

أثر الذكاء العاطفي على تحسين الخدمة العمومية : قطاع النقل الحضري أنموذجاً *The Impact of Emotional Intelligence on Improving Public Service Urban Transport Sector as a Model*

بورمانّة عبد القادر

مخبر الإبداع وتغيير المنظمات والمؤسسات،
 جامعة البليدة 02 (الجزائر)

brmnaekd@yahoo.fr

عيساوي صلاح *

مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية،
 المركز الجامعي مرسلّي عبد الله تيبازة (الجزائر)

Saissaoui651@gmail.com

المعلومات المقال	الملخص:
تاريخ الارسال: 2025/06/03	هدفت هذه الدراسة لقياس أثر الذكاء العاطفي على تحسين الخدمة العمومية في قطاع النقل الحضري، وقد اشتملت عينة الدراسة على (55) عاملا بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى، كما تمّ الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات وبرنامج Spss الإصدار 25 لتحليل البيانات، وتمّ اختبار فرضيات الدراسة باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وتحليل الانحدار الخطي البسيط، وتوصلت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع للذكاء العاطفي بأبعاده المختلفة، ومستوى مرتفع للخدمة العمومية، كما أظهرت النتائج وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للذكاء العاطفي بأبعاده المختلفة على تحسين الخدمة العمومية، وانتهت الدراسة إلى تقديم بعض الاقتراحات التي نراها تخدم متخذي القرار.
تاريخ القبول: 2025/07/12	
الكلمات المفتاحية: ✓ ذكاء عاطفي; ✓ خدمة عمومية;	
Article info	Abstract :
Received 03/06/2025	This study aimed to measure the impact of emotional intelligence on improving public service in the urban transport sector. The study sample included (55) workers in the public institution of urban transport in the state of Ain Defla. The questionnaire was used as a tool for collecting information and the SPSS program, version 25, was used to analyze the data. The study hypotheses were tested using the arithmetic mean, standard deviation, and simple linear regression analysis. The study concluded that there is a high level of emotional intelligence in its various dimensions, and a high level of public service. The results also showed a statistically significant impact of emotional intelligence in its various dimensions on improving public service. The study concluded by presenting some suggestions that we believe will serve decision makers.
Accepted 12/07/2025	
Keywords: ✓ Emotional intelligence ✓ public service	

مقدمة:

إن تقديم خدمة عمومية ذات جودة عالية ترقى إلى تطلعات المواطنين تعد من الأولويات التي تسخر لها الدول والمنظمات جميع الموارد والتكوينات النوعية، خاصة في القطاعات الحيوية مثل النقل الحضري الذي أصبح من أهم الخدمات التي تمس مباشرة حياة المواطن اليومية ورفاهيته، ويعتبر النقل الحضري من القطاعات التي تتطلب تفاعلاً مستمراً مع الأفراد، مما يجعل تطوير هذه الخدمة وتحسينها أمراً بالغ الأهمية ومسؤولية الجميع بما فيهم قادة المنظمات، ولعل من أهم السبل الضرورية من أجل تحقيق هذا المبتغى هو استعمال المهارات الإنسانية وتلقينها للعاملين من أجل تحقيق خدمة عمومية راقية، ومن ضمن أهم هذه المهارات الذكاء العاطفي، وقد أظهرت الدراسات أن الأشخاص الذين يتقنون الذكاء العاطفي يمكنهم حلّ معظم المشكلات الاجتماعية وخاصة في الخدمات ذات الاحتكاك المباشر مع الأفراد، وتتمثل هذه المهارة في القدرة على التعرف على المشاعر وإدارتها في النفس وفي الآخرين من أجل تحقيق الأهداف.

إشكالية الدراسة

نظراً للأهمية التي يحظى بها الذكاء العاطفي وارتباطه الوثيق بتقديم الخدمات العمومية في قطاع النقل الحضري، ارتأينا للتطرق لهذا الموضوع من خلال طرح الإشكالية التالية:

هل للذكاء العاطفي أثر على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى؟

ويتفرّع من الإشكالية السابقة الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مستوى أبعاد الذكاء العاطفي من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى؟
- ما مستوى الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) للذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي الذاتي، إدارة الذات، التعاطف، المهارات الاجتماعية والتحفيز الذاتي) على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى؟

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) للذكاء العاطفي على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى.

الفرضيات الفرعية

- يوجد مستوى مرتفع لأبعاد الذكاء العاطفي من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى.
- يوجد مستوى مرتفع للخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) للذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي الذاتي، إدارة الذات، التعاطف، المهارات الاجتماعية والتحفيز الذاتي) على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى.

أهداف الدراسة

تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي:

- معرفة واقع الذكاء العاطفي من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى.

