

قياس الأداء من وجهة نظر المستخدم في المؤسسات غير الربحية: دراسة تطبيقية على خدمات مصالح الحالة المدنية.

بوعبد الله صالح وهبال عبد الملك

كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المسيلة

ملخص: تشهد مصالح الحالة المدنية عبر بلديات الجزائر في السنوات الأخيرة ظاهرة اكتظاظ شديد أدى إلى تدهور الخدمة. الرقي بمستوى الخدمة في هذه المصالح يتطلب عملية منهجية مبنية على التشخيص الموضوعي لمواضع الضعف الأكثر إلحاحا، لاتخاذها أولويات في عملية التحسين، ومواضع القوة لدعمها. ولكي يكون لعملية التحسين أكبر الأثر على إرضاء المستخدم، فإنه من المهم قياس إدارته لمستوى الخدمة المقدمة في مختلف أبعادها، لكي توجه جهود التحسين التوجيه المناسب. هذا يتطلب حتما صياغة مقياس (استجواب) لقياس إدراك المستخدمين لمستوى الأداء للخدمة المقدمة لهم في مصالح الحالة المدنية. في هذه المداخلة محاولة لتصميم مقياس لهذا الغرض، مستلهم من مقياس الأداء Servperf ل (Cronin and Taylor, 1992)، والجمعية الأمريكية للجودة وكذا كلية التجارة لجامعة ميشيقان الأمريكية، مع إجراء التعديلات التي تناسب واقع الخدمة في بلدنا. تحليل نتائج الاستجواب كشف عن المستوى العام للجودة في مصالح الحالة المدنية من وجهة نظر المستخدمين وكذا الجوانب الأدنى والأعلى مستوى.

الكلمات المفتاحية: الجودة، قياس جودة الخدمة، servperf.

1. مقدمة

تشهد مصالح الخدمة المدنية في السنوات الأخيرة ظاهرة تكون صفوف طويلة للانتظار؛ ما أظهر عجز هذه المصالح عن مواكبة تزايد الطلب على خدماتها، خاصة في فترة الدخول الاجتماعي. هذه الحالة من التفاوت الكبير بين طاقة المصالح وبين الطلب عيها وضع المواطنين والموظفين المكلفين بخدومتهم على السواء في حالة من التوتر والإجهاد أثر على جوانب أخرى للخدمة غير سرعة تقديمها. هذا التدهور في الخدمة ضل يستفحل في ضل بطء تعميم الوسائل التكنولوجية لتسريع معدل الخدمة وغياب تخفيف للحجم الساعي للعمل بالنسبة للموظفين الأماميين (المعنيين بالخدمة المباشرة للمواطن) بما يناسب الجهد الاستثنائي المبذول، على غرار عمال البريد مثلا.

قياس الأداء من وجهة نظر المستخدم في المنظمات الخدمية غير الربحية، دراسة ميدانية.

الوضع الاستثنائي الذي وصلت إليه هذه المصالح يتطلب إجراءات مستعجلة لتصحيح الوضع، من خلال تطبيق تكنولوجيا المعلومات وزيادة طاقة المصالح بزيادة عدد الشبائيك وتوسيع قاعات الانتظار واستحداث فروع جديدة؛ لكن تسيير الجودة يتطلب نظرة بعيدة المدى وعملا مستمرا ومنهجيا، يكون مبنيا على القياس الدوري لمستوى الخدمة في شتى الجوانب، لتحديد الأولويات على بصيرة، وتقييم الجهود المبذولة ومكافئتها.

قياس الجودة من وجهة نظر الزبون هو نوع مهم من القياس، تعنى به المنظمات في ظل الإدارة الحديثة الموجهة بالزبون، فتحرص على أن تكون لكلمة الزبون كلمته المسموعة في توجيه سياساتها، وقد تزايدت الكتابات طيلة العشريتين الماضيتين عن جودة الخدمة وطرق قياسها. أغلب المقاييس المطورة لقياس جودة الخدمة في هذا القطاع أو ذاك تنطلق من أعمال (PZB¹) ومقياسهم Servqual، أو من المقياس المشتق منه Servperf ل (Cronin and Taylor, 1992²) وتستخدم ذات البنود.

الدراسات الكثيرة التي اختبرت هذين المقياسين في مجالات خدمية مختلفة بينت ضرورة تكيف البنود والأبعاد مع خصوصيات كل قطاع، وبما أن المقياسين طورا واختيرا في الغالب في بيئة الإقتصاديات المتطورة، نرى أنه من الضروري مراعاة البيئة الاقتصادية أيضا ومن ثم ضرورة تطوير مقاييس تستوعب خصوصيات واقع البلدان النامية وحتى مميزاتها الثقافية. ذلك أن واقع الإقتصاديات المتخلفة يتسم باختلالات شديدة في الخدمة ما يجعل الحصول على الخدمة نفسه موضع شك لدى المستخدم وليس فقط كيفية تقديمها. في هذا المجال يرى (Tony Woodall, 2001³). أن بنود المقياس الكلاسيكي servqual و servperf تركز على كيفية تقديم الخدمة أكثر من الخدمة نفسها، وهي بذلك تغفل إلى حد ما الاهتمام بتحسين العمليات لتلافي الأخطاء وتقديم محتوى عالي الجودة. في هذا السياق يقترح (Tony Woodall, 2001) العودة إلى التركيز على مضمون الخدمة نفسها مؤكدا أن الإحباط الناشئ عن الخطأ في الخدمة والخدمة الرديئة لا يقاس بذات السمات التي تقيس الخدمة الجيدة، وأن بعض السمات التي قد لا يصلح إدراجها في تقييم الجودة لكون الزبون يعتبرها بديهية قد تصبح مكونا مهما إذا لم تتحقق لتسببها في إحباط المستخدم. الكاتب ذاته يستبشر ببروز نظام الانحرافات الستة لتركيزه على محاربة الأخطاء وتحسين العمليات ويقترح العودة إلى نموذج آخر منافس ل Servqual وهو نموذج (Gronröse, 1984⁴) الذي يقسم الجودة إلى الجودة التقنية والجودة الوظيفية بالإضافة لصورة المنظمة. من وجهة نظرنا فإن الصعوبة في تبني هذا التقسيم لجودة الخدمة يكمن في تحديد بنود تعكس بنود الجودة التقنية وصمعة المنظمة، فعند التأمل نجد أن معظم بنود خدمة الحالة المدنية تعكس في الواقع الجودة الوظيفية. لهذا، ورغم جاذبية تحليل وودل، فإننا لم نجد بدا من استخدام مقياس (PBZ) مع العمل على تكيفه ليتمكن من قياس الواقع المحلي.

