية، و تمثل هذه الفجوة، المحصلة النهائية لجميع الفجوات السابقة، إذ يتم على أساسها الحكم على جودة أداء المنظمة ككل. (رقاد، 2008/2007، صفحة 31)

2- نموذج الأداء الفعلي : في ضوء الانتقادات التي وجهت للنموذج الأول SERVQUAL تبنى كل من الباحثان Gonin and Taylor هذا النموذج الذي يركز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة باعتبار إن جودة هذه الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال اتجاهات الزبائن، ويمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية : (بيتش د،، 2015، صفحة 66)

جودة الخدمة = الأداء

ويلاحظ أن مقياس SERVPERF لجودة الخدمة يعتمد على قياس الجودة بعدّها شكلا من أشكال الاتجاهات نحو الأداء الفعلي للخدمة، و لم يختلف المقياس الجديد SERVPERF عن المقياس الأول SERVQUAL في الأبعاد الرئيسية المستخدمة في قياس جودة الخدمة، وهي : الأشياء المادية(العناصر الملموسة)، والاعتمادية، والاستجابة (سرعة الاستجابة)، و الأمان و التعاطف(الاهتمام) و بنودها الفرعية الاثنى عشر والعشرون.

ويتميز المقياس الثاني لجودة الخدمة SERVPERF من وجهة نظر مؤديه بالبساطة و سهولة الاستخدام، و بزيادة درجة مصداقيته وواقعيته، لأنه يستبعد عمليات الطرح بين توقعات العميل و إدراكه لمستوى الخدمة. (قاسم، رؤى رشيد سعيد آل، 2012، صفحة 46)

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

المطلب الأول : عرض الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة عنصرا هاما في الموضوع، فهي تقوم على إظهار الدراسة الحالية في مشكلة البحث لمعرفة جوانب الاختلاف والتوافق بينهما. وأن أهمية عرض الدراسات السابقة تكمن في إعطاء نظرة عن موضوع البحث والاستفادة من معلومات الآخرين وعدم الوقوع في أخطائهم، ومن هذا المنطلق نقول أن ليس هناك دراسة عربية حول موضوع الالتزام المهني وموضوع جودة الخدمة العمومية معا، إلا أن هناك بعض الدراسات التي تناولت الالتزام الوظيفي وجودة الخدمة العمومية والهدف من دراستها هو الحصول على نظرة شاملة لموضوعنا والاستفادة مما توصلت إليه الدراسات الأخرى، وفيما يلي سنتطرق في هذا المبحث إلى عرض المقالات والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الالتزام المهني وجودة الخدمة العمومية من خلال تقديم ملخص لكل دراسة يمكن أن تساهم في إثراء الدراسة الحالية.

أولا : الدراسات باللغة العربية

1- دراسة عدنان إبراهيم الأوسي مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية بالسعودية لسنة 2012 بعنوان " واقع المناخ التنظيمي في الهيئة الإرشاد والتعاون الزراعي وعلاقته بالالتزام الوظيفي للمرشدين الزراعيين العاملين فيها"، سعت الدراسة للتعرف على طبيعة المناخ السائد في الهيئة العامة الإرشاد والتعاون الزراعي من خلال آراء المرشدين العاملين فيها، وكذلك هدفت الدراسة للتعرف على مستوى الالتزام الوظيفي، كانت عينة الدراسة تبلغ 90 مرشد زراعي واستخدام برنامج التحليل الإحصائي لغرض المعالجة، و تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات ومعامل الارتباط لاستخلاص أهم النتائج، والتي تمثلت في وجود علاقة ارتباط معنوية بين متغير الالتزام الوظيفي والمناخ التنظيمي بشكل عام، وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالمناخ التنظيمي، والعمل على رفع الروح المعنوية للمرشدين والارتقاء بالصحة النفسية لهم.

2- دراسة رؤى رشيد سعيد آل قاسم رسالة ماجستير من جامعة الشرق الأوسط للسنة الدراسية 2012/2011 بعنوان " اثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية" مع دراسة تطبيقية على عينة البنوك الأردنية، وقد هدفت هذه الدراسة للتعرف على اثر الالتزام التنظيمي في جودة الخدمة المصرفية المقدمة في المصارف الأردنية، عينة الدراسة تكونت من 240 مفردة، واعتمدت الباحثة على الإستبانة لجمع المعلومات من عينة الدراسة، باستخدام البرنامج الإحصائي، ومن خلال هذه الإجراءات تم استخلاص النتائج التالية : أن شعور الموظف بالرغبة في الاستمرار في البنك يطور لديه قدرة على التوجيه الذاتي للسلوك، وبالتالي فانه يؤسس الالتزام في سياسات البنك العليا ويتفاني في تقديم الخدمات بمواصفات مرتفعة للعملاء، كما أشارت أهم التوصيات إلى ضرورة اهتمام البنوك الأردنية بتعزيز الالتزام الوظيفي لدى العاملين في تطوير الخدمة المصرفية والمتمثلة في الحفاظ على سرعة الاستجابة.

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

4-دراسة مزيان لمياء رسالة ماجستير في القياس و التقويم من جامعة وهران 2 للسنة الدراسية 2016/2015 بعنوان "تقنين مقياس الالتزام العمل على عينة من أساتذة الجامعة الجزائرية، هدفت الدراسة إلى تقنين مقياس اوتريك للالتزام في العمل(UWES) على عينة من أساتذة الجامعة الجزائرية (293 أستاذ)، بالإضافة إلى الكشف عن مستويات الالتزام في العمل في ضوء بعض المتغيرات. ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة باستخدام مقياس الالتزام في العمل (UWES) ومقياس الاحتراق النفسي (MBI). وبعد تطبيق المقياسيين و إتباع خطوات عملية التقنين كانت نتائج الدراسة كما يلي : تمتع مقياس الالتزام في العمل بخصائص سيكومترية جيدة، و وجود فروق غير دالة إحصائية في مستويات الالتزام بين الأساتذة في ضوء(الرتبة، الاقدمية، والكلية)، ومن جهة أخرى تم وجود فروق دالة إحصائية في مستويات الالتزام بين الأساتذة في خلفية(الجنس، و الجامعة) وذلك بالترتيب لصالح الإناث و جامعة بلعباس.

5-دراسة سالم سعيد مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية لسنة 2018 بعنوان "تقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى" دراسة حالة مقارنة بين المستشفيات الحكومية والخاصة، هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي العماني من وجهة نظر المرضى، وذلك من خلال المقارنة بين المستشفيات الحكومية والخاصة، عينة الدراسة تكونت من {360} مستجيبا من المرضى، لتحقيق أهداف الدراسة واختبار الفرضيات المستخدمة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الخاصة أفضل من تلك المقدمة في المستشفيات الحكومية، كما بينت الدراسة وجود فروق معنوية بين المستشفى الخاص والمستشفى الحكومي فيما يتعلق بجودة الخدمات الصحية.

6- دراسة علي السلام عبد الدائم مجلة الآداب الجامعة العراقية للإدارة و الاقتصاد لسنة 2019 " تنشيط سلوكيات المواطنة التنظيمية لتعزيز الالتزام الوظيفي " دراسة ميدانية على عينة من موظفي كليات جامعة العراقية سعت الدراسة للتعرف على تنشيط سلوكيات المواطنة التنظيمية لتعزيز الالتزام الوظيفي لعينة من موظفي كليات الجامعة العراقية، وكان الغرض من الدراسة هو تشخيص واقعي لسلوكيات المواطنة، فضلا عن تعزيز الالتزام الوظيفي، كانت عينة الدراسة تبلغ 50 موظف، وتم الاعتماد على البرنامج الإحصائي، وكانت أهم النتائج المتوصل إليها توفر البنية الأساسية اللازمة لتحقيق هذه الأبعاد، ومن أهم التوصيات نذكر منها : الاعتماد على إستراتيجية متكاملة خاصة بالالتزام الوظيفي توضح ماهية ضوابط العاملين والمجتمع والبرامج المهمة التي تخصهم وإعداد خطط سنوية منظمة واضحة الأهداف.

ثانيا: الدراسات الأجنبية

1- دراسة روحاني صالح وآخرون (2012)

Job Satisfaction Organizational Commitment and Turnover Intention A Case Study On Employees Of a Retail Company in MaLaysia

هدفت هذه الدراسة إلى فهم المستوى الحالي للرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي و نية دوران الموظفين في شركة البيع بالتجزئة في ماليزيا، اعتمادا على بيانات تم جمعها من 62 مستجيبا. أشارت النتائج إلى أن المستجيبين كانوا راضين بشكل معتدل عن جوانب الرضا الوظيفي مثل العمل الترويجي نفسه، وزملاء العمل والمشرفين ولكنهم لم يكونوا راضين عن الراتب. كما كان لديهم مستوى التزام معتدل مع نية عالية بشكل كبير لمغادرة المنظمة. كانت جميع جوانب الرضا باستثناء زملاء العمل والالتزام التنظيمي مرتبطة بشكل كبير وسلبي بدوران الموظفين، بناء على النتائج تم اقتراح استراتيجيات الاحتفاظ بموظفي التجزئة للعاملين.

2- دراسة Johnny O'Connor (2018)

The Impact of Job Satisfaction on the Turnover intent of Executive Level Central office Administrators in Texas Public School Districts: A Quantitative Study of Work Related Constructs

هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين الرضا الوظيفي و نية دوران مديري المكتب المركزي على المستوى التنفيذي في مناطق المدارس الحكومية بولاية تكساس. تم جمع البيانات من عينة عشوائية من 234 مشاركا في المسح، تم استخدام أدوات الرضا الوظيفي و نية الدوران. تم إنشاء كل صك على مقياس ليكرت، بناء على نتائج الدراسة تم التوصل إلى وجود علاقة عكسية معتدلة بين الرضا الوظيفي والقصد من الدوران، البحوث المتعلقة بهذه المجموع من الموظفين غير متوفرة. لذلك لا يُعرف الكثير فيما يتعلق بمدى ارتباطها بموقفهم تجاه العوامل المتعلقة بالعمل.

المطلب الثاني: ما يميز الدراسة الحالية على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية فقد تم درج 8 دراسات منها 6 عربية و2 أجنبية تتناول الالتزام المهني والخدمة العمومية، وجل هذه الدراسات كانت بأزمة متقاربة وتم الاستفادة من هذه الدراسات في صياغة الإطار النظري للدراسة الحالية وفي تفسير النتائج التي توصلنا إليها، ويمكن التمييز بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة على النحو التالي :

اختلفت الدراسات السابقة في ربط هذين المتغيرين ببعضهما، وتم ربط أحد المتغيرين بمتغيرات أخرى، كما أن الدراسة الحالية تم دراستها في مصلحتين { مصلحة التصفية ومصلحة المخبر} على غرار الدراسات السابقة التي تم دراستها في المستشفيات الحكومية والخاصة.

تناولت الدراسة الحالية 8 أبعاد منها 3 أبعاد للالتزام المهني و5 أبعاد للخدمة العمومية بينما الدراسات السابقة تناولت 8 أبعاد.

تميزت هذه الدراسة عن سابقتها هو ربط الالتزام المهني بجودة الخدمة العمومية المقدمة من المؤسسة الاستشفائية بنميمون ما يتيح لنا فرصة معرفة درجة التزام العامل لمؤسسته.

الخلاصة :

يعتبر الالتزام المهني أحد الأساسيات التي يلتزم بها العاملون في المؤسسة، من أجل البقاء والاستمرارية في المنظمة، ويمكن أن يشمل الالتزام عدة صور منها : الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام المستمر.

ومن أجل الرفع من إنتاجية المؤسسة يجب تحسين جودة الخدمة من أجل إشباع العميل ومتطلباته، وتعتبر المؤسسة العمومية إحدى الجهات التي تسعى إلى تطوير وتحسين الجودة بصورة مستمرة للحفاظ عليها، وذلك بتوفر عدة عوامل شخصية، تنظيمية، اجتماعية، كما أن هناك عدة طرق لقياس جودة الخدمة منها طرق مباشرة وأخرى غير مباشرة.

الفصل الثاني: الدراسة
الميدانية للمؤسسة العمومية
الإستشفائية محمد الهاشمي

تمهيد :

بهدف إسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري على الجانب التطبيقي لموضوع الالتزام المهني ودوره في تحسين جودة الخدمة العمومية، وعرض كل المفاهيم المتعلقة بكل من الأهمية والخصائص والأبعاد التي تلعب دورا هاما للالتزام المهني لتحقيق جودة الخدمة العمومية للمؤسسات.

