

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

الموضوع:

مساهمة التحفيز المعنوي للعاملين في تطوير جودة الخدمة (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع الوادي)

إعداد الطلبة:

رويجة عبد السلام

مصباحي العلمي

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
أ.سامر زلاسي	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	رئيسا
أ.عباسي بوبكر	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	مشرفا ومقررا
أ.حمزة بالي	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	مناقشا

السنة الجامعية: 2020/2019

شكر و عرفان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا وَإِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ ﴾

نشكر الله على منه وكرمه، إذ وفقنا في مسيرة البحث لإتمام هذه المذكرة التي نرجو أن

تكون عوناً ومرجعاً يعتمد عليه من يأتي بعدنا

نتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذ المشرف " عباسي بوبكر "

وإلى جميع الأسرة الجامعية

إلى الحدائق الغناء التي فتحت لنا أبوابها لكي نهل من رحيقها ما نذكي به بحثنا

كما نتقدم بالشكر إلى كل من ساعدنا لإتمام هذا العمل سواء من قريب أو بعيد

الإهداء

إلى من سهروا الليالي من أجل تعليمنا وتربيتنا
أمهاتنا وآبائنا الأعزاء
إلى من قاموا بتكويننا وقدموا لنا كل المساعدات
أساتذتنا الكرام
إلى من أعانونا وضحوا معنا من أجل انجاز هذا العمل
إخوتنا وأخواتنا الأحباء
إلى من قدم لنا كل المساعدات والتسهيلات
إلى كل الأصدقاء والزملاء في كل مكان

مستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة التحفيز المعنوي للعاملين في تطوير جودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على استبيان مكون من 40 فقرة يشتمل على شق خاص بالمتغير المستقل (التحفيز المعنوي للعاملين)، وشق آخر يخص (جودة الخدمة) وابعادها المتمثلة في (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف).

وقد اشتملت عينة الدراسة على 37 عامل بالمؤسسة محل الدراسة، واعتمدنا في تحليل بيانات الاستبيان على برنامج spss.

وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

- أظهرت الدراسة أن مستوى التحفيز المعنوي السائد في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي جاء متوسطا، وأن مستوى جودة الخدمة بالمؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي جاء مرتفعا وفق المقياس الدراسة.
- وأنه يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتحفيز المعنوي في تحسين جودة الخدمة بالمؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)

الكلمات المفتاحية:

تحفيز معنوي للعاملين، جودة الخدمة، أبعاد جودة الخدمة، مؤسسة اتصالات الجزائر.

Summary:

This study aims to find out the extent to which the moral motivation of the workers contributes to the development of service quality in the Algerian Telecom Corporation, the Valley Branch, and in order to achieve the objectives of the study, a 40-paragraph questionnaire was adopted that includes a section for the independent variable (moral motivation for workers), and another part for (service quality) And its dimensions represented in (tangibility, reliability, responsiveness, safety, and empathy).

The study sample included 37 workers in the institution under study, and we relied on the analysis of the questionnaire data on the spss program.

The results of the study showed the following:

–The study showed that the level of moral motivation prevailing in Algeria Telecom, ELoued Branch, was medium, and that the level of service quality in Algeria Telecom, Wadi Branch, was high according to the study scale.

–There is a significant role for moral stimulation in improving the quality of service at the Algeria Telecom Corporation, ELoued Branch, at a significance level ($\alpha = 0.05$).

key words:

Moral motivation for workers, service quality, dimensions of service quality, telecommunications institution ELoued .

فهرس المحتويات

V.....	شكر و عرفان
VI.....	إهداء
VII.....	مستخلص:
IX.....	فهرس المحتويات
XI.....	قائمة الجدول
XII.....	قائمة الأشكال
و.....	مقدمة عامة خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

الفصل الأول: ماهية التحفيز المعنوي للعاملين وجودة الخدمة

10.....	المبحث الأول: ماهية التحفيز المعنوي
10.....	المطلب الأول: مفهوم التحفيز:
12.....	المطلب الثاني: طبيعته:
13.....	المطلب الثالث: التحفيز المعنوي:
17.....	المبحث الثاني: ماهية جودة الخدمة
17.....	المطلب الأول: مفهوم الخدمة:
17.....	المطلب الثاني: مفهوم الجودة:
18.....	المطلب الثالث: جودة الخدمة:

الفصل الثاني: دراسة حالة -المديرية العمالية لاتصالات الجزائر-بالوادي-

22.....	تمهيد
23.....	المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة
23.....	المطلب الأول: نظرة على المديرية العمالية بالوادي وهيكلها
25.....	المطلب الثاني: مهام ونشاطات المديرية العمالية بالوادي
25.....	المطلب الثالث: أهمية وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر
27.....	المبحث الثاني: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.
27.....	المطلب الأول: منهج ومجتمع وعينة الدراسة

29	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
	المطلب الثالث: اختبار توزيع بيانات واختيار الأساليب الإحصائية خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
40	المطلب الرابع: الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة (صدق وثبات الاستبيان)
44	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج المستجوبين واختبار الفرضيات
44	المطلب الأول: عرض وتحليل الوصفي للبيانات الشخصية لأفراد العينة
49	المطلب الثاني: عرض وتحليل الوصفي للبيانات المستجوبين نحو متغيرات الدراسة
	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
71	خلاصة الفصل:
	خاتمة خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
	قائمة المراجع خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
77	ملاحق

قائمة الجداول

- جدول رقم(01) توزيع وجمع استبيان على عينة الدراسة 29
- الجدول رقم (02): هيكل أداة الدراسة (الاستبيان) 31
- جدول رقم (03): توزيع درجات مقياس المستخدم في الاستبيان..... 32
- جدول رقم (04) نتائج (Tests of Normality) لبيانات إجابات أفراد العينة 36
- جدول رقم (05) صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة..... 41
- جدول رقم (06): قيمة معامل Cronbach's Alpha للاستبيان 43
- جدول رقم (07): توزيع افراد العينة حسب الجنس..... 44
- جدول رقم (08) توزيع افراد العينة حسب العمر 45
- جدول رقم (09): توزيع افراد العينة حسب الشهادة المتحصل عليها..... 46
- جدول رقم (10): توزيع افراد العينة حسب المنصب الوظيفي..... 47
- جدول رقم (11): توزيع افراد العينة حسب الحالة العائلية 48
- جدول رقم (12) : نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات (محور الاول)..... 50
- جدول رقم (13) : نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات (البعد 01: جوانب المادية الملموسة) .. 52
- جدول رقم (14) : نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات (البعد 02: جوانب المادية الملموسة) .. 53
- جدول رقم (15) : نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات (البعد 03: جوانب الاستجابة)..... 54
- جدول رقم (16) : نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات (البعد 04: جوانب الامن) 55
- جدول رقم (17) : نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات (البعد 05: جوانب التقمص العاطفي) 56
- جدول رقم (18) ترتيب تقييم توفر أبعاد جودة الخدمة بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر-بالوادي-(محل الدراسة) من منظر افراد العينة المستجوبين 57
- الجدول رقم(19): نموذج الانحدار الخطي البسيط لتأثير الحوافز المعنوية على جودة الخدمة..... 60
- جدول رقم (20): نتائج اختبار الفرضيات الفرعية..... 62
- الجدول رقم (21): ملخص لنتائج اختبار الفرضيات 68

قائمة الأشكال

- الشكل رقم (01): مفهوم جودة الخدمة..... 19
- الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لولاية الوادي. 24
- الشكل رقم (03) تمثيل بياني لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس 45
- الشكل رقم (04) تمثيل بياني لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير السن..... 46
- الشكل رقم (05) تمثيل بياني لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي..... 47
- الشكل رقم (06) تمثيل بياني لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المنصب الوظيفي 48
- الشكل رقم (07) تمثيل بياني لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية..... 49
- الشكل رقم (08): تمثيل بياني لترتيب تقييم توفر أبعاد جودة الخدمة بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر-
الوادي..... 58
- الشكل رقم (09) النموذج الميداني للدراسة 70

توطئة

شهدت المؤسسات الخدمية في الآونة الأخيرة نموا كبيرا، كما زادت الحاجة إلى الخدمات، وراحت المؤسسات تتنافس بشدة على الزبائن لجذبهم والاحتفاظ بهم، من خلال تركيزها على جودة خدماتها والتجاوب السريع لطلبات واحتياجات الزبائن وزيادة فعالية هذه المنظمات، ومن هذا المنطلق أصبحت المؤسسات الخدمية تعمل في بيئة صعبة تسودها حدة المنافسة، حيث يعتبر العامل البشري أحد أهم عوامل النجاح في ظل هذه البيئة، مما أدى بالمؤسسات إلى صب تركيزها على الاهتمام بالموارد البشري والاستثمار في الطاقات البشرية المزودة بالخبرة والمعرفة، ويكون ذلك مبني على تطبيق مداخل حديثة يمكن من خلالها تفعيل دور العنصر البشري داخل المؤسسات الاقتصادية.

ولعل من بين المداخل الحديثة والتي تهم بالموارد البشري والمطبقة في العديد من المؤسسات نجد التحفيز المعنوي الذي أصبح من أولويات العديد من المؤسسات، فالتحفيز المعنوي يعد أسلوب يساعد على إطلاق وتفجير واستغلال الطاقات الكامنة لدى العاملين ودفعهم الى تحسين أدائهم خاصة في مجال تعاملهم مع الزبائن من خلال تقديم الخدمات ذات جودة.

ويهدف التحفيز المعنوي إلى الرفع من أداء العاملين وتطوير مهاراتهم وتنمية قدراتهم وتحفيزهم ومنحهم سلطة القيام بمهامهم دون التدخل من الإدارة.

وعليه جاءت هذه الدراسة للبحث عن دور التحفيز المعنوي في تحسين جودة الخدمة، من خلال دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي.

أولاً: إشكالية الدراسة:

بناء على ما سبق يمكن صياغة إشكالية الدراسة من خلال السؤال التالي:

كيف يساهم التحفيز المعنوي للعاملين في تحسين جودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي.

ثانياً: الأسئلة الفرعية:

1. هل هناك أثر للتحفيز المعنوي للعاملين على تحسين الملموسية بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي؟
2. هل هناك أثر للتحفيز المعنوي للعاملين على تحسين الاعتمادية بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي؟
3. هل هناك أثر للتحفيز المعنوي للعاملين على تحسين الاستجابة بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي؟
4. هل هناك أثر للتحفيز المعنوي للعاملين على تحسين الأمان بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي؟
5. هل هناك أثر للتحفيز المعنوي للعاملين على تحسين التعاطف بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي؟

ثالثا: فرضيات الدراسة

وتتمثل في:

1-الفرضية الرئيسية:

يساهم التحفيز المعنوي للعاملين في تحسين جودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي من خلال الرفع من مستويات (الملموسية والاعتمادية والاستجابة والامان والتعاطف)، لما له من أثر ذو دلالة معنوية على تحسين جودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)؟

2-الفرضيات الفرعية:

تندرج من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- ❖ يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتحفيز المعنوي في تحسين الملموسية مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)؟
- ❖ يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتحفيز المعنوي في تحسين الاعتمادية مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)؟
- ❖ يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتحفيز المعنوي في تحسين الاستجابة بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)؟
- ❖ يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتحفيز المعنوي في تحسين الأمان مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)؟
- ❖ يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتحفيز المعنوي في تحسين التعاطف مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)؟

رابعا: متغيرات الدراسة

يتكون نموذج الدراسة من متغيرين، حيث اشتملت الدراسة على متغير مستقل تمثل في التحفيز المعنوي ومتغير تابع تمثل في جودة الخدمة وتم قياسها من خلال أبعادها المتمثلة في: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف.

خامسا: أهمية الدراسة

إن موضوع التحفيز المعنوي من الموضوعات التي تعاني من قلة البحوث والدراسات، وكذلك الحال في الممارسة والتطبيق حيث أنه لم يلق هذا الموضوع في بلادنا الاهتمام من جانب الباحثين والممارسين، وتستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية مؤسسة الاتصالات في المجتمع، الذي يعد من أهم القطاعات الخدمية كونه

يتعامل مع حياة الإنسان، لأن تقديم خدمة متطورة ذات جودة ينعكس إيجاباً على إشباع حاجيات الأفراد، بالإضافة إلى:

- معرفة الأثر الذي يلعبه التحفيز المعنوي في تحسين جودة الخدمة.
- معرفة الحثيات النظرية والتطبيقية التي من خلالها يمكن تطوير جودة الخدمة.
- انتشار ثقافة الجودة في عصرنا الحالي الذي أصبح يعرف بعصر الجودة وبالتالي تكمن الضرورة في البحث عن سبل تحسين جودة الخدمة.
- أهمية الخدمات والدور الذي تلعبه مؤسسة الاتصال الخاصة في رقي تكنولوجيا الاتصال.

سادساً: أهداف الدراسة

إن الهدف الأساسي لهذه الدراسة يتمحور حول معرفة دور التحفيز المعنوي في تحسين جودة الخدمة، بالإضافة إلى ما يلي:

- تهدف الدراسة إلى الإحاطة بالجانب المفاهيمي للموضوع والذي ركز على جانب التحفيز المعنوي وكذا جودة الخدمة.
- تقديم توصيات واقتراحات لأصحاب القرار في المؤسسة بهدف توضيح مفهوم التحفيز المعنوي وإزالة المخاوف من تطبيقه في المؤسسات الخدمية ودوره في تحسين جودة الخدمة بالمؤسسة.
- السعي إلى تطوير المعرفة النظرية والميدانية لتطبيق التحفيز المعنوي وجودة الخدمة على حد سواء.

سابعاً: حدود الدراسة

من أجل التحكم في موضوع الدراسة ومعالجة الإشكالية محل البحث، قمنا بوضوح حدود الدراسة التي تتمثل أساساً فيما يلي:

1. الحدود الموضوعية: اقتصرنا هذه الدراسة على تحديد دور التحفيز المعنوي في تحسين جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة.
2. الحدود المكانية: قمنا بإجراء الدراسة الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي.
3. الحدود البشرية: شملت الدراسة جميع العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي خلال مدة الدراسة التي أجريناها بها، وهذا من خلال أخذ عينة.

4. الحدود الزمنية: استغرقت الدراسة فترة من 2020/05/12 إلى غاية 2020/08/12 شملت إعداد الاستبيان ومراجعته من طرف الأستاذ المشرف وعرضه للتحكيم إلى غاية توزيع الاستبيان على العينة وجمعها والزيارات الميدانية وتحليل النتائج.

ثامنا: هيكل الدراسة

يهدف معالجة الإشكالية المطروحة واختبار صحة فرضياتها، قمنا بتقسيم بحثنا إلى محورين كما يلي:
المحور الأول: تعرضنا من خلاله إلى الإطار النظري لتحفيز المعنوي للعاملين وجودة الخدمة، حيث تم تقسيمه إلى:

1- متغير مستقل

2- متغير تابع.

حيث شمل المتغير المستقل ماهية التحفيز والتعريف الشامل لتحفيز المعنوي وأساليبه، أما الثاني تمثل في جودة الخدمة الذي شكل مفاهيمها وابعادها الخمسة.

المحور الثاني: تعرضنا فيه إلى الإطار التطبيقي للدراسة، وتم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث، المبحث الأول تمثل في تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة وتناولنا فيه تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي وأهدافها، الهيكل التنظيمي للمؤسسة وواقع تمكين العاملين بها، أما المبحث الثاني تمثل في الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة وتناولنا فيه منهج الدراسة، أدواتها، مجتمعها، متغيراتها، صدق وثبات أداة الدراسة، أما المبحث الثالث تمثل في تحليل ومناقشة نتائج الدراسة، وتناولنا فيه وصف وتحليل أبعاد متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى اختبار فرضيات الدراسة، ومناقشة نتائج الدراسة.

تاسعا: منهج الدراسة

بغية الوصول إلى الأهداف المرجوة والإجابة على الإشكالية المطروحة اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي في الشق النظري والمفاهيمي للدراسة، وذلك لتناسبه مع طبيعة الموضوع ولتفسير وتحليل متغيرات الدراسة و الوقوف عليها، وهذا باستخلاص الجانب النظري لأهم الدراسات والمقالات والأطروحات التي تناولت الموضوع، أما في الجانب التطبيقي والميداني فقد اعتمدنا على منهج دراسة الحالة لتوضيح طبيعة العلاقة بين التحفيز المعنوي وجودة الخدمة باستخدام الاستبيان والمقابلة وكذلك الملاحظة لجمع المعلومات الميدانية من المؤسسة محل الدراسة، ثم القيام بمعالجة نتائج الاستبيان ببرنامج (SPSS 21) وتحليل نتائجه والتعليق عليها.

عاشرا: صعوبات الدراسة

واجهتنا أثناء إعداد هذه الدراسة صعوبات تمثلت في:

- الظرف الصحي الراهن الخاص بانتشار فيروس كورونا (كوفيد 19)، والذي صعب من عملية اجراء الدراسة الميدانية.

الحادي عشر: الدراسات السابقة

يمكن تقسيم الدراسات السابقة التي اعتمادنا عليها في دراستنا كما يلي:

1. دراسة (علي سعدون عبد الله الخزعلي و علي حسون كتاب العادلي، 2017) بعنوان "دور الحوافز المادية والمعنوية في تحسين اداء العاملين - حالة شركة خطوط الانايب النفطية"، مقال علمي، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية، جمهورية العراق . تناولت هذه الدراسة الدور الذي تلعبه الحوافز المادية والمعنوية في التأثير على اداء العاملين سواء بشكل ايجابي او سلبي، كما تناولت تأثير عدم توفرها وعدم توزيعها بشكل عادل في اداء العاملين (الموظفين) المجتهدين، وبالتالي يؤثر في فرصة تحقيق الاهداف المرجوه للمنظمة المبحوثة، وتم الوصول الى النتائج التالية:
 - رغم الاختلاف في وجهات نظر الباحثين حول مفهوم الحوافز وانواعها الا ان هناك اجماع كبير حول أهمية الدور الذي تلعبه في نجاح المنظمات واستمرارها
 - تم التوصل من خلال نتائج الدراسة الى أن الحوافز المادية تشجع العاملين على حب العمل الجماعي , كذلك تم التوصل الى ان الحوافز المادية ليست بالضرورة تشجع على حب العمل المناط للعامل.
 - كذلك أظهرت نتائج التحليل الاحصائي الى ان هنالك تباين في الإجابة على باقي أسئلة محور دور الحوافز المادية في تحسين الأداء
 - كذلك التوصل الى أن للحوافز المعنوية دور وتأثير على العاملين في رفع مستوى جودة عملهم , كما ان الحوافز المعنوية لا تشجع الى العمل الجماعي عكس الحوافز المادية
 - أظهرت نتائج التحليل الاحصائي ان الحوافز المادية دور في تحسين الأداء اكثر من الحوافز المعنوية
2. دراسة (قلال نسيمه، 2018) بعنوان "أثر التحفيز في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسة دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر"، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص: تسيير استراتيجي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم الجزائر. تبين من خلال هذه الدراسة أن للحوافز أثر على العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر خاصة إدارة الموارد البشرية، حيث تعمل على توفير جو عمل مناسب للعامل وظروف ملائمة تساعد العمال على تقديم أداء جيد ، يسمح بتحقيق أهداف المؤسسة. كما تقدم المؤسسة حوافر لمختلف فئات العمال كالتكوين والترقية

من الناحية المعنوية وكذلك حوافز مادية متمثلة في منح أجور معتبرة ، وعلاوات أخرى .. ويمكن أن يكون نظام الحوافز أكثر فعالية في حال قيام اتصالات الجزائر بالاهتمام ببعض الحوافز خاصة المعنوية منها التي تم إهمالها من طرف هذا الأخير . وذلك من أجل الدفع بالعمال إلى الإبداع والابتكار كل في مجاله ، وبالتالي يصبح المورد البشري نقطة قوة بالنسبة للمؤسسة

3. دراسة (سلخان هنية، 2018) بعنوان: أثر تمكين العاملين على تحسين جودة الخدمات الصحية، دراسة عينة من مستشفيات القطاع الخاص بمنطقة الجنوب الشرقي الجزائري، رسالة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر. هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى تمكين العاملين وأثره على تحسين جودة الخدمات الصحية بمستشفيات القطاع الخاص بمنطقة الجنوب الشرقي الجزائري في كل من: المؤسسة الإستشفائية الخاصة الواحات بولاية غرداية، المؤسسة الإستشفائية الخاصة الضياء بولاية ورقلة ، المؤسسة الإستشفائية الخاصة الرمال بولاية الوادي، المؤسسة الإستشفائية الخاصة الرازي بولاية بسكرة، حيث تم بناء استبيان مكون من 40 فقرة، وقد اشتملت عينة الدراسة على 206 عامل (إداريين، أطباء، ممرضين ومساعدتي تمريض)، واعتمدت على التحليل الإحصائي الوصفي في تحليل بيانات الاستبيان باستخدام SPSS ، وقد توصلت الدراسة إلى عدت نتائج من أهمها أن تمكين العاملين في مستشفيات القطاع الخاص محل الدراسة جاء بدرجة متوسطة، أما جودة الخدمات الصحية جاءت بنسبة مرتفعة، كما قدمت الدراسة توصيات أبرزها تعميق ونشر ثقافة تمكين العاملين في المؤسسات من أجل ضمان تحسين جودة خدماتها الصحية المقدمة ومن ثم كسب رضا المستفيدين منها مما يؤدي إلى زيادة الإقبال عليها.

4. دراسة (قويدري عبد الله، 2017) بعنوان: دور التسويق الداخلي في تحسين جودة الخدمات الصحية، دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية زيان عاشور بأولاد جلال، رسالة ماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر : هدفت الدراسة إلى معرفة دور التسويق الداخلي بأبعاده (التمكين، التحفيز، التدريب، الإتصال الداخلي)، حيث قام الباحث بتصميم استبيان مكون من 33 سؤال وزعت على عينة مكونة من 120 موظف بالمؤسسة العمومية الإستشفائية زيان عاشور بأولاد جلال واسترجع 100 استبيانه صالحة للتحليل، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: وجود علاقة بين التسويق الداخلي وجودة الخدمات الصحية، وإلى وجود أثر للإتصال الداخلي في تحسين جودة الخدمة الصحية لدى المؤسسة وعدم وجود أثر لكل من (التمكين، التحفيز والتدريب) في تحسين جودة

الخدمات الصحية داخل المؤسسة محل الدراسة، كما قدمت الدراسة توصيات أبرزها: تعزيز الإتصال الداخلي بين العاملين وتلبية حاجياتهم وكذلك ضرورة الإهتمام بالتدريب والتكوين وتعزيزه في مختلف المستويات الإدارية بشكل دوري ومستمر.

5. مميزات الدراسة الحالية على الدراسات السابقة:

جاءت الدراسة الحالية بناء على ما طرحته الدراسات السابقة في مجال التحفيز المعنوي وجودة الخدمة ، وما توصلت إليه من استنتاجات وتوصيات، حيث ساهمت الدراسات السابقة في إعطاء خلفية وإطار مفاهيمي لمغريات الدراسة من خلال التعرف على بعض المصادر البحثية النظرية والتطبيقية، ومن أهم ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة يمكن ذكره كالتالي:

- تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها لموضوع التحفيز المعنوي وجودة الخدمة من الجانب النظري.

- تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها لأبعاد لجودة الخدمة.

- تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في المنهج المستخدم .

- تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الأبعاد التي تم من خلالها دراسة الأثر بين متغيري البحث.

- تختلف هذه الدراسة عن سابقتها من حيث أهداف هذه الدراسة وكذا الحيز المكاني والزمني لها.