تعريفات إجرائية

أ- مفهوم البلدية

عرف المشرع البلدية من خلال قانون 1967 على النحو التالي: "البلدية هي الجماعة الإقليمية والسياسية والإدارية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية الأساسية⁵ هذا التعريف يعكس الوظائف الكثيرة للبلدية ومهامها المتنوعة ولقد تضمنت مختلف الدساتير في الجزائر الإشارة للبلدية باعتبارها قاعدة للامركزية وهذا ما ورد في المادة 09 من دستور 1963 والمادة 36 من دستور 1976 والمادة 15 من دستور 1989 و المادة 15 من دستور 1996 كما كان للبلدية وجودا قانونيا تضمنه القانون المدني في نص المادة 49 .

ب- مفهوم الحالة المدنية

يمكن تعريف الحالة المدنية بأنها: " هي قواعد تنظم التواجد القانوني للفرد داخل الأسرة والمجتمع، و تعتمد على أهم الأحداث المميزة لحياته و منها الولادة، الزواج و الوفاة و يبقى الإنسان في حاجة لخدمات مصلحة الحالة المدنية طيلة حياته القانونية " ⁶.

إن أول من بدأ بتنظيم الحالة المدنية في الجزائر هو الاستعمار الفرنسي في أواخر القرن التاسع عشر وذلك بصدور قانون 1882/03/23، وقد اشتمل هذا القانون على فصلين: الأول حدد فيه طريقة إنشاء الحالة المدنية للمواطنين الجزائريين وتدوينها في سجلات معينة سموها سجلات الأم^{Registre Matrice} والفصل الثاني خاص بعقود الحالة المدنية وتسجيلها في سجلات خاصة سموها سجلات الحالة المدنية^{Registre D'état Civil} وقد ظل هذا القانون مطبقا إلى أن ألغي سنة 1966 بمقتضى الأمر رقم 307/66 المتضمن لشروط إنشاء الحالة المدنية في المناطق التي لم تنشأ فيه ا بعد، و الذي عدل بالأمر رقم 20/70 المؤرخ في 1970/02/19 الذي ينظم الحالة المدنية.

نماذج قياس جودة الخدمة

يستند النموذج "الكلاسيكي" servqual لقياس الجودة المدركة للخدمة على مبدأ التأكيد/النفي (Oliver R. 1980)⁷، الذي يعتبر أن الزبون يقيم جودة الخدمة المقدمة له بمقارنتها مع توقعاته (expectations) التي تكونت لديه بناء على خبراته السابقة عن خدمة المؤسسة نفسها أو مؤسسات أخرى، بالإضافة إلى ما يسمعه من محيطه عن خدمات هذه المؤسسة؛ وعن الإشهار الذي يتلقاه عنها. من هذا المنطلق جاء تعريف الجودة المدركة بأنها "الفجوة" بين الإدراكات والتوقعات (الإدراكات - التوقعات). هذا التعريف المتأصل في أدبيات التسويق، ترجمه الباحثون (PBZ) في نموذجهم حين عرفوا خمس فجوات لقياسها، غير أن التطبيق

العملي للمبدأ اصطدم بمصاعب وعيوب شتى. ذلك أن قياس كل من الإدراك والتوقع يتطلب استجواب مزدوج، تترتب عنه تعقيدات ناجمة عن غموض مفهوم التوقعات بالنسبة للمستجوب⁸، وتقليد علامات الإدراكات من التوقعات أو العكس، بالإضافة إلى استعصاء طريقة الاستجواب المزدوج هذه لحساب الفجوة على قياسات الانسجام الداخلية والاختبارات البسيكومترية المعروفة، إذ هذه الأخيرة لا تلائم قياس الفجوة⁹. لتلافي هذه النقائص، اقترح (Cronin and Taylor, 1992) الاكتفاء بقياس الجودة المدركة، حيث يستخدم ذات المكونات والبنود لسابقه، غير أنه نبذ مفهوم الفجوة ويكتفي بقياس الأداء الفعلي لوحده. هذا النموذج المعدل هو الآخر وردت عليه تحفظات من البعض وتأييدا من البعض الآخر، ومنهم من يثامل نفسه، أي أحد بناء نموذج الفجوة¹⁰. المطالعة المستفيضة لمختلف هذه الدراسات تظهر أن الجدل لا يزال مستمرا¹¹ حول أي النموذجين أفضل. بصفة عامة يؤيد الباحثون حجة (BZP 1994) بأن مقياس SERVQUAL أكثر غنى من حيث المعلومات المستخلصة وأفيد للمسير في تشخيص مواقع القوة والنقص، لأنه يظهر ما إذا كانت العلامات المتدنية ناتجة عن توقعات عالية أم عن أداء ضعيف، لكن مقياس الأداء SERVPERF أقدر على تفسير التباين في مقياس الجودة المدركة (Kevin M. Eliot, 1994¹²) وأكثر عملائية، كونه يتجنب المفهوم المعقد للتوقعات والنقائص العملية المترتبة عن مفهوم الفجوة. لذلك اخترنا نموذج الأداء لتطبيقه في دراستنا، مع العمل على تكييف بنوده لتلائم جوانب الجودة في المكتبات الجامعية، فحسب كارمان¹³ (Carman, 1990) كثيرا ما يحتاج المقياسان إلى التعديل ليتلاءما مع كل قطاع خدمي على حدة.

وقد لقيت هذه النظرة رواجاً لسهولةتها، وأثبتت العديد من الدراسات صلاحيتها كأداة للقياس، وهو المقياس الذي نطلق منه في هذه الدراسة.

2. منهجية الدراسة

عينة الدراسة

نظرا للاختلاف بين البلديات في جودة خدمات مصلحة الحالة المدنية تبعا لعدد المترددين ولحجم الوسائل المادية والبشرية المتوفرة، عمدنا إلى توزيع الاستجواب في بلديتين مختلفتين. البلدية الأولى هي أكبر بلدية في الولاية وهي بلدية برج بوعريريج نفسها؛ وهي بلدية تشهد مصلحة الحالة المدنية فيها أكبر تدفق للمستخدمين بسبب النسبة الكبيرة للولادات داخل البلدية، نظرا لتوفر عيادات أمومة عامة وخاصة يقصدها سكان الولاية من مختلف البلديات. أما البلدية الثانية فهي بلدية متوسطة الكثافة السكانية وهي بلدية اليشير. البلديات الصغيرة لم تستهدف بالدراسة نظرا لقلّة عدد مترادي مصلحة الحالة المدنية ما يصعب الحصول على حجم مقبول للعينة.