- معرفة واقع الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى.
- دراسة أثر الذكاء العاطفي بمختلف أبعاده على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى.
- إقتراح جملة من الاقتراحات بناءً على الدراسة الميدانية والنتائج المتحصل عليها والتي يمكن من خلالها الرقي بقطاع النقل الحضري في الجزائر.
- لفت انتباه المسيرين الجزائريين إلى ضرورة الاهتمام بالمهارات الناعمة والذكاء العاطفي والاستثمار فيها من أجل تحسين جودة خدمة النقل الحضري المقدمة للمواطنين.

منهج الدراسة

تقوم هذه الدراسة على تبني المنهج الوصفي التحليلي، حيث تمّ الاعتماد عليه من خلال التطرق إلى الأدبيات المتعلقة بمتغيرات الدراسة لإثراء الجانب النظري، بالإضافة إلى استخدام الاستبيان بشكل أساسي كأداة للدراسة لتحقيق أهداف البحث من خلال تجريبه على عينة من عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى لمعرفة أثر الذكاء العاطفي على تحسين الخدمة العمومية.

II. الإطار النظري والدراسات السابقة

سنستطرق في هذا المحور إلى سرد أهم الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى هذا سنستعرض الأدبيات المتعلقة بمتغيرات الدراسة وذلك من خلال التعرّف على مفهوم الذكاء العاطفي والخدمة العمومية.

1- الدراسات السابقة:

- دراسة لزرق نوال، بن عبو جيلالي تحت عنوان دور الذكاء العاطفي في فعالية القيادة: دراسة حالة القطاع الاقتصادي والإدارة العمومية بمعسكر، مقال مقدّم في مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 05، العدد 03، 2020، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الذكاء العاطفي على فعالية القيادة من خلال اختبار تأثير الأبعاد الخمس للذكاء العاطفي (الذكاء الداخلي، الذكاء الاجتماعي، القدرة على التكيف، إدارة الضغوط والمزاج العام) على فعالية القيادة، وذلك باستخدام المنهج الوصفي واختبار الفرضيات لتحقيق غايات الدراسة، ولقياس متغيرات الدراسة تمّ الاعتماد على نموذج (Bar-On and Parker (2000 لقياس متغير الذكاء العاطفي ونموذج Thomas W (2001) Kent لقياس متغير سلوك القيادة الفعالة، وبعد جمع البيانات اللازمة تمّ دراسة العلاقة بين المتغيرين من خلال تحليلها إحصائياً وفق اختبار الارتباط الخطي واختبار تحليل الانحدار المتعدد، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين (الذكاء العاطفي) نحو (فعالية القيادة) بالنسبة للقطاع الاقتصادي والإدارة العمومية.

- دراسة بسام فتحي الديابات تحت عنوان أثر الذكاء العاطفي في الأنماط القيادية من وجهة نظر العاملين في البنوك الأردنية، مقال مقدّم في مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 05، العدد 02، 2018، هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الذكاء العاطفي في النمط القيادي للعاملين في البنوك الأردنية، ومعرفة مستويات الذكاء العاطفي والأنماط القيادية السائدة، وقد تمّ تصميم استبانة للكشف عن أبعاد الذكاء العاطفي (الوعي بالذات، وإدارة الذات، والوعي الاجتماعي، وإدارة العلاقات) والأنماط القيادية، كما تكونت عينة الدراسة من 390 موظفاً، وتمّ استخدام بعض التقنيات الإحصائية لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها. وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها أن المتوسطات الحسابية للذكاء العاطفي والأنماط القيادية متوسطة، ووجود أثر دال إحصائياً للذكاء العاطفي في الأنماط القيادية، وأن أكثر أبعاد الذكاء العاطفي تأثيراً في النمط القيادي الوعي الاجتماعي، وأن أكثر الأنماط القيادية استخداماً في البنوك الأردنية نمط القيادة التبادلية.

- دراسة عثمان محمد عبد المالك، عزوي عبد الباسط تحت عنوان أثر التمكين الإداري في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة ميدانية للخزينة العمومية لولاية تامنغست، مقال مقدّم في مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 07، العدد 01، 2023، هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر التمكين الإداري على تحسين جودة الخدمة العمومية في الخزينة العمومية لولاية تامنغست وذلك من خلال معرفة العلاقة التي تربط بين التمكين الإداري وجودة الخدمة العمومية، وتم استخدام المنهج الوصفي في الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من 38 موظفاً، وتحليل البيانات تم استخدام برنامج Spss الإصدار رقم 26، وقد أظهرت النتائج عن وجود علاقة دالة إحصائية بين التمكين الإداري وجودة الخدمة العمومية، كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتمكين الإداري على تحسين جودة الخدمة العمومية في الخزينة العمومية لولاية تامنغست.