تعتبر هذه الدراسة الأولى من نوعها التي درست التحفيز المعنوي وعلاقته بجودة الخدمة في قطاع الاتصالات من الناحيتين النظرية والتطبيقية على مستوى ولاية الوادي والمتمثل في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي.

الفصل الأول

ماهية التحفيز المعنوي للعاملين وجودة الخدمة

تمهيد:

تلعب الحوافز بنوعيتها المادية والمعنوية دورا بالغة الأهمية وتؤثر تأثيرا كبيرا وفعالا في تغيير سلوك العامل والرفع من أدائه، وأصبح من الضروري إيجاد نظام للحوافز خاصة المعنوية منها من أجل تشجيع الفرد على أداء عمله بفاعلية وكفاءة، علاوة عن ذلك فإن امتلاك المنظمة لعاملين محفزين يكسبها ميزة تنافسية عن تلك المنظمات التي لا تمتلك مثل هذه الميزة، حيث ينعكس ذلك على مخرجاتها المقدمة للزبائن، خاصة في القطاع الخدمي الذي يركز نموه بشكل كبير على جودة خدماته. وسيتناول هذا الفصل الجوانب النظرية والمفاهيمية للتحفيز المعنوي وجودة الخدمة، من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: ماهية التحفيز المعنوي

المبحث الثاني: ماهية جودة الخدمة

المبحث الأول: ماهية التحفيز المعنوي

تعمل المؤسسة جاهدة للوصول إلى أهدافها من خلال توظيف الجهود والإمكانيات المتاحة كافة، ويبقى الفرد هو المحور النجاح والتقدم، والعنصر المتغير دوماً والذي يعول عليه الكثير في المنافسة والنجاح للمنظمة. من المعلوم أن لكل إنسان حاجات متعددة، تدفعها لى اتخاذ سلوك معين من الاشباع والوصول الى حالة الرضي والاستقرار، وإيجاد آلية تحث الموارد البشرية على العمل وتوجيه وبما أن كفاءة أفراد المنشأ، مما لا شك فيه أن التحفيز أكبر باعث ومحرك لهذا فالحافز من أهم محددات سلوك العمل، لذلك كان من أولى أهتمامات إدارة الموارد البشرية تحفيز العمال.

المطلب الأول: مفهوم التحفيز:

من خلال المفاهيم التي يتم عرضها يتبين أن أسماء التحفيز واسعة، فهناك من يطلق اسم التحفيز او الحوافز والبعض الآخر يسميه بالحافز أو الحفز، وفي البداية يتم توضيح معنى التحفيز ثم الحوافز، الحافز والحفز. التحفيز هو ممارسة إدارية للمدير للتأثير في العاملين من خلال تحريك الدوافع والرغبات والحاجات لغرض إشباعها وجعلهم أكثر استعداد لتقديم أفضل ما عندهم بهدف تحقيق مستويات عالية من الأداء والانجاز في المنظمة.¹

ويؤكد هذا التعريف أن التحفيز من اختصاص المدير، الغرض من تعبئة العاملين وجعلهم أكثر جاهزية بدنيا ونفسيا لأجل ترجمة هذا الاستعداد في شكل انجازات للمنظمة وبالتالي يعد هذا المفهوم واسعاً نظراً لبراز أهداف التحفيز ونتائجه عرض الواقع.

كما يعرف التحفيز انه تلك الجهود التي تبذلها الادارة لحث العاملين على العمل وذلك من خلال إشباع حاجاتهم الحالية وخلق حاجات جديدة لديهم والسعي نحو إشباع تلك الحاجات شريطة ان يتميز ذلك بالاستمرارية.²

¹ صالح مهدي محسن العامري وظاهر منصور الغالي، الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر، ط1، الأردن، 2007، ص 459.

² محمد الصيرفي، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، دار قنديل، ط1، الأردن 2003، ص 297.

والجديد ويركز مضمون هذا المفهوم على أن زيادة إنتاجية الأفراد ترتبط باستمرارية الدارة في بذل جهودات لإشباع حاجاتهم المتنوعة مع البقاء على التحديد في طرق الإشباع، وهذا يشير بصفة غير مباشرة إلى تغير وتطور حاجات الأفراد مع الزمن.

الحوافز هي كل شيء يخفف من الحاجة ويقلل من مفعول الدافع، وفي مجال العمل فهي كلما يتلقاه الفرد من عوائد مادية ومعنوية مقابل أدائه العمل (رواتب، مكافآت، ترقية، تقدير وغيرها).¹

ويتضح من خلال هذا التعريف أن الحوافز في مجال العمل تتراوح ما بين الأشياء المادية والمعنوية التي تسمح للعامل أن يعبر عن أدائه وفي نفس الوقت تستخدم كعامل أساسي الشباع الحاجة ولتحقيق الدافع.

كما تعرف الحوافز بأنها محركات خارجية للفرد تعمل على إثارة الحاجة وتقوية شدة إلحاحها، وقد تكون الحوافز مادية كالمكافآت وزيادة الراتب والمنافع المادية الأخرى، أو تكون معنوية كزيادة السلطة أو الحصول على لقب أو مكتب أو غيرها من الأمور الهامة التي لا تقاس بمعايير مادية.²

حسب هذا المفهوم يتضح أن كل من الحوافز المادية والمعنوية تستخدم لغرض إثارة الحاجة التي تنعكس بدورها على السلوك ومستويات الأداء أي كلما كانت الحوافز المعنوية والمادية ذات قيمة كلما بذل الفرد جهودات مضاعفة في العمل للحصول عليه.

الحافز هو مؤثر غرضه إثارة الدوافع وتحقيقا لاستجابة لها وبهذا، فإنه نابع من بيئة العمل كما أن المدير يمكن أن يقدمه للمرؤوسين مراعيًا في ذلك سياسات وتقاليد العمل في المنظمة.³

يبين هذا التعريف أن الحافز يتعلق بالعمل هدفه تفعيل الدافع اتجاهه، كذلك يبين هذا التعريف أن المدير لديه حرية التصرف في كيفية منح الحافز شريطة أن يلتزم بقواعد المؤسسة التي تختص بتنظيم هذه التجزئة، أيضا يعرف الحافز انه الأسلوب أو سياسة التي تشبع حاجات ورغبات الأفراد وتحريك دوافعهم، وعلى ذلك فإن الحوافز تؤثر على انجاز الفرد طالما أنها مرتبطة بالدافعية.⁴

¹ حسين حريم، مبادئ الإدارة والنظريات الإدارية والمنظمة، دار الحامد ط1، الأردن، 2006، ص 247.

² كامل محمد المغربي، السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، دار الفكر، ط1، الأردن، 2004، ص 130.

³ صالح مهدي محسن العامري وظاهر منصور الغالي، مرجع سبق ذكره، ص 458.

⁴ عبد الرحمان توفيق، المناهج التدريبية المتكاملة منهج تنمية الموارد البشرية والإفراد تقييم أداء المرؤوسين وتحفيزهم، مركزا لخبرات المهنية للإدارات، ط3 بدون بلد، 2004، ص 65.

ومن خلال هذا المفهوم يتبين أن الحافز يعتمد على سياسة معينة تعمل على تحقيق متطلبات الأفراد وتنمية الدوافع حتى تكون هنا كإنجازات فعالة. أما الحفز في عرف بأنه مؤثر خارجي يحرك وينشط سلوك الفرد لا إشباع تلك الحاجات والرغبات، وهذا فان عملية الحفز يمكن اعتبارها متغير وسيط لا يمكن ملاحظته بطريقة مباشرة ويؤثر على سلوك الفرد لكن يمكن استنتاجه من سلوك الفرد ذاته فمن خلال أدائه يمكن معرفة ما إذا كان الفرد محفزا أو لا.¹

ويمكن اعتبار هذا التعريف انه جزا الى جزئين:

الاول يتضمن تعريف الحفز من حيث انه مؤثر يتواجد في البيئة الخارجية، يتحدد في شكل حوافز مادية ومعنوية تثير السلوك وتنشطه بطريقة ايجابية، أما الجزء الثاني منه فهو يوضح الحفز على انه عملية لا يمكن ملاحظتها تتوسط الحاجات والسلوك جتمعن أن هذه العملية تشبع الحاجة ومنجته تؤثر على السلوك بحيث يمكن استنتاجه انطلاقا من مستويات الأداء في العمل.

سياسة التحفيز، هي السياسة التنظيمية المتعلقة بأنواع كميات المكافآت والطرق التي توزع بها في المنظمات.²

ويشير هذا المفهوم أن سياسة التحفيز نابعة من فلسفة التنظيم التي تحدد سلما لأجور، مقدار المكافآت والطريقة المتبعة في منحها، أي أن هذه السياسة الخاصة بالحوافز هي انعكاس تصورات المؤسسة ونظرتها لأفرادها.

المفهوم الإجرائي لتحفيز: يمكن تعريف سياسة التحفيز إجرائيا: بأنها المنحى التنظيمي الخاص بالمؤسسة في كيفية التأثير على مواردها البشرية باستعمال مختلف أنواع الحوافز الخاصة بها لغرض تحقيق أهداف العامل وتفعيل أدائه حتى تحقق أهداف المؤسسة.

المطلب الثاني: طبيعة التحفيز

يمكن توضيح طبيعة التحفيز من خلال ما يلي:

¹ علي عباس، أساسيات علم الإدارة، دار المسيرة ط1، الأردن، 2004، ص 169.
² طارق شريف يونس، معجم مصطلحات العلوم الإدارية والحاسبية والأترنت، دار وائل للنشر ط1، الأردن، 2005، ص 101.

يعرف التحفيز بأنه قوة أو شعور خارجي يحرك وينشط سلوك الفرد للإشباع حاجات ورغبات معينة من اجل تحقيق حالات التوتر المصاحبة لنقص في إشباع تلك الحاجات والرغبات وبشكل أكثر تحديداً، فقد وصف الحفز متغير وسيط لرؤيه يمكن او الشعور به، لكننا يمكننا استنتاجه من السلوك عن طريقة ملاحظة سلوك الفرد أثناء قيامه بعمل ما يمكن الاستنتاج في ما إذا كان محفزا أملا، وذلك بملاحظة الجهد الذي يبذله في أداء ذلك العمل وهنا تقاس مؤشرات عرضيه للحفز وليس الحفز نفسه، فلو لاحظنا أن عاملا ينتج أكثر من الأخر نستنتج بان هذا العامل محفز وهذا الاستنتاج تم بطريق غير مباشرة، ويتفق العلماء السلوكيين ان كل أنواع السلوك قابلة للحفز وأن كان هناك أسباب معينة تؤدي بالفرد إلى قيامه بعمل معين أو سلوكه بطريقة معينة وهذا يعني أن السلوك الانسان يصمم لتحقيق أهداف معينة وهي الرغبة في إشباع حاجات معينة .

المطلب الثالث: التحفيز المعنوي

التحفيز المعنوي هو تلك الحوافز التي تشبع حاجات الإنسان الاجتماعية والذاتية التي ترتبط بالحاجة النفسية والسلوكية للأفراد بهدف رفع معنوياته وتحسين الجو المحيط بالعمل وذلك أن الحوافز المعنوية تعطي للعامل شعورا بأن ما يقدمه هو تقدير للجهد الذي يبذل هو من دلائل هذه الحوافز¹:

❖ الأمن والاستقرار في العمل:

إن أهم ما يريده الأفراد في حياتهم المهنية هو الشعور بالأمان والاستقرار في العمل فهم بحاجة إلى الحساس بأنهم مؤمنون من المخاطر في ميدان العمل فالعامل الذي يشعر بأنه مهدد بالطرد بين لحظة وأخرى لاشك أنه يشعر بعدم الاطمئنان والاستقرار في العمل، إذ نقل هذا العامل تأثير كبير على نفسية العاملين، ومن ثم كان لا بد من طمأنته وجعله يشعر على أنه باق في منصب عمله بل وإتاحة الفرصة لينتقل إلى أعلى والمراتب كلما أثبت جدارته ومسؤوليته في القيام بالمهام والأعمال الموكلة إليه لأن العامل الذي يفتقد إلى مثل هذا الشعور يجعله عاجزا على الابداع.

❖ فرص الترقية والتقدم:

¹. نور الدين بو الشرش، الحوافز و أداء العاملين في المؤسسة الصحية العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير في علم اجتماع، جامعة بسكرة،

هناك العديد من الأسباب التي تؤدي إلى خلو بعض مراكز العمل مثل التقاعد، الاستقالة أو التوسع في الأعمال فتلجأ الدارة في بعض الأحيان إلى شغل بعض أو تلك المراكز بأفراد المؤسسة إلا أنها في بعض الأحيان تعتمد إلى ملأ تلك المراكز من داخل المؤسسة عن طريق الترقية وتكمن فاعلية الترقية كحافز على العمل لنتاجية الفرد وكفاءته وتبدر بنا الإشارة هنا إلى أن المنظمات التي تتحدد فيها الترقيات على أساس العلاقات العائلية أو الشخصية، أو الصداقة أو المحبة أقل من المنظمات التي ترتبط فيها الترقيات بإنتاجية الأفراد ومستويات أدائهم . إن المبدأ الرئيسي الذي يجب مراعاته عند رسم سياسة الترقية بهدف استخدامها كحافز هو أن يرتبط حصول الشخص على الترقية لتحقيقه لأعمال متميزة او مستوى كفاءة عالية.

❖ الاعتراف بأهمية العامل:

تكمن أهمية هذا الحافز في اعتراف الدارة بأهمية العامل وتقدير ما يبذله من جهد في عمله لثبات كفاءته، وكلما زاد حرص الدارة على الاعتراف بأهمية العامل كلما أدى ذلك إلى وحيد الجهود المبذولة للوصول إلى تحقيق أهداف المؤسسة وفي نفس الوقت تحقيق رضا العاملين، ويتخذها الاهتمام عدة مظاهر من بينها:

- الثناء والمدح الشفهي أما من الزملاء.

- تسجيل أسماء العاملين الممتازين في لوحات الشرف داخل المؤسسات أو في سجلات خاصة.

❖ المشاركة في اتخاذ القرارات: تعتبر المشاركة من أهم الحوافز المعنوية في تحفيز الأفراد وزيادة

إنتاجيتهم وولائهم إلى الأعمال والمؤسسة، حيث تعني المشاركة مشاركة الأفراد فكر او عملا في عملية وضع الأهداف وأخذ قرارات وهذا يقتضي أن يشترك العامل في عملية النتاج ليس بجهد الإنسان وعضلاته فقط وإنما بفكره وذكائه أيضا، وكذلك حتى لا يشعر بأنه أحدا لأضرار في جهاز آلة العمل.¹

❖ التدريب: إن استمرارية البقاء والنمو والتطور وتحقيق الانتاجية العالية وتحقيق الأهداف بكفاءة

وفعالية للمؤسسات بما يتلاءم والتغيرات والتطورات العلمية والتكنولوجية، مرتبطا باستمرارية التعليم والتدريب والتوجيه . ويمكن تعريف التدريب على أنه " النشاط المستمر لتزويد الفرد بالمهارات والخبرات والاتجاهات التي تجعله قادرا على مواصلة عمله.²

¹. يوسف قرقر وآخرون: إدارة الخدمات الصحة و التمريض، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الاردن، 2002، ص 55.

². عبد السلام محمود: مقدمة في الأعمال، دارا لجامعة الجديدة للنشر، مصر، 2003، ص 39.

ويعتبر التدريب من أهم الأنشطة التي تعتمد عليها المؤسسة في زيادة الكفاءة الإنتاجية، وفي حل أو تفادي أو تقليل الحوادث الناتجة عن العمل، أو تحسين العلاقات والمعاملات الإنسانية وبما أن التدريب هادف بطبيعته وموجه في أسلوبه، فهو يسعى إلى تزويد الفرد بمعلومات معينة لأداء عمل معين، أو تزويده بإرشادات وتعليمات محددة تعينه على تحسين أدائه أو استغلال القدرات بطريقة مثمرة.¹

❖ **الضمان الوظيفي:** هذه الرغبة تنصدر قائمة الرغبات لدى العاملين في كثير من المنظمات وتنبع من الحساس العام للفرد بضرورة توافر قدر مناسب من الاستقرار والثبات في العمل الذي يقوم به، وعندما يتوفر هذا الاستقرار يشعر العامل بالأمان والانتماء إلى المنظمة التي يعمل بها ومن ثم يبذل كل ما في وسعه لتأدية عمله على أكمل وجه ليضمن دخلا مناسباً له في تحقيق أرباح المنظمة التي يعمل بها، لأن استمرارها في تأدية نشاطها معناه ضمان منصب عمله وبالتالي تأمين متطلبات الحياة.

ويتخذ هذا الضمان الوظيفي صوراً عديدة تتمثل في:

- التأمين ضد الفصل التعسفي.
- التأمين ضد البطالة.
- التأمين ضد الشيخوخة.
- التأمين ضد حوادث العمل.
- التعويضات المناسبة عند إنهاء الخدمة.

❖ **العلاقة الطيبة بين العاملين:** إن النسان بطبيعته اجتماعي فهو يسعى إلى إقامة صداقات وعلاقات مع زملائه في العمل، وتكون هذه العلاقات ما يسمى بالجماعات غير الرسمية.²

وتكون العلاقات الطيبة بين العاملين حب الجماعة، وتفضيل المصلحة العامة على المصلحة الخاصة وتزرع فيه روح الفريق، ولكي تتحقق العلاقات الطيبة بين العاملين لابد من أن تعمل الدارة على إشباع هذا الجانب من الحاجات الاجتماعية المتمثلة على سبيل المثال في تنظيم رحلات سياحية للعاملين وعائلاتهم، وتنظيم حفلات بالمؤسسات في المناسبات الوطنية والدينية، تنظيم مقابلات رياضية... الخ

¹ .هناء حافظ بدوي: إدارة المؤسسات الاجتماعية، دار المعارف الجامعة، مصر، 1999، ص 177.

² يوسف قزاقرة وآخرون ، مرجع سبق ذكره، ص 57.

❖ **المنافسة:** المقصود بالمنافسة هنا وضع الأفراد موضع التحدي مع بعضهم البعض في سبيل إنجاز وتحقيق أهداف جماعية، ومن يحققها أو لا يحصل على مكافأة خاصة مادية أو غير مادية وهذا من شأنه زيادة الفعالية والأداء للأفراد.

❖ **تلبية الحاجات الاجتماعية:** يزداد الأفراد عطاء عن طريق حفزهم في جوانب من حياتهم الشخصية والعمل على تلبية الحاجات الاجتماعية، مثل توفير نشاطات ترفيهية أو رياضية للعامل.

❖ **إثراء العمل:** إن الزيادة في العمل تعمل على التحدي والمنافسة بين العاملين، حيث يعطي للفرد الواحد الحرية في مجموعة من الأعمال في إطار تخصص هي شرف عليه أو يخطط لها ويراقبها، أي أن يكون مسئولاً عنها وهذا ما يزيد من الخبرات والتعمق العملي وهذا طبعاً يولد لدى العامل رغبة كبيرة في أداء عمله على أكمل وجه.

المبحث الثاني: ماهية جودة الخدمة

المطلب الأول: مفهوم الخدمة

إن أهم التعاريف التي جاءت بها أدبيات التسويق للخدمات تعريف الجمعية الأمريكية للتسويق عرفتها بأنها: " النشاطات أو المنافع التي تعرض لارتباطاتها بسلعة"¹

إلا أن هذا التعريف لا يتميز بصورة كافية بين السلعة والخدمة وهناك تعريف النسبة إلى الباحث

kotler

يرى أن الخدمة عبارة عن "أي نشاط أو إنجاز منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج منها أي ملكية إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مالي ولا يكون مرتبط بها".
وعرفها Christian Demoulin على أنها "تصرف أو مجموعة من التصرفات التي تتميز من محدود ومكان معين من خلال وسائل مادية وبشرية لمنفعة معينة أو مجموعة من الأفراد بالاعتماد على الإجراءات وسلوكيات المنضمة "

وفي تعريف آخر للخدمة هي نشاط أو عمل ينجز من أجل غرض معين أو هي وظيفة يتم الطلب عليها، وهذه الوظيفة يمكن أن تكون محددة مسبقا (كما في الخدمات الزبونية ومثلها خدمة التشخيص الطبي)، والخدمات تتسم بالتنوع الكبير فهي يمكن أن تكون متخصصة كما في الاستشارة الطبية أو حلم شكلية فنية في الإنتاج أو العمل المحاسبي كما يمكن أن تكون الخدمة يدوية حرفية كما في أعمال النظافة أو الصيانة للأدوات والأجهزة.

المطلب الثاني: مفهوم الجودة

"يرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (qualitas) التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابته، وقديما كانت تعني الدقة والإتقان.

وقد تعددت التعاريف التي أوردتها المهتم بموضوع الجودة، نذكر أهمها:

- عرف Deming الجودة بأنها "تحقيق احتياجات المستفيد حاضرا أو مستقبلا.

¹ قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، 2000، ص ص 24-25.

- عرف Juran الجودة على أنها "مدى ملائمة المنتج للاستعمال".¹

أي المعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج هو القدرة على تقديم أفضل أداء وأصدق صفات.

- اما Crosby فقد عرّف الجودة على أنها "مدى المطابقة مع المتطلبات. أي كلما كانت مواصفات

المنتج مطابقة لمتطلبات الزبون كلما كان هذا المنتج ذو نوعية جيدة.

- عرفت المنظمة الدولية للمقاييس وفق لمواصفة (ISO 8402) الجودة على أنها مجموعة من المزايا

والخصائص الخاصة بالمنتج أو الخدمة، والتي تساهم في إشباع الرغبات المعلنة أو الكامنة. "ففي هذا التعريف

قسم الرغبات المستعملين إلى رغبات معلنة أي يعلمها الزبون قبل عملية الشراء، ورغبات كامنة تتكون لديه

بعد عملية الشراء.

- وفي التعريف الحديث نسبياً وفق للمواصفة (ISO 9000) إصدار 2000 عرفت الجودة بأنها

عبارة عن قابلية مجموعة من الخصائص الباطنية للمنتج لإرضاء المتطلبات.

من خلال التعاريف السابقة نلاحظ أن مفهوم الجودة يشتمل على جانب ينكل واحد مرتبط بالآخر

ارتباطاً وثيقاً، الجانب الأول مرتبط بخصائص السلعة أو الخدمة المقدمة ومدى مطابقتها للمواصفات المحددة لها

أما الجانب الثاني في تمثل في العلاقة بين الزبون والخدمة أو السلعة المقدمة له ومدى قدرتها على تلبية حاجاته

وتوقعاته.

المطلب الثالث: جودة الخدمة

أولاً: مفهوم جودة الخدمة:

ليس من السهل إعطاء تعريف واحد ودقيق لجودة الخدمة، وذلك يرجع إلى الخصائص العامة المميزة

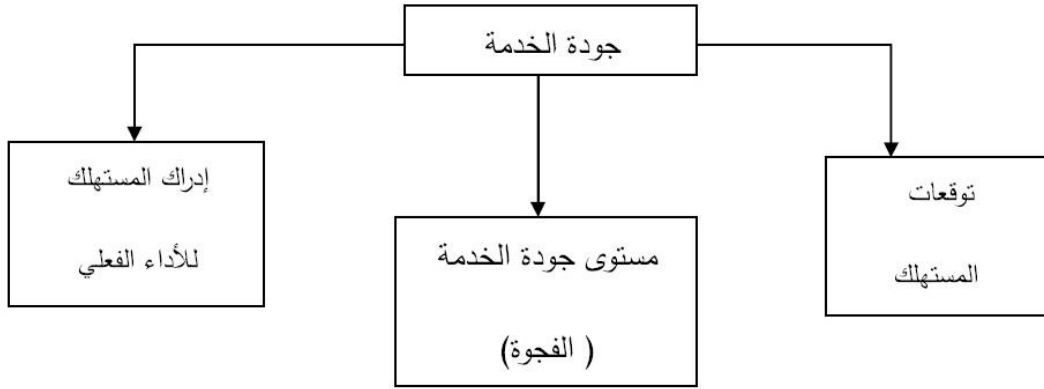
للخدمات قياساً بالسلع المادية، وتميل أغلب التعاريف الحديثة للجودة إلى: " معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي

للخدمة مع توقعات المستهلكين".