حيث نخصص هذا الفصل التطبيقي لمعرفة مدى إمكانية تطبيق الالتزام المهني من خلال عرض النتائج الميدانية للمؤسسة الاستشفائية الهاشمية محمد بتيميمون قصد التعرف على الأساليب الواجب إتباعها من أجل تحسين جودة الخدمة العمومية التي قد تواجه المؤسسات، ولضمان ذلك سنحاول استخدام المنهج الوصفي والأسلوب التحليلي ومختلف أدوات الدراسة بما فيها توزيع استمارة الاستبيان على جميع العاملين بالمصلحة ومن ثم تحليل النتائج عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS، وفي الأخير يتم عرض وتحليل أهم النتائج والعمل على مناقشتها، وعليه سنتحدث في هذا الجانب عن :

المبحث الأول : الطرق والأدوات المستعملة في الدراسة

المبحث الثاني : النتائج ومناقشة الدراسة

المبحث الأول : الطرق والأدوات المستعملة في الدراسة

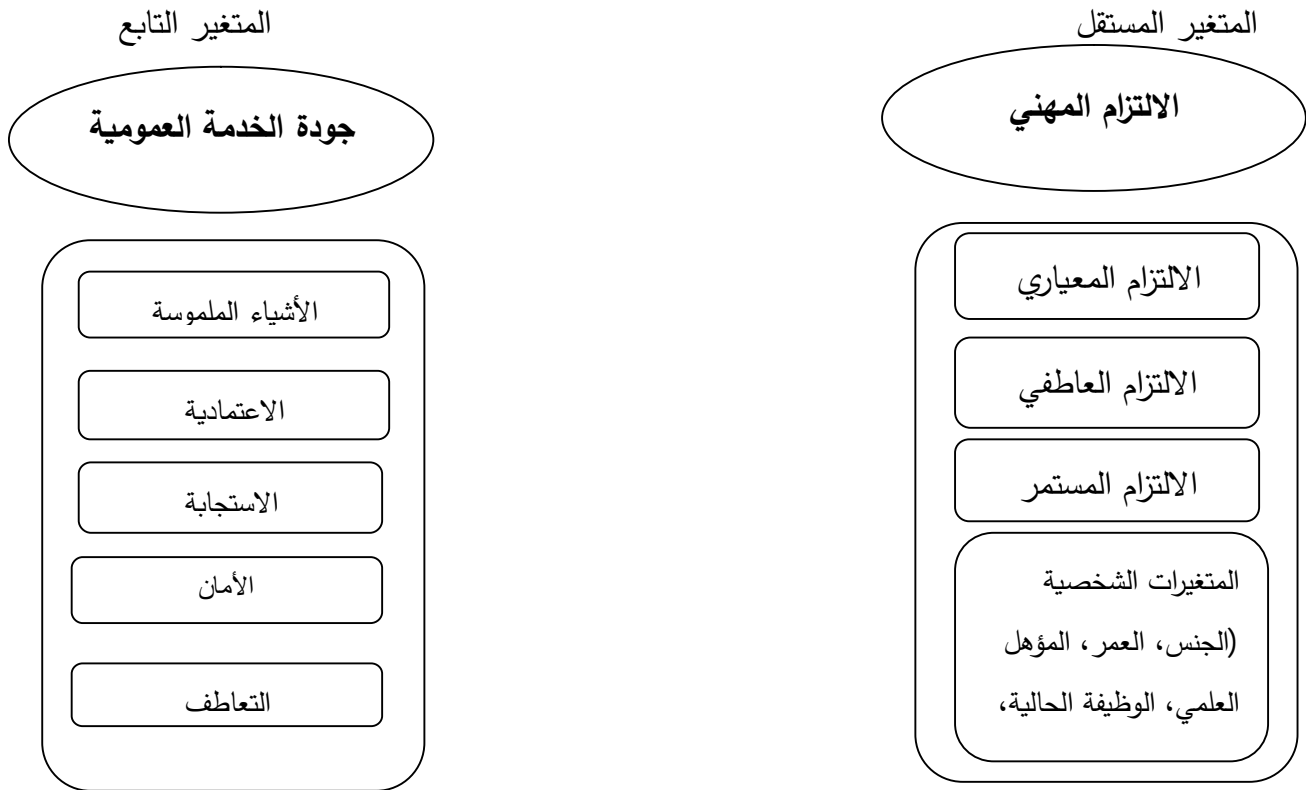
تهدف الدراسة الميدانية للتعرف على مستوى الالتزام المهني ودوره في تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسة الاستشفائية بتميمون { مصلحة التصفية ومصلحة المخبر}، وفيما يلي يتم عرض إجراءات الدراسة الميدانية من حيث منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، وكذلك الأداة المستخدمة، وطريقة إعدادها وكيفية بناءها وتطويرها، ومدى صدق وثباتها.

المطلب الأول : الطرق المستعملة في تحليل الدراسة

الفرع الأول : نموذج الدراسة

يمكن تمثيل نموذج الدراسة من خلال الشكل التالي :

الشكل رقم (2-1) نموذج الدراسة :



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على الدراسات السابقة

الفرع الثاني : منهج ومجتمع الدراسة

أولا منهج الدراسة :

من أجل تحقيق مسار الدراسة قمنا باستخدام المنهج الوصفي والأسلوب التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف ظاهرة موضوع دراستنا " الالتزام المهني ودوره في تحسين جودة الخدمة العمومية " ومن أجل تحليل بياناتها، والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها لجمع البيانات، وقد استخدمنا مصدرين أساسيين لجمع الجمع المعلومات

المصادر الثانوية : حيث اتجهنا إلى معالجة الإطار النظري للدراسة والتي تتمثل في الكتب والمقالات والدراسات السابقة التي لها علاقة مع موضوع دراستنا .

المصادر الأولية : لمعالجة الإطار التحليلي لموضوع الدراسة لجأنا إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة، صممت خصيصا للدراسة.

ثانيا مجتمع وعينة الدراسة :

يستهدف المجتمع المدروس قطاع المستشفى ووجهت الاستبيانات إلى مصلحة التصفية ومصلحة المخبر بتميمون، لهذا اعتمدنا في هذه الدراسة على عينة قصدية في جمع المعلومات من الأفراد والمتعلقة بموضوعنا " الالتزام المهني ودوره في تحسين جودة الخدمة العمومية " . بحيث تم توزيع 50 استبيان واسترداد 44 إستبانة بنسبة 88% كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (2-1): يوضح عدد الاستبيانات الموزعة على أفراد العينة حسب مصلحتين المخبر والتصفية:

المؤسسة	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المسترجعة	الاستبيانات الغير المسترجعة	الاستبيانات المقبولة
مصلحة التصفية	25	23	2	23
مصلحة المخبر	25	21	4	21
المجموع	50	44	5	44
%النسبة المئوية	100	88	10	88

المصدر: من إعداد الطالبتين استنادا على المعلومات السابقة

وقد مثلت عينة الدراسة كل الموظفين و المدراء و من ينوب عنهم في كلتا المصلحتين بالنسبة لمصلحة التصفية و مصلحة المخبر .

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

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

الفرع الأول:خطوات بناء أداة الدراسة

أولا: أداة الدراسة

تم إعداد استبانة حول الالتزام المهني و دوره في تحسين جودة الخدمة العمومية - دراسة حالة مؤسسة الاستشفائية- بتميمون -حيث تكونت من 3 أجزاء رئيسية وهي كالتالي:

الجزء الأول: عبارة عن المعلومات الشخصية عن المستجوبين (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة الحالية، سنوات الخدمة)

الجزء الثاني: عبارة عن المتغير المستقل بالنسبة للالتزام المهني ويتكون من 18 عبارة موزعة على 3 محاور وهي: الالتزام المعياري، العاطفي، المستمر وكل محور يتكون من 6 عبارات

الجزء الثالث : وهو المتغير التابع بالنسبة لجودة الخدمة العمومية، يتكون من 25 عبارة موزعة على 5 محاور وهي " الأشياء الملموسة، الاستجابة، الاعتمادية، التعاطف، الأمان " وكل محور يشمل 5 عبارات. وللإجابة على أجزاء الاستبيان تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي كما هو في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-2) : يوضح درجات مقياس ليكرت الخماسي

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

المصدر: من إعداد الطالبتين استنادا على الدراسات السابقة

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المتوسط الحسابي (المتوسط المرجح) ويتم ذلك بحساب طول الفترة أولا و هي عبارة عن حاصل قسمة 4 على 5 ويساوي 0.80، حيث 4 تمثل عدد المسافات و 5 تمثل عدد الاختيارات حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (2-3): يوضح مجال المتوسط المرجح لكل مستوى حسب التقسيمات مقياس ليكرت الخماسي

مجال متوسط المرجح	مستوى الموافقة
من 1 إلى 1.80	غير موافق بشدة
من 1.80 إلى 2.60	غير موافق
من 2.60 إلى 3.40	محايد
من 3.40 إلى 4.20	موافق
من 4.20 إلى 5	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين استنادا على الدراسات السابقة

ثانيا : خطوات بناء الاستبيان

قبل إعداد الإستبانة تم مراجعة أدبيات الموضوع من مراجع وكتب و أبحاث متخصصة ومقالات و دراسات سابقة والتي لها علاقة وطيدة بموضوع الدراسة الحالية لهذا اتبعنا الخطوات التي تساعد في بناء الاستبيان و هي كالتالي:

- الاطلاع على الدراسات السابقة ذات صلة بين متغيرين (التابع والمستقل)، و الاستفادة منها في بناء - الاستبانة وصياغة فقراتها .
- مراجعة الفرضيات و الأسئلة الخاصة بالدراسة .

- تحديد العبارات التي تقع تحت كل محور .
- تم إعداد الاستبيان في صورته الأولية .
- تم مراجعة الاستبيان من قبل الأستاذ المشرف.
- عرض الاستبيان على عدد من المحكمين كما هو موضح في الملحق رقم (1)
- تم تعديل الاستبيان بناء على آراء المحكمين من حيث الحذف أو الإضافة أو التعديل من أجل استقرار الاستبيان في صورته النهائية كما هو موضح في الملحق { 2 }

الفرع الثاني : صدق أداة الدراسة

يقصد بصدق الاستبيان مدى قدرته على تحقيق مصداقية عبارات الاستبيان، وهناك عدة اختبارات في صدق الاستبيان من أشهرها الصدق الظاهري و الصدق الداخلي و الصدق البنائي الذين تم اختيارهم والاعتماد عليهم أيضا لهذه الدراسة.

1- **الصدق الظاهري** : يقصد به صدق المحكمين، و هو أن يختار الباحث عددا من المحكمين المتخصصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة، لضمان صدق الاستبيان تم فحصه فحفا دقيقا لمعرفة مدى جودة الأسئلة وإحاطتها بكل جوانب الظاهرة المدروسة من حيث صياغتها لهدف الدراسة من قبل الأستاذ المشرف، ثم عرض الاستبانة على لجنة من المحكمين للاستفادة من ملاحظاتهم و تقديراتهم للحصول على هذا النوع من الصدق و الملحق رقم 01 يوضح أسماء المحكمين

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

1-2 الاتساق الداخلي لمحاور الالتزام المهني : يمكن توضيح الاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات أبعاد الالتزام المهني كما يلي :

الجدول رقم(2-4): الاتساق الداخلي لبعدهم الالتزام المعياري والدرجة الكلية للبعد

الرقم	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية Sig
الالتزام المعياري			
1	أبذل قصارى جهدي لتحقيق أهداف المستشفى نظرا للطابع الإنساني لهاته الأهداف.	.102**	.511
2	أسعى إلى المحافظة على سمعة المستشفى ونجاحها نظرا لمساهمتها في علاج أفراد المجتمع.	.117**	.448

3	أفضل العمل في هذه المستشفى دون غيرها نظرا لتقدير المسؤولين لمجهواتي	.102**	.512
4	أحيانا أعمل لأوقات إضافية في المستشفى حتى لو لم يكن الوقت لإضافي مدفوع لأجر.	.258**	.091
5	تستحق هذه المستشفى إخلاصي ووفائي لها لحصولي على تشجيعات من مختلف أفراد المجتمع.	.000**	.998
6	أفكر في وظيفتي بعد انتهاء العمل حتى أتمكن من مساعدة المرضى بشكل أفضل.	.002**	.990

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

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

انطلاقا من الجدول أعلاه نلاحظ معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول { الالتزام المعياري} والمعدل الكلي لفقراته يبين أن معاملات الارتباط المبينة عند مستوى معنوية دلالة $\alpha \leq 0.01$ وعند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لهذا يعتبر المحور صادقا.

الجدول رقم (2-5): الاتساق الداخلي لبعد "الالتزام العاطفي" والدرجة الكلية للبعد

رقم	العبارة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
الالتزام العاطفي			
07	ينتباني الفخر والاعتزاز عند تحدثي أمام الآخرين عن المستشفى التي أعمل فيها.	.104**	.501
08	أشعر بالسعادة من خلال مواصلة حياتي المهنية في المستشفى.	.032**	.835
09	العمل في المستشفى منحني الثقة الكافية بعدم البحث عن فرص عمل أخرى.	.078**	.613
10	يشعرنى مناخ العمل في المستشفى بالراحة والاستقرار.	.011**	.943
11	أشعر بأن بعض زملائي في المستشفى من أفراد عائلتي نظرا لتعاوننا في أداء واجباتنا .	.269**	.077
12	أحيانا أعتبر أن أي مشكلة في المستشفى جزء من مشاكلنا الخاصة.	.113**	.466

الارتباط دالة احصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$

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

انطلاقا من الجدول أعلاه نلاحظ أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد { الالتزام العاطفي} والدرجة الكلية للبعد يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ وعند مستوى معنوية $0.01 \leq \alpha$ لهذا يعتبر المحور صادقا لما وضع لقياسه.

الجدول رقم (2-6): الاتساق الداخلي لبعد "الالتزام المستمر" والدرجة الكلية للبعد

رقم	العبرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
الالتزام المستمر			
13	أرغب في مواصلة العمل بالمستشفى حتى مع التوفر فرص العمل أفضل.	.105**	.499
14	يمنحني العمل في المستشفى تقدير واحترام الناس وهو ما يلزمي مواصلة العمل فيها.	.125**	.418
15	أقبل أي وظيفة أكلف بها في المستشفى مقابل الاستمرار فيها.	.153**	.321
16	أعتبر أن الاستمرار في وظيفتي سيمنحني ثقة أكبر في تنفيذها.	.139**	.367
17	أسعى من خلال عملي في المستشفى إلى اكتساب مهارات ومعارف أفضل.	.101**	.513
18	أعتبر أن مواصلة العمل في المستشفى يساهم في إستقرار حياتي الشخصية.	.283**	.063

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

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

يبين الجدول أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد "الالتزام المستمر" والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ وعند مستوى معنوية $0.01 \leq \alpha$ لهذا يعتبر المحور صادقا لما وضع لقياسه.