متغيرات الدراسة وأداة القياس

تصميم الاستبيان تم بناء على مطالعة الأدبيات في موضوع قياس الجودة المدركة للخدمة والرضا، وقد استندنا في قياس متغيرة الدراسة الرئيسية؛ الجودة المدركة لخدمات مصلحة الحالة المدنية، إلى مقياس Servqual ل (PBZ¹⁴)، الذي يعتبرها تتكون من المتغيرات أحادية البعد التالية: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان واللباقة. إضافة إلى هذه المتغيرات الأحادية، ونظرا لخصوصية الخدمة المقاسة، أضفنا متغيرات أربعة مستقاة من مقياس OQM (أداة الكيبك للقياس)¹⁵ مستخدمة لقياس الجودة المدركة والرضا عن خدمات الدولة المتضمنة تعاملًا مباشرًا مع المواطن، وهي: بساطة الإجراءات، الوضوح، الاحترام، والعدالة. بهذا تكون متغيرات المقياس أحادية البعد التي تقيس الجودة المدركة للخدمة في مصلحة الحالة المدنية تتمثل في الآتي:

- الجوانب الملموسة في الخدمة: وتتجسد في سعة وتجهيز والحالة العامة لقاعة الانتظار ومظهر الموظفين.
- الاعتمادية: وتتمثل في قدرة مصلحة الحالة المدنية على تقديم خدماتها بدقة وبدون أخطاء أو تأخير.
- الاستجابة: وهي حرص الموظفين على الاستجابة لطلبات المواطنين واستفساراتهم و حسن التعامل مع المواطنين.
- الضمان: ويتمثل في ضمان سرية البيانات الشخصية للمواطنين.
- اللباقة: اللباقة في التعامل مع الزبائن.
- بساطة الإجراءات: بساطة الإجراءات للحصول على الخدمة و توفر المعلومات بشأنها.
- الوضوح: وضوح الوثائق واللغة المستخدمة من قبل الموظفين.
- الاحترام: أي الحرص على احترام المواطن والتلطف معه ومراعاة الكبير والمعاق والمسافر.
- العدالة: أي العدل في تطبيق القوانين واللوائح دون تمييز.

إضافة للمتغيرات السابقة التي تعكس الجودة المدركة للخدمة، أضفنا إلى المقياس بندا يعبر عن مجمل الخدمة وذلك لاختبار الصدقية التقاربية للمقياس (convergent validity) وبندا لقياس الرضا لاختبار الصدقية المعيارية (nomological validity). كما أضفنا بندين لقياس أثر الجودة المدركة على السلوك الاحتجاجي للزبون؛ الكتابي والشفهي.

حضي نموذج Servqual منذ ظهوره في 1985 بقبول واسع لدى الباحثين في مجال التسويق والجودة، وقد اعتمد أصحابه في تصميمه على أسلوب علمي دقيق ودراسات ميدانية عدة. كذلك اعتمدنا نموذج OQM نظرا للعمل الكبير الذي كان وراء تصميمه من قبل مركز متكون من عدة وزارات في حكومة الكيبك، وقد تم اختباره في دراسة ميدانية تمت على عدد من القطاعات الخدمية.

قياس الأداء من وجهة نظر المستخدم في المنظمات الخدمية غير الربحية، دراسة ميدانية.

انطلاقاً من النموذجين السابقين تم العمل على إعداد استبيان موسع ينسجم مع الواقع الجزائري وخصوصية الخدمة المدروسة وكذا طريقة عرض الاستبيان على المستجوبين. اقتضى هذا حذف عدة بنود وتغيير صياغة عدد آخر، وكذا إضافة بنود أخرى ودمج أبعاد مع بعضها. وقد نجم عن التعديلات استبيان ابتدائي موسع يحتوي على 45 سؤالاً منها 27 تمثل الجزء الأساسي من الاستبيان وتمثل في البنود التي تقيس تحقق أبعاد الجودة، وسؤال عام عن المستوى العام للجودة بالإضافة لسبعة بنود لقياس أهمية أبعاد الجودة المعبر عنها بالبنود السبعة وعشرون، ثم ثلاثة بنود لقياس السلوك الاحتجاجي، وأخيراً جزء البيانات الشخصية مكون من خمسة أسئلة. الاستمارة ضمت أيضاً سؤالين مفتوحين؛ الأول عن أي تعليق عن بنود الجودة والثاني عن مجمل الاستبيان وطريقة عرضه.

الدراسة الأولية

لاستكمال التحقق من صدقية محتوى المقياس (content validity) وضبط صياغة الأسئلة، أجريت دراسة أولية ببلدية البرج (ماي 2010)، حيث وزعت الاستبانة الموسعة على عدد من رواد مصلحة الحالة المدنية (39)، عمال المصلحة (9) بصفتهم على دراية بالخدمة ومكونات الجودة فيها، وأربعة أساتذة باحثين جامعيين تم اختيارهم لخبرتهم في دراسات التسويق أو في استخدام الاستبيان.

على ضوء نتائج وتعليقات وتجاوب المستجوبين بالاستبيان الموسع قمنا بتقليص عدد الأسئلة من خلال حذف البنود التي بدا فيها تكرار وإعادة صياغة البنود التي وجد فيها غموض. تقليص الاستجواب بدا ضرورياً للتمكن من شرح بنوده للمستجوبين. كذلك ألغيت أسئلة الأهمية نظراً لعدم فهم المستجوبين لهذا الجزء بالشكل الصحيح.

الاستبيان النهائي بعد تحليل نتائج الاستبيان الأولي تطلب - بسبب تقليص عدد البنود - دمج بعض الأبعاد المكونة لجودة الخدمة فيما بينها، ما أعطى الأبعاد التالية:

- ✓ الجوانب الملموسة (أربعة بنود)
- ✓ الاعتمادية (خمسة بنود)
- ✓ الاستجابة (بندين)
- ✓ الاحترام (3 بنود)
- ✓ الإجراءات (3 بنود)

قياس الأداء من وجهة نظر المستخدم في المنظمات الخدمية غير الربحية، دراسة ميدانية.

المتغيرات الأخرى تركت على حالها غير أنه سحب بند الشكوى إلى المسؤول، لوجود غموض بينه وبين بندي الشكوى الشفهية والمكتوبة، وبند الإجابة على الطلبات الموجهة بالبريد، لقلة مستخدمي البريد للحصول على خدماتهم في العينتين.

الدراسة النهائية

بعد التعديل تم توزيع الاستبانة النهائية المقلصة على زبائن مصلحة الحالة المدنية على مدى يومين (الخميس والأحد 6 و 9 ماي) من قبل طلبة جامعيين في سنتهم الأخيرة بحضور وإشراف أحد الباحثين. وقد أتيحت للمستجوبين إمكانية الاستفسار عن الاستجواب لدى الموزعين، كما في الدراسة الابتدائية، ما سمح بتقليل الإستثمارات غير المسترجعة أو غير الصالحة. عدد الاستثمارات الموزعة في بلدية البرج 258 استرجع منها 248 استثمارة صالحة، أي بنسبة استرجاع 98%، وعدد تلاستثمارات الموزعة في بلدية اليشير 160، استرجع منها 149، أي بنسبة استرجاع 93,125%.

3. نتائج الدراسة.