¹ محمد عاصي العجيلي، ليث علي الحكيم، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، دار اليازوري العلمية، عمان، 2009، ص ص

وأيضاً تعرّف على أنّها: " جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقع العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه، حيث يعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمؤسسة التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها ".

الشكل رقم (01): مفهوم جودة الخدمة



المصدر: قاسم نايف علوان المحياوي، المرجع نفسه، ص 90.

يتضح من الشكل أن مفهوم جودة الخدمة هو الفرق بين توقعات المستهلك وإدراكه للأداء الفعلي وهو الذي يحدد مستوى جودة الخدمة أو ما يطلق عليه بالفجوة.

ثانياً: أبعاد جودة الخدمة:

إن للخدمة دوار مهم في تصميم الخدمة وتقديمها، فهي ذات أهمية كبيرة لكل المؤسسات، قد زاد الاهتمام بجودة الخدمة بقيام الباحثين بتحديد أبعادها والتي تعد بمثابة مستوى جودة الخدمة. من الصعوبات الكبيرة التي يواجهها الزبائن هو تقديمهم للخدمة لكونها غير ملموسة، فكيف الأمر إذا لم يتمكنوا من رؤيتها أو الشعور بها أو سماعها، بينما الأمر في السلع المادية يكون أكثر سهولة وتعتمد جودة الخدمة في ذلك على خمسة أبعاد .

❖ **الملموسية:** تمثل المستلزمات المادية الموافقة لتقديم الخدمة وتتمثل في (التسهيلات، التصميم الداخلي، طبيعة الأجهزة، المعدات والأفراد)، إن هذه الأشياء الملموسة تؤثر بشكل أو بآخر على تقييم جودة الخدمة .

❖ **الاعتمادية** : هي القدرة على تقديم الخدمة في الوقت المحدد وبالذقة المطلوبة، وتتضمن خمسة متغيرات تقيس وفاء المنظمة بالتزاماتها التي وعدت بها زبائننها، واهتمامها بحل مشاكلهم، وحرصها على تحري الدقة في أداء الخدمة، والتزامها بتقديم خدماتها في المواعيد المحددة، واحتفاظها بسجلات دقيقة خالية من الأخطاء.¹

❖ **الاستجابة**: تعني قدرة مقدم الخدمة وسرعة استجابته بالرد على طلبات المستفيدين واستفساراتهم، فهي تعكس الرغبة أو الرضا بمساعدة الزبون وتقديم الخدمة السريعة.²

❖ **الأمان**: وهي تستخدم كمؤشر يعبر عن درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة المقدمة ومن يقدمها، أي يتعلق بمدى المخاطرة المدركة لنتائج تلقي الخدمة من هذه المنظمة أو مقدمها أو كلاهما.³

❖ **التعاطف**: يشير إلى درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشاكل هو العمل على إيجاد حلولها بطرق إنسانية راقية، وهذا يعني المحادثة المهذبة والاحترام المتبادل والشفافية والألفة كل هذا يقوي انطباع المستفيد حول مستوى جودة الخدمة.⁴

¹ عباسي بوبكر، دور التسويق الداخلي في تطوير جودة الخدمة الفندقية، دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الفندقية بولاية ورقلة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2008/2009، ص 20.

² مختار عطية بن سعد، حليلة علي أمشير، جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الخمس التعليمي من وجهة نظر المستفيدين، مداخلة في المؤتمر الإقتصادي الأول للإستثمار والتنمية في منطقة الخمس، جامعة المرقب بليبيا، 25-27 ديسمبر 2017، ص 12.

³ مهديد بيمينه، بحري أبو بكر، تقييم جودة الخدمة العمومية في المستشفيات الجزائرية، دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية شعبان حمدون بمغنية، رسالة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2015/2016، ص 32.

⁴ شكيكن زهرة، دراسة جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية الإستشفائية، دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية بسيدي بوعبيدة، رسالة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجليلي بونعامة بخميس مليانة، 2015/2016، ص 26.

الفصل الثاني

دراسة حالة

- المديرية العمالية لاتصالات الجزائر-بالوادي-

تمهيد

من خلال الدراسة الميدانية نسعى إلى التعرف على آراء ووجهة نظر عينة افراد عينة الدراسة حول مدى مساهمة الحوافر المعنوية في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة. وبعد أن تطرقنا في الاطار النظري للدراسة لأهم المفاهيم عامة حول الحوافر المعنوية وأبعاد جودة الخدمة ، ولتسليط الضوء أكثر عن الموضوع واختبار فرضيات الدراسة للإجابة عن إشكالية الدراسة، ارتئنا الاعتماد على أداة الاستبيان حيث تم توزيعه على عينة من الأفراد العاملين بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي ، وعليه سنتطرق في هذا الفصل الى تقديم عام للمؤسسة الجامعية الى وصف عينة ومجتمع الدراسة وكذا اداة الدراسة تليها وتوزيع الاستبيان وجمع البيانات وتحليلها كشف نوع توزيع البيانات المستجوبين وهذا لتحديد الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل اراء واتجاهاتهم وكذا اختبار فرضيات الدراسة وهذا بالاستعانة ببرنامج SPSS. وعليه سيتم في هذا الفصل التطرق إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة

المبحث الثاني: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة الميدانية، التحليل، مناقشتها.

المبحث الأول: تقديم عام للمديرية العمليّة لاتصالات الجزائر بالوادي

المطلب الأول: نظرة على المديرية العمليّة لاتصالات الجزائر بالوادي وهيكلها

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي من بين أهم مؤسسات الدولة إذ تقدم عدة خدمات من أهمها تغطية أكبر نسبة من الاتصالات في ولاية الوادي لإرضاء عملائها وسهولة المعاملات بين المؤسسات الاقتصادية التي يتعامل معها، وسنحاول في هذا المبحث التعرف على مؤسسة محل الدراسة، ودراسة الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وإلى مهام ونشاطاتها، وكذلك سنتطرق إلى أهمية وأهداف المؤسسة.

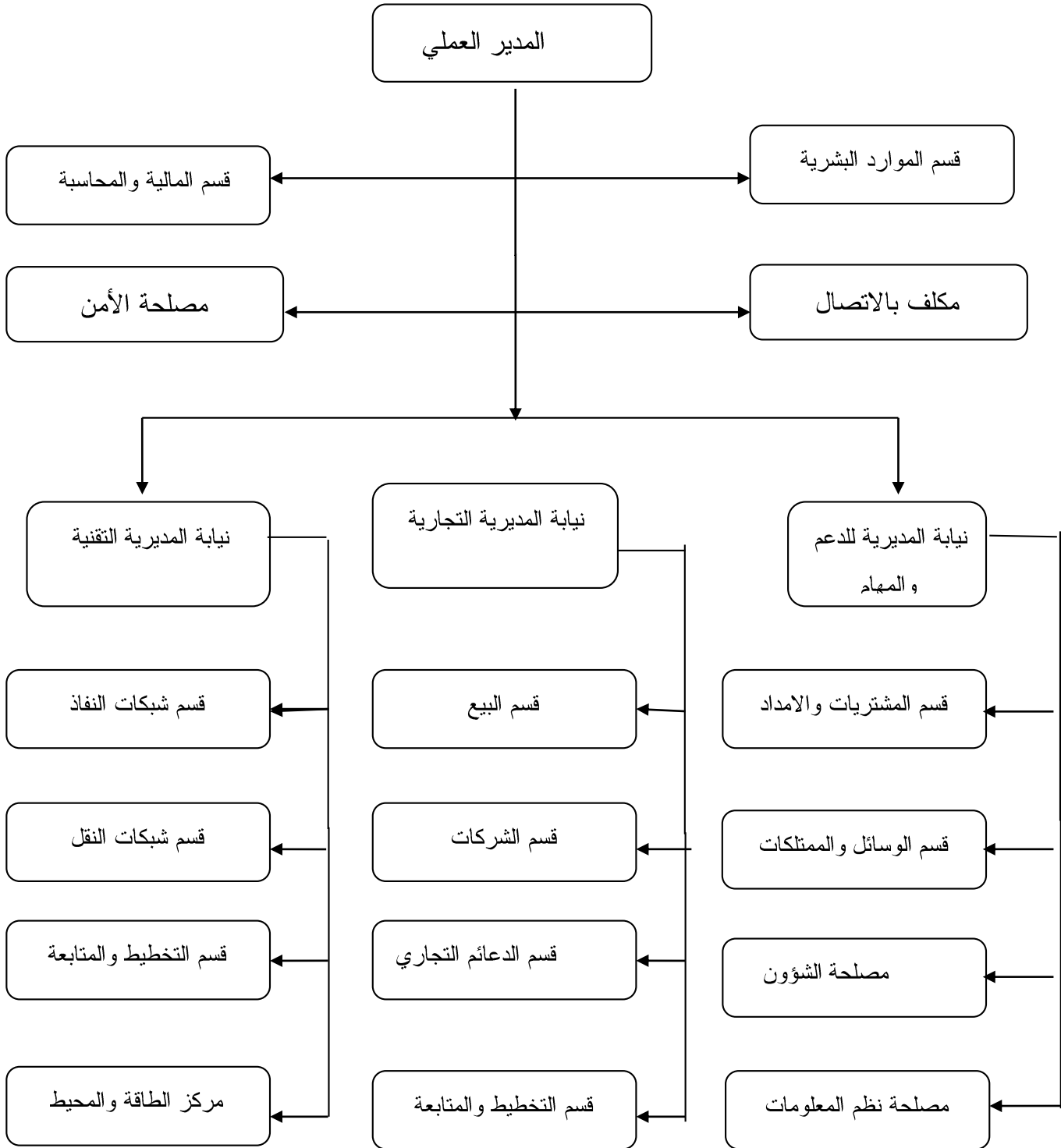
1- تعريف المديرية العمليّة لاتصالات الجزائر بالوادي:

تمت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر بالوادي في 01 جانفي 2003 وكان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأت منذ الاستقلال، لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة¹.

¹ من وثائق المؤسسة.

2-الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لولاية الوادي.

الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لولاية الوادي.



المصدر: مكتب المستخدمين للمؤسسة محل الدراسة

المطلب الثاني: مهام ونشاطات المديرية العمالية بالوادي

1-مهام المديرية العمالية بالوادي

ويمكن تلخيص مهام مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي فيما يلي:

- توفير كل وسائل الاتصال؛
- تعتبر المركز الإداري لأداء الخدمات وتمويلها سواء من طرف الدولة أو من طرف قطاعات خاصة لبيع خطوط مختلفة من الهواتف النقال وصيانتها؛
- عقد الصفقات والتكفل بتنظيم إدارة العمل في كل المصالح التابعة لها؛
- مساعدة وتسيير مدراء المراكز كالوكالة التجارية وأقسامها ومراكز الإنتاج؛
- تأمين ديمومة ربط الزبائن بشبكة الإنترنت؛
- إنجاز الأهداف المسطرة من طرف الإدارة المركزية.

2-نشاطات المديرية العمالية بالوادي

تتوزع نشاطاتها على ثلاثة ميادين:

* بالنسبة للشركاء : تطمح مؤسسة الاتصالات دائما إلى استحقاق دعم شركائها وذلك بالحفاظة على أموالها.

* بالنسبة للزبون : تسعى إلى كسب زبائنها بتوفير أعلى مستوى للخدمات.

* بالنسبة للعمال : توفير شروط العمل ومنها المنافسة لتحسين الإنتاج والخدمات كما تهتم المؤسسة أيضا بالاستجابة إلى كل المستلزمات الناتجة عن هذه الخدمات

المطلب الثالث: أهمية وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر بتحقيق أهدافها من خلال أهميتها في المجتمع.

1-أهمية مؤسسة اتصالات الجزائر

- المساهمة في تنمية المجتمع الإعلامي في الجزائر؛
- المساهمة في النقل والتسليم على الصعيدين الوطني والدولي للاتصالات؛
- المساهمة في تقديم خدمات تقنية للمؤسسات؛
- المساهمة في تعزيز الشبكات الناشطة في السوق باعتبارها المتعامل التاريخي في قطاع الاتصالات

في الجزائر؛

- المساهمة في توزيع الخطوط الهاتفية والأرقام الهاتفية التقنية والعملية للطلبات الممكن تحقيقه؛
- المساهمة في تقديم الاستعلامات والشروحات للزبائن وكذا تتكفل بعملية البيع المباشر للمتوجات.

2- أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية؛
- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة؛
- إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملين شبكة الاتصالات؛
- ضمان جمع مؤشرات لقياس جودة الخدمة لتحسين رضا العملاء؛
- توقع وتحديد ورصد الطلب في السوق؛
- الشروع في اقتناء وإضافة تكنولوجيات جديدة استجابة لاحتياجات العملاء السوق والتكنولوجيا ومشاهدة.
- الترويج والتسويق وخدمة بيع وقياس رضا العملاء؛
- وضع وتطوير وتشغيل شبكات الاتصالات عبر الأقمار الصناعية (اتلسات وإنمارسات، والمحطات الطرفية ونظم الاتصالات الشخصية المتنقلة العالمية...) في الامتثال للمعايير والقواعد الدولية؛
- سيطرة اتصالات الجزائر وبقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق من خلال نشاطاتها تغطيتها لأغلبية مستهلكيها؛
- تسجيل الطلبات التجارية الخطية للزبائن ودراستها؛
- تتكفل بعملية المراسلات الخاصة بالزبائن؛
- معالجة الطلبات المتعلقة بالزبائن الذين لم يدفعوا مستحقاتهم في آجالها؛
- متابعة طلبات الخطوط الهاتفية المؤقتة قبل انتهاء آجالها؛
- دراسة الطلبات الخاصة بالاستعلامات على مستوى الوكالة التجارية.

المبحث الثاني: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

المطلب الأول: منهج ومجتمع وعينة الدراسة

1-منهج الدراسة

كل دراسة تستدعي منهجاً ملائماً لها، والمنهج هو: ¹ "مجموعة من الأساليب والمداخل المتعددة التي تستعمل لغرض جمع البيانات والوصول من خلالها الى تفسيرات أو نتائج".

وتمشيا مع أهداف وإشكالية الدراسة تم الاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي، والذي يعرف بأنه " طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها عن طريق جمع المعلومات المقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة"².

تم استخدامنا لهذا المنهج لأنه يتناسب وطبيعة دراستنا، كونه لا يقتصر فقط على جمع البيانات لظاهرة معينة، بل يتناول تحليل هذه الظاهرة ورصدها، حيث نقوم بجمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة ونهتم بوصفها وصفاً تفسيريًا دقيقاً من خلال البيانات المجمعة والمتوفرة، ومعرين عنها تعبيراً كينافياً وكمياً سواء بفقرات أو في شكل رسوم بيانية أو في جداول رقمية وصفية.

فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي يقدم وصف رقمي ملموس يوضح مقدار هذه الظاهرة وحجمها³.

¹ لويس كوهين، (ترجمة كوثر حسين كوجيك): مناهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والتربوية، ط1، مصر، دار العروبة للنشر، 1990 ص62.

² عمار بوحوش، وآخرون، مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2000، ص 32

³ مام عواطف ، مطبوعة جامعية في مساق حلقة البحث، المستوى الثانية ماستر توجهه وارشاد ، قسم علم النفس وعلوم التربية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية - جامعة محمد بوضياف -مسيلة- ، السنة الجامعية 2016-2017 متوفرة على الرابط

2-مجتمع وعينة الدراسة

أ-مجتمع الدراسة:

يعرف مجتمع الدراسة بأنه: "جميع المفردات التي تتوافر فيها خصائص المطلوب دراستها"¹.

ويعرف مجتمع الدراسة بأنه: "جميع المفردات التي تمثل الظاهرة موضوع البحث، وتتشرك في صفة معينة

أو أكثر المطلوب جمع البيانات حولها"²

يعرف أيضاً بأنه: " عبارة عن جميع الوحدات أو الأفراد أو المشاهدات أو الحالات التي تشترك في صفة

أو مجموعة من الصفات تميزها عن غيرها ويرغب الباحث في تعميم النتائج المتوصل إليها"³.

يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين ب المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي

ب-عينة الدراسة:

في العينة يمكن الاكتفاء بعدد معين من وحدات المجتمع، ودراستهم وعند التوصل الى نتائج يمكن تعميم

هذه النتائج على جميع افراد المجتمع، وباختصار فان العينة هي عبارة عن جزء أو قسم من المجتمع الدراسة.⁴

<https://elearning.univ->

[msila.dz/moodle/pluginfile.php/1723/mod_resource/content/1/%D8%AD%D9%84](https://elearning.univ-msila.dz/moodle/pluginfile.php/1723/mod_resource/content/1/%D8%AD%D9%84)

[%D9%82%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%AD%D8%AB.pdf](https://elearning.univ-msila.dz/moodle/pluginfile.php/1723/mod_resource/content/1/%D8%AD%D9%84%D8%A8%D8%AD%D8%AB.pdf)

¹ بعبطيش شعبان، اثر التسويق بالعلاقات في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الصناعية الجزائرية، أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف-المسيلة-، السنة الجامعية 2015-2016، ص186

² - خليفى رزيقة، شبقارة هجيرة: منهجية تحديد نوع وحجم العينة في البحوث العلمية، مجلة المعارف ، جامعة بويرة، ع 23 (ديسمبر 2017)، ص ص 280-294

³ - مصطفى طويطي: التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان - تطبيقات عملية على برنامج excel- الجزء الأول، النشر الجامعي الجديد، تلمسان، الجزائر 2018، ص 19.

⁴ مصطفى طويطي - المرجع السابق، ص 20.

مفهوم العينة على أنها: " مجموعة جزئية من المجتمع لها نفس خصائصه الأصلية التي تنتمي إليه ويكون الغرض منها الحصول على معلومات مرتبطة بالمجتمع عن طريق اختيار عدد من الأشخاص للدراسة يمثلون ذلك المجتمع حيث تبدأ أية دراسة احصائية بجمع البيانات الخام المتوفرة بإحدى الطرق"¹

وفي دراستنا هذه تتمثل العينة من الأفراد العاملين ب المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي حيث اختيرت عينة عشوائية من الموظفين وهذا في اطار استطلاع آرائهم حول موضوع الدراسة وكذا مدى مستوى توفر متغيرات الدراسة بالمؤسسة محل الدراسة حيث قمنا بتوزيع 40 استبيان وفيما يلي جدول يبين كيفية توزيع وجمع الاستبيانات:

جدول رقم(01) توزيع وجمع الاستبيان على عينة الدراسة

العدد	الاستبيان
40	عدد الاستبيانات الموزعة
38	عدد الاستبيانات المسترجعة
01	عدد الاستبيانات الملغاة (غير الصالحة)
37	عدد الاستبيانات الصالحة

المصدر: من إعداد الطلبة

من الجدول أعلاه: قمنا باختيار عينة عشوائية من الأفراد العاملين بالمؤسسة محل الدراسة وتم توزيع عليهم 40 استبيان وقد بلغت عدد الاستبيانات المسترجعة من عينة الدراسة (38) استبيان من مجموع الاستبيانات التي تم توزيعها، أي ما نسبته 95.00% وبتفحص الاستبيانات المسترجعة تبين لنا أنه يوجد (01) استبيان غير صالح نظر لعدم إتمام الإجابة على كل عبارات الاستبيان لذا تم إلغائه وعليه فإن عدد الاستبيانات الصالحة للمعالجة الإحصائية بلغ 37 استبيان وهذا يمثل عدد أفراد العينة في دراستنا الحالية.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

يتطلب اعداد أي دراسة جمع المعلومات التي تحيط بالموضوع والتي تصب في فحواه، وتم الاستعانة بمجموعة من الأدوات للحصول على البيانات المطلوبة وتتمثل فيما يلي:

¹ سامية يغي، مديني عثمان، العينة في المجتمع الإحصائي كمدخل ضابط لدقة نتائج البحوث الاكاديمية، مجلة اقتصاد المال والاعمال، مج 04، ع 01، جوان 2019، جامعة الشهيد حمه الأخضر بالوادي، الجزائر، ص 231-240.

- **الوثائق والسجلات:** حيث تم الاستعانة بمجموعة من الوثائق المتعلقة بالجانب التعريفي بالمؤسسة وامكانياتها والبيانات الخاصة بالهيكل التنظيمي.

- **الاستبيان:** " يعتبر الاستبيان الأداة الأكثر استخداما في البحوث الاجتماعية والإنسانية إذ يعتبر وسيلة لجمع البيانات من خلال احتوائه على مجموعة من الأسئلة أو العبارات ويطلب من المستجوبين الإجابة عليها ويتم توزيع الاستبيان عادة باليد أو من خلال ارسالها الى المستجوبين عبر البريد او وسيلة اخرى تلي الغرض المطلوب من الاستبيان"¹.

1-تصميم أداة الدراسة (الاستبيان):

لتصميم الاستبيان لا بد من تحديد أهداف في ضوء إشكالية البحث وتحويلها إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية؛ حيث يرتبط كل سؤال فرعي بجانب من جوانب الإشكالية ثم يتم إسقاطه على فرضيات الدراسة، ومن أجل الاجابة عن هذه الفرضيات من خلال تحليل بيانات الدراسة الميدانية وللحصول على البيانات وجمعها وتحليلها فانه تم إعداد استبيان بشكل يساعد على جمع البيانات ورؤعي في تصميمه ما تم تناوله في إطار النظري للدراسة وأيضا ما تم طرحه من الدراسات السابقة.

ومراعاةً لبعض النقاط في تصميم كوضوح أسئلته (العبارات) وسهولة فهمها، فإنه تم عرضه ومراجعته مع الاستاذ المشرف وهذا في اطار التأكد أن العبارات الاستبيان أنها تقيس فعلاً ما وضعت لقياسه وكذا مدى سلامة ودقة الصياغة اللفظية والعلمية لعبارات الاستبيان، ومدى شمولها لمشكل الدراسة وتحقيق أهدافها، وفي ضوء اقتراحاته والتعديلات التي طلبها في تعديل الاستبيان تم إعادة صياغة بعض العبارات وإضافة عبارات أخرى لتحسين أداة الدراسة وفي الأخير خلصنا إلى بناء الاستبيان ليصبح في صورته النهائية متكون من 25 عبارة وتضمن الاستبيان المحاور التالية:

الجزء الأول: يتمثل في الخصائص الشخصية لعينة الدراسة

¹ طويطي مصطفى، وعيل ميلود، مطبوعة جامعية موسومة بـ "أساليب تصميم وإعداد الدراسات الميدانية -منظور إحصائي" -، معتمد من طرف المجلس العلمي بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير - جامعة البويرة، بتاريخ 30 جوان 2014، متوفر على الرابط <http://dspace.univ-bouira.dz:8080/jspui/handle/123456789/3327> : ص 28

الجزء الثاني: محاور الاستبيان: تناول متغيرات الدراسة

المحور الاول: يتعلق بالمتغير المستقل للدراسة المتمثل في الحوافز المعنوية، والذي احتوى على (10) عبارة
 المحور الثاني: يتعلق بالمتغير التابع للدراسة المتمثل في جودة الخدمة في المؤسسة، والذي احتوى على
 (15) عبارة وقسمت على (05) أبعاد كما يلي: البعد 01: الملموسية / البعد 02: الاعتمادية/ البعد 03:
 الاستجابة/ البعد 04: الامان/ البعد 05: التعاطف.