2-2 الاتساق الداخلي لمحور جودة الخدمة العمومية : يمكن توضيح الاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات أبعاد جودة الخدمة العمومية كما يلي :

الجدول رقم (2-7): الاتساق الداخلي لبعدها الأشياء الملموسة والدرجة الكلية للبعدها

رقم	العبارة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
الأشياء الملموسة			
01	يتمتع المستشفى بموقع ملائم ويسهل الوصول إليه بسرعة.	.303**	,045
02	يتوفر في المستشفى أنواع التخصصات الطبية.	.067**	,080
03	يملك المستشفى تجهيزات طبية ومعدات تقنية حديثة.	.171**	,268
04	يملك المستشفى دورات مياه صحية ونظيفة.	.092**	,554
05	توجد بالمستشفى لوحات وعلامات إرشادية تسهل الوصول إلى الأقسام والفروع المختلفة.	.043**	,782

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

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

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعدها "الأشياء الملموسة" والدرجة الكلية للمحور يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وعند مستوى معنوية 0.01 $\alpha \leq$ لهذا يعتبر البعدها صادقا لما وضع لقياسه.

الجدول رقم (2-8): الاتساق الداخلي لبعدها "الاستجابة" والدرجة الكلية للبعدها

رقم	العبارة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
الاستجابة			
06	يحرص المستشفى على تقديم خدماته في الوقت المناسب.	.246**	,107
07	يسهل المستشفى إجراءات الاستقبال قدر الإمكان لضمان السرعة والسهولة في تقديم الخدمة الصحية.	.094**	,543
08	يستجيب الفريق الطبي في المستشفى دوما لاستفسارات وتساؤلات المرضى.	.017**	,914
09	تقوم إدارة المستشفى بالتجاوب مع احتياجات وشكاوي المرضى.	.045**	,773
10	يبيد العاملون في المستشفى استعداد دائم للتعاون مع المرضى.	.190**	,217

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

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين كل عبارة مع بعد " الاستجابة " والمعدل الكلي لفقراته، يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$. لهذا يعتبر البعد صادقا لما وضع لقياسه. الجدول رقم (2-9): الاتساق الداخلي لبعد "الاعتمادية" والدرجة الكلية للبعد.

رقم	العبارة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
الاعتمادية			
11	تحرص إدارة المستشفى على تقديم الخدمات الصحية بطريقة صحيحة من أول مرة.	.009**	.951
12	يعمل المستشفى بنظام المناوبة حتى يستمر تقديم الخدمة طيلة اليوم.	.141**	.361
13	تحظى إدارة المستشفى بثقة المستفيدين من خدماتها الصحية.	.007**	.966
14	يقدم المستشفى الخدمة الصحية بدرجة عالية من الدقة.	.128**	.407
15	يحتفظ المستشفى بسجلات دقيقة وموثقة.	.092**	.552

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

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

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين كل عبارة مع بعد " الاعتمادية " والمعدل الكلي لفقراته يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$ وعند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لهذا يعتبر المحور صادقا لما وضع لقياسه.

الجدول رقم (2-10): الاتساق الداخلي لبعد "التعاطف" والدرجة الكلية للبعد

رقم	العبارة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
التعاطف			
16	يولي الطبيب للمريض اهتماما وانتباها فرديا	.102**	.511
17	يمتلك العاملون في المستشفى المعرفة والدراية باحتياجات ورغبات المرضى	.210**	.171
18	يتصف العاملون في المستشفى بالروح المرحة واللطف في التعامل مع المرضى	.011**	.945

19	يسعى العاملون بالمستشفى إلى بناء علاقة طبية مع المرضى	.068**	.659
20	يقدر العاملون في المستشفى ظروف المريض وحالته الصحية	.150**	.332

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

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

يبين الجدول أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد " التعاطف " والدرجة الكلية للبعد تبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$ وعند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لهذا يعتبر البعد صادقا لما وضع لقياسه.

الجدول رقم (2-11): الاتساق الداخلي لبعد " الأمان " والدرجة الكلية للبعد

رقم	العبارة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
الأمان			
21	يشعر المريض بالأمان التام داخل المستشفى	.000**	.986
22	يبيد المرضى ثقة تامة في الأطباء والممرضين داخل المستشفى	.003**	.983
23	تحرص إدارة المستشفى على تعقيم وتنظيف مختلف الأجنحة يوميا	.090**	.562
24	تعمل إدارة المستشفى على مراقبة المواد والأدوية دوريا حتى تتأكد من مدة صلاحيتها	.073**	.640
25	تحظى معلومات وملفات المرضى بالسرية التامة داخل المستشفى	.141**	.363

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

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

انطلاقا من الجدول أعلاه يتبين لنا أن معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الأخير " الأمان " والمعدل الكلي لفقراته يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$ وعند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لهذا يعتبر البعد صادقا لما وضع لقياسه.

الصدق البنائي :

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الدراسة من أجل معرفة مدى ارتباط كل بعد مع محاور الدراسة بالدرجة الكلية لعبارة الاستبيان، وقد تم هذا على العينة المكونة من 44 مفرد.

الجدول رقم (2-12): معاملات الارتباط بين كل بعد مع محاور الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان

المحاور	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية
---------	-----------------------	-------------------

,990	,002**	الالتزام المعياري
,486	,108**	الالتزام العاطفي
,857	,028**	الالتزام المستمر
,901	,018**	الالتزام المهني
,770	,045**	الأشياء الملموسة
,817	,036**	الاستجابة
,719	,056**	الاعتمادية
,744	,051**	التعاطف
,486	,108**	الأمان
,952	,09**	جودة الخدمة العمومية

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

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

نلاحظ من الجدول أعلاه أن كل معاملات الارتباط في جميع محاور الاستبيان دالة إحصائيا عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$ وعند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وهذا يدل على وجود ارتباط قوي بين جميع محاور الاستبيان.

ثبات الاستبيان :

يقصد بثبات الاستبيان أن تعطي هذه الاستبانة النتيجة نفسها لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت الظروف ذاتها، وهو أيضا ينص على أن المقياس يعطي قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، وقد تم التحقق من ثبات استبيان الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ وكانت النتائج كالتالي :

الجدول رقم (2-13): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

محاور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	الصدق الذاتي
الالتزام معياري	6	,511	,715
الالتزام العاطفي	6	,702	,838
الالتزام المستمر	6	,520	,721
الالتزام المهني	18	,590	,768
الأشياء الملموسة	5	,679	,824
الاستجابة	5	,835	,914
الاعتمادية	5	,716	,846
التعاطف	5	,735	,857
الأمان	5	,632	,795

جودة الخدمة العمومية	25	,717	,847
جميع المحاور	43	,794	,891

الصدق الذاتي هو الجدر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

نستخلص من خلال استخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه أن قيمة ألفا كرونباخ مرتفعة لكل محور حيث تتراوح بين { 0.590 - 0.717 } بينما قيمة ألفا كرونباخ لجميع المحاور هي { 0.794 } وهي نسبة عالية، أما بالنسبة لقيمة الصدق الذاتي فكانت قيمته مرتفعة لكل محور حيث تتراوح بين { 0.768 - 0.847 }، و بلغت قيمة الصدق الذاتي لجميع عبارات الاستبيان { 0.891 } هذا دليل أن الثبات مرتفع، كما أنها ثابتة بدرجة عالية جدا هذا ما يؤدي لتكون أداة قياس مناسبة وفاعلة لهذه الدراسة ويمكن تطبيقها بثقة، وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما هو في الملحق رقم 02 ذو ثقة تامة بصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

المبحث الثاني : تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

ينص هذا المبحث على عرض مشكلة البحث واختبار الفرضيات الخاصة بالدراسة ومفردات المجتمع، من خلال الإجابة على أسئلة الدراسة، و المعلومات العامة للمستجيبين التي تمثلت في { الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة الحالية، سنوات الخدمة }، بالإضافة إلى عرض النتائج وتحليلها.

المطلب الأول :تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة

في هذا المطلب سوف نحاول أن نبين التحليل الوصفي للمعلومات الشخصية والتحليل الإحصائي لعبارات الاستبيان

الفرع الأول : التحليل الوصفي للمعلومات الشخصية

اشتملت المعلومات الخاصة بعينة الدراسة كما جاء في الاستبيان في الملحق رقم 02 على : الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة الحالية، سنوات الخدمة، حيث يعتمد على التكرارات والنسب المئوية في التعبير عن خصائص العينة وتحليلها.

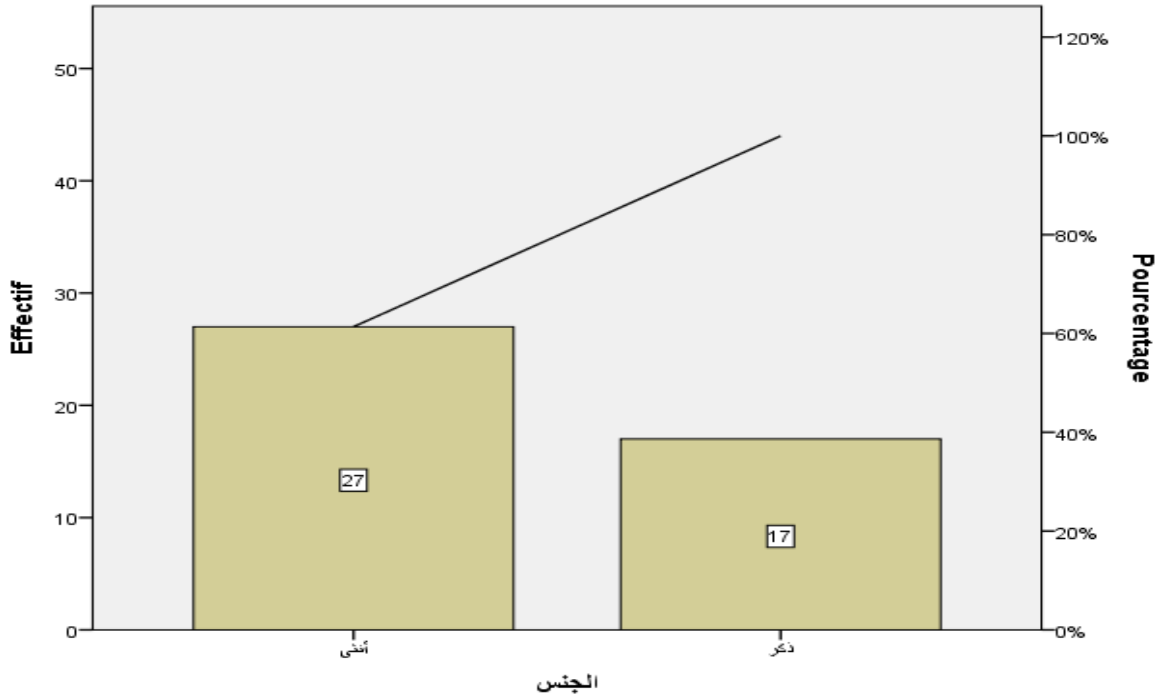
1/ توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس :يمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (2-14): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	17	38.6
أنثي	27	61.4
المجموع	44	100

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

الشكل رقم (2-2): توزيع العينة الدراسة حسب الجنس من خلال أعمدة بيانية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج الإحصائي Spss

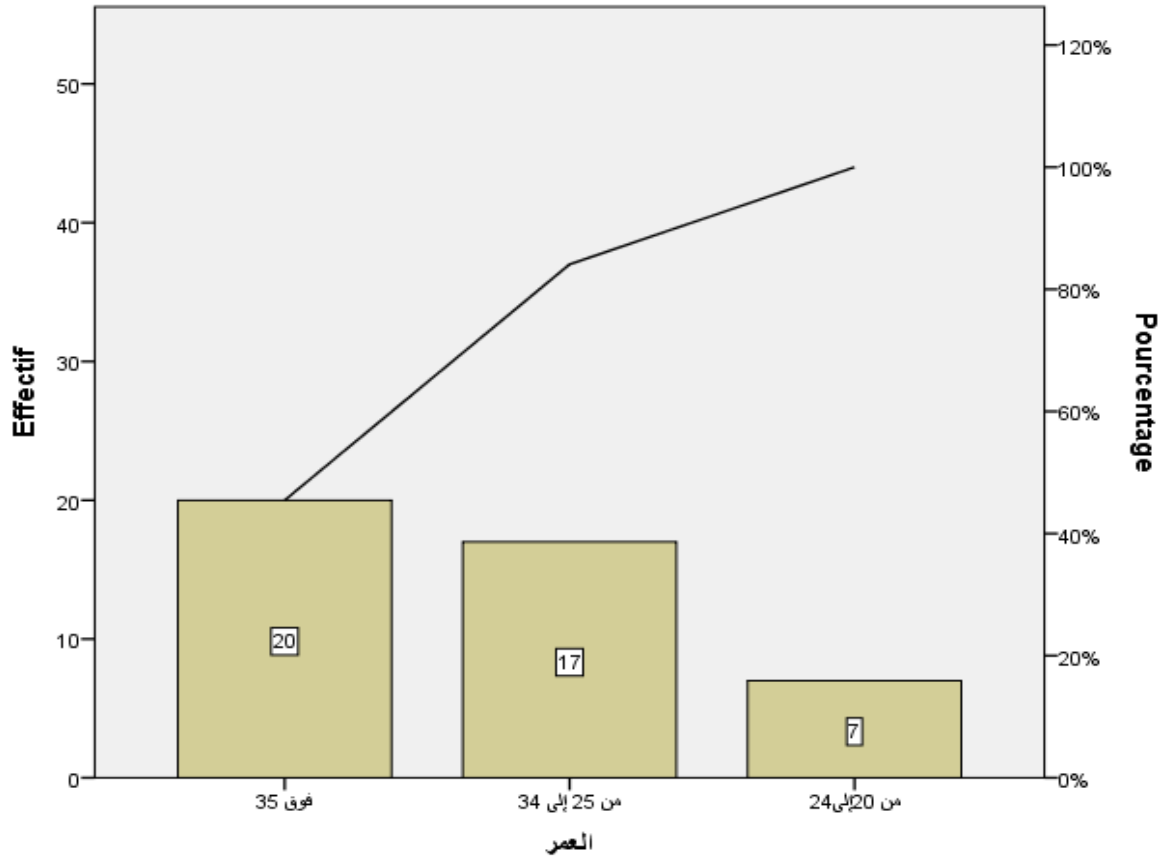
انطلاقاً من الجدول رقم 15 والشكل رقم 2 نلاحظ أن نسبة الإناث مرتفعة بنسبة 61.4 أما نسبة الذكور تصل إلى 38.6 في المؤسسة الإستشفائية، وهذا راجع لأن هنالك عدد قليل من الذكور الذين يشتغلون في هذا الإطار، ويوضح لنا أيضاً الاتجاهات السائدة نحو توظيف فئة الإناث في المناصب.