الخصائص الديمغرافية للعينة

من دراسة البيانات نجد أن أغلبية المستجوبين من الشباب (حوالي 60 بالمئة أقل من 30 سنة و 83 بالمئة أقل من 40 سنة في البرج، وفي اليشير نسب قريبة منها)، وهو ما ينسجم مع الخصائص الديمغرافية لزبائن المصلحة وللسكان عموماً. هذه الخصائص العمرية للمستجوبين تفسر أيضاً خاصية أخرى ملاحظة تتمثل في المستوى التعليمي المرتفع نسبياً، فما يقرب من 75 بالمئة من المستجوبين في البرج لهم مستوى متوسط أو ثانوي أو جامعي؛ وفي اليشير الأمر لا يختلف كثيراً، ف أكثر من 80 بالمئة من المستجوبين يتمتعون بمستوى تعليمي إكمالي أو أعلى، ونسبة الأميين لا تتعدى 12 بالمئة. المستوى التعليمي الملاحظ يدل على قدرة رواد المصلحة - على الأقل في المدن الكبيرة - على التعامل مع وسائل تكنولوجية - إن جهزت بها مراكز الخدمة؛ سواء لتنظيم وتسهيل الانتظار (نظم صفوف الانتظار الآلية) أو في عملية الخدمة ذاتها، مثلاً بإشراك المستخدم في توجيه طلبه عبر وسائط معلوماتية أو حتى إشراكه في ملء استمارات الوثائق المطلوبة.

قياس الأداء من وجهة نظر المستخدم في المنظمات الخدمية غير الربحية، دراسة ميدانية.

جدول 1. الخصائص الديمغرافية للعينة *

العمر	الجنس	المهنة	التعليم	الوضع	البلد	الولاية	البلدية	الفرعية	البلدية	الفرعية	البلدية	الفرعية	البلدية	الفرعية
30-20	59,8	41,5	بلا	12,1	14,4	1	6,4	11,6	ذكور	71,8	60,3	موظفين	25,8	15,5
40-31	23,7	29,3	ابتدائي	9,3	17,8	1-5	6,8	27,4	نساء	28,2	39,7	مهن حرة	14,8	14,2
50-41	5,8	15,0	متوسط	24,7	21,9	<5	86,8	61,0				تجار	12,7	18,2
60-51	3,7	10,2	ثانوي	28,3	25,3							طلبة	18,4	15,5
60<	7,1	4,1	جامعي	25,5	20,5							متقاعدين	5,3	5,4
												بلا نشاط	23,0	31,1

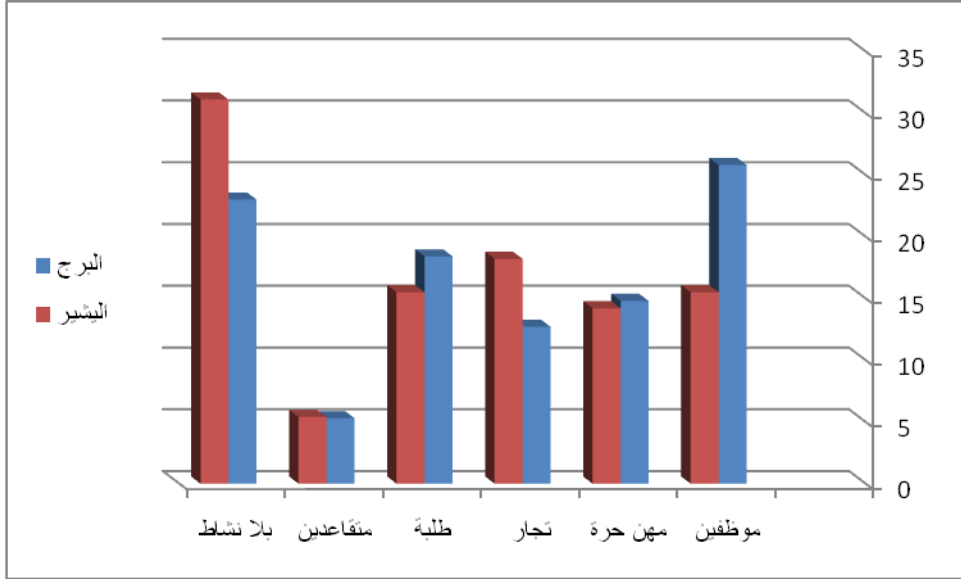
(*) القيم تمثل نسب الفئات إلى عدد الإجابات الصالحة، عدد الإجابات غير الصالحة قليل جدا بسبب طريقة التوزيع.

كما نجد أن معظم المستجوبين ممن يقطن البلدية منذ أكثر من خمس سنوات (86,8 % في البرج، و 81 % في اليشير). تفترض هذه النسب أن أغلبية المستجوبين على دراية بخدمات بلديتهم، وهو أمر مهم لأن المفهوم المراد قياسه، أي الجودة المدركة، يتأسس على المدى البعيد.

كذلك كانت النسبة الأكبر من المستجوبين من رواد المصلحة هي من الذكور (71,8 % في البرج و 60,3 % في اليشير) وهي نسب تتلائم مع الخصائص الديمغرافية لرواد مصلحة الحالة المدنية ما يدعم القدرة التمثيلية للدراسة.

من حيث النشاط، نسجل وجود بعض الاختلافات بين البلدية الواقعة في المدينة الرئيسية للولاية (بلدية البرج) وبين البلدية الفرعية: اليشير. النسب الغالبة في عينة البرج هي للموظفين: 25,8 %، وللذين هم بلا نشاط: 23 %، ثم الطلبة: 18,1 %؛ أما في بلدية اليشير ففرص الوظائف أقل لتمرکز معظم الإدارات في المدينة الرئيسية، ويلجأ الناس أكثر إلى التجارة، لذلك في عينة اليشير كانت نسبة الموظفين: 15,5 % ؛ أي أقل كثيرا منها في البرج. الاختلاف ظاهر أيضا في نسبة الطلبة الجامعيين (15,4 % في اليشير مقابل 18,4 % في البرج)، والسبب وجود جامعة في عاصمة الولاية. في المقابل نسبة الذين هم بلا نشاط أكبر بكثير في اليشير (31,1 % مقابل 23%). كذلك نجد نسبة التجار أكبر: 18,2 %، بينما نسبتهم في البرج 12,7 % . نسب بقية الفئات حسب النشاط متقاربة (العمال الأحرار بين 14 و 15 بالمئة والمتقاعدون حوالي 5%).

رسم توضيحي 1 الاختلافات بين زبائن الحالة المدنية في البلديتين من حيث النشاط.