وجداول التالي يبين هيكل أداة الدراسة المستخدم في جمع البيانات فيما يتعلق بالمعلومات الديمغرافية للعينة
 وكذا، من اجل قياس مستويات توفر وتطبيق المتغيرات الرئيسية والفرعية للدراسة:

الجدول رقم (02): هيكل أداة الدراسة (الاستبيان)

عدد العبارات	أقسام الاستبيان		
	الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة		الجزء الاول
(10) عبارات	الحوافز المعنوية للعاملين، وهو يمثل المتغير المستقل		المحور الاول
(03) عبارات	البعد الاول: الجوانب المادية	01	جودة الخدمة في المؤسسة المتغير التابع
(03) عبارات	البعد الثاني: الجوانب الاعتمادية	02	
(03) عبارات	البعد الثالث: الاستجابة	03	
(03) عبارات	البعد الرابع: الامن	04	
(03) عبارات	البعد الخامس: الامن	05	
(25) عبارة	مجموع عبارات الاستبيان		

المصدر: من إعداد الطلبة

من الجدول أعلاه: يمثل الصورة النهائية لأداة الدراسة المستخدمة في استطلاع آراء المستجوبين نحو
 موضوع الدراسة حيث روعي في تصميم الاستبيان أن يكون متناسقاً من حيث الشكل (نفس عدد الأبعاد
 بنفس عدد العبارات)، من حيث المضمون تم قياس المتغيرات من خلال العبارات واضحة ومفهومة لأفراد العينة
 حتى تتمكن من الحصول على البيانات دقيقة وصالحة للمعالجة الإحصائية.

2- شرح مقياس ليكرت المستخدم في الاستبيان:

ووفقاً للدراسات السابقة التي تطرقنا لإليها في دراستنا الحالية، فإن معظمها تعتمد على مقياس ليكرت (Likert Scale) * الخماسي، بحيث يقابل كل عبارة قائمة تحمل الاختيارات التالية: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) وفي دراستنا فانه روعي في صياغة عبارات الاستبيان طريقة تتيح للمستجوبين فرصة الإجابة عنها بكل وضوح واستخدمنا نفس المقياس (من درجة 01-درجة 05) بدائل التالية (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) ويرمز لها رقميا خلال ادخال البيانات للبرامج الحاسوب ب (1،2،3،4،5) على التوالي:

جدول رقم (03): توزيع درجات مقياس المستخدم في الاستبيان

بدائل القياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة/الترميز	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مقياس ليكرت (Likert Scale)

ولتسهيل تحليل ومناقشة آراء المستجوبين نحو مدى موافقتهم أو عدم الموافقة على ما تضمنته عبارات ومخاور الاستبيان فإنه يتم إعداد دليل الموافقة¹ لتحليل إجابات أفراد العينة الدراسة وتم الاعتماد على أدوات الإحصائية التالية:

المدى العام: لتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الاستبيان الدراسة تم حساب المدى: (أعلى درجة في مقياس - أدنى درجة في مقياس) = (5-1) = 4 وللحصول على طول الخلية الصحيح نقوم بقسمة المدى العام على عدد درجات الموافقة وذلك على نحو التالي: $0.8 = 5/4$ وبإضافة هذه القيمة في

* - مقياس ليكرت: "يعود أساس ظهور هذا المقياس الى الباحث **Resis Likert** وهو مقياس نفسي يستخدم عموما في الاستبيانات، وهو المقياس الأكثر شيوعا في الاستخدام خاصة في البحوث النفسية، وعند الإجابة على مقياس ليكرت يقوم الباحثين بتحديد مستوى موافقتهم على بنود التي تضمنها الاستبيان... ويعرف البند وفقا لمقياس ليكرت بانه عبارة بسيطة يتم سؤال المحوث للتقييم وذلك اعتمادا على المعايير الموضوعية او الشخصية والتي يمثلها ورؤيته المسبقة حول ذلك، وبشكل عام فأن مستوى الموافقة أو عدم الموافقة هو ما يتم قياسه في هذا المقياس ... وفي الغالب يتكون مقياس ليكرت من خمسة مستويات مرتبة يطلب الإجابة عليها" نقلا عن المرجع مصطفى طويطي، وعيل ميلود: المرجع السابق، ص 51

¹ - طويطي مصطفى، وعيل ميلود، مرجع سابق، ص 110-111

كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى وهكذا مع كل درجات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على موقف مشترك لإجمالي أفراد العينة حيث:

- المدى * المطلق **: يساوي = (أعلى درجة في مقياس-أدنى درجة في مقياس) = $(1-5) = 4$

- المدى النسبي ***: نحو التالي: $0.8=5/4$ وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة [1]، $1.80=1+0.80$ نحصل على الحد الأعلى وهكذا مع كل درجات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على موقف مشترك لإجمالي أفراد العينة وفيما يلي مجالات المتوسط الحسابي لتحديد اتجاه موافقة المستجوبين نحو عبارات الاستبيان وايضاً مستويات توفر المتغيرات الدراسة:

إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان ما بين [1 - 1.80] فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة منخفضة جداً؛

إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان ما بين [1.81 - 2.60] فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة منخفضة؛

إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان ما بين [2.61 - 3.40] فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة متوسطة؛

إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان ما بين [3.41 - 4.20] فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة عالية؛

إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان ما بين [4.21 - 5] فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة عالية جداً.

* المدى: يعتبر المدى كأحد مقاييس التشتت وله استخدامات عدة، حيث يمكن استخدامه كمقياس لدراسة الفارق بين أقصى قيمتين في المتغير المدروس، وهو ما يصطلح عليه بالمدى المطلق، كما يمكن استخدامه لتحديد حدود المتوسط الحسابي كدليل للموافقة أو الرضى أو بسحب تسمية بدائل المتغير، وهو الاستخدام الشائع الاستخدام لهذا المقياس في البحوث الميدانية نقلاً عن مرجع: مصطفى طويطي: مرجع سابق، ص 224

** المدى المطلق: يعبر عن المدى بين أقصى قيمة وأنى قيمة في بيانات مفردات متغير الدراسة ويتم حسابه باستخدام العلاقة التالية: $R=V_{max}-V_{min}$ نقلاً عن مرجع: مصطفى طويطي: مرجع سابق، ص 224

*** المدى النسبي لإعادة تصنيف مستويات القياس: قد يحتاج الباحث في عديد الحالات إلى إعادة تصنيف مستويات القياس لعبارات الاستبيان إلى عدد فئات أقل، حيث يتم تنفيذ ذلك بتطبيق علاقة مقياس المدى النسبي $P = \frac{V_{max}-V_{min}}{K}$ ، فعلاً سبيل المثال إذا كانت أسئلة الاستبيان تعتمد على مقياس ليكرت الخماسي، ويرغب الباحث في إعادة تصميمها وفق سلم الدرجات الثلاثة، فإن يتم قسمة المدى المطلق على 03 مستويات (منخفض، متوسط، مرتفع) نقلاً عن مرجع: مصطفى طويطي: مرجع سابق، ص 227

إضافة إلى تحديد الاتجاهات العينة نحو مدى موافقتهم على عبارات الاستبيان فإننا أيضاً نقوم ترتيب العبارات من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف معياري (أقل تشتت) بينهما.

المطلب الثالث: اختبار توزيع بيانات واختيار الأساليب الإحصائية

1- اختبار كشف التوزيع الطبيعي (Tests of Normality) للبيانات

من أجل معالجة صحيحة لبيانات المستجوبين نحو متغيرات الدراسة ومن أجل اختيار الأساليب الإحصائية المناسبة، فإنه يجب أولاً تحديد ما إذا كان بيانات المتغيرات يتم دراستها تتبع التوزيع الطبيعي أم من التوزيعات الاحتمالية أخرى.

بالنظر إلى ما تبينه النظرية النهائية المركزية، فإن التقيد بشرط التوزيع الطبيعي مرتبط بحجم العينة، إذ يعد شرطاً ضرورياً في حالة العينات الصغيرة، أما في حالة العينات الكبيرة فيمكن التحلي عنه، وذلك أن حسب هذه النظرية فإن التوزيعات الاحتمالية تؤول إلى التوزيع الطبيعي في حالة العينات التي يزيد حجمها عن 30 مشاهدة¹. إلا أننا من أجل دقة معالجة البيانات واختيار الأساليب الإحصائية الملائمة لنوع توزيع البيانات فإننا سنكشف عن توزيع البيانات لاختيار أساليب إحصائية معلمية والتي تشترط اعتدالية* البيانات أو نختار أساليب لامعلمية التي لا تشترط الاعتدالية. وفيما يلي بعض الأساليب الإحصائية المعلمية واللامعلمية للتوضيح:

¹ - أسامة ربيع أمين، التحليل الإحصائي للمتغيرات المتعددة باستخدام برنامج SPSS، الجزء الثاني، الدار العالمية، القاهرة، مصر، 2008، ص 106-107 رابط (<https://www.noor-book.com/>)
* - يقصد بشرط الاعتدالية أن تكون عينة الدراسة مسحوبة من مجتمع تتبع بياناته التوزيع الطبيعي" نقلا عن مرجع أسامة ربيع أمين، مرجع سابق، ص 116.

الأساليب الإحصائية اللامعلمية	الأساليب الإحصائية المعلمية	
اختبار مان ويتني Test de Mann-Whitney	اختبار ت' T- Test des échantillons indépendants	اختبار الفرق بين متوسطين
اختبار (Test de Kruskal-) Wallis (كروسكال - ويليس)	تحليل التباين الأحادي (ANOVA)	اختبار الروق بين أكثر من متوسطين
سيرمان	بيرسون	اختبار الارتباط بين متغيرين

وهناك عدة طرق إحصائية للكشف عن نوع التوزيع البيانات الاستبيان وهي (طريقة اختبار Kolmogorov-Smirnov، طريقة حساب معاملي الالتواء والتفلطح وطريقة اختبار Shapiro-Wilk)، وبلاستعانة ببرنامج spss وعند إجراء استكشاف نوع توزيع البيانات فان اختبار التوزيع الطبيعي (Tests of Normality) يعطي لنا مخرجات معاً لكل من (اختبار Kolmogorov-Smirnov، واختبار Shapiro-Wilk) في جدول واحد، و-أي منهما نستدل على نوع التوزيع؟ فإن نعلم على القاعدة التالية: أن اختبار Kolmogorov-Smirnov يستخدم إذا كان عدد العينة أكبر أو يساوي من 50، في حين نستدل بنتائج اختبار Shapiro-Wilk إذا كان عدد العينة أقل من 1.50¹

وشكل الفروض الاحصائية في حالة كشف عن اعتدالية التوزيع الاحتمالي للبيانات نَصِيغُهَا كما يلي²:
الرفض العدمي (H_0): بيانات العينة نحو متغيرات الدراسة مسحوبة من مجتمع تتبع بياناته التوزيع الطبيعي،
الرفض البديل (H_1): بيانات العينة نحو متغيرات الدراسة مسحوبة من مجتمع لا تتبع بياناته التوزيع الطبيعي،
القاعدة العامة³: في حالة كشف عن اعتدالية التوزيع الاحتمالي للبيانات: هي إذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ (sig) أقل من 0.05، فإننا نرفض الفرض العدمي (H_0) ونقبل الفرض البديل (H_1): لا تتبع بيانات التوزيع الطبيعي والعكس صحيح. أي إذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ (sig) أكبر من 0.05، فإننا نرفض

¹ أبو زيد، محمد خير سليم، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجية spss، السعودية، دار جرير للنشر والتوزيع، 2005، ص 156

² أسامة ربيع أمين، مرجع سابق، ص 117.

³ المرجع السابق، ص 121.

الرفض البديل (H_1) ونقبل الرفض العدم (H_0): بيانات العينة نحو متغيرات الدراسة مسحوبة من مجتمع تتبع بياناته التوزيع الطبيعي.

جدول رقم (04) يبين نتائج (Tests of Normality) لبيانات إجابات أفراد العينة

نوع التوزيع	Tests of Normality						اختبار نوع التوزيع البيانات إجابات العينة على المتغيرات الدراسة
	Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Sig.	df	Statistic	Sig.	df	Statistic	
طبيعي	<u>0.251</u>	<u>37</u>	<u>0.884</u>	<u>0.003</u>	<u>37</u>	<u>0.184</u>	المتغير المستقل الحوافز المعنوية
طبيعي	<u>0.173</u>	<u>37</u>	<u>0.902</u>	<u>0.200*</u>	<u>37</u>	<u>0.113</u>	المتغير التابع ابعاد جودة الخدمة في المؤسسة

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V 26

من خلال الجدول أعلاه نجد وبما أن أفراد عينة الدراسة أقل من 50 فرد فإننا نستدل ب نتائج اختبار (Shapiro-Wilk) وتظهر نتائجه أن القيمة الاحتمالية (sig) لبيانات المستجوبين نحو محاور الاستبيان هي أكبر من (0.05)، حيث بالنسبة لمتغير الحوافز المعنوية بلغت القيمة الاحتمالية (SIG=0.251) وهي أكبر من 0.05 وبالنسبة لمتغير جودة الخدمة بلغت القيمة الاحتمالية (SIG=0.173) وهي أكبر من 0.05 ووفق القاعدة أعلاه فأنا نقبل الرفض العدمي (H_0) والذي ينص: أن بيانات العينة نحو متغيرات الدراسة مسحوبة من مجتمع تتبع بياناته التوزيع الطبيعي. ومنه بيانات إجابات العينة على محاور الاستبيان تدل على إتباع البيانات المستجوبين نحو المتغيرات الدراسة للتوزيع الطبيعي.

خلاصة: من نتائج اختبار كشف التوزيع الطبيعي (Tests of Normality) للبيانات خلصنا

الى اتباعها للتوزيع الطبيعي وعليه وفي دراستنا سنستخدم الأدوات الإحصائية المعلمية الوصفية والاستدلالية لـ تحليل إجابات وأراء افراد العينة واختبار الفرضيات الدراسة وفيما يلي شرح للأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

2- اساليب المعالجة الإحصائية لبيانات المستجوبين

تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي بالاستعانة برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS: V26) **SPSS: Statistical Package for the Social Sciences** وتم الاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية:

❖ **التكرارات والنسب المئوية:** لوصف الاحصائي البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة،

❖ **المتوسط الحسابي:** وهو أحد مقاييس النزعة المركزية التي سنتعرض لها وهي الأكثر استخداما في البحوث فالمتوسط الحسابي لمجموعة القيم التي يخضع لها المتغير المدروس هو مجموع القيم مقسم على عددها؛ فهو يعبر عن تركز إجابات العينة حول قيمة معينة وتكون محصورة من (01- 05 درجات) تبعا لدرجات المعطاة لبدائل لمقياس ليكرت المستخدم في الاستبيان.

❖ **الانحراف المعياري:** وهو مقياس من مقاييس التشتت، يستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات مفردات عينة الدراسة حول وسطها الحسابي.

❖ **معامل الثبات ألفا كرو نباخ:** وذلك لاختبار مدى موثوقية أداة جمع البيانات المستخدمة (الاستبيان) في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة؛ المجالات المختلفة لدرجة الثبات ل معامل الفا كرو نباخ هي ¹: $0.6 > a$ - (غير كافية)، إذا كانت قيمه بين $0.6 > a > 0.65$ (ضعيفة)، إذا كانت قيمه بين $0.65 > a > 0.70$ (مقبولة نوعا ما) وإذا كانت قيمه بين $0.70 > a > 0.85$ (حسنة) وإذا كانت قيمه بين $0.85 > a > 0.90$ (جيدة) وإذا كانت أكبر من 0.9 تكون قيم الثبات ممتازة.

❖ **تحليل الانحدار (Regression analysis):** أداة إحصائية قوية ومرنة تستعمل لتحليل العلاقة الارتباطية بين متغير تابع واحد أو أكثر من المتغيرات المستقلة ويستعمل²:

¹ Mana carricano et Fanny Poujol , **Analyse de données avec spss** ,Edition PERSON ,2009, p53

² عابدة نخلة رزق الله، "دليل الباحثين في التحليل الإحصائي الاختبار والتفسير"، ط1، 2002، متوفر على رابط الإلكتروني <https://www.4shared.com/office/Biam9Ok>، ص ص 210-211.

- لتحديد ما إذا كان المتغير المستقل قادر على شرح تغيرات معنوية في المتغير التابع: أي هل توجد علاقة؟
- لتحديد كمية الاختلاف في المتغير التابع التي يمكن شرحها بواسطة المتغير المستقل: أي ماهي قوة علاقة؟
- لتحديد البناء أو شكل العلاقة: أي ماهي المعادلة الرياضية التي تربط المتغير المستقل أو عدة متغيرات مستقلة مع المتغير التابع؟
- للتنبؤ بقيمة المتغير التابع
- التحكم في المتغيرات المستقلة الأخرى عند حساب مساهمة متغير أو متغيرات محددة.
- والهدف من تحليل الانحدار هو التنبؤ بالمتغير التابع بمعلومية المتغير المستقل. وفي حالة وجود متغير مستقل واحد يطلق عليه تحليل الانحدار البسيط، بينما يطلق عليه تحليل الانحدار المتعدد عندما يوجد إثنين أو أكثر من المتغيرات المستقلة.
- ومن معايير قياس كفاءة ومعنوية نموذج الانحدار الخطي (البسيط-المتعدد) هناك معايير (إحصائية-منطقية)¹:

<p>معايير إحصائية: وتشمل (T-test) لاختبار معنوية معاملات المتغيرات المستقلة والمعامل الثابت (constant) و r لاختبار درجة العلاقة بين كل متغير مستقل والمتغير التابع ومنها أيضا (F-test) و (R²) لاختبار معنوية المعادلة النهائية ومدى معنوية درجة تفسير التباين ويمكن اجمال أهم هذه المعايير الإحصائية بما يلي:</p>	
<p>ويستخدم لاختبار معنوية المعادلة، بكلمة أخرى معنوية العلاقة بين مجموعة المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، يتم الحكم على معنوية العلاقة المدروسة بينهما من خلال قيمة (Sig) المصاحبة للاختبار (F-test) فإذا كانت قيمة Sig أقل من 0.05 فإن العلاقة المدروسة بين المتغيرين ذات دلالة إحصائية.</p>	<p>اختبار F (F-test)</p>

1 عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، الأساليب التطبيقية لتحليل واعداد البحوث العلمية مع حالات دراسية باستخدام برنامج spss، 2008، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، ص ص 242-243 (بتصرف).

<p>ويستخدم هذا المعيار لاختبار معنوية كل من معاملات الانحدار التي يتضمنها النموذج، من خلال مقارنة قيمة sig المرافقة للاختبار (T-test) مع مستوى المعنوية (0.05) فإذا كانت قيمتها أقل من 0.05 فإن التأثير معنوي. أي أن قيمة معامل الانحدار تشير إلى وجود تأثير معنوي (دال إحصائياً) للمتغير المستقل على المتغير التابع. ويضم في نموذج الانحدار الممثل للعلاقة المدروسة</p>	<p>اختبار T :(T-test)</p>
<p>ويستخدم لاختبار درجة العلاقة بين كل متغير مستقل والمتغير التابع، وتكون قيمته محصورة بين -1 إلى +1، وتدل على قوة أو ضعف العلاقة بين المتغيرين فإذا كانت القيمة كبيرة وكافية بغض النظر عن الإشارة فإن العلاقة بين المتغيرين قوية، أما إشارة معامل الارتباط فإنها تدل على اتجاه العلاقة بين المتغيرين فإذا كانت الإشارة موجبة فإن زيادة قيم أحد المتغيرات ترافقها زيادة في المتغير الأخر أي أن العلاقة بينهما طردية والعكس صحيح.</p>	<p>معامل الارتباط بيرسون Correlation de) :(Pearson</p>
<p>ويرمز له بالرمز R² ويمثل النسبة المئوية للتباين التي يتم تفسيرها بواسطة المتغير أو المتغيرات المستقلة التي يتضمنها النموذج وتقع بين 0 و 1 أي بين: $0 \leq R^2 \leq 1$. فكلما اقتربت من 1 يعني ارتفاع معنوية النموذج التفسيرية.</p>	<p>قيمة معامل التحديد R²</p>
<p>معايير منطقية: وهي تخص الإشارة التي يجب ان تظهر معها معامل المتغير، ولكون القرار الذي يعتمد بشأن صحة الإشارة او خطئها أساسه معرفة منطقية اتجاه سلوك المتغير ن حيث علاقته بالمتغير التابع لذا سميت بالمعايير المنطقية</p>	

ولقد تم اختيار مستوى المعنوية **0.05** لاختبار فرضيات الدراسة وهو مستوى الدلالة الشائع استخدامه في مختلف الدراسات والأبحاث الخاصة بالعلوم الاجتماعية والإنسانية، وهو ما يعرف بقيمة ألفا (α) أي أنه يتم اختبار الفرضية الصفرية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)، ويعني ذلك أن احتمال الخطأ في المعاينة يجب ألا يزيد عن (**0.05**) أو بمعنى آخر يقبل مقدار خطأ في صحة النتائج لا يزيد عن (**0.05**). ومن أجل اتخاذ القرار فإننا نقارنه مع: مستوى المعنوية المحسوبة (**Sig**)، أو (احتمال الخطأ) (**P-value**) الذي يظهر في مخرجات **spss**، وعلى أساسه يتم اختبار الدلالة الإحصائية للمؤشرات الإحصائية المحسوبة، وهذا من خلال مقارنة قيمة احتمال الخطأ (**Sig**) المصاحبة لقيم المؤشرات الإحصائية مع مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$).

المطلب الرابع: الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة (صدق وثبات الاستبيان)

نعني بالخصائص السيكومترية، مجموعة مؤشرات أو عوامل ومقادير عددية تشير إلى جودة أداة الدراسة (الاستبيان) وقابلية قياسها لما صممت لقياسه، وأهم هذه المؤشرات " مؤشر الثبات ومؤشر الصدق". ويعتبر المصدقية والثبات أداة الدراسة من أهم الموضوعات التي تم الباحثين من حيث تأثيرها البالغ في أهمية نتائج البحث وقدرته على تعميم النتائج، وترتبط المصدقية والثبات بالأدوات المستخدمة في البحث ومدى قدرتها على قياس المراد قياسه ومدى دقة القراءات المأخوذة من تلك الأدوات¹. وفيما يلي نتائج الإحصائية لحساب مؤشر الصدق والثبات الاستبيان:

1- حساب صدق الاستبيان

يقصد بصدق أداة الدراسة؛ أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وقمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال صدق الاتساق البنائي لعبارات ابعاد كل محور في الاستبيان. **صدق الاتساق البنائي لمحاور الاستبيان:** حيث يعتبر أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، إذ يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة الاستبيان الوصول إليها، ونهدف من خلاله إلى قياس العلاقة الارتباطية ومدى دلالتها الإحصائية بين كل من الدرجة الكلية لكل محور والدرجة الكلية لأجمالي عبارات الاستبيان الذي ينتمي إليه.

واحصائيا نعبّر عن الصدق البنائي : من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون وهذا الأخير يقيس العلاقة الارتباطية بين متغيرين وتتراوح قيمته في كل الحالات بين (-1) و(+1)، لكن هذا المعامل لا يكتسب دلالته الإحصائية من قيمته المطلقة، وعليه يتعين علينا تفحص الدلالة الإحصائية لمعامل الارتباط عند مستوى الدلالة (0.05 أو 0.01)* الذي يختاره الباحث لنتائجه وتكون معاملات الارتباط المحسوبة دالة إحصائية (أي توجد علاقة بين المحور والدرجة الكلية لأجمالي عبارات الاستبيان) من خلال مقارنة قيمة مستوى القيمة الاحتمالية (sig) لكل معامل ارتباط مع مستوى الدلالة 0.05، حيث:

فإذا كانت قيمة (Sig) المصاحبة لكل معامل ارتباط، أقل من مستوى الدلالة: 0.05، فإن معامل الارتباط ذو دلالة إحصائية. ومنه: توجد علاقة بين درجة الكلية للمحور والدرجة الكلية لأجمالي عبارات

¹ مصطفى طويطي، مرجع سابق، ص 141

في دراستنا نختار مستوى الدلالة 0.05 لأنه شائع الاستخدام في معظم الدراسات والبحوث *

الاستبيان ككل، أي بعبارة أخرى أن المحور صادق ومتسق لما وضع لقياسه أي أن مضمون المحور يتلاءم مع مفهوم المراد قياسه.