2/ توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر : يمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (2-15): توزيع عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية
من 20 إلى 24 سنة	7	15.9
من 25 إلى 34 سنة	17	38.6
ما فوق 35 سنة	20	45.5
المجموع	44	100

الشكل رقم (2-3) : توزيع عينة الدراسة حسب العمر من خلال أعمدة بيانية



المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يوضح الجدول رقم 16 والشكل 3 أن نسبة 15.9% من عينة الدراسة تتراوح أعمارهم من { 20 - 24 سنة } وهي تمثل أقل فئة في الدراسة، كما ان نسبة 38.6% تتراوح أعمارهم { 25 - 34 سنة }، بينما أعلى نسبة 45.5% تراوحت أعمارهم ما فوق 35 سنة، ومنه يمكن القول أن معظم الأفراد بالمؤسسة محل الدراسة عمرهم فوق 35، وهذا يعني أن أغلبية موظفين المؤسسة من الفئة العمرية التي تتمتع بالخبرة الكافية لإنجاز العمل.

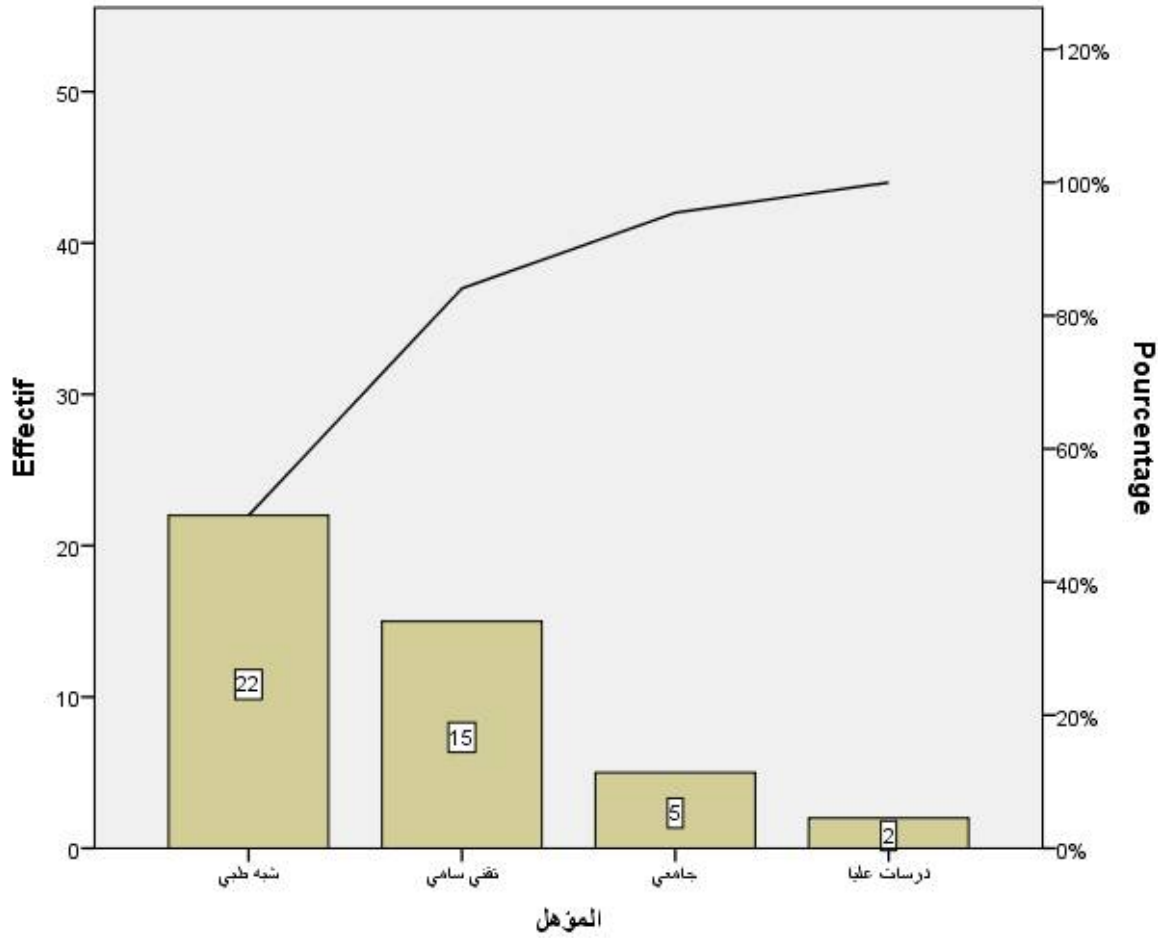
3/ توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي : يمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (2-16) : توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
شبه طبي	22	50
تقني سامي	15	34.1
جامعي	5	11.4
دراسات عليا	2	4.5
المجموع	44	100

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

الشكل رقم (2-4): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي من خلال أعمدة بيانية



المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

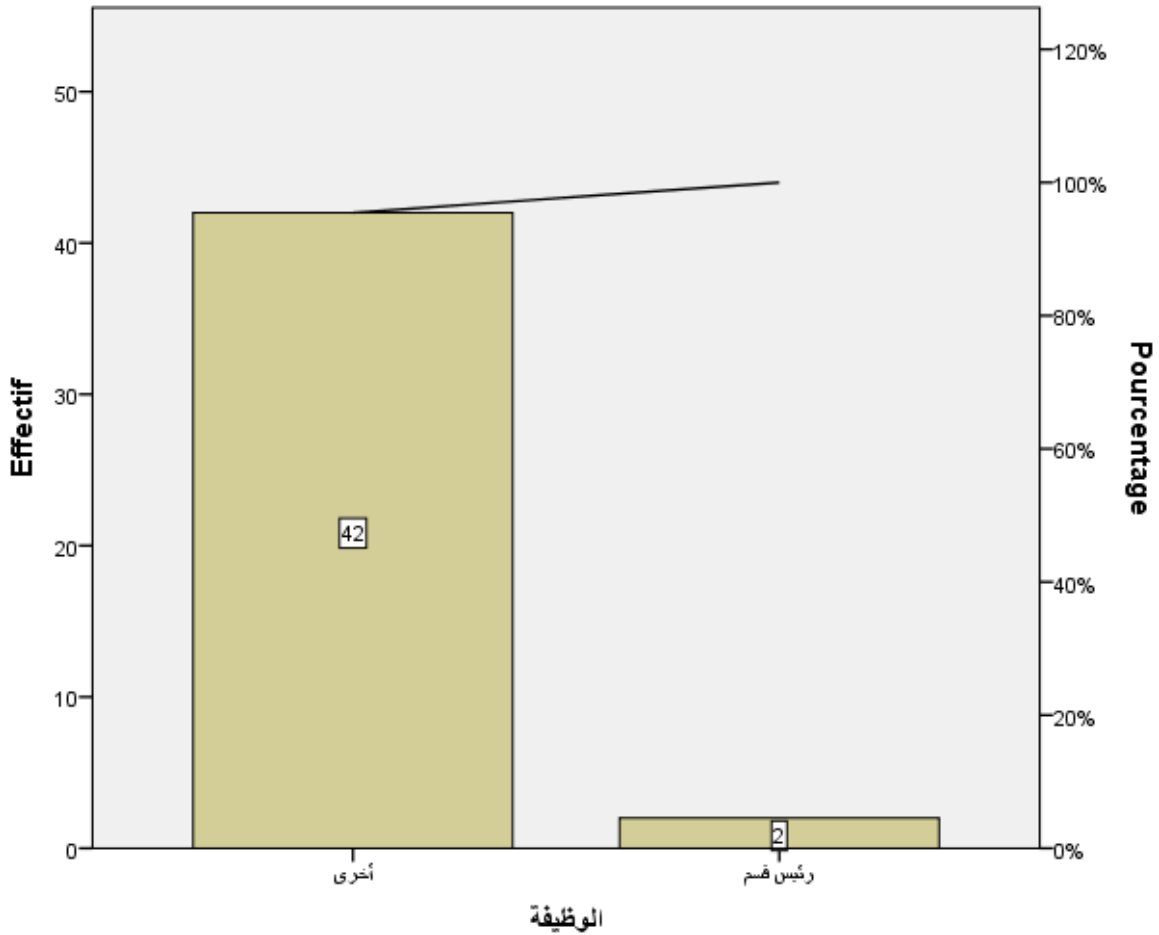
يتضح من الجدول {17} والشكل رقم 3 أن نسبة 4.5% من أفراد عينة الدراسة ذات مؤهل علمي دراسات عليا وهي نسبة ضعيفة جدا، أما المؤهل العلمي لشبه طبي تحصلت على نسبة 50% من المستجوبين وهي نسبة جيدة، في حين بلغت نسبة المؤهل العلمي تقني سامي 34.1%، أما بالنسبة للمؤهل العلمي الجامعي فكانت النسبة 11.4% وهي نسبة متوسطة من المستجوبين، ويتضح أن أغلبية أفراد العينة من مستوى شبه طبي، وهذا ما يؤكد عمل المؤسسة على استقطاب الموارد البشرية ذات شهادات المعاهد التي تضمن النجاح والتفوق في المؤسسة.

4/ توزيع عينة الدراسة حسب مجال الوظيفة الحالية : يمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (2-17): توزيع عينة الدراسة حسب مجال الوظيفة الحالية

النسبة المئوية	العدد	مجال الوظيفة الحالية
4.5	2	رئيس قسم
95.5	42	أخرى
100	44	المجموع

الشكل رقم (2-5) : توزيع عينة الدراسة حسب مجال الوظيفة الحالية من خلال أعمدة بيانية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد برنامج الإحصائي

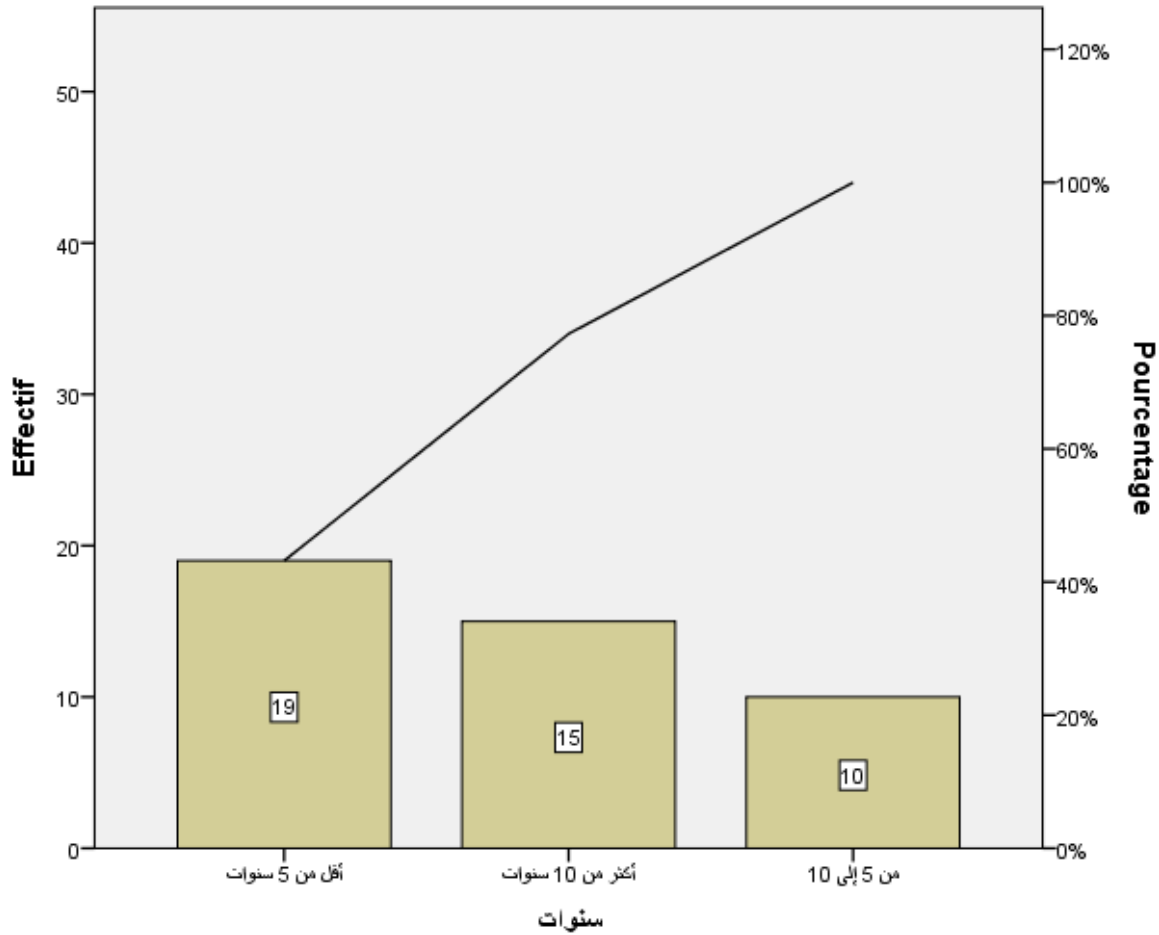
من خلال الجدول رقم 18 والشكل رقم 4 يتبين لنا أن معظم المستجوبين الموظفين من عينة الدراسة يستغلون وظيفة اخرى بنسبة 95.5%، أما بالنسبة لرئيس قسم فبلغت نسبة 4.5%.