- دراسة سامي رشيد، قاسمية أسماء تحت عنوان ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مقال مقدّم في مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، المجلد 01، العدد 03، 2015، هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال كآلية لترشيد الخدمة العمومية من خلال تحليل تأثيرها على الإدارة الحديثة، وأسباب التخلي عن الأساليب التقليدية، إضافة إلى استعراض علاقتها بتحسين أداء مؤسسات الخدمة العمومية، وتم استخدام المنهج الوصفي في الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعدّ إستراتيجية محورية تسهم في تعزيز مصداقية الأجهزة الإدارية الحكومية، وتطوير الخدمات العمومية الإلكترونية، مما يؤدي إلى تحقيق الحوكمة الإدارية من خلال الشفافية، المحاسبة، المساءلة، والرقابة، بالإضافة إلى تحسين سرعة الاستجابة لاحتياجات المواطنين.

التعقيب على الدراسات السابقة :

الملاحظ بعد الاطلاع على الدراسات السابقة أنها تتشابه مع هذه الدراسة كوننا درسنا أحد المتغيرات (الذكاء العاطفي أو الخدمة العمومية)، كما أن دراستنا اعتمدت كباقي الدراسات السابقة على المنهج الوصفي والاستبيان كأداة للدراسة، أما ما يميّز هذه الدراسة أنها تختلف عن الدراسات السابقة من حيث الزمان والمكان، وأنها تدرس الأثر بين المتغيرين في مؤسسة خدماتية تقدم خدمة عمومية في مجال النقل والمتمثلة في المؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى.

2- التأصيل النظري للذكاء العاطفي:

في عصرنا هذا لم يعد النجاح يرتبط بامتلاك المؤهلات العلمية والمهارات التقنية، بل أصبح يعتمد بشكل كبير على كيفية تعامل الفرد مع نفسه ومع الآخرين، وبذلك يظهر دور **الذكاء العاطفي** كمهارة أساسية تلعب دوراً أساسياً في تشكيل شخصية الفرد، وتعزيز تواصله مع بيئته، وتحقيق ذاته وتوازنه في حياته. ويعتبر كل من سلوفاي Slovey وماير Mayer من الأوائل الذين قاموا بوضع التأصيل النظري لمفهوم الذكاء العاطفي، ولكن يعود الفضل في شهرة وانتشار هذا المفهوم لدانييل جولمان Golman من خلال كتابه الذكاء العاطفي. (رايس، 2022، صفحة 578)

- عرّف "بار آون" الذكاء العاطفي بأنه الكيفية التي يستطيع بها الفرد إدراك ذاته وفهم الآخرين، وبناء علاقات معهم، والتكيف مع الوضع الذي يعيشه، بما يمكنه من التفاعل بكفاءة مع ما تفرضه المواقف من متطلبات. (نقموش و رياش، 2017، صفحة 136)

- عرّف "Golman" الذكاء العاطفي على أنه معرفة وإدارة المشاعر الشخصية والتعاطف مع الآخرين، والتلاعب في الاتصالات لتحقيق الرضا مع الآخرين. (لزرقي، 2018-2019، صفحة 31)

- عرف "Robins, 2001" الذكاء العاطفي بأنه معرفة الفرد لعواطفه الخاصة وقدرته على قراءة الآخرين من أجل النجاح والتكيف مع البيئة وضغوطاتها. (العقون و قرش، 2018، الصفحات 298-299)

من خلال كل ما سبق من التعاريف نلاحظ أن الذكاء العاطفي يحظى باتفاق عام لدى المفكرين والباحثين كأحد أهم المهارات التي يجب على الشخص إتقانها وممارستها من أجل النجاح في مختلف مجالات الحياة، وإن أردنا صياغة تعريف شامل فنقول أن الذكاء العاطفي هو القدرة على فهم المشاعر الذاتية ومشاعر الآخرين والتحكم فيها للتصرف بحكمة في جميع المواقف التي تواجهها.

أبعاد الذكاء العاطفي حسب نموذج (Golman, 2001):

يعد نموذج جولمان (2001) من أبرز النماذج التي تناولت الذكاء العاطفي عبر خمسة أبعاد تساعد على فهم الذات والآخرين بفعالية من أجل تحقيق الأهداف. (العقون و قرش، 2018، صفحة 299)

- الوعي الذاتي : تعني قدرة الفرد على التعرف على مشاعره بدقة وفهم تأثيرها على سلوكه وأدائه، وذلك من خلال معرفته لنقاط قوته وضعفه.