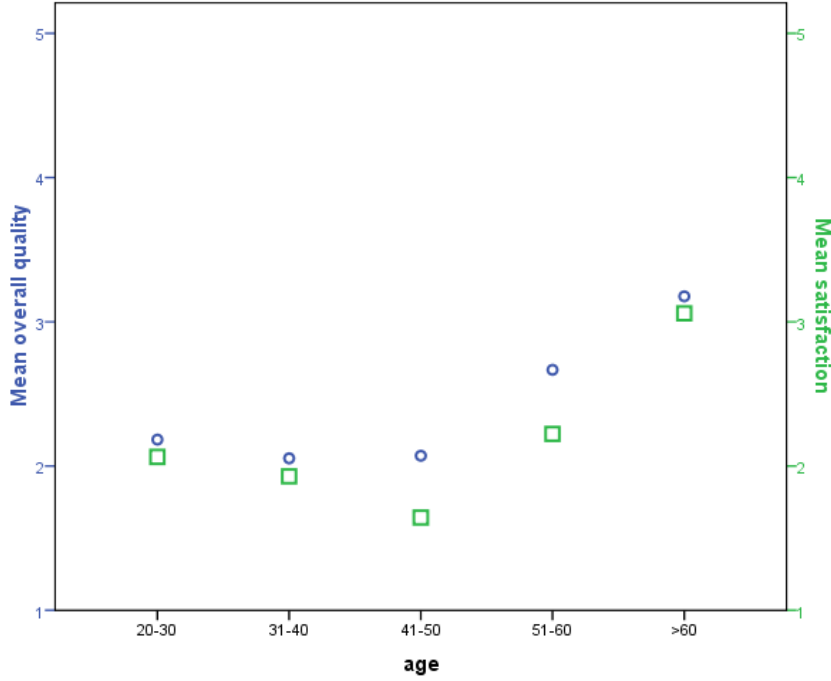
المصدر. بيانات العينتين.

جميع النسب المئوية للفئات محسوبة على أساس عدد التصريحات وليس على أساس عدد المستجوبين. عدد غير المعبرين عن خصائصهم الديمغرافية قليل، فأكثر قيمة لم تتجاوز 14 وهي لغير المعبرين عن مدة الإقامة في البلدية، تأتي بعدها غير المعبرين عن العمر (7).

تحليل تباين الإجابات

في عينة بلدية البرج، وجدت اختلافات دالة إحصائية (عند مستوى معنوية 0,05) في كل من البندين المتعلقين بالمستوى العام للجودة والرضا تعزى لعامل العمر، والملفت أن الكبار (فئة الأكبر من ستين ثم فئة من 50 إلى 60) أعطوا علامات أعلى من غيرهم، بينما أعطى المستجوبون من الفئتين الوسيطتين (فئتي العقد الخامس والعقد الرابع) العلامات الأدنى مستوى (الرسم 2). هذه الظاهرة ملاحظة أيضا في بلدية اليشير وإن لم تكن الفروق في عينة اليشير دالة إحصائية، ربما لعدم كفاية حجم العينة.

رسم توضيحي 2. إختلاف الفئات العمرية في تقييم الخدمة (بلدية البرج).



يمكن أن يفسر هذا التباين في تقييم الخدمة بكون الكبار أقل انشغالا وبالتالي أكثر استعدادا لتقبل الوقت المستغرق للحصول على الخدمة من الانتظار أو التأجيل بسبب الخطأ أو الإجراءات. لتحديد سبب الاختلاف، قمنا بتحليل التباين بين الفئات العمرية بالنسبة لمختلف البنود المكونة للجودة وجدنا أنه - على عكس المتوقع - في بند مدة الانتظار لم تظهر فروق دالة، وكانت علامات مختلف الفئات متقاربة، وضعيفة (متوسطاتها أدنى من متوسطات البنود الأخرى)، ما يدل على انزعاج الجميع من مدة الانتظار. في المقابل، يظهر تحليل التباين أن البنود التي فيها اختلاف معنوي ناتج عن عامل العمر هي بند الاحترام، تجهيز وسعة القاعة، وسلامة الوثائق من الأخطاء، حيث الزبائن الأكثر سنا أعطوا علامات أعلا في هذه البنود.

كما بين تحليل التباين في ذات البلدية وجود اختلاف دال إحصائيا بين الذكور والإناث في تقييمهم للمستوى العام للجودة، حيث يظهر أن النساء أعطين تقييما أعلا من الرجال، وإن كان كلا التقييمين أدنى من المتوسط. عند التدقيق نجد أن هذه الاختلافات بين الجنسين موجودة في جميع البنود المكونة للجودة ، وأيضا في السلوك الاحتجاجي، فقد ظهرن أقل لجوءا إلى الشكاوى بنوعها؛ الشفهية والمكتوبة.

في المقابل لم نجد في البرج اختلافات دالة إحصائيا في تقييم المستجوبين للمستوى العام للجودة تعود لعوامل المستوى الدراسي أو النشاط. في يشير ظهرت تقريبا ذات الاختلافات المشاهدة في عينة البرج بين الفئات، لكن تلك الاختلافات لم تكن دالة إحصائيا، ربما بسبب عدم كفاية البيانات (حجم عينة يشير 149 مقابل 248 في البرج). على سبيل المثال، كانت علامات النساء أيضا أعلا في بندي الرضا والتقييم العام للجودة

قياس الأداء من وجهة نظر المستخدم في المنظمات الخدمية غير الربحية، دراسة ميدانية.

لكن الاختلافات لم تكن دالة، كذلك كانت علامات الكبار (أكبر من ستين سنة) أعلا في بندي الجودة العامة والرضا بالمقارنة مع الفئات العمرية الأخرى، لكن الاختلافات لم تكن دالة.

متوسطات مستويات الجودة والرضا المعبر عنها

الدراسة بينت تقييما متدنيا لكل من الجودة المدركة والرضا عن الخدمة في كل من البلديتين. في البرج، ما يزيد عن ستين بالمئة من المستجوبين أعطوا تقييما أدنى من المتوسط (غير موافق بتاتا أو غير موافق على) للعبارتين المخصصتين للبندين، والعلامة التي تكررت أكثر في كل من المتغيرتين هي 1 (غير موافق بتاتا). ينعكس هذا على معامل التماثل (موجب) وعلى متوسط كل من المتغيرتين، فمتوسط كل من الجودة العامة (2,19) والرضا (2,06) أقل من ثلاثة (القيمة المتوسطة للسلم) ما يعني مستوى ضعيفا للجودة و للرضا.

الجدول رقم: 3. علامات وإحصائيات بندي الجودة العامة والرضا.

العلامات	البرج		اليشير		العلامات
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
غير موافق بتاتا	107	43,1	45	30,2	33,6
غير موافق	47	19,0	45	30,2	28,9
لا أدري	42	16,9	34	22,8	17,4
موافق	40	16,1	21	14,1	18,8
موافق تماما	11	4,4	4	2,7	1,3
غير معبر عنه	1	0,4	-	-	-
المجموع	248	100,0	149	100,0	100,0
المتوسط	2,19		2,29		2,26
المنوال	1		1 *		1
الانحراف المعياري	1,273		1,123		1,152
معامل التماثل	0,631		0,483		0,454

(*) يوجد أكثر من منوال، القيمة الصغرى هي الظاهرة.