5/ توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة : يمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (2-18): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة

سنوات الخدمة	العدد	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	19	43.2
من 5 إلى 10 سنة	10	22.7
أكثر من 10 سنة	15	34.1
المجموع	44	100

الشكل رقم (2-6): التوزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة من خلال أعمدة بيانية



المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم 19 والشكل رقم 5 يتضح لنا ان 43.2% من افراد عينة الدراسة خبرتهم في العمل أقل من 5 سنوات، و 34.1% تتراوح سنوات خبرتهم في العمل أكثر من 10 سنوات، بينما 22.7% كانت خبرتهم في العمل ما بين 5-10 ويتضح لنا أن أغلبية العمال أقل من 5 سنوات.

الفرع الثاني : التحليل الإحصائي لعبارات الاستبيان

سنحاول من خلال هذا الفرع تحليل مختلف عبارات أبعاد محور الالتزام المهني وابعاد محور جودة الخدمة العمومية.

أولا : تحليل عبارات محور "الالتزام المهني" : سيتم التطرق الى ذلك كما يلي :

1/ تحليل عبارات بعد الالتزام المعياري

الجدول رقم (2-19): ترتيب إجابات عينة الدراسة لعبارات "الالتزام المعياري" حسب المتوسطات

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
01	أبذل قصار جهدي لتحقيق أهداف المستشفى نظرا لطابع الإنساني لهاته الأهداف.	4.11	0.868	موافق	4
02	أسعى إلى المحافظة على سمعة المستشفى ونجاحها نظرا لمساهمتها في علاج أفراد المجتمع.	4.15	0.805	موافق	4
03	أفضل العمل في هذه المستشفى دون غيرها نظرا لتقدير المسؤولين لمجهواتي.	2.56	1.246	محايد	3
04	أحيانا أعمل لأوقات إضافية في المستشفى حتى لو لم يكن الوقت الإضافي مدفوع الأجر.	3.47	1.191	موافق	4
05	تستحق هذه المستشفى إخلاصي ووفائي لها لحصولي على تشجيعات من مختلف أفراد المجتمع.	2.97	1.355	محايد	3
06	أفكر في وظيفتي بعد انتهاء العمل حتى أتمكن من مساعدة المرضى بشكل أفضل.	3.93	0.789	موافق	4
نتيجة المحور الأول					محايد
					1.022
					2.97

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يعرض الجدول رقم 20 البعد الأول من أبعاد الالتزام المهني متمثل في الالتزام المعياري، حيث أن المتوسطات الحسابية تتراوح ما بين أعلى قيمة { 4.15 } وأدنى قيمة { 2.56 } وأن أعلى متوسط للفقرة " أسعى إلى المحافظة على سمعة المستشفى ونجاحها نظرا لمساهمتها في علاج أفراد المجتمع" بمتوسط حسابي { 4.15 } وبانحراف معياري { 0.805 } وأن أدنى متوسط للفقرة " أفضل العمل في هذه المستشفى دون غيرها نظرا لتقدير المسؤولين لمجهواتي" بمتوسط حسابي { 2.56 } وبانحراف معياري { 1.246 } وأن المتوسط العام للبعد { 2.97 } وبانحراف معياري { 1.022 } وهذا راجع إلى أن المؤسسة تسعى للمحافظة على نجاحها وتطويرها، وهذا دليل أن أغلب أفراد عينة الدراسة موافقون على العبارات المدرجة التي تبني مفهوم الالتزام المعياري في المؤسسة الاستشفائية وهذا ما يدل على تولي أهمية كبيرة لجانب الأخلاقي تجاه المنظمة ومعظم مستوى فقرات المحور موافقة مما يعكس الفهم الجيد لعمال المؤسسة الالتزام المهني.

2/ تحليل عبارات بعد الالتزام العاطفي :

الجدول رقم (2-20): تحليل إجابات عينة الدراسة لعبارات المحور "الالتزام العاطفي" حسب ترتيب المتوسطات

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
01	يئتابني الفخر والاعتزاز عند تحديتي أمام الآخرين عن المستشفى التي أعمل فيها.	3.04	1.328	محايد	3
02	أشعر بالسعادة من خلال مواصلة حياتي المهنية في المستشفى.	3.47	1.109	موافق	4
03	العمل في المستشفى منحني الثقة الكافية بعدم البحث عن فرص عمل أخرى.	3.11	1.165	محايد	3
04	يشعري مناخ العمل في المستشفى بالراحة والاستقرار.	2.93	1.353	محايد	3
05	أشعر بأن بعض زملائي في المستشفى من أفراد عائلتي نظرا لتعاوننا في أداء واجباتنا.	4.04	1.033	موافق	4
06	أحيانا أعتبر أن أي مشكلة في المستشفى جزء من من مشاكلنا الخاصة.	3.04	1.256	محايد	3
نتيجة المحور الأول		3.52	0.664	موافق	

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء مخرجات spss

الجدول رقم (2-20): يعرض البعد الثاني من أبعاد الالتزام المهني متمثل في الالتزام العاطفي، حيث أن المتوسطات الحسابية تتراوح ما بين أعلى قيمة { 4.04 } وأدنى قيمة { 2.93 } وأن أعلى متوسط للفقرة "أشعر بأن بعض زملائي في المستشفى من أفراد عائلتي نظرا لتعاوننا في أداء واجباتنا " بمتوسط حسابي { 4.04 } وانحراف معياري { 1.033 } وأن أدنى متوسط للفقرة " يشعري مناخ العمل في المستشفى بالراحة والاستقرار " بمتوسط حسابي { 2.93 } وانحراف معياري { 1.353 } وأن المتوسط العام للبعد كان { 3.52 } وانحراف معياري { 0.664 } مما يعني أنه حقق مستوى مقبول عينة الدراسة حوله بمستوى موافق ويعبر أيضا قوة ارتباط الفرد بالعمل في المؤسسة وذلك لوجود تطابق بين قيمة من جهة وقيم المؤسسة من جهة أخرى.

3/ تحليل عبارات بعد " الالتزام المستمر "

الجدول رقم (2-21): ترتيب إجابات عينة الدراسة لعبارات المحور " الالتزام المستمر " حسب المتوسطات

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
01	أرغب في مواصلة العمل بالمستشفى حتى مع توفر فرص عمل أفضل.	2.59	1.263	غير موافق	2
02	يمنحني العمل في المستشفى تقدير واحترام الناس وهو ما يلزمني مواصلة العمل فيها.	3.43	1.086	موافق	4
03	أقبل أي وظيفة أكلف بها في المستشفى مقابل الاستمرار فيها.	2.18	1.166	غير موافق	2
04	أعتبر أن الاستمرار في وظيفتي سيمنحني ثقة أكبر في تنفيذها.	3.59	0.947	موافق	4
05	أسعى من خلال عملي في المستشفى إلى اكتساب مهارات ومعارف أفضل.	4.18	0.921	موافق	4
06	أعتبر أن مواصلة العمل في المستشفى يساهم في استقرار حياتي الشخصية.	3.27	1.300	محايد	3
	نتيجة المحور الأول	3.40	0.816	موافق	

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

الجدول رقم (2-21): يوضح البعد الثالث من أبعاد الالتزام المهني والمتمثل في الالتزام المستمر، حيث المتوسطات الحسابية تتراوح ما بين أعلى قيمة { 4.18 } وأدنى قيمة { 2.18 } وأن أعلى متوسط للفقرة "أسعى من خلال عملي في المستشفى إلى اكتساب مهارات ومعارف أفضل" بمتوسط حسابي { 4.18 } وانحراف معياري { 0.921 } وأن أدنى متوسط للفقرة " أقبل أي وظيفة أكلف بها في المستشفى مقابل الاستمرار فيها بمتوسط حسابي { 2.18 } وانحراف معياري { 1.166 } وأن المتوسط العام للبعد كان { 3.40 } وانحراف معياري { 0.816 }، هذا يدل على أن المحور يحظى بمستوى قبول موافق، أي اتفاق شبه كبير، وهذا راجع إلى أن العاملين الذين يظهرون التزاما مستمرا يشعرون بالحاجة إلى البقاء في العمل مع اكتساب مهارات ومعارف أفضل.

ثانيا : تحليل عبارات محور جودة الخدمة العمومية : سيتم التطرق الى ذلك كما يلي :

1/ تحليل عبارات بعد " الأشياء الملموسة "

الجدول رقم (2-22): تحليل إجابات عينة الدراسة لعبارات المحور " الأشياء الملموسة " حسب ترتيب المتوسطات

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
01	يتمتع المستشفى بموقع ملائم ويسهل الوصول إليه بسرعة.	3.18	1.810	محايد	3
02	يتوفر في المستشفى مختلف أنواع التخصصات الطبية	2.93	1.208	محايد	3
03	يملك المستشفى معدات تجهيزات طبية ومعدات تقنية حديثة	2.09	1.177	غير موافق	2
04	يملك المستشفى دورات مياه صحية ونظيفة	1.77	1.096	غير موافق بشدة	1
05	توجد بالمستشفى لوحات وعلامات إرشادية تسهل الوصول إلى الأقسام والفروع المختلفة.	3.47	1.171	موافق	4
نتيجة المحور الثاني					
		3.25	0.810	محايد	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

الجدول رقم (2-22): يعرض البعد الأول من أبعاد جودة الخدمة العمومية المتمثل في الأشياء الملموسة , حيث المتوسطات الحسابية تتراوح ما بين أعلى قيمة { 3.47 } وأدنى قيمة { 1.77 } وأن أعلى متوسط للفقرة " توجد بالمستشفى لوحات وعلامات إرشادية تسهل الوصول إلى الأقسام والفروع المختلفة " بمتوسط حسابي {3.47} وبانحراف معياري { 1.171 } و أن أنى متوسط للفقرة " يملك المستشفى دورات مياه صحية ونظيفة " بمتوسط حسابي { 1.77 } وبانحراف معياري { 1.096 } وأن المتوسط العام للبعد كان { 3.25 } وبانحراف معياري { 0.810 } وهذا يدل على تردد المستجوبين في الإجابة نظرا أن هذه الأشياء الملموسة تؤثر بشكل أو بآخر على تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيد منها.

2/ تحليل عبارات بعد " الاستجابة "

الجدول رقم(2-23) : ترتيب إجابات عينة الدراسة لعبارات المحور " الاستجابة " حسب المتوسطات

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
01	يحرص المستشفى على تقديم خدماته في الوقت المناسب	2.77	1.382	محايد	3
02	يسهل المستشفى إجراءات الاستقبال قدر الإمكان لضمان السرعة والسهولة في تقديم الخدمة الصحية.	2.79	1.304	محايد	3
03	يستجيب الفريق الطبي في المستشفى دوما لاستفسارات وتساؤلات المرضى.	2.50	1.130	غير موافق	2
04	تقوم إدارة المستشفى بالتجاوب مع احتياجات وشكاوي المرضى.	2.34	1.055	غير موافق	2
05	ييدي العاملون في المستشفى استعداد دائم للتعاون مع المرضى.	3.52	1.045	موافق	4
نتيجة المحور الثاني					
		3.25	0.614	محايد	

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على spss

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم 25 فإننا نسجل جميع مستويات الاستجابة في عبارات هذا البعد حيث أعلى قيمة للمتوسط الحسابي { 3.52 } وانحراف معياري { 1.045 } بالنسبة للعبارة "ييدي العاملون في المستشفى استعداد دائم للتعاون مع المرضى" وأن أدنى قيمة للمتوسط الحسابي { 2.34 } وانحراف معياري { 1.055 } بالنسبة للعبارة " تقوم إدارة المستشفى بالتجاوب مع احتياجات وشكاوي المرضى" وأن المتوسط العام للبعد كان { 3.25 } بانحراف معياري { 0.614 }، فالمؤسسة تسعى لاستعداد دائم للتعاون مع المرضى وإعطاء اهتماما لأراء العاملين ومقترحاتهم من خلال مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وهذا ما يدل إلى تردد المستجوبين في الإجابة.