- إدارة الذات : تعني قدرة الفرد على إدارة مشاعره وضبط انفعالاته والتعامل مع التوتر والقلق بطريقة صحية.

- التعاطف: يعني إدراك الفرد لمشاعر واحتياجات الآخرين، والقدرة على التعاطف معهم.

- المهارات الاجتماعية: تتعلق بمهارات التفاعل الفعّال مع الآخرين بما في ذلك بناء العلاقات، التأثير الإيجابي، إدارة النزاعات، التعاون، وتطوير فرق العمل.

- التحفيز الذاتي: يُقصد به الدافع الداخلي لتحقيق الأهداف بغض النظر عن المكافآت الخارجية، ويشمل الحماس والمثابرة والطموح وتحمل الضغوط في سبيل تحقيق الإنجاز.

3- التأسيس النظري للخدمة العمومية

أصبحت الخدمة العمومية ركيزة أساسية في حياة الأفراد والمجتمعات، حيث تضمن تلبية الاحتياجات الأساسية مثل الصحة، التعليم والنقل... إلخ، مما يعزز جودة الحياة والاستقرار الاجتماعي، ونشأت مع تطور الدول الحديثة بهدف تحقيق العدالة والمساواة، وأصبحت أداة فعّالة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية مما يساهم في تقليل الفجوات الاجتماعية وتعزيز الثقة بين المواطنين والدولة، وعليه لم يتفق الأكاديميين بإعطاء مفهوم محدد وموحد لمصطلح الخدمة العمومية، فلهذا سنستعرض بعض المفاهيم الخاصة بها حسب آراء بعض الباحثين.

- تعرّف الخدمة العمومية على أنها مجموعة الأنشطة والجهود التي تقوم بها الدولة بهدف تحقيق المنفعة العامة، وتوفرها بشكل إجباري لجميع أفراد المجتمع بمقابل مادي أو مجاني. (مولاي، 2019/2020، صفحة 79)

- تعرّف الخدمة العمومية على أنها مجموعة الخدمات التي تقدمها الدولة لمواطنيها ضمن نطاق سلطتها بشكل مباشر عن طريق القطاع العام أو بشكل غير مباشر عن طريق تفويض المرفق العام. (عثماني و الباسط، 2023، صفحة 41)

من خلال كل ما سبق من التعاريف وإن أردنا صياغة تعريف شامل فنقول إن الخدمة العمومية هي مجموع الخدمات التي تقدمها الدولة عن طريق القطاع العام أو بتفويضها بشكل مجاني أو بمقابل من أجل تحقيق المنفعة العامة.

خصائص الخدمة العمومية: تتميز الخدمة العمومية بخصائص عديدة تعكس دورها الحيوي في تلبية الحاجات الأساسية للمواطنين وتحقيق المصلحة العامة، ورغم تنوع مجالاتها إلا أنها تخضع لمبادئ ثابتة تضمن فعاليتها واستمراريتها وشموليتها والتي نوجزها فيما يلي: (دنداني، 2018-2019، الصفحات 197-199)

1. منطلق المصلحة العامة : ويتحقق من خلال ثلاثة مبادئ أساسية:

1-1- مبدأ المساواة:

- المساواة بين المستفيدين من الخدمة (دون تمييز في الأصل، الدين، اللون....)

- المساواة بين غير المستفيدين (مثل الموردين والمتعاملين).

1-2- مبدأ الاستمرارية:

- الخدمة العمومية يجب أن تُقدّم دون انقطاع لأنها ضرورية للمجتمع.

1-3- مبدأ الملاءمة:

- يجب أن تُقدّم الخدمة بما يتلاءم مع حاجات الجمهور واهتماماتهم.

2 - الاستقلالية تجاه السوق:

- الخدمات العمومية لا تخضع كلياً لمنطق السوق.

- الدولة تمارس رقابة مباشرة لضمان تحقيق المصلحة العامة.

3 - التطور:

- تواكب الخدمات العمومية التغيرات الاجتماعية والتكنولوجية واحتياجات المواطنين.

4 - الفعالية:

- تهدف لتقليص الفوارق الجغرافية والاجتماعية.

- تُقدّم في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة لدعم التوازن الجهوي.

5 - المجانية النسبية:

- مجانية كاملة للخدمات الإدارية.

- تسعير رمزي قابل للمراجعة في الخدمات الصناعية والتجارية.

6 - التضامن:

- الدولة تتكفل بتحقيق العدالة الاجتماعية عبر الخدمات العمومية.

- تساهم في محاربة الفقر وتقليص الفوارق.