في عينة اليشير نجد أن الجودة المدركة والرضا أكبر قليلا منها في البرج، ويظهر ذلك من خلال معامل تماثل أقل منه في البرج ومتوسط أكبر، وهذا رغم أن المنوال يبقى 1، أي أن العلامة الأكثر تكرارا هي "غير موافق بتاتا". السبب في هذا الفرق هو كثافة الطلب على مصلحة الحالة المدنية الواقعة في المدينة الرئيسية، ما يؤدي إلى عدم كفاية القاعة وتكون طوابير الانتظار. ويرجع ذلك للإقبال على عيادات الأمومة في المدينة الرئيسية

قياس الأداء من وجهة نظر المستخدم في المنظمات الخدمية غير الربحية، دراسة ميدانية.

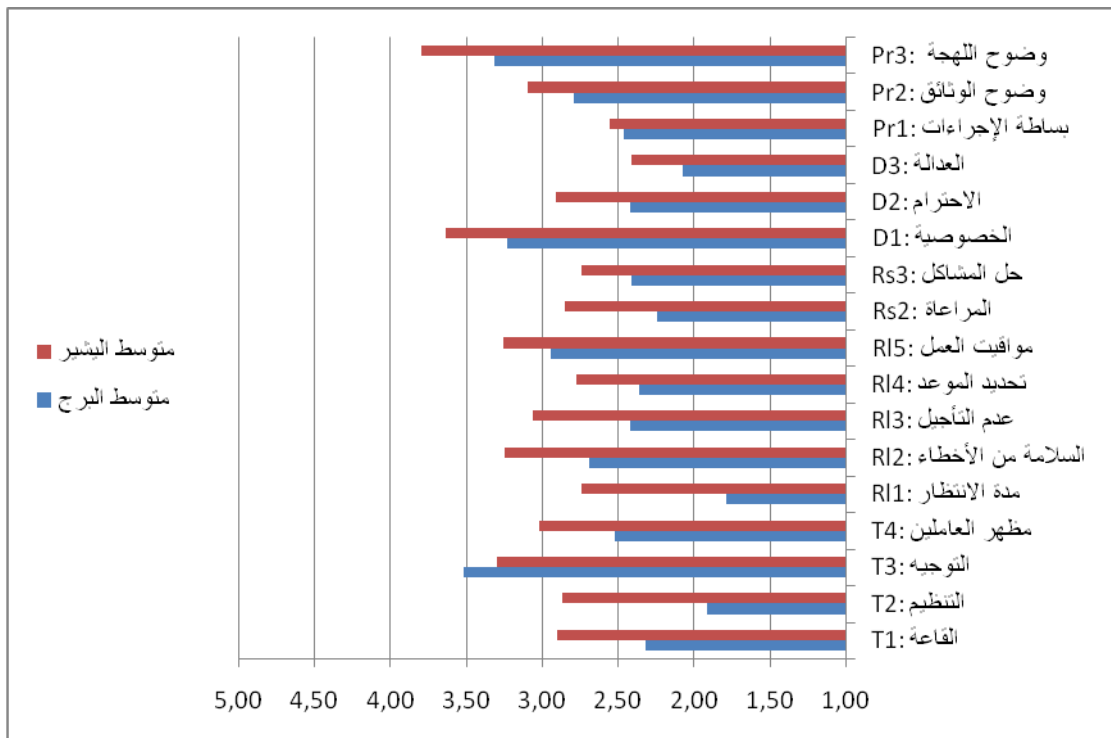
من قبل سكان البلديات المجاورة، ما يجعل نسبة كبيرة من الولادات مسجلة في بلدية البرج. يعكس هذا الفرق أيضا قدرة المقياس المستخدم على كشف الفوارق بين البلديات في درجة الجودة والرضا.

البنود التي سجلت فيها أدنى العلامات (الرسم رقم 3) في البرج هي بنود مدة الانتظار والتنظيم (تنظيم الانتظار والخدمة) والعدالة (عدم وجود محسوبة)، وهي جميعا بنود تتعلق بالانتظار، ويمكن تحسينها بزيادة طاقة مصلحة الحالة المدنية، بزيادة عدد الشبابيك واستخدام التكنولوجيا لتسريع وتيرة العمل. في بلدية اليشير يظهر أن أدنى مستوى للجودة يسجل في العدالة. أبرز فرق بين البلديتين يأتي في بند مدة الانتظار والتنظيم؛ وهذا يبرز ضرورة معالجة مسألة طول مدة الانتظار في البلدية الواقعة في عاصمة الولاية.

البنود التي سجلت فيها متوسط فعلي أكبر من المتوسط النظري (3) في كل من البلديتين هي بند وضوح لهجة الموظفين (عدم استعمال مصطلحات أو كلمات غير معروفة للعامة)، وبند رعاية خصوصية وسرية البيانات الشخصية للمواطن وكذا بند توفر التوجيه للمواطن (خاصة من خلال الإشارات الموجهة لوظيفة كل شبك) داخل القاعة. في اليشير هناك عدد آخر من البنود التي سجلت فيها خدمة مدركة أعلى من المتوسط؛ هي وضوح الوثائق، مناسبة مواقيت العمل، عدم التأجيل وسلامة الوثائق من الأخطاء وأخيرا مظهر العاملين.

نلاحظ أيضا وجود تقارب بين البلديتين في مختلف البنود، ما يفيد وجود وضعية معينة متكررة في البلديتين، يعكس المقياس صفاتها، مع تقدم بلدية اليشير في مختلف نواحي الخدمة. هذا التقارب يؤكد انسجام المقياس.

رسم توضيحي 3. متوسطات بنود المقياس المكونة للجودة في العينتين.



تحليل الانسجام الداخلي للمقياس

الانسجام الداخلي للمقياس تم قياسه بمعامل ألفا لكرونباخ، والذي تتحدد قيمته بمدى الارتباطات بين البنود وبعدها، وتقيس قيمته نسبة التباين العائدة إلى الاختلاف بين آراء المستجوبين (وليس إلى العوامل العشوائية) إلى مجموع التباين. عادة ما تعتبر قيمة ألفا لكرونباخ مقبولة إذا تجاوزت 0,7 (حسب الجمعية الأمريكية لعلم النفس القياسي).

قيمة ألفا لكرونباخ لمجمل المقياس (18 بند) في دراسة البرج ممتازة (0,90)، وقد حسبت على أساس 178 استمارة مكتملة، أي ما نسبته 71,8 بالمئة من مجموع 248 استمارة مقبولة (حساب ألفا يتطلب حذف الاستثمارات غير مكتملة التعبئة). أدنى قيمة لألفا لكرونباخ في حالة حذف أي بند هي 0,891، وجميعها أقل من ألفا لمجمل المقياس، ما يدل على المساهمة الإيجابية لكل البنود في الانسجام الداخلي للمقياس، ما يعني عدم الحاجة لحذف أي بند.