3/ تحليل عبارات بعد " الاعتمادية "

الجدول رقم (2-24): ترتيب إجابات عينة الدراسة لعبارات محور " الاعتمادية " حسب المتوسطات

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
01	تحرص إدارة المستشفى على تقديم الخدمات الصحية بطريقة صحيحة من أول مرة.	2.77	1.075	محايد	3
02	يعمل المستشفى بنظام المناوبة حتى يستمر تقديم الخدمة طيلة اليوم.	3.95	0.913	موافق	4
03	تحظى إدارة المستشفى بثقة المستفيدين من خدماتها الصحية.	2.68	1.029	محايد	3
04	يقدم المستشفى الخدمة الصحية بدرجة عالية من الدقة.	2.47	0.952	محايد	3
05	يحتفظ المستشفى بسجلات دقيقة وموثقة.	3.31	0.883	محايد	3
	نتيجة المحور الثاني	3.27	0.623	محايد	

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم 25 فإن المتوسطات الحسابية تتراوح ما بين أعلى قيمة { 3.95 } وأدنى قيمة { 2.47 } فإننا نسجل جميع مستويات الاعتمادية في عبارات هذا البعد حيث أعلى قيمة للمتوسط الحسابي { 3.95 } وانحراف معياري { 0.913 } بالنسبة للعبارة "يعمل المستشفى بنظام المناوبة حتى يستمر تقديم الخدمة طيلة اليوم"، وأدنى قيمة للمتوسط الحسابي { 2.47 } وانحراف معياري { 0.952 } بالنسبة للعبارة "يقدم المستشفى الخدمة الصحية بدرجة عالية من الدقة" وأن المتوسط العام للبعد كان

{ 3.27 } وانحراف معياري { 0.623 }، فالمؤسسة تسعى لتقديم الخدمة في الوقت الذي يطلبها العميل وتعتبر كذلك عن مدى وفاء المؤسسة بالتزاماتها تجاه العميل، وهذا يدل إلى تردد المبحوثين في الإجابة وهي نسبة معتبرة من مجتمع البحث

4/ تحليل عبارات بعد " التعاطف "

الجدول رقم (2-25): ترتيب إجابات عينة الدراسة لعبارات محور " التعاطف " حسب المتوسطات

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
01	يولي الطبيب للمريض اهتماما وانتباها فرديا	3.02	1.130	محايد	3
02	يمتلك العاملون في المستشفى المعرفة والدراية باحتياجات ورغبات المرضى.	3.06	0.759	محايد	3
03	يتصف العاملون في المستشفى بالروح المرحة واللطف في	3.11	0.993	محايد	3

				التعامل مع المرضى.
04	يسعى العاملون بالمستشفى إلى بناء علاقة طبية مع المرضى.	3.38	0.813	محايد
05	يقدر العاملون في المستشفى ظروف المريض وحالته الصحية	3.31	1.029	محايد
	نتيجة المحور الثاني	3.27	0.622	محايد

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم 26 فإن المتوسطات الحسابية تتراوح ما بين أعلى {3.38} وأدنى قيمة { 3.02 } فإننا نسجل جميع مستويات التعاطف في عبارات هذا البعد حيث أعلى قيمة للمتوسط الحسابي { 3.38 } وبانحراف معياري { 0.813 } بالنسبة للعبارة " يسعى العاملون بالمستشفى إلى بناء علاقة طبية مع المرضى " وأن أدنى قيمة للمتوسط الحسابي { 3.02 } بانحراف معياري { 1.130 } بالنسبة للعبارة "يولي الطبيب للمريض اهتماما وانتباها فرديا " وأن المتوسط العام للبعد كان { 3.27 } بانحراف معياري { 0.622 }، وكانت جل إجابات المستجوبين محايدة وهذا راجع إلى ظروف العاملين في المستشفى .

5/ تحليل عبارات بعد "الأمان"

الجدول رقم (2-26): ترتيب إجابات عينة الدراسة لعبارات المحور "الأمان" حسب المتوسطات

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
01	يشعر المريض بالأمان التام داخل المستشفى	2.90	1.157	محايد	3
02	ييدي المرضى ثقة تامة في الأطباء والممرضين داخل المستشفى	2.90	0.984	محايد	3
03	تحرص إدارة المستشفى على تعقيم وتنظيف مختلف الأجنحة يوميا.	2.38	1.125	غير الموافق	2
04	تعمل إدارة المستشفى على مراقبة المواد والأدوية دوريا حتى تتأكد من مدة صلاحيتها.	3.04	0.987	محايد	3
05	تحظى معلومات وملفات المرضى بالسرية التامة داخل المستشفى.	3	1.494	محايد	3
	نتيجة المحور الثاني	3.52	0.664	موافق	

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال النتائج الموضحة في الجدول 27 فإن المتوسطات الحسابية تتراوح ما بين أعلى قيمة {3.04} وأدنى قيمة { 2.38 } فإننا نسجل جميع مستويات الأمان في عبارات هذا البعد حيث أعلى قيمة للمتوسط الحسابي { 3.04 } وبانحراف معياري { 0.987 } بالنسبة للعبارة "تعمل إدارة المستشفى على مراقبة

المواد والأدوية دوريا حتى تتأكد من مدة صلاحيتها " وأن أدنى قيمة للمتوسط الحسابي { 2.38 } وبانحراف معياري { 1.125 } بالنسبة للعبارة " تحرص إدارة المستشفى على تعقيم وتنظيف مختلف الأجنحة يوميا" وأن المتوسط العام للبعد كان { 3.52 } بانحراف معياري { 0.664 }، وهذا دليل أن أغلب أفراد عينة الدراسة موافقون على العبارات المدرجة التي تبني مفهوم الأمان في المؤسسة الاستشفائية، والتي تتعلق بنتائج تلك الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة ومدى تفهم التعليمات الواضحة.

الفرع الثالث : اختبار إعتدالية التوزيع

هناك العديد من الإختبارات التي يتم الإستعانة بها للتأكد من اعتدالية التوزيع من عدمه، وفي هذه الدراسة سوف نعتمد على اختبار لإلتواء (Skewness) و التفرطح (Kurtosis)، لمعرفة نوع التوزيع التي تنتمي إليه البيانات، بإعتبار أن الإختبار يتناسب مع العينات الصغيرة ($n \leq 50$) عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وتعتمد هذه الطريقة على قيم الإلتواء و التفرطح، عن طريق تحديد قيمة (Z) المطلقة، بحيث أن البيانات لا تتوزع توزيعا طبيعيا إذا كانت هاته القيمة أكبر من (± 1.96)، ويمكن حساب هذه القيمة للإلتواء و التفرطح من خلال العلاقة التالية :

$$Z_{skew} = \frac{\text{Skew value}}{SE_{skewness}} ; Z_{kurt} = \frac{\text{Excess kurtosis}}{SE_{\text{excess kurtosis}}}$$

والجدول الموالي يوضح النتائج المحصل عليها :

الجدول رقم (2-27): اختبار إعتدالية التوزيع

Zkurt	SEKurtosis	Kurtosis	Zskew	SEskewnes	Skewness	المتغيرات
0.874	,803	,702	-0.089	0.375	-0.032	الالتزام المهني
0.718	,977	,702	1.151	,357	,411	جودة الخدمة العمومية

من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج spss

ومن خلال الجدول يتبين أن جميع المتغيرات تمتعت بالتوزيع الطبيعي كونها حققت المعيار المطلوب.

المطلب الثاني : اختبار الفرضيات ومناقشة نتائج الدراسة

سوف نحاول في هذا المطلب اختبار الفرضيات ومناقشة نتائج الدراسة وتحليلها

الفرع الأول: الأدوات المستخدمة في الدراسة : تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية :

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

▪ نموذج تحليل الانحدار الخطي البسيط.

الفرع الثاني: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

حسب الفرضيات المقترحة سابقا تمثلت الفرضية الرئيسية في محاولة معرفة وجود علاقة ارتباط من عدمها بين الالتزام المهني وجودة الخدمة العمومية للمؤسسة، ومن هذا المنطلق سنحاول اختبار الفرضيات :
اختبار الفرضية الرئيسية : نصت هذه الفرضية على انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تبرز مدى مساهمة الالتزام المهني في تحسين جودة الخدمة العمومية.
 ومن أجل اختبار الفرضية الرئيسية قمنا باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط للتحقق من مساهمة الالتزام المهني في تحسين جودة الخدمة العمومية كما هو مبين في الجدول التالي :
الجدول رقم (2-28) : نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار مساهمة الالتزام المهني في تحسين جودة الخدمة العمومية

المتغيرات	الالتزام المهني
B معامل الانحدار	0.645
T-Test اختبار T	5.357
Sig	0.000
R معامل الارتباط	^a 0.637
R ² معامل التحديد	0.406
F اختبار F	28.698
Sig	^b 0.000
الخطأ المعياري	0.120

الارتباط دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم {28} نلاحظ أن قيمة F المحسوبة بلغت {28.698} بقيمة احتمالية بلغت (0.000) مما يدل ان النموذج مناسب لتمثيل العلاقة بين المتغيرتين عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ، كما ان T المحسوبة للالتزام المهني بلغت {5.357} بقيمة احتمالية بلغت (0.000)، مما يدل على ان معاملات النموذج لها معنوية احصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ، كما بلغت قيمة معامل الانحدار B (0.645) وهذا يعني أن أي تغيير في الالتزام المهني ينجم عنه تغير في جودة الخدمة العمومية بمقدار {0.645}.

اما قيمة معامل الارتباط بين المتغيرتين فقد بلغت {0.637} وهو ارتباط طردي متوسط، وهذا ما أكدته قيمة معامل التحديد R² حيث بلغ {0.406} و التي تعني أن 40% من التغيرات الحاصلة في تحسين جودة الخدمة العمومية ناتجة عن التغير في الالتزام المهني.

و على ضوء هذه النتائج نقبل الفرضية البديلة التي تنص على انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية تبرز مدى مساهمة الالتزام المهني في تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

اختبار الفرضية الفرعية الأولى : نصت هذه الفرضية على انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تبرز مدى مساهمة الالتزام المعياري في تحسين جودة الخدمة العمومية
الجدول رقم (29-2) : نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار علاقة الالتزام المعياري في تحسين جودة الخدمة العمومية.

المتغيرات	الالتزام المعياري
Bمعامل الانحدار	0.860
T-Test اختبار	12.659
Sig	0.000
R معامل الارتباط	^a 0.890
R ² معامل التحديد	0.792
Fاختبار	160.24
Sig	^a 0.000
الخطأ المعياري	0.068

الارتباط دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم {29} نلاحظ أن قيمة F المحسوبة بلغت {160.24} بقيمة احتمالية بلغت (0.000) مما يدل ان النموذج مناسب لتمثيل العلاقة بين المتغيرتين عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ، كما ان T المحسوبة للالتزام المهني بلغت {12.659} بقيمة احتمالية بلغت (0.000)، مما يدل على ان معاملات النموذج لها معنوية احصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ، كما بلغت قيمة معامل الانحدار B (0.860) وهذا يعني أن أي تغيير في الالتزام المعياري ينجم عنه تغير في جودة الخدمة العمومية بمقدار (0.860).

اما قيمة معامل الارتباط بين المتغيرتين فقد بلغت {0.890} وهو ارتباط طردي قوي، وهذا ما أكدته قيمة معامل التحديد R² حيث بلغ {0.792} و التي تعني أن 79.20% من التغيرات الحاصلة في تحسين جودة الخدمة العمومية ناتجة عن التغير في الالتزام المعياري.

و على ضوء هذه النتائج نقبل الفرضية البديلة التي تنص على انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تبرز مدى مساهمة الالتزام المعياري في تحسين جودة الخدمة العمومية.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية : نصت هذه الفرضية على انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تبرز مدى مساهمة الالتزام العاطفي في تحسين جودة الخدمة العمومية
الجدول رقم (2-30) : نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار علاقة الالتزام العاطفي في تحسين جودة الخدمة العمومية.

المتغيرات	الالتزام العاطفي
B معامل الانحدار	0.762
T-Test اختبار T	10.065
Sig	0.000
Rمعامل الارتباط	^a 0.841
R ² معامل التحديد	0.707
Fاختبار F	101.30
Sig	^b 0.000
الخطأ المعياري	0.076

الارتباط دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم {30} نلاحظ أن قيمة F المحسوبة بلغت {101.30} بقيمة احتمالية بلغت (0.000) مما يدل ان النموذج مناسب لتمثيل العلاقة بين المتغيرتين عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ، كما ان T المحسوبة للالتزام المهني بلغت {10.065} بقيمة احتمالية بلغت (0.000)، مما يدل على ان معاملات النموذج لها معنوية احصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ، كما بلغت قيمة معامل الانحدار B (0.762) وهذا يعني أن أي تغيير في الالتزام العاطفي ينجم عنه تغير في جودة الخدمة العمومية بمقدار (0.762).

اما قيمة معامل الارتباط بين المتغيرتين فقد بلغت {0.841} وهو ارتباط طردي قوي، وهذا ما أكدته قيمة معامل التحديد R² حيث بلغ {0.707} و التي تعني أن 70.70% من التغيرات الحاصلة في تحسين جودة الخدمة العمومية ناتجة عن التغير في الالتزام العاطفي.

و على ضوء هذه النتائج نقبل الفرضية البديلة و التي تنص على انه " توجد علاقة ذات إحصائية تبرز مدى مساهمة الالتزام العاطفي في تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة : نصت هذه الفرضية على انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تبرز مدى مساهمة الالتزام المستمر في تحسين جودة الخدمة العمومية

الجدول رقم (2-31) : نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار علاقة الالتزام المستمر في تحسين جودة الخدمة العمومية.