7 - الشمولية:

- يجب أن تكون متاحة لجميع المواطنين بشروط مناسبة لقدراتهم ووسائلهم

4- الطريقة والإجراءات

- مجتمع وعينة الدراسة

يتكوّن مجتمع الدّراسة من عمال الاستغلال لمؤسسة النقل الحضري لولاية عين الدفلى، وقد تمّ توزيع 60 استمارة على جميع المستويات الإدارية بمصلحة الاستغلال ولكل أصناف التوظيف، ليسترجع منها 55 استمارة صالحة للتحليل أي ما يعادل 91.66 من الاستثمارات الموزعة، وهو عدد مقبول إحصائياً.

- أداة الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة بشكل أساسي على استمارة الاستبانة، وتضمنت هذه الأخيرة مجموعة من الفقرات التي تتطلب من أفراد العينة الإجابة عنها وفقاً لمحاور تحقق أغراض البحث، وتم تقسيمها إلى ثلاثة أقسام:

➤ **القسم الأول:** خصّص هذا القسم للتعرف على المعلومات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة فيما يخص العمر، الحالة العائلية، سنوات الخبرة والوظيفة الحالية؛

- القسم الثاني: يتعلّق بقياس متغير الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة حسب نموذج دانييل غولمان، وينقسم إلى خمسة محاور فرعية:
- المحور الأول: يتعلّق ببعد الوعي الذاتي، ويشمل العبارات من (01 إلى 05)؛
 - المحور الثاني: يتعلّق ببعد إدارة الذات، ويشمل العبارات من (06 إلى 10)؛
 - المحور الثالث: يتعلّق ببعد التعاطف، ويشمل العبارات من (11 إلى 15)؛
 - المحور الرابع: يتعلّق ببعد المهارات الاجتماعية، ويشمل العبارات من (16 إلى 20).
 - المحور الخامس: يتعلّق ببعد التحفيز الذاتي، ويشمل العبارات من (21 إلى 25).
- أما القسم الثالث: يتعلّق بقياس متغير الخدمة العمومية ويشمل العبارات (26 إلى 35).
- كما تمّ استخدام مقياس "ليكرت الخماسي" (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة).
- التحليل الإحصائي:

لقد استعملنا في هذا البحث برنامج الحزم الإحصائية Spss الاصدار 25 لتحليل بيانات الدراسة حيث استعملت النسب المئوية والتكرارات لمعرفة خصائص العينة، كما استخدمنا معامل (ألفا كرونباخ) للتحقق من ثبات أداة الدراسة، واستخدمنا الإحصاء الوصفي لمعرفة اتجاهات أفراد العينة نحو أبعاد ومتغيرات الدراسة، كما أجرينا الانحدار الخطي البسيط لإختبار الأثر.

III. عرض ومناقشة النتائج

1- ثبات أداة الدراسة

بيّن الجدول رقم (01) أن معاملات الثبات كانت مرتفعة ومقبولة على مستوى جميع محاور الدراسة، والتي بلغت في المجموع 0.934 أي أكبر من قيمة ألفا كرونباخ المعيارية 0.60، وهي نسبة مقبولة في بحوث الإدارة.

الجدول رقم (01): نتائج اختبار (Cronbach's Alpha) لمتغيرات الدراسة

المتغير	عنوان البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المتغير المستقل	الوعي الذاتي	05	0.605
	إدارة الذات	05	0.618
	التعاطف	05	0.686
	المهارات الاجتماعية	05	0.642
	التحفيز الذاتي	05	0.806
المتغير المستقل: الذكاء العاطفي		25	0.894
المتغير التابع: الخدمة العمومية		10	0.867
الثبات الكلي للاستبيان		35	0.934

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات Spss الاصدار 25

2- صدق الاتساق الداخلي

تمّ حساب صدق الاتساق الداخلي للاستبيان عن طريق تقدير الارتباط بين درجة كل فقرة بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه.

الجدول رقم (02): معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية لأبعادها

المتغير التابع: الخدمة العمومية				المتغير المستقل: الذكاء العاطفي							
				الوعي الذاتي		إدارة الذات		التعاطف		المهارات الاجتماعية	
رقم	معامل	الارتباط	الفرقة	رقم	معامل	الارتباط	الفرقة	رقم	معامل	الارتباط	الفرقة
معامل	رقم	معامل	الارتباط	معامل	رقم	معامل	الارتباط	معامل	رقم	معامل	الارتباط
الارتباط	الفرقة	الارتباط	الفرقة	الارتباط	الفرقة	الارتباط	الفرقة	الارتباط	الفرقة	الارتباط	الفرقة