أما في دراسة اليشير، فقد جاءت قيمة ألفا 0,91، وهي قيمة ممتازة، تدل أيضا على الانسجام الداخلي للمقياس، وقد حسبت على أساس 127 استمارة مكتملة، أي ما نسبته 85,2 بالمئة من الاستثمارات المقبولة. أدنى قيمة لألفا لكرونباخ في حالة حذف أي بند هي 0,901، وجميعها أقل من ألفا لمجمل المقياس، ما يدل هنا أيضا على المساهمة الإيجابية لكل البنود في الانسجام الداخلي للمقياس، ما يعني عدم الحاجة لحذف أي بند.

4. خلاصة ومناقشة النتائج

بعض أبرز النتائج

بين تحليل ثبات المقياس المطور في هذه الدراسة تمتعه بالانسجام الداخلي ويتأكد هذا الانسجام في المقياس أيضا من خلال المقارنة بين نتائج البلديتين. غير أنه لا تزال هناك جوانب تستدعي التدقيق لتحليل أثر الجودة المدركة على الرضا وعلى السلوك الاحتجاجي للزبائن، وكذا تحليل أبعاد الجودة المدركة حسب نتائج الدراسة.

فيما يتعلق بمستوى الجودة المعبر عنه، جاءت نتائج الدراسة بصفة عامة منسجمة مع التوقعات، فقد أكدت ضعف مستوى الجودة المدركة من قبل مستخدمي الحالة المدنية في كل من البلديتين، فقد جاءت معظم متوسطات البنود أقل من المتوسط النظري (3)، ومن بينها بند الجودة العامة والرضا. وقد تبين أن أضعف جوانب الخدمة من وجهة نظر المستخدمين هي تلك المتعلقة بمدة انتظار الخدمة وظروف الانتظار وتنظيمه،

قياس الأداء من وجهة نظر المستخدم في المنظمات الخدمية غير الربحية، دراسة ميدانية.

وتبرز حدة الحاجة لتحسين هذه الجوانب أكثر في بلدية البرج حيث الكثافة الكبيرة للطلب على خدمات مصلحة الحالة المدنية.

غير أن الدراسة كشفت أيضا بعض النواحي التي تخفى على الملاحظة المباشرة، خاصة فيما يتعلق بالفروق بين تقييم المستجوبين بحسب خصائصهم الديمغرافية. فقد وجدت اختلافات دالة إحصائيا (عند مستوى معنوية 0,05) في كل من البندين المتعلقين بالمستوى العام للجودة والرضا تعزى لعامل العمر. والملفت أن الكبار (فئة الأكبر من ستين ثم فئة من 50 إلى 60) علامات أعلى من غيرهم، بينما أعطى المستجوبون من الفئتين الوسيطتين (فئتي العقد الخامس والعقد الرابع) العلامات الأدنى مستوى. عند التفحص نجد أن البنود التي فيها اختلاف معنوي ناتج عن عامل العمر هي بند تجهيز وسعة القاعة، سلامة الوثائق من الأخطاء وأخيرا بند الاحترام، حيث الرابن الأكثر سنا أعطوا علامات أعلا في هذه البنود. ويمكن أن يفسر ذلك بكون الكبار أقل انشغالا وبالتالي أكثر استعدادا لتقبل الوقت المستغرق للحصول على الخدمة رغم أنهم كغيرهم يشكون من طول مدة الانتظار. كما أن الكبار يحضون باحترام خاص في القاعة وعند تعاملهم مع الموظفين، بينما قد يضطر غيرهم للانتظار واقفين مع تضييع وقت مكلف بالنسبة للفئات النشطة.

حدود الدراسة

الاستبيان المطور في هذه الدراسة يقيس إدراك المواطن لجودة الخدمة المقدمة من قبل الحالة المدنية، لذلك فليس أداة للقياس الموضوعي للخدمة، فهو لا يقيس مدة الانتظار وإنما إدراك الرابن لهذه المدة، غير أنه يعتبر خطوة في اتجاه تكوين مقياس أكثر شمولا، يقيس مكونات جودة الخدمات التي تقدمها الدولة المتضمنة للتعامل المباشر مع المواطن المستفيد النهائي منها في مركز خدمة محدد، مثل التقاضي، التشغيل، التوجيه وإعطاء المعلومات. كذلك فالمقياس لا يخص الخدمات التي لا تتضمن التقاء الهيئة المقدمة للخدمة مع المستفيد منها؛ مثل مراقبة التجارة، البحث، الدفاع، إنشاء البنية القاعدية...

من جهة أخرى فإن اقتصار الدراسة على بلديتين وإنجازها في فترة محددة يقلص من القدرة التعميمية للنتائج. كما لأن الدراسة لم تتناول حالة البلديات الصغيرة النائية وهي بلا شك تختلف في حاجات ورغبات مواطنيها وإدراكهم لمستوى الخدمة المقدمة عن البلديات الأخرى.

التوصيات والآفاق

تتمثل الإضافة العلمية الأساسية لهذه الدراسة في المقياس العملي المطور لقياس جودة الخدمة المدركة التي تقدمها مصالح الحالة المدنية في البلدان النامية. وهو مقياس يسمح أيضا بقياس السلوك الاحتجاجي للمواطن وتأثره بمستوى الخدمة المدركة.

قياس الأداء من وجهة نظر المستخدم في المنظمات الخدمية غير الربحية، دراسة ميدانية.

ومما يبقى بحاجة لمزيد من البحث، مسألة أبعاد الجودة المدركة، وهو ما يتم من خلال التحليل العاملي، الذي لم يتسع المقام في هذه المداخلة لعرضه.

لنتائج هذه الدراسة تطبيقات ميدانية يمكن أن تفيد مسيري الحالة الميدانية؛ أولاً من خلال استخدام المقياس المقترح في هذه الدراسة كما هو أو تطويره للقياس الدوري للجودة المدركة للخدمة. كذلك أظهرت الدراسة وجود اختلافات بين نسب الفئات النشطة وفئة الذين هم بلا نشاط من بين رواد مصلحة الحالة المدنية في المدن الكبيرة والبلديات المجاورة؛ حيث نجد في المدن الكبيرة نسبة أكبر من الموظفين، والنشطين وذوي المستوى التعليمي الأعلى، وهذه السمات تشير إلى ضرورة الاهتمام بتقليص وقت انتظار هذه الفئات النشطة وكذا إمكانية أكبر لاستخدام التكنولوجيات في تنظيم الانتظار أو في إشراك المستخدمين في عملية الخدمة، مثل المشاركة في تعبئة الوثائق أو تسجيل الطلبات بالحاسوب...