الالتزام المستمر	المتغيرات	
0.684	B معامل الانحدار	
6.167	T	T-Test اختبار
0.000	Sig	
^a 0.689	R معامل الارتباط	
0.475	R ² معامل التحديد	
38.026	F	F اختبار
^b 0.000	Sig	
10.11	الخطأ المعياري	

الارتباط دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم {31} نلاحظ أن قيمة F المحسوبة بلغت {38.026} بقيمة احتمالية بلغت (0.000) مما يدل ان النموذج مناسب لتمثيل العلاقة بين المتغيرتين عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ، كما ان T المحسوبة للالتزام المهني بلغت {6.167} بقيمة احتمالية بلغت (0.000)، مما يدل على ان معاملات النموذج لها معنوية احصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ، كما بلغت قيمة معامل الانحدار B (0.684) وهذا يعني أن أي تغيير في الالتزام المستمر ينجم عنه تغير في جودة الخدمة العمومية بمقدار (0.684).

اما قيمة معامل الارتباط بين المتغيرتين فقد بلغت {0.841} وهو ارتباط طردي قوي، وهذا ما أكدته قيمة معامل التحديد R² حيث بلغ {0.707} و التي تعني أن 70.70% من التغيرات الحاصلة في تحسين جودة الخدمة العمومية ناتجة عن التغير في الالتزام المستمر.

و على ضوء هذه النتائج نقبل الفرضية البديلة و التي تنص على انه " توجد علاقة ذات إحصائية تبرز مدى مساهمة الالتزام المستمر في تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

خلاصة الفصل الثاني :

من خلال الدراسة الميدانية التي تم التطرق إليها في الفصل، تم استعراض مختلف نتائج الدراسة التطبيقية وتحليل محاور الاستبيان الخاص بها، بالاعتماد على التحليل الإحصائي وفق برنامج SPSS من أجل معالجة مختلف المتغيرات بما فيها الاتساق الداخلي لعبارات الالتزام المهني من خلال أبعادها { الالتزام المعياري , الالتزام العاطفي, الالتزام المستمر } والوقوف على أبعاد جودة الخدمة العمومية { الأشياء الملموسة, الاستجابة, الاعتمادية, التعاطف, الأمان } كما استخدمنا معامل بيرسون للارتباط من أجل دراسة العلاقة بين المتغيرين ومدى ارتباط وصدق محاور الاستبيان ببعضها البعض, بالإضافة إلى استخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات فقرات الاستبيان, واستخدام مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت المتمثلة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري , والإجابة عن تساؤلات الدراسة من خلال التأكد من صحة الفرضيات أو عدمها , وتم إجراء هذه الدراسة في المؤسسة الاستشفائية بتيميمون .

الخاتمة العامة

الخاتمة :

من خلال كل ما ورد في هذه الدراسة التي تمحورت حول موضوع الالتزام المهني ودوره في تحسين جودة الخدمة العمومية تم استعراض أبعاد الالتزام المهني والمتمثلة في {الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام المستمر} وأبعاد جودة الخدمة العمومية بمختلف أنواعها {الأشياء الملموسة، الاستجابة، الاعتمادية، التعاطف، الأمان} وعرض النتائج التحليلية الإحصائية لفرضيات الدراسة، كما تم التعرف على طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة و تم التوصل إلى جملة من النتائج والتوصيات المتمثلة في :

1- النتائج : تم التوصل في الدراسة الحالية إلى نتائج نظرية وأخرى تطبيقية :

أ- تتمثل النتائج النظرية في :

- الالتزام المهني هو نظام يمكن العاملين من اكتساب الثقة والمهارات اللازمة لتأدية مهامهم على أحسن وجه.
- الالتزام المهني يؤدي إلى تطوير المؤسسة والرفع من إنتاجية المنظمة وهذا ما يمكنها من تقديم خدمات متميزة.

- لتحسين الخدمة العمومية يجب أن تكون هناك هياكل وهيئات ترافق العامل ليقوم بمهامه على أكمل وجه
- تتبنى المستشفى الجودة والتحسين المستمر في مهامها كما تسعى للعمل من أجل ذلك باستمرار.

ب- تتمثل النتائج الميدانية في :

من خلال نتائج الدراسة الميدانية اتضح لنا أن المؤسسة الإستشفائية بتميمون { مصلحة المخبر والتصفيح} أن معظم الموظفين لديهم فهم معتدل للال التزام المهني وجودة الخدمة العمومية.

يشير التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة بدلالة الوسط الحسابي والانحراف المعياري إلى وجود علاقة ايجابية كما هو مبين في الآتي

بلغ متوسط الحسابي لبعد الالتزام المعياري 2.37 وهو أقل من المعدل 3.40 وهو ضمن فئة محايد، مما يدل على عدم شعور الفرد بالمسؤولية اتجاه المنظمة.

بلغ المتوسط الحسابي لبعد الالتزام العاطفي 3.52 وهو يفوق المعدل 3.40 وهو ضمن فئة موافقة، وهو يشير عن قوة ارتباط الفرد بالعمل في المنظمة.

بلغ المتوسط الحسابي لبعد الالتزام المستمر 3.40 وهي توافق المعدل 3.40 وهو ضمن فئة موافقة، مما يدل أن العاملين يظهرهم التزاما مستمرا من أجل البقاء في المؤسسة.

بلغ المتوسط الحسابي لبعد الأشياء الملموسة والاستجابة 3.25 وهو أقل من المعدل 3.40 وهو ضمن فئة محايد، مما يدل على عدم توفر المستلزمات المادية للعاملين، وعدم تقديم الخدمة بسرعة الممكنة.

بلغ المتوسط الحسابي لبعد الاعتمادية والتعاطف 3.27 وهو أقل من المعدل 3.40 وهو ضمن فئة محايد، مما يدل على عدم وفاء المستشفى بالتزاماته اتجاه العميل، وعدم تفاعل الإدارة مع الفريق الصحي.

بلغ المتوسط الحسابي لبعد الأمان 3.52 وهو يفوق المعدل 3.40 وهو ضمن فئة موافقة. مما يدل على تفهم التعليمات الواردة من قبل المنظمة.

- بينت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط بين الالتزام المهني وجودة الخدمة العمومية حيث أن :
- معامل الارتباط بين الالتزام المهني وجودة الخدمة العمومية $R=0.637$.
 - معامل الارتباط بين الالتزام المعياري وجودة الخدمة العمومية $R=0.890$.
 - معامل الارتباط بين الالتزام العاطفي وجودة الخدمة العمومية $R=0.841$.
 - معامل الارتباط بين الالتزام المستمر وجودة الخدمة العمومية $R=0.689$.
- بينت الدراسة أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية { 0.05 } تبرز مدى مساهمة الالتزام المهني في تحسين جودة الخدمة العمومية.
- بينت الدراسة أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية { 0.05 } تبرز مدى مساهمة الالتزام المعياري في تحسين جودة الخدمة العمومية.
- بينت الدراسة أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية { 0.05 } تبرز مدى مساهمة الالتزام العاطفي في تحسين جودة الخدمة العمومية.
- بينت الدراسة أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية { 0.05 } تبرز مدى مساهمة الالتزام المستمر في تحسين جودة الخدمة العمومية.

أما بالنسبة لمقارنة النتائج الدراسة الحالية بنتائج الدراسات السابقة تم التوصل إلى ما يلي :

أن الدراسة { **رؤى رشيد سعيد** } توصلت إلى وجود تأثير للالتزام التنظيمي في جودة الخدمة المصرفية وهذا توصلت إليه الدراسة الحالية إلى وجود تأثير بين الالتزام المهني وجودة الخدمة العمومية.

أما دراسة { **محمد الغياوي** } توصلت أنه توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمة المقدمة وهو ما يؤكد وجود دور إيجابي للالتزام التنظيمي للموظفين أما ما توصلت إليه

2- التوصيات : في ظل النتائج التي توصلت إليه الدراسة يمكن اقتراح مجموعة من التوصيات التي

يمكن

- أن تساهم في تطبيق عملية الالتزام المهني في مختلف المؤسسات ومن بين أهم التوصيات المقترحة ما يلي :
- زيادة اهتمام المؤسسة الاستشفائية بتبني نظام الالتزام المهني لأنه يعتبر من متطلبات تحسين جودة الخدمة العمومية.
 - العمل على توفير جو يحقق راحة المريض والموظف. كتوفير دورات مياه صحية ونظيفة داخل المستشفى.
 - العمل على تعزيز الالتزام المهني لدى العاملين في المستشفى لأهمية ذلك في تطوير خدمة متميزة.
 - الحرص على كسب ثقة المرضى لخدمة المستشفى بما يحقق راحة المريض.
 - كما أن هناك حاجة ماسة لمزيد من الدراسات فيما يتعلق بالالتزام المهني وجودة الخدمة العمومية في جميع المؤسسات.

- 3- الأفاق المستقبلية : بعد التطرق إلى موضوع الدراسة تم استكشاف إمكانية المواصلة فيه بغية فتح آفاق مستقبلية يمكن دراستها والتعمق فيها أكثر من خلال دراسة المواضيع التالية :
- تطبيق الالتزام المهني للرفع من الأداء الوظيفي.
 - تمكين العاملين في تكوين فريق الالتزام المهني.
 - تأثير تطبيق الالتزام المهني على وظائف إدارة الموارد البشرية.

قائمة المراجع
والمصادر

01. احمد,محمد أحمد درويش(2008) نظرية الالتزام التنظيمي .القاهرة :دار النشر و التوزيع.
- 02.الامين ,ماحي محمد(2016) مذكرة ماجستير بعنوان المناخ التنظيمي و علاقته بالالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية .وهران.
- 03.أحمد بن عيشاوي.(2013) . ادارة الجودة الشاملة .دار الحامد للنشر والنوزيع.
- 04.البكري ,تامر ياسر .(2005) .ادارة المستشفيات .عمان-الاردن :دار اليازوري العلمية.
- 05.الحجارعبد الله خليل حسن .(2016) .رسالة ماجستير بعنوان واقع التشبيك واثره على جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة نو الاعاقه بمحافظة قطاع غزة .غزة :الجامعة الاسلامية.
- 06.الخشروم ,محمد مصطفى .(2011) .تاثير مناخ الخدمة في الالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على العاملين في المعاهد التقنية التابعة لجامعة حلب .مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية المجلد 27 العدد الثالث.174 ,
- 07.الرزاق ,علي عبد السلام عبد الدائم ورغدان عدنان(2019) م.1441/هـ .(ترشيد سلوكيات المواطنة التنظيمية لتعزيز الالتزام الوظيفي)بحث ميداني على عينة من موظفين كلية الجامعة العراقية .(مجلة الآداب ملحق العدد 1/130 ايلول 378 ,)
- 08.السالم ,ماهر علي صالح .(2014/2015) .رسالة لنيل درجة الماجستير بعنوان الولاء التنظيمي لدى مدرسي التعليم الثانوي العام وعلاقته بالمشاركة في اتخاذ القرار .دمشق :جامعة دمشق.
- 09.السامرائي ,برهان الدين حسين .(2012) .اطروحة ماجستير بعنوان دور القيادة في تطبيق اسس و مبادئ ادارة الجودة الشاملة .الاكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي.
- 10.الضمور ,هاني حامد .(2008) .تسويق الخدمات .الاردن :دار وائل.
- 11.الطائي ,د يوسف حجيم .(2009) .نظم ادارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية .عمان -الاردن : دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع.
- 12.العلا ,محمد صلاح الدين .(2009) .مذكرة ماجستير بعنوان ضغوط العمل واثرها على الولاء التنظيمي . غزة :الجمعة الاسلامية.
- 13.الغرابوي ,محمد حسن محمود .(2014) .مذكرة ماجستير بعنوان دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة .غزة :الجامعة الاسلامية كلية التجارة.

- 14.الغزالي ,علي عبد الجليل علي (2014) .مذكرة ماجستير بعنوان جودة الخدمات الصحية و علاقتها برضا المرضى .بنغازي :كلية الاقتصاد جامع بنغازي.
- 15.المطيري ,دخيل الله غنام .(2010) .رسالة ماجستير بعنوان اثر جودة الخدمة و التسويق بالعلاقات على ولاء الزبائن_دراسة تحليلية على عينة من المسافرين على شركة طيران الجزيرة في دولة الكويت .كلية الاعمال جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا.
- 16.بلال بن بنيش .(2015) .جودة الخدمة التامينية كمدخل للريادة و التفوق /الاطار النظري و الواقع التطبيقي .(عمان -الاردن :دار الريبة.
- 17.بوبر ,كلتوم .(2013) .جودة الخدمة في المؤسسة الخدمية و اثارها على رضا الزبون _دراسة المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات"تقرت " .ورقلة :جامعة قاصدي مرباح كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير .
- 18.بوكميش ,لعلی .(2010) .ادارة الجودة الشاملة .الاردن :دار الريبة للنشر و التوزيع.
- 19.حافظ ,محمد عبدو .(2009) .تسويق الخدمات .مصر -القاهرة :دار النشر والتوزيع.
- 20.حجام ,العربي .(2017/2018) .اطروحة دكتوراه بعنوان دور نظام المعلومات في ترقية الخدمة العمومية للادارة الاقليمية الجزائرية /اليات القضاء على المعوقات البيروقراطية- (دراسة ميدانية ببلدية ولاية الطارف .-سطيف :جامعة محمد لمين دباغين.
- 21.حريم ,حسين .(2009) .السلوك التنظيمي سلوك الافراد و الجماعات في منظمات الاعمال .دار الحامد.
- 22.حويحي مروان أحمد .(2008) .مذكرة ماجستير بعنوان اثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل .غزة :الجامعة الاسلامية.
- 23.خليفة عصام الدين محمدأبو العنين .(2019) .اثر تطبيق التسويقالداخلي في المؤسسات التعليمية على جودة الخدمة التعليمية بالتطبيق على المعاهد العليا المصرية .المجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات العدد الثاني عشر .23 ,
- 24.دره ,عمر .(2018) .رسالة ماجستير بعنوان تقييم جودة الخدمات العمومية من وجهة نظر المرضى _دراسة مقارنة بين المستشفيات الحكومية و الخاصة ._عمان :جامعة ظفار.
- 25.رقاد صليحة .(2007/2008) .رسالة ماجستير بعنوان تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون دراسة حالة مؤسسة البريد والمواصلات .باتنة :كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير -جامعة الحاج لخضر.