والجدول يبين نتائج حساب الصدق الاتساق البنائي لمحاور وابعاد والاستبيان كما يلي:

جدول رقم (05) صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة

الارتباط مع الدرجة الكلية لمحاور			محاور الاستبيان	
النتيجة	القيمة الاحتمالية Sig	معامل ارتباط بيرسون		
دال	0.000	0.778**	المحور الأول: الحوافز المعنوية للعاملين	01
دال	0.000	0.913**	المحور الثاني: جودة الخدمة في المؤسسة	02
دال: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها				
قاعدة: إذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ (Sig. or P-value) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة، 0.05 فإنه يوجد ارتباط معنوي. بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها				
دال: أي يوجد ارتباط بين البعد واجمالي عبارات محاور الاستبيان أي هناك اتساق بنائي بين البعد والمحور ككل				

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26

التعليق على الجدول أعلاه:

من خلال الجدول نجد معاملات الارتباط Pearson Correlation بين كل محور والدرجة الكلية للإجمالي عبارات كل الاستبيان وهي قيم دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لان قيمة SIG (القيمة الاحتمالية) لكل معامل ارتباط لدى كل محور هو أقل من بمستوى دلالة 0.05، فمثلا لدى المحور 02: جودة الخدمة بلغ $R=(0.913)$. وبلغت قيمة الاحتمالية المصاحبة له $(SIG=0.000)$ وهي أقل من 0.05 لذا لن نستبعد أية عبارة من عبارات المحور الثاني من التحليل. وايضا بالنسبة للمحور 01: الحوافز المعنوية بلغ $R=(0.778)$. وبلغت قيمة الاحتمالية المصاحبة له $(SIG=0.001)$ وهي أقل من 0.05 لذا لن نستبعد أية عبارة من عبارات المحور الأول من التحليل. ومنه تعتبر أبعاد ومحاور الاستبيان صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

2- حساب ثبات الاستبيان

ثبات الاستبيان يعرف على: أنه يعطي نفس النتائج إذا ما أعيد على نفس المجموعة من الافراد في نفس الظروف وبمعنى آخر لو كررت عمليات قياس الفرد الواحد لأظهرت نفس درجة شيئا من الاتساق أي أن درجته لا تتغير جوهريا بتكرار توزيع أداة الدراسة، أي أن مفهوم الثبات يعني أن يكون الاستبيان قادرا على أن يحقق دائما النتائج نفسها في حالة تطبيقه مرتين أو أكثر على نفس المجموعة من الافراد

ولي توضيح معنى الثبات أكثر: نفترض أنه تم إجراء استطلاع معين على مجموعة من الافراد على الاستبيان ما، ثم تم رصد درجات كل فرد في هذا الاستطلاع، وبعد فترة تم إعادة إجراء نفس الاختبار (أي توزيع نفس الاستبيان) على نفس هذه المجموعة من الافراد ورصدت أيضا درجات كل فرد فيها، وكانت النتائج تدل على أن الدرجات التي حصل عليها الافراد في المرة الأولى لتطبيق الاستطلاع، هي نفسها الدرجات التي حصل عليها هؤلاء الافراد في المرة الثانية. وبناء عليه نستنتج بأن نتائج الاستطلاع ثابتة تماما ولا تتغير كثيراً بإعادة تطبيقها. بمعنى أكثر دقة أن ما تَضَمَّنهُ الاستبيان، نتائجه تكون ثابتة.¹ وهناك عدة طرق لقياس ثبات عبارات ومضمون ومحتوى الاستبيان منها طريقة ألفا كرونباخ **Cronbach's Alpha** حيث تتفق معظم الدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية وكذا الاقتصادية على أن تكون قيم ثبات مجموعة من العبارات أكبر من العتبة (0.60).

وفي دراستنا تم التحقق من ثبات عبارات الاستبيان الدراسة، من خلال استخدام طريقة **Cronbach's Alpha** (معامل الفا كرونباخ)، حيث يعتبر مؤشر لقياس الثبات الاستبيان وهو أكثر استخداما من طرف الباحثين في الدراسات البحثية، حيث يقيس درجة ثبات مجموعة من عبارات الاستبيان، بمعنى ما نسبة الحصول على نفس النتائج أو الاستنتاجات فيما لو أعيد تطبيق نفس الأداة وفق ظروف مماثلة.

¹ -مصطفى طويطي، مرجع سابق، ص 141(بتصرف)

جدول رقم (06): يبين قيمة معامل Cronbach's Alpha للاستبيان

النتيجة	عدد الفقرات	معامل ألفا كرو نباخ	
ثابت	10	0.722	ثبات جميع عبارات محور 01: الحوافز المعنوية للعاملين
ثابت	15	0.815	ثبات جميع عبارات محور 02: ابعاد جودة الخدمة
ثابت	03	0.843	01 البعد الاول: الجوانب المادية للموسسة
ثابت	03	0.612	02 البعد الثاني: الجوانب الاعتمادية
ثابت	03	0.633	03 البعد الثالث: الاستجابة
ثابت	03	0.773	04 البعد الرابع: الامن
	03	0.784	05 البعد 05: جوانب التقمص العاطفي
ثابت	25	0.841	ثبات جميع عبارات الاستبيان
القاعدة العامة: المعمول بها في الدراسات السابقة هي أنه إذا كان قيمة معامل الثبات أكبر من 0.6 أن أداة الدراسة تتميز بالثبات في النتائج فيما لو أعيد توزيعها لأكثر من مرة في نفس الظروف.			

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26

التعليق على الجدول أعلاه:

يعرض الجدول أعلاه نتائج حساب قيم (Cronbach's Alpha) لكل مجموعة من العبارات، كل بعد من أبعاد الاستبيان، وكذا محاوره وهذا من أجل معرفة مدى تمتع عبارات كل بعد وكل محور بدرجة الثبات في النتائج فيما لو أعيد توزيع الاستبيان مرة ثانية خلال فترات زمنية مختلفة؛ فإننا نتفحص قيمة معامل ألفا كرو نباخ (Cronbach's Alpha)، إذ دلت النتائج المعروضة في الجدول أعلاه على أن قيم معامل ألفا كرو نباخ جيدة ومقبولة إحصائياً، حيث أن كل قيم أكبر من العتبة (0.6).

بالنسبة للمحور المتعلق بقياس مستوى الحوافز المعنوية بلغت قيمة معامل الثبات (0.722) والذي يضم 10 عبارات، أما بالنسبة للمحور المتعلق بقياس مستوى جودة الخدمة في المؤسسة بلغ (0.815) والذي يضم 15 عبارة، وأن القيمة إجمالية لجميع عبارات الاستبيان بلغت 0.841 بإجمالي 25 عبارة وهي أكبر من الحد الأدنى 0.6. ومن قيم معامل ألفا كرو نباخ المتحصل عليها، تدل على ثبات أداة الدراسة وإمكانية الاعتماد على بيانات الاستبيان في قياس متغيراتها وأن الاستبيان الذي قمنا بأعداده لدراستنا الحالية يكون دائماً قادراً على أن يحقق دائماً ثبات في النتائج فيما لو أعيد تطبيقه في نفس الظروف عبر أزمنة مختلفة.

خلاصة: من نتائج حساب الخائص السكو مترية (قيم مؤشرات الصدق والثبات) للاستبيان نكون قد تأكدنا من صدق أداة الدراسة وثباتها، مما يجعلنا على ثقة بصحة الاستبيان وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج المستجوبين واختبار الفرضيات

بعد عرض مختلف الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية، ففي هذا المبحث سيتم عرض مختلف نتائج الإحصاء الوصفي عن طريق تحديد اتجاهات إجابات أفراد العينة بالاعتماد على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري. نحو المتغيرات الدراسة وعبارات الاستبيان وتحديد تلك التي حازت على أعلى وأقل درجات الموافقة وفقاً لإجابات مفردات العينة وكذلك عرض تحليل وصفي للمتغيرات خصائص الديمغرافية لأفراد العينة من خلال التكرارات والنسبة %.

المطلب الأول: عرض وتحليل الوصفي للبيانات الشخصية لأفراد العينة

تقوم هذه الدراسة على مجموعة من البيانات العامة المتعلقة بخصائص أفراد الدراسة متمثلة في (الجنس، العمر،) وفي ضوء هذه المتغيرات نقدم وصف تحليلي لفئات كل متغير ديمغرافي وهذا من خلال حساب التكرارات والنسبة % كما هو مدون في الجداول التالية:

❖ بالنسبة لمتغير الجنس المستجوبين

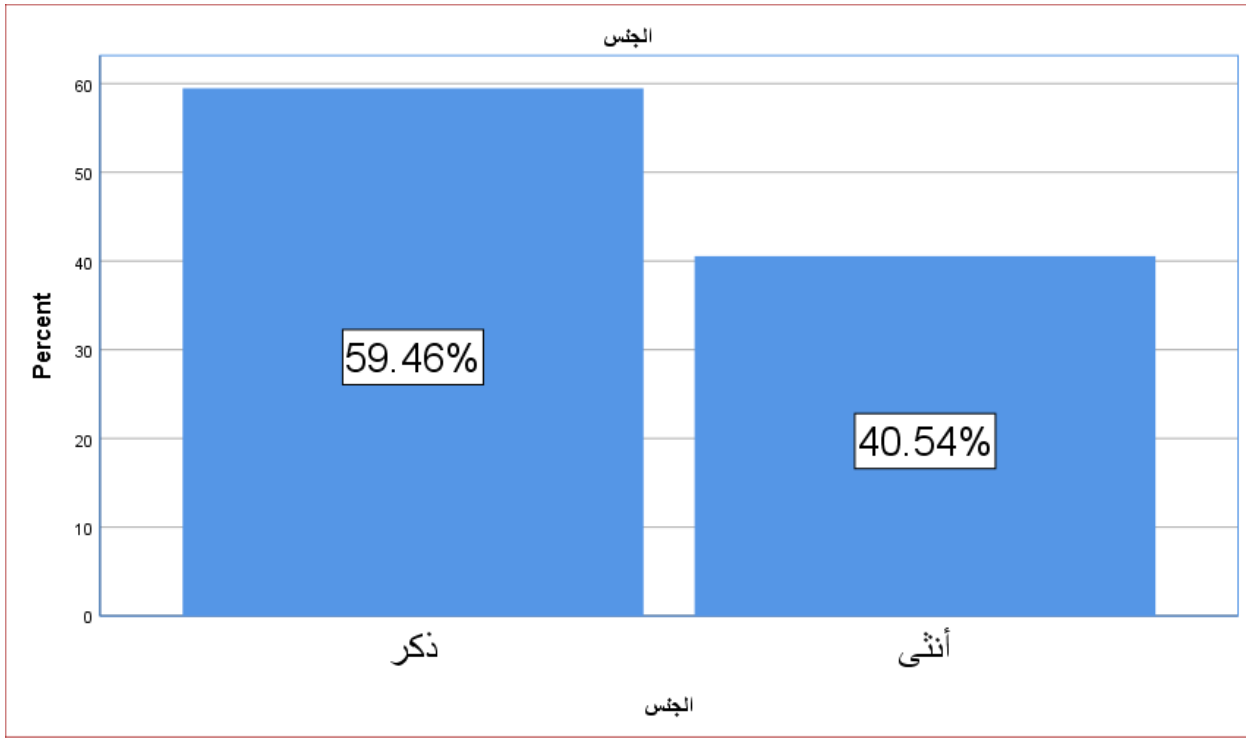
جدول رقم (07): يبين توزيع افراد العينة حسب الجنس

النسبة %	التكرار		
59.5	22	ذكر	الجنس
40.5	15	أنثى	
100.0	37	Total	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 37 فرداً، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير الجنس بعدد 22 بنسبة 59.50% لصالح الذكور وهي تمثل غالب أفراد العينة بينما فئة الاناث بنسبة 40.50% وتفسير فئة الذكور أكبر من فئة الاناث ضمن العينة المستجوبة يعود الى إجراءات الفرض الحجر الصحي بسبب فيروس كوفيد 19- حيث ان في الفترة التوزيع فأن العنصر النسوي كانوا معظمهم في عطلة اجبارية ونتائج أعلاه تمثلها في رسم بياني التالي:

الشكل رقم (03) يبين تمثيل بياني لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من برنامج SPSS

❖ بالنسبة لمتغير العمر المستجوبين

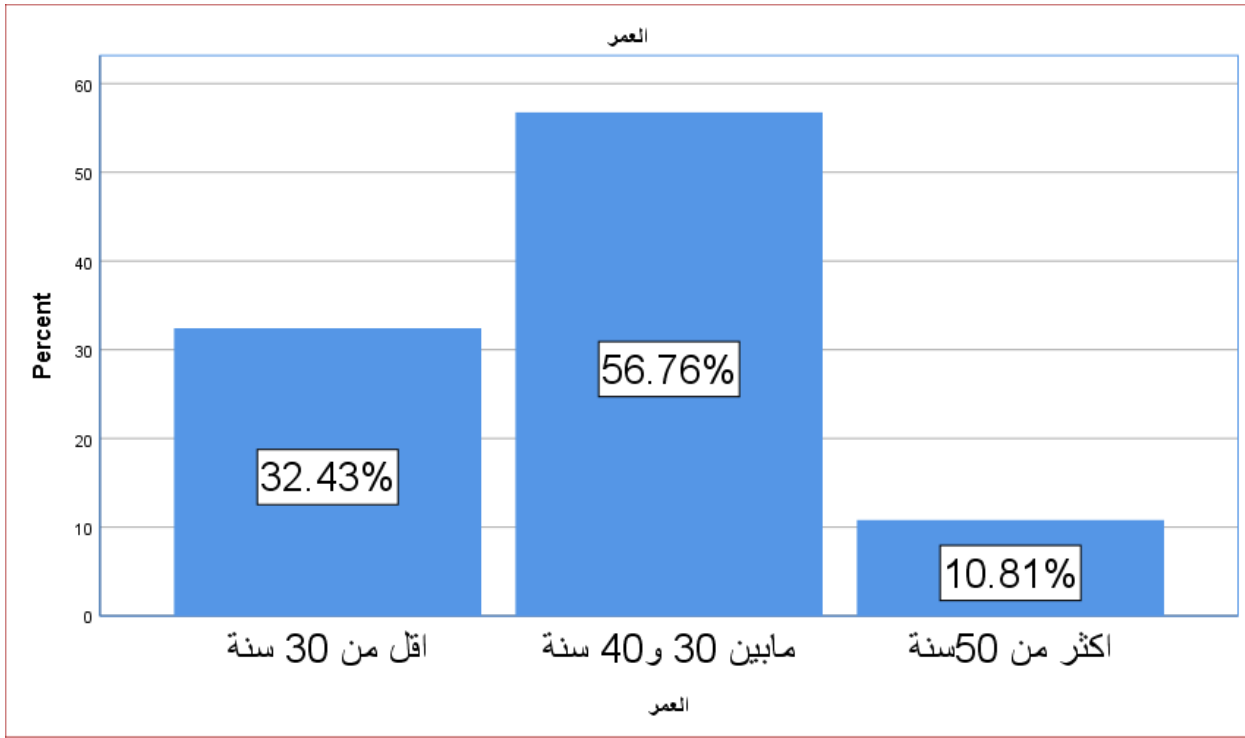
جدول رقم (08) يبين توزيع افراد العينة حسب العمر

النسبة %	التكرار	العمر
32.4	12	اقل من 30 سنة
56.8	21	ما بين 30 و 40 سنة
10.8	4	اكثر من 50 سنة
100.0	37	Total

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 37 فردا، نلاحظ اختلاف عدد افراد العينة افراد باختلاف فئات متغير العمر حيث كانت أكبر فئة بعدد 21 فرد بنسبة 56.80 % لصالح الفئة العمرية (من 30 الى 40 سنة) وبعدد 12 فرد بنسبة 32.40% لصالح الفئة العمرية (اقل من 30 سنة) وباقي الفئات بنسب أقل وما نستنتجه ان المستجوبين ينتمون الى فئة الشباب فمعظمهم تتراوح أعمارهم بين (30-40 سنة). أي فئة المستجوبة هم الشباب وفئة الأكثر تعداداً في المؤسسة محل الدراسة ونتائج أعلاه تمثلها رفي رسم بياني التالي:

الشكل رقم (04) يبين تمثيل بياني لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير السن



المصدر: من برنامج SPSS

❖ بالنسبة لمتغير الشهادة المتحصل عليها

جدول رقم (09): يبين توزيع افراد العينة حسب الشهادة المتحصل عليها

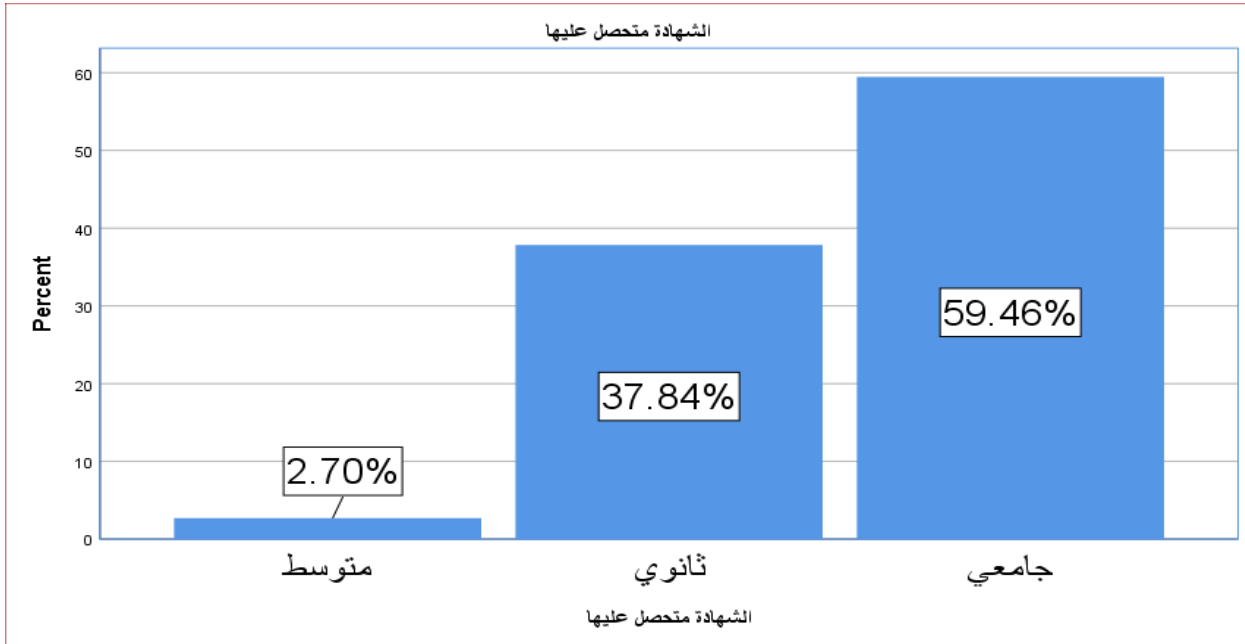
النسبة %	التكرار		
2.7	1	متوسط	الشهادة المتحصل عليها
37.8	14	ثانوي	
59.5	22	جامعي	
100.0	37	Total	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 37 فردا، نلاحظ أن افراد العينة يتوزعون حسب متغير الشهادة المتحصل عليها بعدد 22 فرد بنسبة 59.50% لصالح الفئة ذوي مستوى جامعي وهي تمثل أكبر نسبة من إجمالي افراد عينة الدراسة وما نستنتجه أن المستجوبين معظمهم لهم شهادة جامعية ليسانس فأكثر مما يدعم موضوع الدراسة كون قياس متغيراته من أفضل أن تكون لأفراد العينة على أقل مفاهيم عامة حول الجانب النظري لمتغيرات الدراسة وهذا ما يدعم نتائج الدراسة التي سنتحصل عليها والوثوق في البيانات المستجوبين.