أثر الذكاء العاطفي على تحسين الخدمة العمومية : قطاع النقل الحضري أنموذجاً

0.584**	31	0.593**	26	0.836**	21	0.559**	16	0.532**	11	0.664**	6	0.640**	1
0.651**	32	0.673**	27	0.443**	22	0.594**	17	0.524**	12	0.412**	7	0.543**	2
0.534**	33	0.691**	28	0.322*	23	0.811**	18	0.584**	13	0.567**	8	0.747**	3
0.782**	34	0.557**	29	0.347**	24	0.569**	19	0.614**	14	0.663**	9	0.660**	4
0.655**	35	0.697**	30	0.329*	25	0.688**	20	0.709**	15	0.485**	10	0.465**	5
* دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0,01)													
** دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0,05)													

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات Spss الإصدار 25

من خلال الجدول رقم (02) نلاحظ أن قيم معامل الارتباط بيرسون جاءت كلها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,05)، أي أن جميع درجات أبعاد الذكاء العاطفي والخدمة العمومية هي درجات مقبولة، وعليه يمكن القول بأن هذا الاستبيان على هذه الحالة صادقاً لأن كل فقراته تتسق مع أبعادها.

3- خصائص العينة:

الجدول رقم (03): توزيع أفراد العينة

الخصائص	التكرار	النسبة المئوية (%)
العمر	من 18 إلى 29 سنة	3,3
	من 30 إلى 39 سنة	37,7
	من 40 إلى 49 سنة	36,1
	50 سنة فما فوق	13,1
الحالة العائلية	أعزب	16,4
	متزوج	73,8
سنوات الخبرة	من 01 إلى 05 سنوات	26,2
	من 06 إلى 08 سنوات	23,0
	من 09 إلى 15 سنة	39,3
	أكثر من 15 سنة	1,6
الوظيفة الحالية	قابطص(عون تجاري)	47,5
	سائق	36,1
	مراقب أو مساعد أمين الصندوق	6,6

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات Spss الإصدار 25

نلاحظ من الجدول رقم (03) أن أغلب أفراد العينة ينتمون إلى الفئتين العمريتين "من 30 إلى 39 سنة" و "من 40 إلى 49 سنة" بنسبة 37.7% و 36.1%، مما يدل أن العمال في هذه المجموعة في مرحلة التضج الوظيفي، حيث يكون لديهم مزيج من النشاط والخبرة الكافية لأداء مهامهم بكفاءة خاصة في مجال خدمة النقل التي تحتاج إلى عمال يحسنون التواصل وأذكاء عاطفياً، بينما الفئة الأقل "من 18 إلى 29 سنة" بنسبة 3.3% تُظهر وجود تحديات في استقطاب الشباب، قد تكون بسبب نقص الخبرة المطلوبة أو قلة الفرص المتاحة لهم في هذا المجال. كما تظهر النتائج أن نسبة 73.8% من العاملين متزوجون، ما يعكس وجود استقرار اجتماعي لدى غالبية العاملين، وهذا يعتبر ميزة إيجابية للمؤسسة، حيث يميل الأفراد المستقرون عائلياً إلى البحث عن استقرار وظيفي أيضاً، في المقابل العزاب يمثلون 16.4% فقط، مما قد يُشير إلى توجه المؤسسة لتوظيف الأفراد الأكثر استقراراً وحكمة أو ربما تكون طبيعة العمل أقل جاذبية للأفراد غير المتزوجين. أما من ناحية الخبرة فإن الفئة الأكبر تمثلها سنوات الخبرة "من 09 إلى 15 سنة" بنسبة 39.3%، مما

يعكس اعتماد المؤسسة على أفراد ذوي خبرة متوسطة، قادرين على تحمل أعباء العمل والإنتاجية، في حين أن نسبة 26.2% من العاملين هم في الفئة "من 01 إلى 05 سنوات"، مما قد يُظهر وجود مساحة لتطوير هذه الفئة وزيادة مهاراتها، والفئة "أكثر من 15 سنة" بنسبة 1.6% تُظهر قلة التوجه نحو بقاء العاملين لفترات طويلة جداً باعتبار أن النقل مهنة شاقة، وقد يكون ذلك مرتبطاً بطبيعة الوظيفة أو خيارات التقاعد والترقية. أما من ناحية المناصب المشغولة فنجد نسبة 47.5% من العاملين يعملون كأعوان تجاريين مما يعكس الدور الأساسي لهذه الوظيفة في طبيعة عمل المؤسسة، خاصة إذا كانت مرتبطة بخدمات النقل الحضري، أما السائقين يُشكلون نسبة 36.1%، مما يعكس أهمية الدور التشغيلي والاعتماد الكبير عليهم في العمليات اليومية، أما وظيفة "مراقب أو مساعد أمين الصندوق" فتمثل 6.6% فقط، مما قد يُشير إلى تركيز أقل على الوظائف الإدارية التي تبقى مناصب غير مباشرة لا تؤثر مباشرة على عملية الإستغلال في قطاع النقل.