26. سلامي, نصر الدين فعودة منيرة. (2020). اثر مستوى الالتزام التنظيمي في التقليل من نية ترك العمل لدى العاملين -دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز. مجلة *نماء للاقتصاد والتجارة* المجلد 04 العدد. 01, 47.
27. أستى سيدأحمد, أ د سوارى يوسف. (2016). أثر صراع الدور على الالتزام الوظيفي بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط باستخدام منهجية PLS لدى عينة من موظفي الادارات العمومية بسعيدة. *المجلة الجزائرية للموارد البشرية*.
28. سيدأحمد, أ.د. صوارى يوسف. (2016). أثر صراع الدور على الالتزام الوظيفي بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط باستخدام منهجية PLS لدى عينة من موظفي الادارات العمومية بسعيدة. *المجلة الجزائرية للموارد البشرية*. 41 ,
29. صالح, بو عبد الله. (2014). رسالة دكتوراه نماذج وطرق قياس جودة الخدمة _داسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر. _سطف: جامعة سطف كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
30. عبدالكريم, عاشور. (2010). دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر. قسنطية: كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة منتوري.
31. عابدين محمد. (2010). درجة الالتزام المهني لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية الفلسطينية ومعلميها من وجهات نظر المعلمين و المديرين. *المجلة الاردنية في العلوم التربوية*. 204 ,
32. عائشة قاسمي رفاع شريفة. (2018). اثر استخدام ادارة العلاقة مع الزبون على جودة الخدمة العمومية. *مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير والعلوم الاقتصادية*. 358 ,
33. عائشة عتيق. (s.d.). رسالة ماجستير بعنوان جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية _ دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيد. _سعيدة: مدرسة الدكتوراه للتسيير الدولي للمؤسسات.
34. عبود سالم محمد. (2014). قياس ابعاد جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبائن باستخدام مدخل الفجوات. *المجلة العراقية لبحوث السوق و حماية المستهلك*. 112 ,
35. عدمان مرزوق. (2015). تسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاجهات الحديثة. الجزائر: الجسور المحمدية.
36. عزيزو, عبد الرحمان. (2015). الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائريين بين القطاع العام و الخاص. بسكرة: كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية جامعة محمد خيضر.

37. عويضة إيهاب أحمد. (2008). رسالة ماجستير بعنوان اثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الاهلية . غزة :الجامعة الاسلامية.
38. غنام ختام عبد الله علي. (2005). راطروحة ماجستير بعنوان السمات الشخصية و الولاء التنظيمي لدى معلمات المرحلة الاساسية في المدارس الحكومية في محافظة نابلس .نابلس-فلسطين :جامعة النجاح الوطنية.
39. قاسم ,رؤى رشيد سعيد آل .(2012). مذكرة ماجستير بعنوان اثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية .جامعة الشرق الاوسط.
40. قلمبان ايناس فؤاد النواوي .(1429). مذكرة ماجستيرالرضا الوظيفي و علاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين . مكة المكرمة.
41. مجيد سوسن شاكر .(2008). ادارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعليم .عمان :دار الصفاء.
42. محمد محمد حسن .(2006). قيم العمل و الالتزام الوظيفي لدى المديرين والمعلمين في المدارس . عمان(الاردن :دار الحامد للنشر و التوزيع.
43. معيلق أماني جمال .(2012). مذكرة ماجستيرعلاقة الثقافة التنظيمية بالالتزام الوظيفي لدى معلمي المدارس الاساسية الحكومية بمحافظات غزة وسبل تطويرها . غزة :الجامعة الاسلامية.
44. نوفل ,كمال راتب .(2015). مذكرة ماجستير بعنوان اثر الانضباط الاداري على الاداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة . غزة :الجامعة الاسلامية.
45. يوسف ,محمود جاسم الصميدعي و ردينة عثمان .(2010-1430). تسويق الخدمات . عمان -الارن : دار المسيرة للنشر و التوزيع.

الملاحق

الملحق رقم: 01

جدول الأساتذة المحكمين للإستبيان

الرقم	الأستاذ
01	د. بروكي
02	د. عياد ليلي
03	د. بن عبيد
04	د. تيقاوي العربي
05	د. ساوس الشيخ
06	د. يحياوي عبد القادر

الملحق رقم: 02

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أحمد دراية أدرار

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص ادارة الأعمال

استمارة {استبانة}

السلام عليكم، تحية طيبة وبعد.....،

أخي الفاضل.....،أختي الفاضلة....،

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الموجه إلي موظفي المؤسسة الاستشفائية الهاشمي محمد بتيميمون وهذا في إطار الإعداد لمذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال بجامعة أحمد دراية أدرار، تحت عنوان "الالتزام المهني ودوره في تحسين جودة الخدمة العمومية -دراسة حالة مؤسسة الاستشفائية بتيميمون.

وفي هذا الإطار نضع بين يديك مجموعة من العبارات يرجى تحديد درجة الموافقة عليها و فق ما تراه مناسباً، علماً إن إجابتك ستحظى بالسرية التامة ولن تستعمل إلا في خدمة البحث العلمي.

الجزء الأول: المعلومات الشخصي

- 1- النوع: ذكر أنثى
- 2- العمر: من 20 إلى 24 سنة من 25 إلى 34 سنة مافوق 35 سنة
- 3- المؤهل العلمي: شبه طبي تقني سامي دراسات عليا أخرى
- 4- الوظيفة الحالية: مدير رئيس قسم أخرى
- 5- سنوات الخدمة: أقل من 5 سنة من 5 إلى 10 سنة أكثر من 10 سنوات

الجزء الثاني: المتغير المستقل (الالتزام المهني)

الرجاء وضع العلامة (X) في الخانة المناسبة نظرا لتحديد درجة الموافقة أو عدم الموافقة عنها

حسب الاختيار

الرقم	الفقرة	درجة الموافقة				
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الالتزام المعياري						
01	أبذل قصار جهدي لتحقيق أهداف المستشفى نظرا للطابع الإنساني لهاته الأهداف.					
02	أسعى إلى المحافظة على سمعة المستشفى ونجاحها نظرا لمساهمتها في علاج أفراد المجتمع.					
03	أفضل العمل في هذه المستشفى دون غيرها نظرا لتقدير المسؤولين لمجهوداتي.					
04	أحيانا أعمل لأوقات إضافية في المستشفى حتى لو لم يكن الوقت الإضافي مدفوع الأجر .					
05	تستحق هذه المستشفى إخلاصي ووفائي لها لحصولي على تشجيعات من مختلف أفراد المجتمع.					

					06	أفكر في وظيفتي بعد إنتهاء العمل حتى أتمكن من مساعدة المرضى بشكل أفضل.
الالتزام العاطفي						
					07	ينتابني الفخر والإعتزاز عند تحدثي أمام الآخرين عن المستشفى التي أعمل فيها .
					08	أشعر بالسعادة من خلال مواصلة حياتي المهنية في المستشفى.
					09	العمل في المستشفى منحني الثقة الكافية بعدم البحث عن فرص عمل أخرى.
					10	يشعرنني مناخ العمل في المستشفى بالراحة والاستقرار.
					11	أشعر بأن بعض زملائي في المستشفى من أفراد عائلتي نظرا لتعاوننا في أداء واجباتنا.
					12	أحيانا أعتبر أن أي مشكلة في المستشفى جزء من مشاكلنا الخاصة.
الالتزام المستمر						
					13	أرغب في مواصلة العمل بالمستشفى حتى مع توفر فرص عمل أفضل .
					14	يمنحني العمل في المستشفى تقدير واحترام الناس وهو ما يلزمني مواصلة العمل فيها.
					15	أقبل أي وظيفة أكلف بها في المستشفى مقابل الإستمرار فيها.
					16	أعتبر أن الإستمرار في وظيفتي سيمنحني ثقة أكبر في تنفيذها.
					17	أسعى من خلال عملي في المستشفى إلى اكتساب مهارات ومعارف أفضل.
					18	أعتبر أن مواصلة العمل في المستشفى يساهم في إستقرار حياتي الشخصية.

الرجاء وضع العلامة (X) في الخانة المناسبة بناء على درجة الموافقة أو عدم الموافقة على العبارة المقابلة لها حسب الاختيار

الرقم	الفقرة	درجة الموافقة				
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الأشياء الملموسة						
01	يتمتع المستشفى بموقع ملائم ويسهل الوصول إليه بسرعة.					

					يتوفر في المستشفى مختلف أنواع التخصصات الطبية.	02
					يملك المستشفى تجهيزات طبية ومعدات تقنية حديثة.	03
					يملك المستشفى دورات مياه صحية ونظيفة.	04
					توجد بالمستشفى لوحات و علامات إرشادية تسهل الوصول إلى الأقسام والفروع المختلفة.	05
الاستجابة						
					يحرص المستشفى على تقديم خدماته في الوقت المناسب.	06
					يسهل المستشفى إجراءات الاستقبال قدر الإمكان لضمان السرعة والسهولة في تقديم الخدمة الصحية.	07
					يستجيب الفريق الطبي في المستشفى دوما لاستفسارات وتساؤلات المرضى.	08
					تقوم إدارة المستشفى بالتجاوب مع احتياجات وشكاوي المرضى.	09
					يبدى العاملون في المستشفى استعداد دائم للتعاون مع المرضى.	10
الاعتمادية						
					تحرص إدارة المستشفى على تقديم الخدمات الصحية بطريقة صحيحة من أول مرة.	11
					يعمل المستشفى بنظام المناوبة حتى يستمر تقديم الخدمة طيلة اليوم.	12
					تحظى إدارة المستشفى بثقة المستفيدين من خدماتها الصحية.	13
					يقدم المستشفى الخدمة الصحية بدرجة عالية من الدقة.	14
					يحتفظ المستشفى بسجلات دقيقة و موثقة.	15
التعاطف						
					يولي الطبيب للمريض اهتماما وانتباها فرديا.	16
					يملك العاملون في المستشفى المعرفة و الدراية باحتياجات ورغبات المرضى.	17
					يتصف العاملون في المستشفى بالروح المرحة واللطف في التعامل مع المرضى.	18
					يسعى العاملون بالمستشفى إلى بناء علاقة طبية مع المرضى.	19
					يقدر العاملون في المستشفى ظروف المريض وحالته الصحية.	20

الأمان					
					21 يشعر المريض بالأمان التام داخل المستشفى.
					22 يبدي المرضى ثقة تامة في الأطباء والمرضى داخل المستشفى.
					23 تحرص إدارة المستشفى على تعقيم وتنظيف مختلف الأجنحة يوميا.
					24 تعمل إدارة المستشفى على مراقبة المواد والأدوية دوريا حتى تتأكد من مدة صلاحيتها.
					25 تحظى معلومات وملفات المرضى بالسرية التامة داخل المستشفى.

شكرا على حسن تعاونكم

ملخص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة للتعرف على الالتزام المهني ودوره في تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسة الاستشفائية بتميمون وكانت عينة الدراسة تبلغ 46 موظفا لدى مصلحة المخبر والتصفية , وتم الاعتماد واستخدامنا المنهج الوصفي والأسلوب التحليلي , وكانت أهم النتائج المتوصل إليها على برنامج إحصائي إليها :

الالتزام المهني هو نظام يساعد في اتخاذ القرار ويؤدي إلى رضا العاملين في المؤسسة وعدم الاحتراق الوظيفي , الالتزام المهني يؤدي إلى تطوير المؤسسة ورفع من إنتاجية المنظمة وهذا ما يمكنها من تقديم خدمات متميزة , كما تتبنى المستشفى الجودة والتحسين المستمر في مهامها وتسعى للعمل من أجل ذلك باستمرار , لتحسين الخدمة العمومية يجب أن تكون هناك هياكل وهيئات ترافق العامل ليقوم بمهامه على أكمل وجه , وأن أهم التوصيات نذكر منها :

زيادة اهتمام المؤسسة الاستشفائية بتبني نظام الالتزام المهني لأنه يعتبر من متطلبات تحسين جودة الخدمة العمومية , أهمية العمل على تعزيز الالتزام المهني لدى العاملين في المستشفى بما يحقق راحة المريض, توفير دورات مياه صحية ونظيفة .

Abstract:

This study aimed to identify the role of occupational commitment in improving the quality of public service in the public hospital, Timimoun. The sample of the study consisted of 46 employees at the laboratory and filtering department, relying on a statistical program (SPSS) and using the descriptive analytical method. The results were as follows:

Professional commitment is a system that helps in decision-making and leads to employee satisfaction in the organization as well as preventing job burnout; it leads to the development of the organization and raising its productivity for it can provide excellent services; besides, the institution adopts concept of quality and continuous improvement in its tasks, it is constantly seeking to do so. To improve the public service, there must be structures and bodies accompanying the employees to carry out their duties perfectly.

Among the most important recommendations of the study are:

The institution must increase interest in the professional commitment system because it is considered one of the requirements for improving the quality of public service, and enhancing that system at the hospital staff will lead to patient comfort. Also, it is important to provide healthy and clean toilets in the hospital.