وننتج أعلاه تمثلها في رسم بياني التالي:

الشكل رقم (05) يبين تمثيل بياني لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: من برنامج SPSS

❖ بالنسبة لمتغير المنصب الوظيفي المستجوبين

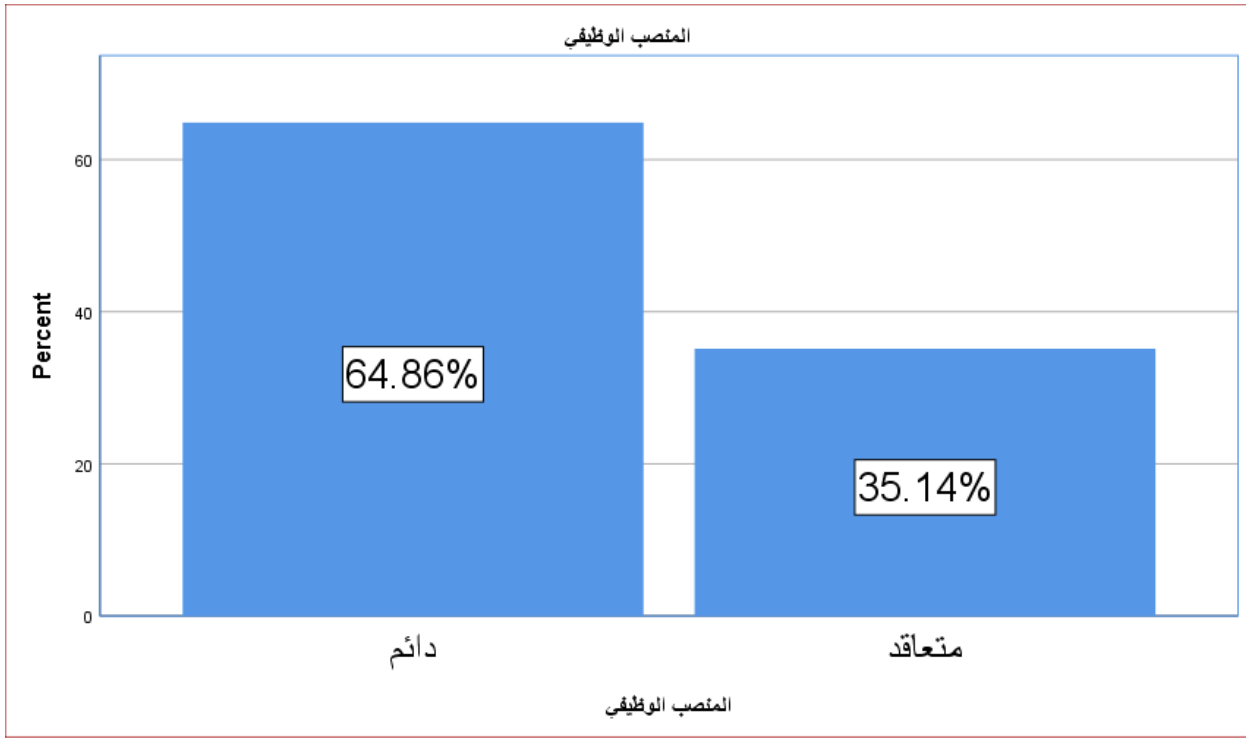
جدول رقم (10): يبين توزيع افراد العينة حسب المنصب الوظيفي

النسبة %	التكرار	
64.9	24	دائم
35.1	13	متعاقد
100.0	37	Total

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 37 فردا، نلاحظ أن افراد العينة يتوزعون حسب متغير المنصب الوظيفي بعدد 24 فرد بنسبة 64.90% لصالح الفئة عقد عمل من نوع (دائم) وهي أكبر نسبة وبعدد 13 فرد بنسبة 35.10% لصالح الفئة عقد عمل (متعاقد) ونتائج أعلاه تمثلها في رسم بياني التالي:

الشكل رقم (06) يبين تمثيل بياني لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المنصب الوظيفي



المصدر: من برنامج SPSS

❖ بالنسبة لمتغير الحالة العائلية المستجوبين

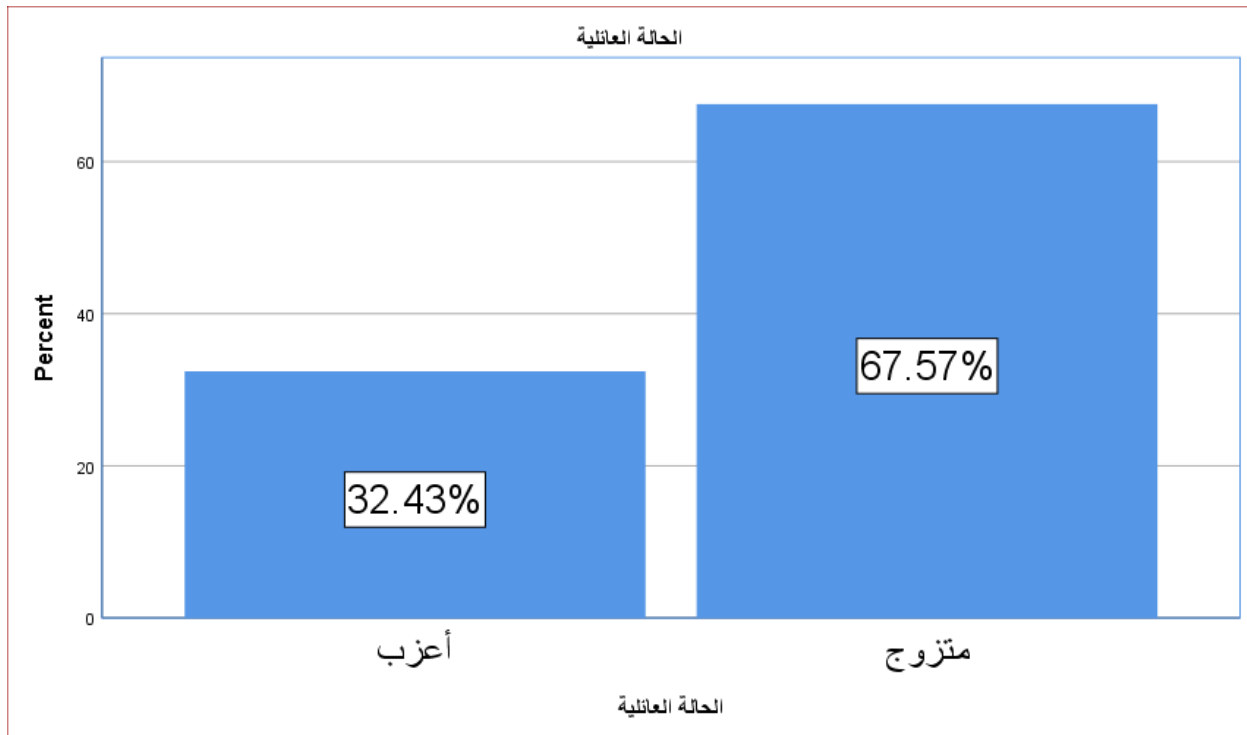
جدول رقم (11): يبين توزيع افراد العينة حسب الحالة العائلية

النسبة %	التكرار		
32.4	12	أعزب	الحالة العائلية
67.6	25	متزوج	
100.0	37	Total	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 37 فردا، نلاحظ أن افراد العينة يتوزعون حسب متغير الحالة العائلية بعدد 25 فرد بنسبة 67.60% لصالح الفئة (متزوج) وهي أكبر نسبة وبعدها 12 فرد بنسبة 32.40% لصالح الفئة (عازب) ونتائج أعلاه تمثلها رفي رسم بياني التالي:

الشكل رقم (07) يبين تمثيل بياني لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية



المصدر: من برنامج SPSS

المطلب الثاني: عرض وتحليل الوصفي للبيانات المستجوبين نحو متغيرات الدراسة

أولاً: العرض والتحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة على عبارات المتغير المستقل والمتعلق بقياس: مدى

مستويات الحوافز المعنوية للعاملين لدى المؤسسة محل الدراسة

يحتوي هذا الجزء على وصف وتقييم درجات الموافقة من خلال معرفة آراء واتجاهات أفراد العينة نحو

اجاباتهم على عبارات المحور الاول من الاستبيان: الحوافز المعنوية وفقاً للعبارات من 01 إلى 10. عبارة وفيما

يلي عرض للنتائج المتحصل عليها وفق الجدول التالي:

جدول رقم (12): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات (محور الاول)

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي Mean	انحراف المعياري Std. Deviation	الأهمية النسبية %	مستوى الموافقة
10	تهتم المؤسسة بمعرفة جميع دوافع التي تعمل على تحسين نشاط العاملين	3.86	0.631	77.30	06
09	تهتم المؤسسة بتوفير جميع ظروف الراحة والحواسن المناسب لتقدم أفضل أداء.	4.19	0.660	83.78	01
08	تشجع المؤسسة العاملين على تفجير طاقاتهم.	3.70	0.909	74.05	08
07	العمل الجديد يؤدي الى الشعور بالراحة النفسية للعاملين.	3.46	0.605	69.19	09
06	تهتم المؤسسة بمنح العاملين الاحترام والتقدير المناسب لهم كلما سمحت الفرصة.	4.08	0.595	81.62	04
05	تقدم المؤسسة ترقيات عادلة وفق أسس علمية مدروسة.	3.05	0.941	61.08	10
04	للحوافز المقدمة فعالية في تنشيط العاملين.	3.86	0.713	77.30	07
03	تقدم المؤسسة حوافز معنوية بشكل مستمر مقابل إنجازات ذات قيمة في العمل.	4.08	0.795	81.62	05
02	تقدم المؤسسة حوافز مادية بشكل مستمر مقابل إنجازات ذات قيمة في العمل.	4.19	0.811	83.78	02
01	تساهم المؤسسة بتحفيز العاملين لديها.	4.16	0.727	83.24	03
المحور ككل					
الوزن النسبي للمتوسط الحسابي (%) = (المتوسط الحسابي * 100) / 5					
مجال المتوسط الحسابي	من 01 إلى 1.80	من 1.81 إلى 2.60	من 2.61 إلى 3.40	من 3.41 إلى 4.20	من 4.21 إلى 5
مستوى الموافقة	درجة منخفضة جدا	درجة منخفضة	درجة متوسطة	درجة عالية	درجة عالية جدا

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26

التعليق على الجدول أعلاه: وبشكل عام فإن المتوسط حسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع العبارات المحور الأول المتعلق بقياس مستويات الحوافز المعنوية للعاملين في المؤسسة محل الدراسة بلغ قيمة **3.864** وهو ضمن المجال موافقة عالية [4.20-3.41] وبانحراف معياري قدره: **0.39946** ، وهو يشير إلى تقارب آراء الأفراد العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي، حيث تشتت بين آرائهم ضعيف وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية أنه لا يوجد تشتت كبير في آراء المستجوبين وهذا يدعم النتائج المتحصل عليها فيما أن فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات لاتجاهات أفراد العينة أي كلهم موافقون على أن مستويات توفر الحوافز المعنوية التي تمنحها المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي- (محل الدراسة) لموظفيها هو بدرجة عالية حسب وجهة نظرهم وهذا ما نلاحظه إزاء اجاباتهم على مضمون عبارات المحور حيث كانت معظمها بدرجات عالية فهي محصورة بين أعلى قيمة لدى العبارة رقم 09 بمتوسط حسابي بلغ (4.19) حيث احتلت المرتبة الأولى من حيث أهميتها لدى المستجوبين فهم يؤكدون ان المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي- تهم بتوفير جميع ظروف الراحة والجو المناسب لتقديم أفضل أداء بنسبة 93.78% في حين احتلت العبارة رقم 05 المرتبة الأخيرة من حيث أهميتها لدى المستجوبين بمتوسط حسابي بلغ 3.05 فهم يؤكدون ان المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي- تقدم ترقية عادلة وفق أسس عالية مدروسة بنسبة 61.08% .

وإجمالاً فإن نسبة الحوافز المعنوية التي يتحصل عليها الموظفين ب المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي- والمتمثلة في (توفر ظروف الراحة والجو المناسب لتقديم أفضل أداء، مدى الشعور بالراحة النفسية للعاملين، مدى تشجع العاملين، الترقيات، مدى منح حوافز مادية... الخ) وهذا بنسبة 77.30%

ثانيا: العرض والتحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة على عبارات المتغير المستقل والمتعلق بقياس: تقييم جودة الخدمة في المؤسسة:

يحتوي هذا الجزء على وصف وتقييم درجات الموافقة من خلال معرفة آراء واتجاهات أفراد العينة نحو اجاباتهم على عبارات المحور الثاني من الاستبيان: أبعاد جودة الخدمة ب المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي-(محل الدراسة) وفقا للعبارات من 01 إلى 15. وتم تقسيم المحور الى 05 أبعاد وهي: (البعد 01: جوانب المادية الملموسة، البعد 02: الجوانب الاعتمادية، البعد 03: الاستجابة، البعد 04: الامن، البعد 05: جوانب التقمص العاطفي) وفيما يلي عرض للنتائج المتحصل عليها وفق الجداول التالية:

- تقييم المستجوبين للبعد الأول: الجوانب المادية الملموسة

جدول رقم (13): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات (البعد 01: الجوانب المادية الملموسة)

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الاتجاه العام للعينة نحو موافقة على مضمون العبارات
01	المؤسسة ذو موقع ملائم ويسهل الوصول إليها بسرعة.	4.27	0.652	85.41	موافقة عالية جدا
02	المؤسسة بها لوحات إرشادية تسهل الوصول للأقسام المختلفة.	4.32	0.626	86.49	موافقة عالية جدا
03	الأقسام بالمؤسسة مرتبة ويسهل الوصول إليها.	4.22	0.630	84.32	موافقة عالية جدا
البعد ككل		4.270	0.55465	85.41	متوفر بدرجة عالية جدا
الوزن النسبي للمتوسط الحسابي (%) = (المتوسط الحسابي * 100) / 5					
مجال المتوسط الحسابي	من 01 إلى 1.80	من 1.81 إلى 2.60	من 2.61 إلى 3.40	من 3.41 إلى 4.20	من 4.21 إلى 5
مستوى الموافقة	درجة منخفضة جدا	درجة منخفضة	درجة متوسطة	درجة عالية	درجة عالية جدا

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26

التعليق على الجدول أعلاه: وبشكل عام فإن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع

العبارات البعد الأول المتعلق بقياس مستويات جوانب المادية الملموسة في المؤسسة محل الدراسة بلغ قيمة **4.270** وهو ضمن المجال موافقة عالية جدا [5-4.21] وانحراف معياري قدره: **0.554** ، وهو يشير إلى تقارب آراء الأفراد العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي، حيث تشتت بين آرائهم ضعيف وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية أنه لا يوجد تشتت كبير في آراء المستجوبين وهذا يدعم النتائج المتحصل عليها فيما أن فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات لاتجاهات أفراد العينة أي كلهم موافقون على أن مستويات تقييم جوانب المادية الملموسة ب المديرية العمالية لاتصالات الجزائر - بالوادي - (محل الدراسة) هو متوفر بدرجة عالية جدا حسب وجهة نظرهم وهذا ما نلاحظه إزاء اجاباتهم على مضمون

عبارات البعد حيث كانت معظمها بدرجات عالية فهي محصورة بين (4.32 أعلى قيمة إلى أدنى قيمة بلغت 4.22) وأن نسبة تقييم جوانب المادية الملموسة للخدمة المقدمة من المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي-(محل الدراسة) من حيث (موقع ملائم المديرية العملية لاتصالات الجزائر، مدى توفرها على لوحات إرشادية تسهل الوصول للأقسام المختلفة، ..الخ) هي بنسبة 85.41% وهي نسبة عالية حسب وجهة نظرهم.

- تقييم المستجوبين للبعد 02: الجوانب المادية الملموسة

جدول رقم (14): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات (البعد 02: الجوانب المادية الملموسة)

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الاتجاه العام للعينة نحو موافقة على مضمون العبارات
04	عندما توجهني مشكلة فإن المؤسسة تبدي اهتماما خاصا لحلها.	3.51	0.901	70.27	موافقة عالية
05	توفر المؤسسة جميع الخدمات اللازمة لزبائن.	3.59	0.985	71.89	موافقة عالية
06	اضع ثقتي الكاملة في الموظفين العاملين بالمؤسسة.	3.08	0.954	61.62	متوسطة
البعد ككل		3.39	0.7107	67.93	متوفر بدرجة متوسطة
الوزن النسبي للمتوسط الحسابي (%) = (المتوسط الحسابي * 100) / 5					
مجال المتوسط الحسابي	من 01 إلى 1.80	من 1.81 إلى 2.60	من 2.61 إلى 3.40	من 3.41 إلى 4.20	من 4.21 إلى 5
مستوى الموافقة	درجة منخفضة جدا	درجة منخفضة	درجة متوسطة	درجة عالية	درجة عالية جدا

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26

التعليق على الجدول أعلاه: وبشكل عام فان المتوسط حسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع

العبارات البعد 02 المتعلق بقياس مستويات الجوانب الاعتمادية في المؤسسة محل الدراسة بلغ قيمة **3.396**

وهو ضمن المجال موافقة عالية جدا [5-4.21] وبانحراف معياري قدره: **0.710** ، وهو يشير إلى تقارب

آراء الأفراد العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي، حيث تشتت بين آرائهم ضعيف وبالتالي

تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية أنه لا يوجد تشتت كبير في آراء المستجوبين وهذا يدعم النتائج المتحصل عليها فيما أن فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات لاتجاهات أفراد العينة أي كلهم موافقون على أن مستويات تقييم الجوانب الاعتمادية ب المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي-(محل الدراسة) هو متوفر بدرجة متوسطة حسب وجهة نظرهم وهذا ما نلاحظه إزاء اجاباتهم على مضمون عبارات البعد حيث كانت معظمها بدرجات متوسطة الى عالية فهي محصورة بين (3.51 أعلى قيمة إلى أدنى قيمة بلغت 3.08) وأن نسبة تقييم الجوانب الاعتمادية للخدمة المقدمة من المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي-(محل الدراسة) من حيث (مدى اهتمام المديرية العملية لاتصالات الجزائر بحل مشاكل موظفيها، مدى توفرها على المديرية على جميع الخدمات اللازمة لزبائن، ..الخ) هي بنسبة 67.93% وهي نسبة متوسطة حسب وجهة نظرهم.

- تقييم المستجوبين للبعد 03: جوانب الاستجابة

جدول رقم (15): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات (البعد 03: جوانب الاستجابة)

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الاتجاه العام للعينة نحو موافقة على مضمون العبارات
07	أقوم المؤسسة بإخباري بموعد تقديم الخدمة بدقة.	3.38	0.828	67.57	موافقة متوسطة
08	تقوم المؤسسة بالرد الفوري على استفسارات وشكاوى المتفاعلين.	3.19	0.845	63.78	موافقة متوسطة
09	الموظفين بالمؤسسة لديهم الاستعداد الدائم للتعاون مع المتفاعلين.	3.76	0.760	75.14	موافقة عالية
البعد ككل		3.441	0.55586	68.83	متوفر بدرجة عالية
الوزن النسبي للمتوسط الحسابي (%) = (المتوسط الحسابي * 100) / 5					
مجال المتوسط الحسابي	من 01 إلى 1.80	من 1.81 إلى 2.60	من 2.61 إلى 3.40	من 3.41 إلى 4.20	من 4.21 إلى 5
مستوى الموافقة	درجة منخفضة جدا	درجة منخفضة	درجة متوسطة	درجة عالية	درجة عالية جدا

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26

التعليق على الجدول أعلاه: وبشكل عام فان المتوسط حسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع

العبارات البعد 03 المتعلق بقياس مستويات الجوانب الاستجابة في المؤسسة محل الدراسة بلغ قيمة 3.441

وهو ضمن المجال موافقة عالية جدا [5-4.21] وبانحراف معياري قدره: **0.555** ، وهو يشير إلى تقارب آراء الأفراد العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الاجمالي، حيث تشتت بين آرائهم ضعيف وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية أنه لا يوجد تشتت كبير في آراء المستجوبين وهذا يدعم النتائج المتحصل عليها فيما أن فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات لاتجاهات أفراد العينة أي كلهم موافقون على أن مستويات تقييم الاستجابة ب المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي-(محل الدراسة) هو متوفر بدرجة عالية جدا حسب وجهة نظرهم وهذا ما نلاحظه إزاء اجاباتهم على مضمون عبارات البعد حيث كانت معظمها بدرجات عالية فهي محصورة بين (3.76 أعلى قيمة إلى أدنى قيمة بلغت 3.19) وأن نسبة تقييم الاستجابة للخدمة المقدمة من المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي-(محل الدراسة) من حيث (موقع ملائم المديرية العملية لاتصالات الجزائر، مدى توفرها على لوحات إرشادية تسهل الوصول للأقسام المختلفة، الخ) هي بنسبة 68.83% وهي نسبة عالية حسب وجهة نظرهم.

- تقييم المستجوبين للبعد 04 جوانب الامان

جدول رقم (16): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات (البعد 04: جوانب الامان)

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الاتجاه العام للعينة نحو موافقة على مضمون عبارات
10	الادب وحسن الخلق لدى العاملين بالمؤسسة متوفر بصفة مستمر.	4.05	0.705	81.08	موافقة عالية
11	يتابع العاملون بالمؤسسة حالة المنتفع.	3.54	0.900	70.81	موافقة عالية
12	يشعر المنتفع بالأمان في تعامله مع المؤسسة.	3.59	0.599	71.89	موافقة عالية
البعد ككل		3.729	0.52020	74.59	متوفر بدرجة عالية
الوزن النسبي للمتوسط الحسابي (%) = (المتوسط الحسابي * 100) / 5					
مجال المتوسط الحسابي	من 01 إلى 1.80	من 1.81 إلى 2.60	من 2.61 إلى 3.40	من 3.41 إلى 4.20	من 4.21 إلى 5
مستوى الموافقة	درجة منخفضة جدا	درجة منخفضة	درجة متوسطة	درجة عالية	درجة عالية جدا

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26

التعليق على الجدول أعلاه: وبشكل عام فإن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع العبارات البعد 04 المتعلق بقياس مستويات الجوانب الامن في المؤسسة محل الدراسة بلغ قيمة **3.729** وهو ضمن المجال موافقة عالية جدا [5-4.21] وبانحراف معياري قدره: **0.554** ، وهو يشير إلى تقارب آراء الأفراد العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الاجمالي، حيث تشتت بين آرائهم ضعيف وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية أنه لا يوجد تشتت كبير في آراء المستجوبين وهذا يدعم النتائج المتحصل عليها فيما أن فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات لاتجاهات أفراد العينة أي كلهم موافقون على أن مستويات تقييم الامن ب المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي-(محل الدراسة) هو متوفر بدرجة عالية حسب وجهة نظرهم وهذا ما نلاحظه إزاء اجاباتهم على مضمون عبارات البعد حيث كانت معظمها بدرجات عالية فهي محصورة بين (4.05 أعلى قيمة إلى أدنى قيمة بلغت 3.54) وأن نسبة تقييم الامن للخدمة المقدمة من المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي-(محل الدراسة) هي بنسبة 74.59% وهي نسبة عالية حسب وجهة نظرهم.

- تقييم المستجوبين للبعد 05 جوانب التقمص العاطفي

جدول رقم (17): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات (البعد 05: جوانب التقمص العاطفي)

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الاتجاه العام للعينة نحو موافقة على مضمون العبارات
13	تضع المؤسسة مصالح المنتفع في مقدمة اهتمامات الإدارة والعاملين.	3.70	0.520	74.05	موافقة عالية
14	الاهتمام الشخصي بكل منتفع.	3.54	0.767	70.81	موافقة عالية
15	الروح المرحة والصدقة في التعامل مع المنتفع.	3.97	0.799	79.46	موافقة عالية
البعد ككل		3.738	0.52196	74.77	متوفر بدرجة عالية جدا
الوزن النسبي للمتوسط الحسابي (%) = (المتوسط الحسابي * 100) / 5					
مجال المتوسط الحسابي	من 01 إلى 1.80	من 1.81 إلى 2.60	من 2.61 إلى 3.40	من 3.41 إلى 4.20	من 4.21 إلى 5
مستوى الموافقة	درجة منخفضة جدا	درجة منخفضة	درجة متوسطة	درجة عالية	درجة عالية جدا

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26

التعليق على الجدول أعلاه: وبشكل عام فان المتوسط حسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع العبارات البعد 04 المتعلق بقياس مستويات جوانب التقمص العاطفي في المؤسسة محل الدراسة بلغ قيمة **3.738** وهو ضمن المجال موافقة عالية جدا [5-4.21] وبانحراف معياري قدره: **0.521**، وهو يشير إلى تقارب آراء الأفراد العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الاجمالي، حيث تشتت بين آرائهم ضعيف وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية أنه لا يوجد تشتت كبير في آراء المستجوبين وهذا يدعم النتائج المتحصل عليها فيما أن فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات لاتجاهات أفراد العينة أي كلهم موافقون على أن مستويات تقييم جوانب التقمص العاطفي ب المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي- (محل الدراسة) هو متوفر بدرجة عالية جدا حسب وجهة نظرهم وهذا ما نلاحظه إزاء اجاباتهم على مضمون عبارات البعد حيث كانت معظمها بدرجات عالية فهي محصورة بين (3.97 أعلى قيمة إلى أدنى قيمة بلغت 3.54) وأن نسبة تقييم جوانب التقمص العاطفي للخدمة المقدمة من المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي- (محل الدراسة) هي بنسبة 74.77% وهي نسبة عالية حسب وجهة نظرهم.