4- النتائج الخاصة بالسؤال الأول الذي كان نصّه: ما مستوى أبعاد الذكاء العاطفي من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى؟

انبثق عن هذا السؤال فرضية فحواها " أنه يوجد مستوى مرتفع لأبعاد الذكاء العاطفي من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى ". وللإجابة عن هذا السؤال واختبار الفرضية المنبثقة عنه، تمّ حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للذكاء العاطفي وأبعادها الخمسة (الوعي الذاتي، إدارة الذات، التعاطف، المهارات الاجتماعية والتحفيز الذاتي).

الجدول رقم(04): استجابة أفراد عينة الدراسة حول المتغير المستقل الذكاء العاطفي وأبعاده

متغيرات الدراسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التنبؤ	الترتيب
الوعي الذاتي	3.84	0.600	مرتفع	5
إدارة الذات	4.04	0.438	مرتفع	4
التعاطف	4.07	0.524	مرتفع	3
المهارات الاجتماعية	4.28	0.434	مرتفع جداً	1
التحفيز الذاتي	4.19	0.867	مرتفع	2
الذكاء العاطفي	4.08	0.399	مرتفع	

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات Spss الإصدار 25

وفقاً لما جاء في الجدول رقم(04) المتعلق بالذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة، يظهر بأن المتوسطات الحسابية لأبعاد الذكاء العاطفي جاءت متقاربة، حيث احتل المرتبة الأولى بعد المهارات الاجتماعية بمتوسط حسابي بلغ (4.28) وانحراف معياري (0.434)، وفي المرتبة الثانية بعد التحفيز الذاتي بمتوسط حسابي بلغ (4.19) وانحراف معياري (0.867)، وفي المرتبة الثالثة بعد التعاطف بمتوسط حسابي بلغ (4.07) وانحراف معياري (0.524)، وجاء في المرتبة الرابعة بعد إدارة الذات بمتوسط حسابي بلغ (4.04) وانحراف معياري (0.438)، وفي المرتبة الخامسة والأخيرة بعد الوعي الذاتي بمتوسط حسابي بلغ (3.84) وانحراف معياري (0.600). وهذه المتوسطات تدل على أن الذكاء العاطفي من وجهة نظر عمال الاستغلال لمؤسسة النقل الحضري لولاية عين الدفلى موجود بمستوى مرتفع بمتوسط حسابي بلغ (4.08) وانحراف معياري بلغ (0.399)، ودليل أن الذكاء العاطفي يُعد مهارة أساسية وجوهرية لضمان جودة الخدمات التي يقدمها عمال مؤسسة النقل الحضري لولاية عين الدفلى نظراً لطبيعة العمل التي تتطلب تفاعلاً مباشراً ويوماً مع الزبائن، بحيث يصبح من الضروري أن يمتلك العمال مستوى عالٍ من الذكاء العاطفي خاصة في المواقف التي تتسم بالضغط أو التوتر مثل التأخر في المواعيد، الازدحام، أو التعامل مع طلبات خاصة، ولا يمكن تقديم هذا الأداء الشخصي والاجتماعي بجودة عالية أثناء عملية نقل الأشخاص داخل المحيط الحضري وشبه الحضري دون امتلاك العمال الذكاء العاطفي والوعي بمشاعرهم ومشاعر الآخرين واستعمال

أحسن المهارات الاجتماعية كالتواصل والودية في التعامل والتعاطف مع المواطنين. مما سبق يمكن القول إن الفرض القائل بتوقع مستوى مرتفع لأبعاد الذكاء العاطفي من وجهة نظر عمال الاستغلال في المؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى هو افتراض مقبول.

5- النتائج الخاصة بالسؤال الثاني الذي كان نصّه: ما مستوى الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى؟

انبثق عن هذا السؤال فرضية فحواها أنه: " يوجد مستوى مرتفع للخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى " وللإجابة عن هذا السؤال واختبار الفرضية المنبثقة عنه، تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للقيادة الإدارية.