كذلك مما أظهرته الدراسة، وجود اختلافات في تقييم الجودة بحسب الفئات العمرية للمستفيدين منها، وأن الفئات النشطة والأقل سناً هي الأقل رضا عن ظروف الانتظار داخل القاعة ومدى التعامل باحترام وسلامة الوثائق من الأخطاء. من جهة أخرى أظهرت الدراسة ضعف مستوى الجودة حسب إدراك المستخدمين في معظم البنود، وخاصة بند مدة الانتظار، والتنظيم داخل قاعة الانتظار والعدالة، وهي بنود متعلقة إجمالاً بتسيير الانتظار. التنظيم داخل القاعة هو من البنود التي يرى المواطنون أنها نقاط ضعف، رغم رضاهم نسبياً عن توفر لوحات التوجيه (متوسط أكبر من المعدل النظري 3 في كل من البلديتين). هذا يدعو للتفكير في استخدام الوسائل الحديثة التكنولوجية في تسيير صفوف الانتظار (التسجيل الأتوماتيكي للطلبات والتعيين والمناداة الأتوماتيكية)، والتي من شأنها أن تقضي بقدر كبير على المحسوبة وتقلص من التوتر أثناء انتظار الدور. في مجال استخدام التكنولوجيات بينت الدراسة وجود نسبة كبيرة ممن أتموا الدراسة في المتوسطة على الأقل، وهذا يعني القدرة على التعامل مع هذه التكنولوجيات.

شكر و عرفان

يحرص المؤلفان على تقديم جزيل الشكر لكل من ساعد في إتمام هذا البحث، وللطالبات اللواتي تكفلن بتوزيع الاستبيان: بن قرّة نسرین، صالحی مریم، نور الزهرة وقرباص زينب؛ كما يحرص الباحثان على تقديم الشكر الجزيل لعمال مصلحة الحالة المدنية في البلديتين وبشكل خاص لظابطي الحالة المدنية ومسؤولي التنظيم.

قياس الأداء من وجهة نظر المستخدم في المنظمات الخدمية غير الربحية، دراسة ميدانية.

العبارات التالية ترمي لتقييم الخدمة في مصلحة الحالة المدنية لبلديتك،
بناء على تجربتك الشخصية ما مدى موافقتك على تحقق العبارات التالية؟
الإجابة بوضع دائرة على الرقم المناسب لمدى موافقتك.

غير موافق موافق بناتا
غير موافق موافق
محايد موافق
موافق تماما

قياس الأداء من وجهة نظر المستخدم في المنظمات الخدمية غير الربحية، دراسة ميدانية.

5	4	3	2	1	قاعة الانتظار واسعة ومجهزة جيدا لراحة المواطن
5	4	3	2	1	انتظار الخدمة وتقديمها يتم في نظام تام
5	4	3	2	1	لوحات التوجيه والإعلانات بارزة وواضحة
5	4	3	2	1	يلتزم الموظفون بلباس ومظهر لائقين
5	4	3	2	1	مدة انتظار الخدمة معقولة جدا
5	4	3	2	1	الوثائق المستخرجة من المصلحة خالية من الأخطاء
5	4	3	2	1	في الغالب تقدم الخدمة دون تأجيل
5	4	3	2	1	عندما تتطلب الخدمة آجالا، يخبرك موظفو الحالة المدنية عن موعد تقديمها بدقة
5	4	3	2	1	مواقيت العمل مناسبة ومحترمة
5	4	3	2	1	تراعي مصلحة الحالة المدنية حالة المواطن المسافر والكبير والمعاق
5	4	3	2	1	يظهر الموظفون استعدادا دائما لتوجيه المواطن والإجابة على استفساراته
5	4	3	2	1	يحاول موظفو الحالة المدنية بصدق حل المشكلات إن وجدت
5	4	3	2	1	البيانات الشخصية للمواطن محفوظة
5	4	3	2	1	يعامل الموظفون المواطن باحترام كبير
5	4	3	2	1	يعامل الموظفون المواطنين بدون محسوبية
5	4	3	2	1	الخدمات تتطلب إجراءات ووثائق بسيطة (بلا بيروقراطية)
5	4	3	2	1	المعلومات عن الوثائق والإجراءات اللازمة لاستخراجها موفرة وواضحة
5	4	3	2	1	يستخدم الموظفون لهجة مفهومة تماما
5	4	3	2	1	بصفة عامة، تقدم مصلحة الحالة المدنية خدمات عالية الجودة
5	4	3	2	1	بصفة عامة أنا راض عن الخدمة المقدمة بالحالة المدنية
دائما	كثيرا	أحيانا	نادرا	أبدا	عادة إذا وجدت أخطاء في الخدمة أو سوء معاملة :
5	4	3	2	1	أتقدم باحتجاج مكتوب
5	4	3	2	1	أعبر عن عدم رضاي شفاهيا للموظفين

الهوامش:

¹ Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., 1985, A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research, Journal of Marketing 49(4).

-
- ² Cronin, J. J. & Taylor, S. A., 1992, Measuring Service Quality: a Re-examination and Extension, Journal of Marketing. 56, July. pp. 55-68.
- ³ Woodall Tony, 2001, Six Sigma and Service Quality: Christian Gronroos Revisited, Journal of Marketing Management, 17, 595-607
- ⁴ Grönroos C., 1984, A service Quality Model and its Marketing Implications, European Journal of Marketing 18 (4), pp. 36-44.
- ⁵ عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، دار ربحانة، دون ذكر بلد وسنة النشر، ص 135-136 .
- ⁶ الحالة المدنية في الجزائر <http://xn...ymcab4a8iealetaz.edu.dz.com> صفحة معاينة يوم 2010/11/06 .
- ⁷ Oliver R. L. 1980, Satisfaction, a behavioral perspective, Mc Graw Hill, N. Y.
- ⁸ بو عبد الله صالح و هبال عبد الملك، 2009، استخدام مقياس SERVQUAL لقياس جودة الخدمة الصحية، دراسة تطبيقية على القطاع الصحي بمدينة المسيلة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، العدد 2، ص 91-76.
- ⁹ Thomas P. Van Dyke, & al.1999, Cautions on the Use of the SERVQUAL Measure to Assess the Quality of Information Systems Services, Decision Sciences, Volume 30 Number 3, U.S.A, Summer.
- ¹⁰ Cronin, J.J. and Taylor, S.A., Jan. 1994, SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-based and Perceptions-minus-expectations Measurement of Service Quality, J. Marketing, 58, pp.125-131.
- ¹¹ Laura Martinez Caro, Jose Antonio Martinez Garcia, 2007, Measuring Perceived Service Quality in Urgent Transport Service, Journal of Retailing and Consumer Services, 14, pp. 60-72
- ¹² Kevin M. Elliot, 1994, Servperf vs Servqual : a Marketing Dilemma when Assessing Service Quality, The Journal of Marketing Management , Mankato State University, Fall/Winter.
- ¹³ Carman, J.M., 1990, Consumer perceptions of service quality: an assessment of SERVQUAL dimensions, J. Retailing, 66, pp. 33-55.
- ¹⁴ Parasuraman A., Zeithaml V. A. , Berry L. L. , 1988, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing, Volume 64 Number 1.
- ¹⁵ Ministère des relations avec les citoyens et de l'immigration, Centre d'expertise sur la prestation de services, Groupe de travail sur l'instrumentation nationale, 2003, Outil québécois de mesure des attentes et de la satisfaction des clientèles des ministères et des organismes du gouvernement du Québec, outil sectoriel, février, p 24.