خلاصة: تقييم وترتيب توفر أبعاد جودة الخدمة ب المديرية العملية لاتصالات الجزائر-بالوادي-(محل الدراسة) وكانت النتائج الإحصائية كما يلي:

جدول رقم (18) ترتيب تقييم توفر أبعاد جودة الخدمة ب المديرية العملية لاتصالات الجزائر-بالوادي-

(محل الدراسة) من منظر افراد العينة المستجوبين

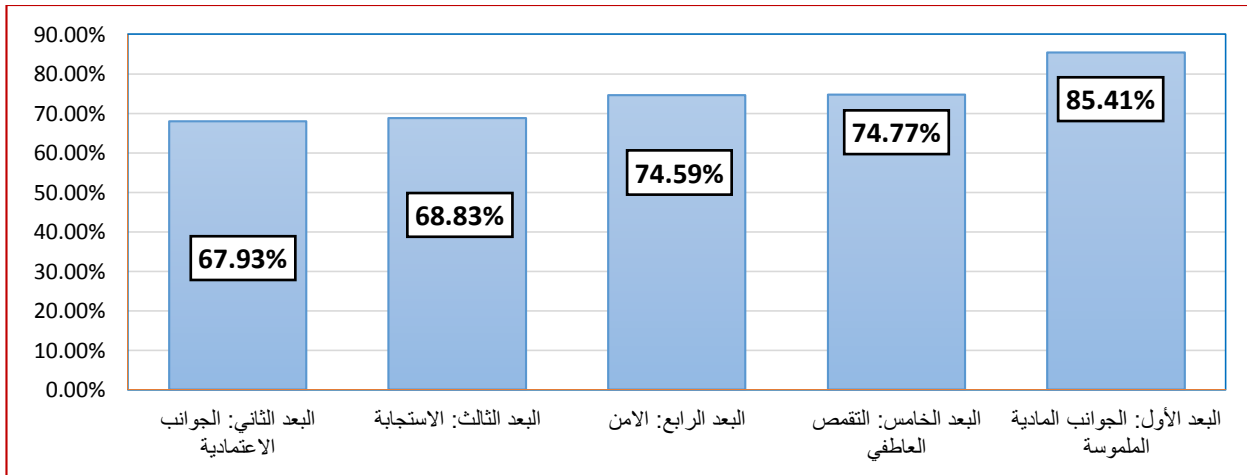
الترتيب	مستوى التوفر		الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	المتوسط	المتغيرات	الرقم
	المجال	الدرجة					
01	[05 -4.21]	عالية جدا	85.41%	0.55465	4.2703	البعد الأول: الجوانب المادية الملموسة	01
05	[3.40 -2.61]	متوسطة	67.93%	0.71075	3.3964	البعد الثاني: الجوانب الاعتمادية	02
04	[4.20 -3.40]	عالية	68.83%	0.55586	3.4414	البعد الثالث: الاستجابة	03
03	[4.20 -3.40]	عالية	74.59%	0.52020	3.7297	البعد الرابع: الامن	04
02	[3.40 -2.61]	متوسطة	74.77%	0.52196	3.7387	البعد الخامس: التقمص العاطفي	05
[4.20 -3.40]		عالية	74.31%	0.41025	3.7153	(المحور ككل)	

الوزن النسبي للمتوسط الحسابي = (المتوسط الحسابي * 100) / 5

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26

حسب آراء واتجاهات أفراد العينة المستجوبين توصلنا إلى ما يلي: بالنسبة البعد الأول: الجوانب المادية الملموسة، فإنه احتلت المرتبة الأولى وهذا بنسبة بلغت 85.41% يليه البعد الخامس: التقمص العاطفي بنسبة 74.77% يليه البعد الرابع: الامن بنسبة 74.59% يليه البعد الثالث: الاستجابة بنسبة 68.83%، وفي الأخير البعد الثاني: الجوانب الاعتمادية بنسبة 67.93%، أن نسبة القيمة الاجمالية لتقييم مستوى جودة الخدمة ب المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي-(محل الدراسة) ومن وجهة نظرهم هي 74.31% وهي نسبة عالية.

الشكل رقم (08): تمثيل بياني لترتيب تقييم توفر أبعاد جودة الخدمة ب المديرية العملية لاتصالات الجزائر - بالوادي



المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

تتمحور فرضيات الدراسة في كشف عن مدى وجود علاقة ارتباطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع أي بين متغير مستقل المتمثل في الحوافز المعنوية للعاملين و المتغير التابع المتمثل بأبعاد جودة الخدمة ب المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي محل الدراسة وعليه وللإجابة عن الفرضيات فإنه سيتم دراسة علاقة التأثير بينهما باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لكشف على وجود ارتباط بين المتغيرات وكذلك عن مدى تأثير ومساهمة ودور متغير مستقل في التغيرات التي تحدث في المتغير التابع والجدول التالي تعرض النتائج المؤشرات الإحصائية للانحدار الخطي وهو ملخص للجدول (ملخص نموذج الانحدار (r, R^2) ، تحليل التباين ANOVA، النتائج الدلالة الإحصائية لمعاملات الانحدار (b).... انظر ملحق مخرجات برنامج spss

❖ اختبار الفرضية الرئيسية:

نص الفرضية البحث: توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المعنوية وجودة الخدمة في المؤسسة

وبما أنه يتم اختبار الفرضية البحث عند مستوى الدلالة 0.05 المختار من طرفنا فإنه من الضروري إعادة صياغتها إلى فرضيات إحصائية: فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

نص الفرضيات الاحصائية:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الحوافز المعنوية للعاملين وجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي من وجهة نظرهم

- الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الحوافز المعنوية للعاملين وجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي من وجهة نظرهم

الجدول رقم(19): نموذج الانحدار الخطي البسيط لتأثير الحوافز المعنوية على جودة الخدمة

عرض قيم المؤشرات الإحصائية لفحص مدى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط لعلاقة التأثير بين المتغيرين					
معنوية تأثير بين المتغيرين (معنوية معاملات الانحدار)			معنوية العلاقة بين المتغيرين		
النتيجة	Sig	T	المعاملات		
دال إحصائيا	0.003	3.185	1.914	الثابت	$y = B_0 + B(X)$
				معامل الارتباط	R= 0.451
دال إحصائيا	0.005	3.012	0.466	معنوية معامل	R ² = 0.206
				معنوية النموذج الانحدار البسيط	F= 9.071
Y=1.914+0.466(x)			المستقل	X	الحوافز المعنوية
			التابع	Y	جودة الخدمة

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26

تفسر النتائج الواردة في الجدول السابق كما يلي:

أ-دراسة معنوية العلاقة والتأثير بين المتغيرين (الدلالة الإحصائية عند 0.05)

- معنوية العلاقة بين المتغيرين: من خلال نتيجة اختبار F (F-test) نجد قيمة F المحسوبة بلغت (F=9.071) وهي دالة احصائيا لأن قيمة (SIG = 0.005) المصاحبة لقيمة (F) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين عند مستوى الدلالة 0.05

- معنوية التأثير بين المتغيرين (مدى معنوية قيمة معامل الانحدار للمتغير المستقل (B= 0.466): ومن خلال فحص نتيجة اختبار (T-Test) لمعنوية قيمة معامل الانحدار للمتغير المستقل المعروضة في الجدول اعلاه، نجد أن قيمة T المحسوبة بلغت (T=3.012) وهي دالة احصائيا حيث أن قيمة (0.005)

$SIG =$ المصاحبة لقيمة (T) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود تأثير معنوي (دال احصائيا) — الحوافز المعنوية على جودة الخدمة ب المؤسسة محل الدراسة عند مستوى 0.05.

ومنه نستنتج قرار اختبار الفرضية الرئيسية: أنه توجد علاقة دالة إحصائية ذات تأثير معنوي بين المتغيرات المدروسة وعليه نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1): والتي تنص: توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الحوافز المعنوية للعاملين وجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي من وجهة نظرهم

ب- تفسير الاقتصادي — قيم (معامل الارتباط بيرسون (r)، معامل التحديد (R^2))، معامل الانحدار (B)

- تفسير قيمة واتجاه العلاقة بين المتغيرين: من خلال معامل الارتباط بيرسون الذي بلغت قيمته: $R = (0.451)$ وهو موجب ويدل ذلك أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين طردية (موجبة) أي أن الحوافز المعنوية له تأثيرا إيجابيا على جودة الخدمة حيث أنه أي تغير في مستويات منح الحوافز المعنوية للعاملين يؤدي إلى زيادة في درجات جودة الخدمة في المؤسسة وهذه النتيجة منطقية من حيث اتجاه وهذا بناءً على ما تطرقنا له في الجانب النظري للدراسة.

- تفسير نسبة المساهمة (R^2) بين المتغيرين: من خلال قيمة معامل التفسير المقدرة بـ $R^2 = (0.206)$ ومنه تبين لنا أنه وفي الفترة التي قمنا بها باستطلاع آراء المستجوبين بالمؤسسة محل الدراسة فأنا وجدنا أن مستويات الحوافز المعنوية الممنوحة للعاملين تساهم بنسبة 20.60 % في تغيرات التي تحدث في تحسين جودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي وهي نسبة مساهمة مقبولة إحصائيا وأن والباقي النسبة راجع إلى عوامل أخرى.

- تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B) بين المتغيرين: تشير قيمة معامل الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة ب $B = (0.466+)$: وهو موجب الإشارة، على أنه إذا تغيرت قيمة مستويات تطبيق الحوافز المعنوية بزيادتها بوحدة واحدة، تؤدي الى رفع من درجة تحسين جودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي محل الدراسة بقيمة 0.466 وحدة. وهي قيمة مرتفعة مما يعطينا فكرة واضحة حول أهمية الاهتمام بمنح الحوافز المعنوية للعاملين وما ينتج عنه من زيادة في درجات تحسين جودة الخدمة في المؤسسة وهذه نتيجة تدعم الإطار النظري لدراستنا.

خلاصة: من خلال هذه النتائج، يتضح أنه هناك علاقة أثر ذو دلالة إحصائية — الحوافز المعنوية على جودة الخدمة لدى المؤسسة محل الدراسة ويمكن صياغة النتيجة بالمعادلة التالية:

$$Y = B_0 + B_1(X)$$

التعريف بالمتغيرات:

Y : جودة الخدمة X : الحوافز المعنوية ،

$$\text{جودة الخدمة} = 1.914 + 0.466(\text{الحوافز المعنوية})$$

- تفسير B_0 (الباقي الثابت Constant) من الجدول أعلاه نجد قيمة $B_0 = 1.914$ وأن هذه المعلمة في نموذج الانحدار البسيط دالة إحصائياً لأن القيمة الاحتمالية $\text{Sig} = 0.003$ ، أقل مستوى 0.05 ، وهي تعبر عن قيمة جودة الخدمة في المؤسسة محل الدراسة في حالة انعدام تطبيق منح الحوافز المعنوية. ما يفسر وجود حد أدنى من جودة الخدمة تتحكم فيه عوامل أخرى غير تلك المذكورة في دراستنا. مثل الحوافز المادية.

❖ اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة

لمعرفة مدى وجود علاقة تأثير للمتغير المستقل (الحوافز المعنوية) على المتغيرات التابعة والمتمثلة في أبعاد جودة الخدمة: (البعد 01: جوانب المادية الملموسة، البعد 02: الجوانب الاعتمادية، البعد 03: الاستجابة، البعد 04: الامن، البعد 05: جوانب التقمص العاطفي) في المؤسسة محل الدراسة كلاً على حدا، سيتم دراسة علاقة التأثير بينهما باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لكشف على وجود ارتباط بين المتغيرات وكذلك عن مدى تأثير ومساهمة ودور متغير مستقل في التغيرات التي تحدث في كل المتغير التابع على حدا كما يلي:

وننتج موضحاً في الجدول التالي:

جدول رقم (20) نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

معنوية معامل الانحدار			نتيجة العلاقة	القدرة التفسيرية		معنوية الكلية لنموذج الانحدار البسيط		متغير التابع	المتغير المستقل	اختبار الفرضية الفرعية
sig	t	B		R ²	r	(SIG)	قيمة F			
0.001	3.64 6	0.728	قبول (H ₁)	0.275	0.525	0.001	13.29 3	الملموسة	الحوافز المعنوية	الفرضية 1
0.008	2.8 24	0.683	قبول (H ₁)	0.186	0.431	0.008	7.987	الاعتمادية		الفرعية 02
0.027	2.30 8	0.470	قبول (H ₁)	0.132	0.363	0.027	5.327	الاستجابة		الفرعية 03
0.002	3.30 5	0.635	قبول (H ₁)	0.238	0.488	0.002	10.92 6	الامن		الفرعية 04
0.018	2.48 2	0.647	قبول (H ₁)	0.150	0.387	0.018	6.160	التعاطف		الفرعية 05

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26

❖ اختبار الفرضية الفرعية رقم 01:

نص الفرضية البحث: توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المعنوية وبعد الملموسة لجودة الخدمة في المؤسسة

وبما أنه يتم اختبار الفرضية البحث عند مستوى الدلالة 0.05 المختار من طرفنا فإنه من الضروري إعادة صياغتها إلى فرضيات إحصائية: فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

نص الفرضيات الاحصائية:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الحوافز المعنوية للعاملين وبعد الملموسة لجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي من وجهة نظرهم

- الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الحوافز المعنوية للعاملين وبعد الملموسة لجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي من وجهة نظرهم
من خلال الجدول أعلاه نجد:

- بلغ معامل الارتباط بيرسون بين (الحوافز المعنوية و بعد الملموسة) قيمة $R = 0.525$ وهو

موجب أي العلاقة بين المتغيرين طردية وأن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين دالة احصائيا حيث نجد قيمة F المحسوبة بلغت (F=13.293) وأن قيمة sig=0.001 المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة دالة احصائيا وذات تأثير معنوي بينهما وعليه: محل الدراسة

نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الحوافز المعنوية للعاملين وبعد الملموسة لجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي من وجهة نظرهم

ومن خلال قيمة معامل التحديد المقدرة $R^2 = 0.275$ ومنه تبين لنا أنه وفي الفترة التي قمنا بها باستطلاع آراء عينة من العاملين بالمؤسسة محل الدراسة فإننا وجدنا أن مستويات الحوافز المعنوية الممنوحة للعاملين تساهم بنسبة 27.50% في تغيرات التي تحدث في تحسين بعد الملموسة لجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر-بالوادي من وجهة نظرهم وأن الباقي النسبة راجع إلى عوامل أخرى.

وتشير قيمة معامل الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة ب (B=0.728) أنه إذا قررت إدارة المديرية العملية لاتصالات الجزائر-بالوادي الاهتمام بجانب الحوافز المعنوية للعاملين وزيادتها بوحدة واحدة فإنه سيؤدي إلى زيادة في درجات تحسين بعد الملموسة لجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر-بالوادي

بقيم 0.728 وحدة. وهي قيمة مرتفعة مما يعطينا فكرة واضحة حول الاهتمام بجانب الحوافز المعنوية للعاملين وما ينتج عنه من أثر إيجابي في تحسين بعد الملموسة لجودة الخدمة بالمؤسسة وهذه نتيجة تدعم الإطار النظري لدراستنا.

❖ اختبار الفرضية الفرعية رقم 02:

نص الفرضية البحث: توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المعنوية وبعد الاعتمادية لجودة الخدمة في المؤسسة

وبما أنه يتم اختبار الفرضية البحث عند مستوى الدلالة 0.05 المختار من طرفنا فإنه من الضروري إعادة صياغتها إلى فرضيات إحصائية: فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

نص الفرضيات الاحصائية:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الحوافز المعنوية للعاملين وبعد الاعتمادية لجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي من وجهة نظرهم

- الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الحوافز المعنوية للعاملين وبعد الاعتمادية لجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي من وجهة نظرهم من خلال الجدول أعلاه نجد:

- بلغ معامل الارتباط بيرسون بين (الحوافز المعنوية و بعد الاعتمادية) قيمة $R=0.431$ وهو موجب أي العلاقة بين المتغيرين طردية وأن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين دالة احصائيا حيث نجد قيمة F المحسوبة بلغت ($F=7.987$) وأن قيمة $SIG=0.008$ المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة دالة احصائيا وذات تأثير معنوي بينهما وعليه: محل الدراسة نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الحوافز المعنوية للعاملين وبعد الاعتمادية لجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي من وجهة نظرهم

ومن خلال قيمة معامل التحديد المقدرة بـ $R^2=0.186$ ومنه تبين لنا أنه وفي الفترة التي قمنا بها باستطلاع آراء عينة من العاملين بالمؤسسة محل الدراسة فإننا وجدنا أن مستويات الحوافز المعنوية الممنوحة للعاملين تساهم بنسبة 18.60% في تغيرات التي تحدث في تحسين بعد الاعتمادية لجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر-بالوادي من وجهة نظرهم وأن الباقي النسبة راجع إلى عوامل أخرى.

وتشير قيمة معامل الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة ب ($B=0.683$) أنه إذا قررت إدارة المديرية العملية لاتصالات الجزائر-بالوادي الاهتمام بجانب الحوافز المعنوية للعاملين وزيادتها بوحدة واحدة فإنه

سيؤدي إلى زيادة في درجات تحسين بعد الاعتمادية لجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي بقيم 0.683 وحدة. وهي قيمة مرتفعة مما يعطينا فكرة واضحة حول الاهتمام بجانب الحوافز المعنوية للعاملين وما ينتج عنه من أثر إيجابي في تحسين بعد الاعتمادية لجودة الخدمة بالمؤسسة وهذه نتيجة تدعم الإطار النظري لدراستنا.

❖ اختبار الفرضية الفرعية رقم 03:

نص الفرضية البحث: توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المعنوية وبعد الاستجابة لجودة الخدمة في المؤسسة

وبما أنه يتم اختبار الفرضية البحث عند مستوى الدلالة 0.05 المختار من طرفنا فإنه من الضروري إعادة صياغتها إلى فرضيات إحصائية: فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

نص الفرضيات الاحصائية:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الحوافز المعنوية للعاملين وبعد الاستجابة لجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي من وجهة نظرهم

- الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الحوافز المعنوية للعاملين وبعد الاستجابة لجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر-بالوادي من وجهة نظرهم من خلال الجدول أعلاه نجد:

- بلغ معامل الارتباط بيرسون بين (الحوافز المعنوية و بعد الاستجابة) قيمة $R = 0.363$ وهو موجب أي العلاقة بين المتغيرين طردية وأن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين دالة احصائيا حيث نجد قيمة F المحسوبة بلغت ($F=5.327$) وأن قيمة $SIG = 0.027$ المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة دالة احصائيا وذات تأثير معنوي بينهما وعليه: محل الدراسة

نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديل (H_1): توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الحوافز المعنوية للعاملين وبعد الاستجابة لجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي من وجهة نظرهم

ومن خلال قيمة معامل التحديد المقدره بـ $R^2 = 0.132$ ومنه تبين لنا أنه وفي الفترة التي قمنا بها باستطلاع آراء عينة من العاملين بالمؤسسة محل الدراسة فإننا وجدنا أن مستويات الحوافز المعنوية الممنوحة للعاملين تساهم بنسبة 13.20% في تغيرات التي تحدث في تحسين بعد الاستجابة لجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر-بالوادي من وجهة نظرهم وأن الباقي النسبة راجع إلى عوامل أخرى.

وتشير قيمة معامل الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة ب (0.470=B) أنه إذا قررت إدارة المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي الاهتمام بجانب الحوافز المعنوية للعاملين وزيادتها بوحدة واحدة فإنه سيؤدي إلى زيادة في درجات تحسين بعد الاستجابة لجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي بقيمة 0.470 وحدة. وهي قيمة مرتفعة مما يعطينا فكرة واضحة حول الاهتمام بجانب الحوافز المعنوية للعاملين وما ينتج عنه من أثر إيجابي في تحسين بعد الاستجابة لجودة الخدمة بالمؤسسة وهذه نتيجة تدعم الإطار النظري لدراستنا.

❖ اختبار الفرضية الفرعية رقم 04:

نص الفرضية البحث: توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المعنوية وبعد الأمان لجودة الخدمة في المؤسسة

وبما أنه يتم اختبار الفرضية البحث عند مستوى الدلالة 0.05 المختار من طرفنا فإنه من الضروري إعادة صياغتها إلى فرضيات إحصائية: فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

نص الفرضيات الاحصائية:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الحوافز المعنوية للعاملين وبعد الأمان لجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي من وجهة نظرهم

- الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الحوافز المعنوية للعاملين وبعد الأمان لجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي من وجهة نظرهم من خلال الجدول أعلاه نجد:

- **بلغ معامل الارتباط بيرسون بين (الحوافز المعنوية و بعد الأمان) قيمة $R = 0.488$ وهو موجب** أي العلاقة بين المتغيرين طردية وأن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين دالة احصائيا حيث نجد قيمة F المحسوبة بلغت (F=10.926) وأن قيمة SIG= 0.002 المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة دالة احصائيا وذات تأثير معنوي بينهما وعليه: محل الدراسة

نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الحوافز المعنوية للعاملين وبعد الأمان لجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي من وجهة نظرهم

ومن خلال قيمة معامل التحديد المقدرة بـ $R^2 = 0.238$ ومنه تبين لنا أنه وفي الفترة التي قمنا بها باستطلاع آراء عينة من العاملين بالمؤسسة محل الدراسة فإننا وجدنا أن مستويات الحوافز المعنوية

الممنوحة للعاملين تساهم بنسبة 23.80% في تغييرات التي تحدث في تحسين بعد الأمان لجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي من وجهة نظرهم وأن الباقي النسبة راجع إلى عوامل أخرى. وتشير قيمة معامل الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة ب (B=0.635) أنه إذا قررت إدارة المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي الاهتمام بجانب الحوافز المعنوية للعاملين وزيادتها بوحدة واحدة فإنه سيؤدي إلى زيادة في درجات تحسين بعد الأمان لجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي بقيمة 0.635 وحدة. وهي قيمة مرتفعة مما يعطينا فكرة واضحة حول الاهتمام بجانب الحوافز المعنوية للعاملين وما ينتج عنه من أثر إيجابي في تحسين بعد الأمان لجودة الخدمة بالمؤسسة وهذه نتيجة تدعم الإطار النظري لدراستنا.

❖ اختبار الفرضية الفرعية رقم 05:

نص الفرضية البحث: توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المعنوية وبعد التعاطف لجودة الخدمة في المؤسسة

وبما أنه يتم اختبار الفرضية البحث عند مستوى الدلالة 0.05 المختار من طرفنا فإنه من الضروري إعادة صياغتها إلى فرضيات إحصائية: فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

نص الفرضيات الاحصائية:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الحوافز المعنوية للعاملين وبعد التعاطف لجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي من وجهة نظرهم

- الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الحوافز المعنوية للعاملين وبعد التعاطف لجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي من وجهة نظرهم من خلال الجدول أعلاه نجد:

- بلغ معامل الارتباط بيرسون بين (الحوافز المعنوية و بعد التعاطف) قيمة $R = 0.387$ وهو موجب أي العلاقة بين المتغيرين طردية وأن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين دالة احصائيا حيث نجد قيمة F المحسوبة بلغت (F=6.160) وأن قيمة SIG= 0.002 المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة دالة احصائيا وذات تأثير معنوي بينهما وعليه: محل الدراسة.

نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الحوافز المعنوية للعاملين وبعد التعاطف لجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي من وجهة نظرهم

ومن خلال قيمة معامل التحديد المقدر بـ $R^2 = 0.150$ ومنه تبين لنا أنه وفي الفترة التي قمنا بها باستطلاع آراء عينة من العاملين بالمؤسسة محل الدراسة فإننا وجدنا أن مستويات الحوافز المعنوية الممنوحة للعاملين تساهم بنسبة 15.00% في تغيرات التي تحدث في تحسين بعد التعاطف لجودة الخدمة في المديرية العمالية لاتصالات الجزائر- بالوادي من وجهة نظرهم وأن الباقي النسبة راجع إلى عوامل أخرى. وتشير قيمة معامل الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة بـ $(B=0.647)$ أنه إذا قررت إدارة المديرية العمالية لاتصالات الجزائر- بالوادي الاهتمام بجانب الحوافز المعنوية للعاملين وزيادتها بوحدة واحدة فإنه سيؤدي إلى زيادة في درجات تحسين بعد التعاطف لجودة الخدمة في المديرية العمالية لاتصالات الجزائر- بالوادي بقيمة 0.647 وحدة. وهي قيمة مرتفعة مما يعطينا فكرة واضحة حول الاهتمام بجانب الحوافز المعنوية للعاملين وما ينتج عنه من أثر إيجابي في تحسين بعد التعاطف لجودة الخدمة بالمؤسسة وهذه نتيجة تدعم الإطار النظري لدراستنا.

❖ ملخص نتائج اختبار فرضيات الدراسة

الجدول رقم (21) يبين ملخص نتائج اختبار الفرضيات

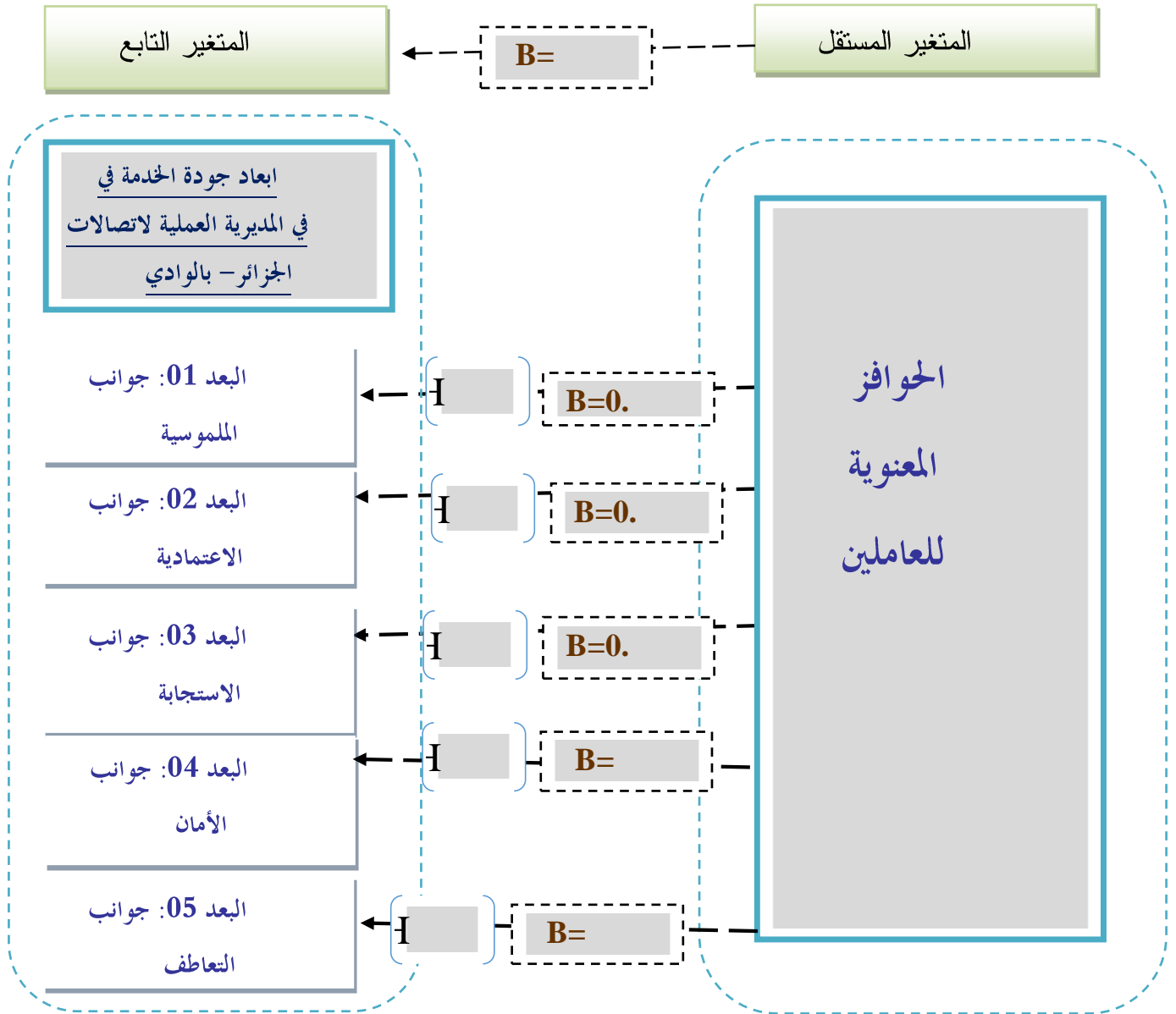
القرار	الدلالة الاحصائية لنتائج اختبار الفرضيات			نص الفرضية	الفرضية
	دال/ غير دال	القيمة الاحتمالية SIG	قيمة معامل الانحدار B		
قبول الفرضية البديلة (H ₁)	دال	0.000	0.466	توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لـ بين الحوافز المعنوية للعاملين وجودة الخدمة في المديرية العمالية لاتصالات الجزائر- بالوادي من وجهة نظرهم	الرئيسية
قبول الفرضية البديلة (H ₁)	دال	0.001	0.728	توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لـ بين الحوافز المعنوية للعاملين وبعد الملموسية لجودة الخدمة في المديرية العمالية لاتصالات الجزائر- بالوادي من وجهة نظرهم	ف01
قبول الفرضية البديلة (H ₁)	دال	0.008	0.683	توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لـ بين الحوافز المعنوية للعاملين وبعد الاعتمادية لجودة الخدمة في المديرية العمالية لاتصالات الجزائر- بالوادي من وجهة نظرهم	ف02
قبول الفرضية البديلة (H ₁)	دال	0.027	0.470	توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لـ بين الحوافز المعنوية للعاملين وبعد الاستجابة لجودة الخدمة في المديرية العمالية لاتصالات الجزائر- بالوادي من وجهة نظرهم	ف03

قبول الفرضية البديلة (H ₁)	دال	0.002	0.635	توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لـ بين الحوافز المعنوية للعاملين وبعد الأمان لجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي من وجهة نظرهم	ف 04
قبول الفرضية البديلة (H ₁)	دال	0.018	0.647	توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لـ بين الحوافز المعنوية للعاملين وبعد التعاطف لجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر- بالوادي من وجهة نظرهم	ف 05

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج اختبار الفرضيات

❖ النموذج الميداني للدراسة

الشكل رقم (09) يبين النموذج الميداني للدراسة



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج اختبار الفرضيات

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تعرفنا على المؤسسة محل الدراسة واعتمدنا في هذه الدراسة على الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة من الموظفين العاملين بالمؤسسة محل الدراسة، وتضمن الاستبيان محورين أساسيين يقيسان متغيرات الدراسة، وعند استرجاع الاستبيانات ثم تفرغته وتحليل بياناته بالاستعانة على برنامج الاحصائي SPSS-26. ثم بالاعتماد على الاختبارات الإحصائية اللازمة للإجابة على إشكالية الدراسة، ومن خلال تحليل إجابات الأفراد العينة وتفسيرها توصلنا إلى أنه: توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين التحفيز المعنوي للعاملين وجودة الخدمة في المديرية العمالية لاتصالات الجزائر- بالوادي من وجهة نظرهم

تتمثل الحوافز في العوامل التي تشجع الفرد على زيادة أدائه، وتقدم نتيجة لأدائه المتفوق والتميز ويؤدي إلى زيادة رضائه وولائه للمؤسسة الخدمية، الأمر الذي ينعكس على جودة خدمات المؤسسة والحوافز متعددة ومتنوعة أهمها المادية والمعنوية، وقد عاجلت هذه المذكرة اشكالية كيفية مساهمة التحفيز المعنوي في تحسين جودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي من خلال أبعاد جودة الخدمة المتمثلة في (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة والتعاطف والأمان) .

وتم التوصل إلى النتائج التالية:

☞ مستوى الحوافز المعنوية الممنوحة للعاملين من طرف ادارة المديرية العملية لاتصالات الجزائر-بالوادي هو بدرجة مرتفع من وجهة نظرهم

☞ مستوى تقييم أبعاد جودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر-بالوادي هو بدرجة مرتفع من وجهة نظر العاملين المستجوبين

☞ توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الحوافز المعنوية للعاملين وجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر-بالوادي من وجهة نظرهم

☞ توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الحوافز المعنوية للعاملين وبعد الملموسية لجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر-بالوادي من وجهة نظرهم

☞ توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الحوافز المعنوية للعاملين وبعد الاعتمادية لجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر-بالوادي من وجهة نظرهم

☞ توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الحوافز المعنوية للعاملين وبعد الاستجابة لجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر-بالوادي من وجهة نظرهم

☞ توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الحوافز المعنوية للعاملين وبعد الأمان لجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر-بالوادي من وجهة نظرهم

☞ توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الحوافز المعنوية للعاملين وبعد التعاطف لجودة الخدمة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر-بالوادي من وجهة نظرهم

التوصيات:

توصي الدراسة بـ:—:

- ✓ خلق جو مناسب يسوده الرضى لإعطاء فرصة العامل لإثبات وجوده وإشراكه في اتخاذ القرار.
- ✓ حرص المؤسسة على توفير الحوافز المعنوية و الحفاظ على عمالها و تطوير قدراتهم و مهاراتهم و تفعيل روح الجماعة.

- ✓ توظيف الكفاءات و الخبرات الإنسانية القادرة على قيادة المنظمة للتغيير و التطور.
- ✓ العمل على تشجيع العمال لتحقيق أهدافهم الشخصية و تنمية روح الولاء للمنظمة.
- ✓ وضع رؤية مستقبلية و أهداف واضحة للمؤسسة و إشراك جميع العمال فيها.
- ✓ المصداقية في تطبيق نظام الحوافز داخل المؤسسة.
- ✓ ربط الحوافز المعنوية بأهداف العاملين و الإدارة معا. و ذلك بإشراك العاملين في وضع نظام الحوافز المعنوية ليزيد من قناعتهم به، و محافظتهم عليه.
- ✓ اهتمام الإدارة بانشغالات و مطالب العاملين بالمؤسسة، من خلال فتح قنوات الاتصال في كل الاتجاهات.
- ✓ فتح المجال للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات و تشجيعهم على الأفكار الجديدة.
- ✓ الاهتمام بتطوير أبعاد جودة الخدمة خاصة الأبعاد المرتبطة بالعنصر البشري.
- ✓ وضع برامج و خطط تسمح بالربط بين الحوافز المعنوية والانجاز في مجال تطوير جودة الخدمة من قبل الادارة والعاملين

آفاق الدراسة:

حاولنا من خلال هذه الدراسة معالجة موضوع التحفيز المعنوي وعلاقته بجودة الخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي في حدود الإشكالية المطروحة، وقد صادفتنا مواضيع في غاية الأهمية، لم نتمكن من معالجتها بحكم ضيق الوقت وحدود الاشكالية المطروحة، وبهذا الصدد اقترحنا عدة مواضيع التي يمكن التطرق إليها كموضوع مستقل مستقبلا، نذكر منها :

1. مساهمة التحفيز المعنوي في تحسين الولاء التنظيمي للعاملين بالمؤسسة .
2. العوامل الداخلية المتحكمة في نمو جودة الخدمة بالمؤسسة الاقتصادية.
3. مساهمة التحفيز المعنوي في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة.

المراجع باللغة العربية:

الكتب:

1. أبو زيد، محمد خير سليم ، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجية spss ، السعودية ، دار جرير للنشر والتوزيع ، 2005.
2. أسامة ربيع أمين، التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS -مهارات أساسية اختبارات الفروض الاحصائية(المعلمية- اللامعلمية)، الجزء الأول الدار العالمية، مصر، 2008، رابط (<https://www.noor-book.com/>)
3. حسين حريم، مبادئ الإدارة والنظريات الإدارية والمنظمة، دار الحامد ط1 ، الأردن، 2006.
4. صالح مهدي محسن العامري و طاهر منصور الغالي، الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر، ط1، الأردن، 2007.
5. طارق شريف يونس، معجم مصطلحات العلوم الإدارية والمحاسبية والأنترنت، دار وائل للنشر ط1، الأردن، 2005.
6. عايدة نخلة رزق الله، "دليل الباحثين في التحليل الاحصائي الاختبار والتفسير"، ط1، 2002، متوفر على رابط الالكتروني <https://www.4shared.com/office/Biam9OkY>
7. عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، الأساليب التطبيقية لتحليل واعداد البحوث العلمية مع حالات دراسية باستخدام برنامج spss، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
8. عبد الرحمان توفيق، المناهج التدريبية المتكاملة منهج تنمية الموارد البشرية والإفراد تقييم أداء المرؤوسين وتحفيزهم، مركزا لخبرات المهنية للإدارات، ط3 بدون بلد، 2004.
9. عبد السالم محمود: مقدمة في الأعمال، دارا لجامعة الجديدة للنشر، مصر. 2003.
10. علي عباس، أساسيات علم الإدارة، دار الميسرة ط1، الأردن، 2004.
11. عمار بوحوش، وآخرون، مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر. 2000.
12. قاسم نايف علوان الحياوي، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2000.
13. كامل محمد المغربي، السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، دار الفكر، ط1، الأردن، 2004.

14. لويس كوهين، (ترجمة كوثر حسين كوجيك): **مناهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والتربوية**، ط1، القاهرة، مصر، دار العروبة للنشر، سنة 1990.
 15. محمد الصيرفي، **إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية**، دار قنديل، ط1، الأردن 2003.
 16. محمد عاصي العجيلي، ليث علي الحكيم، **نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية**، دار اليازوري العلمية، الاردن، 2009.
 17. مصطفى طويطي : **التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان -تطبيقات عملية على برنامج excel-** ، دار النشر الجامعي ، الجزائر ، 2018.
 18. هناء حافظ بدوي: **إدارة المؤسسات الاجتماعية** ، دار المعارف الجامعة، مصر، 1999.
 19. يوسف فزقرة وآخرون: **إدارة الخدمات الصحة و التمريض**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الاردن، 2002.
- الأطروحات والرسائل الجامعية:**
1. بعيطيش شعبان، **اثر التسويق بالعلاقات في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الصناعية الجزائرية**، أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف-المسيلة-، السنة الجامعية 2015-2016.
 2. عباسي بوبكر، **دور التسويق الداخلي في تطوير جودة الخدمة الفندقية**، دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الفندقية بولاية ورقلة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2009/2008.
 3. نور الدين بو الشرش، **الخوافز وأداء العاملين في المؤسسة العمومية الجزائرية**، رسالة ماجستير في علم اجتماع، جامعة بسكرة، 2005، 2006.
 4. شكيكن زهرة، **دراسة جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية الإستشفائية**، دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية بسيدي بوعبيدة، رسالة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة، 2016/2015.
 5. مهديد بيمينه، **بحري أبو بكر، تقييم جودة الخدمة العمومية في المستشفيات الجزائرية**، دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية شعبان حمدون بمغنية، رسالة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2016/2015.

المقالات العلمية:

1. خليفى رزيقة، شيقارة هجيرة: منهجية تحديد نوع وحجم العينة في البحوث العلمية، مجلة المعارف، جامعة بويرة، ع 23 (ديسمبر 2017).

2. سامية يغني، مديني عثمان، العينة في المجتمع الإحصائي كمدخل ضابط لدقة نتائج البحوث الاكاديمية، مجلة اقتصاد المال والاعمال، مج 04، ع 01، جوان 2019، جامعة الشهيد حمه الأخضر بالوادي، الجزائر.

المدخلات العلمية:

1. مختار عطية بن سعد، حليلة علي أمشيرى، جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الخمس التعليمي من وجهة نظر المستفيدين، مداخلة في المؤتمر الإقتصادي الأول للإستثمار والتنمية في منطقة الخمس، جامعة المرقب بليبيا، 25-27 ديسمبر 2017.

المطبوعات الجامعية:

1. طويطي مصطفى، وعيل ميلود، مطبوعة جامعية موسومة بـ "أساليب تصميم وإعداد الدراسات الميدانية - منظور إحصائي"، معتمد من طرف المجلس العلمي بكلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير - جامعة البويرة، بتاريخ 30 جوان 2014، متوفر على الرابط

: <http://dspace.univ-bouira.dz:8080/jspui/handle/123456789/3327>

2. مام عواطف، مطبوعة جامعية في مساق حلقة البحث، المستوى الثانية ماستر توجه وارشاد، قسم علم النفس وعلوم التربية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية - جامعة محمد بوضياف - مسيلة-، السنة الجامعية 2016-2017

المراجع باللغة الاجنبية:

20. Mana carricano et Fanny Poujol ,Analyse de données avec spss ,Edition PERSON ,2009, p53

ملحق رقم 01: يتضمن مخرجات برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية
(اصدار 26) spss

SPSS: Statistical Package for the Social Sciences

```
RELIABILITY
/VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability
Scale: ALL VARIABLES
Case Processing Summary

		N	%
ses	Ca		
	Valid	37	100.0
	Exclude	0	.0
d ^a			
Total		37	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability
Statistics

Cronbach's	N of
Alpha	Items
.722	10

```
RELIABILITY
/VARIABLES=YA1 YA2 YA3 YB4 YB5 YB6 YC7 YC8 YC9 YD10 YD11 YD12 YE13
YE14 YE15
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability
Statistics

Cronbach's	N of
Alpha	Items
.815	15

```
RELIABILITY
/VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 YA1 YA2 YA3 YB4 YB5 YB6
YC7 YC8 YC9 YD10 YD11 YD12 YE13
YE14 YE15
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

		N	%
ses	Ca		
	Valid	37	100.0
	Exclude	0	.0
	d ^a		
	Total	37	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.841	25

Frequency Table

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذك	22	59.5	59.5	59.5
	ر	15	40.5	40.5	100.0
	ى				
Total	T	37	100.0	100.0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اقل من 30 سنة	12	32.4	32.4	32.4
	ما بين 30 و 40 سنة	21	56.8	56.8	89.2
	اكثر من 50 سنة	4	10.8	10.8	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

المنصب الوظيفي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	24	64.9	64.9	64.9
Missing	13	35.1	35.1	100.0
Total	37	100.0	100.0	

الحالة العائلية

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12	32.4	32.4	32.4
Missing	25	67.6	67.6	100.0
Total	37	100.0	100.0	

الشهادة متحصل عليها

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2.7	2.7	2.7
Missing	14	37.8	37.8	40.5
Valid	22	59.5	59.5	100.0
Total	37	100.0	100.0	

DESCRIPTIVES VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 XXX YA1 YA2 YA3
Y01 YB4 YB5 YB6 Y02 YC7 YC8
YC9 Y03 YD10 YD11 YD12 Y04 YE13 YE14 YE15 Y05 YYY
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	37	2	5	4.16	.727
X2	37	2	5	4.19	.811
X3	37	3	5	4.08	.795
X4	37	2	5	3.86	.713

X5	37	1	5	3.05	.941
X6	37	3	5	4.08	.595
X7	37	2	5	3.46	.605
X8	37	2	5	3.70	.909
X9	37	2	5	4.19	.660
X10	37	3	5	3.86	.631
المتغير المستقل: الحوافز المعنوية	37	2.50	4.40	3.864 9	.39946
YA1	37	3	5	4.27	.652
YA2	37	2	5	4.32	.626
YA3	37	3	5	4.22	.630
البعد الأول: الجوانب المادية الملموسة	37	2.67	5.00	4.270 3	.55465
YB4	37	1	5	3.51	.901
YB5	37	1	5	3.59	.985
YB6	37	1	5	3.08	.954
البعد الثاني: الجوانب الاعتمادية	37	1.33	4.33	3.396 4	.71075
YC7	37	1	5	3.38	.828
YC8	37	1	5	3.19	.845
YC9	37	1	5	3.76	.760
البعد الثالث: الاستجابة	37	2.33	4.67	3.441 4	.55586
YD10	37	2	5	4.05	.705
YD11	37	1	5	3.54	.900
YD12	37	2	4	3.59	.599
البعد الرابع: الامن	37	2.33	4.67	3.729 7	.52020
YE13	37	2	4	3.70	.520
YE14	37	2	5	3.54	.767
YE15	37	1	5	3.97	.799
البعد الخامس: التقمص العاطفي	37	2.00	4.67	3.738 7	.52196
المتغير التابع الجودة جودة الخدمة في المؤسسة	37	2.20	4.40	3.715 3	.41025
Valid N (listwise)	37				

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT YYY

```

/METHOD=ENTER XXX.

Regression Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المتغير المستقل: الحوافز المعنوية ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: المتغير التابع الجودة جودة الخدمة في المؤسسة
b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.454 ^a	.206	.183	.37079

- a. Predictors: (Constant), المتغير المستقل: الحوافز المعنوية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.247	1	1.247	9.071	.005 ^b
	Residual	4.812	35	.137		
	Total	6.059	36			

- a. Dependent Variable: المتغير التابع الجودة جودة الخدمة في المؤسسة
b. Predictors: (Constant), المتغير المستقل: الحوافز المعنوية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.914	.601		3.185	.003
	المتغير المستقل: الحوافز المعنوية	.466	.155	.454	3.012	.005

- a. Dependent Variable: المتغير التابع الجودة جودة الخدمة في المؤسسة

```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
```

/NOORIGIN
/DEPENDENT Y01
/METHOD=ENTER XXX.

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المتغير المستقل: الحوافز المعنوية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: البعد الأول: الجوانب المادية الملموسة

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.525 ^a	.275	.255	.47888

a. Predictors: (Constant), المتغير المستقل: الحوافز المعنوية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.049	1	3.049	13.29	.001 ^b
	Residual	8.027	35	.229	3	
	Total	11.075	36			

a. Dependent Variable: البعد الأول: الجوانب المادية الملموسة

b. Predictors: (Constant), المتغير المستقل: الحوافز المعنوية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.455	.776		1.874	.069
	المتغير المستقل: الحوافز المعنوية	.728	.200	.525	3.646	.001

a. Dependent Variable: البعد الأول: الجوانب المادية الملموسة

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
 /NOORIGIN
 /DEPENDENT Y02
 /METHOD=ENTER XXX.

Regression Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المتغير المستقل: الحوافز المعنوية ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: البعد الثاني: الجوانب الاعتمادية
 b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.431 ^a	.186	.162	.57998

- a. Predictors: (Constant), المتغير المستقل: الحوافز المعنوية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.683	1	2.683	7.978	.008 ^b
	Residual	11.773	35	.336		
	Total	14.456	36			

- a. Dependent Variable: البعد الثاني: الجوانب الاعتمادية
 b. Predictors: (Constant), المتغير المستقل: الحوافز المعنوية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.917	.940		.975	.336
	المتغير المستقل: الحوافز المعنوية	.683	.242	.431	2.824	.008

- a. Dependent Variable: البعد الثاني: الجوانب الاعتمادية

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المتغير المستقل: الحوافز المعنوية	.	Enter

- a. Dependent Variable: البعد الثالث: الاستجابة
b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.363 ^a	.132	.107	.48835

- a. Predictors: (Constant), المتغير المستقل: الحوافز المعنوية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.271	1	1.271	5.327	.027 ^b
	Residual	8.347	35	.238		
	Total	9.618	36			

- a. Dependent Variable: البعد الثالث: الاستجابة
b. Predictors: (Constant), المتغير المستقل: الحوافز المعنوية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.719	.792		2.172	.037
	المتغير المستقل: الحوافز المعنوية	.470	.204	.363	2.308	.027

- a. Dependent Variable: البعد الثالث: الاستجابة

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المتغير المستقل: الحوافز المعنوية	.	Enter

- a. Dependent Variable: البعد الرابع: الامن
b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.488 ^a	.238	.216	.46057

- a. Predictors: (Constant), الحوافز المعنوية, المتغير المستقل

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.318	1	2.318	10.92	.002 ^b
	Residual	7.424	35	.212	6	
	Total	9.742	36			

- a. Dependent Variable: البعد الرابع: الامن
b. Predictors: (Constant), الحوافز المعنوية, المتغير المستقل

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.275	.747		1.708	.097
	المتغير المستقل: الحوافز المعنوية	.635	.192	.488	3.305	.002

- a. Dependent Variable: البعد الرابع: الامن

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المتغير المستقل: الحوافز المعنوية ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: البعد الخامس: التقمص العاطفي
 b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.387 ^a	.150	.125	.62441

- a. Predictors: (Constant), المتغير المستقل: الحوافز المعنوية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.402	1	2.402	6.160	.018 ^b
	Residual	13.646	35	.390		
	Total	16.048	36			

- a. Dependent Variable: البعد الخامس: التقمص العاطفي
 b. Predictors: (Constant), المتغير المستقل: الحوافز المعنوية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.717	1.012		1.697	.099
	المتغير المستقل: الحوافز المعنوية	.647	.261	.387	2.482	.018