الجدول رقم(05): استجابة أفراد عينة الدراسة حول المتغير التابع الخدمة العمومية

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التباين
الخدمة العمومية	4.21	0.482	مرتفع جداً

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات Spss الاصدار 25

وفقاً لما جاء في الجدول رقم (05) يتبين لنا أن المتوسط الحسابي لمجموع اتجاهات أفراد العينة حول المتغير التابع الخدمة العمومية جاء مساوياً لـ (4.21) وانحراف معياري (0.482)، وهو عبارة عن درجة عالية، أي أن هناك توافق بين عمال الاستغلال اتجاه الخدمة العمومية المقدمة للزبائن، وتفسّر هذه النتيجة أن الخدمة العمومية تقدم بمستوى مرتفع من طرف المؤسسة محل الدراسة مع احترام مختلف أبعادها، وهذا يعود إلى توفر عدة عوامل شخصية تتعلق بالموارد البشري الذي يلزمه الاتصاف بالمهارات الناعمة، وعوامل تنظيمية أهمها التزام المؤسسة بتحسين الخدمات، تدريب العاملين، استخدام التكنولوجيا، والتواصل الفعّال مع المواطنين، كما يعكس هذا الأداء رغبة المؤسسة في تحقيق قيمة مضافة للمجتمع وتقوية ثقة الزبائن في خدماتها. مما سبق يمكن القول إن الفرض القائل بتوقع وجود مستوى مرتفع للخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى هو افتراض مقبول.

6- اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية للإشكالية التي كان نصّها: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$) للذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي الذاتي، إدارة الذات، التعاطف، المهارات الاجتماعية والتحفيز الذاتي) على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة محل الدراسة؟

نهدف من خلال هذه الإشكالية إلى قياس أثر المتغير المستقل الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة على المتغير التابع (الخدمة العمومية) وذلك بالاعتماد على تحليل الانحدار الخطي البسيط، ولتحقيق هذا الهدف لابد من التحقق من مدى إمكانية قبول الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية المنبثقة منها.

6-1- أثر الذكاء العاطفي على تحسين الخدمة العمومية

الفرضية العدمية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$) للذكاء العاطفي على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى.

الجدول رقم (06) : نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر الذكاء العاطفي على تحسين الخدمة العمومية

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ² (التأثير)	قيمة F	دلالة F	معامل الانحدار B	قيمة T	دلالة T	وجود الأثر
الخدمة العمومية	الذكاء العاطفي	0.746	0.557	66.603	0.000	0.901	8.161	0.000	يوجد أثر
معادلة الانحدار: الخدمة العمومية = 0.901 × الذكاء العاطفي + 0.532									

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات Spss الإصدار 25

نلاحظ من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (06) أن مستوى الدلالة (F) والبالغة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المفترض والذي يبلغ (α=0.05)، وعليه نستنتج أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية.

- هناك أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء العاطفي على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى، وذلك استناداً إلى قيمة (T) المحسوبة والبالغة (8.161) بمستوى دلالة بلغ (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المفترض والذي يبلغ (α=0.05)، كما تشير قيمة (R) إلى أن قوة الارتباط بين المتغيرين بلغت (0.746) أي أن هناك علاقة طردية بين المتغيرين، فيما فسّر المتغير المستقل (الذكاء العاطفي) ما مقداره (55.7%) من التباين في المتغير التابع (الخدمة العمومية)، وأن المتبقي من هذه النسبة يعود إلى عوامل أخرى لم تظهر في النموذج. أما قيمة معامل الانحدار (B) والتي بلغت (0.901) فتشير إلى أن أي تغيير في الذكاء العاطفي بوحدة واحدة سيؤدي إلى حصول تغيير في الخدمة العمومية بمقدار (0.901)، أي أن استعمال مهارة الذكاء العاطفي ليس مجرد مهارة شخصية فقط وإنما وسيلة لتحسين الخدمة العمومية في قطاع النقل الحضري الذي يتميز بالتفاعل المباشر مع الزبائن، أي كلما أحسن العامل استعمال هذه المهارة بفعالية سوف يعزّز من جودة التواصل مع العميل وزيادة رضاه وبالتالي تحسين صورة المؤسسة لدى الغير، كما أن هذا الذكاء في التعامل سوف يبني جسور ثقة بين المؤسسة وبيئتها الخارجية، ويجعل بيئة العمل صحية وجاذبة لمزيد من الزبائن وبالتالي تحسين جودة الخدمة المقدمة، وطبقاً لهذه النتائج نقبل الفرضية الرئيسية التي مفادها هناك أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء العاطفي على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى. وعليه يمكن كتابة معادلة الانحدار كما يلي:

$$\text{الخدمة العمومية} = 0.901 \times \text{الذكاء العاطفي} + 0.532$$

6-2- أثر الوعي الذاتي على تحسين الخدمة العمومية

الفرضية العدمية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α ≥ 0.05) للوعي الذاتي على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى.

الجدول رقم (06): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر الوعي الذاتي على تحسين الخدمة العمومية

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ² (التأثير)	قيمة F	دلالة F	معامل الانحدار B	قيمة T	دلالة T	وجود الأثر
الخدمة العمومية	الوعي الذاتي	0.432	0.187	12.177	0.001	0.347	3.490	0.001	يوجد أثر
معادلة الانحدار: الخدمة العمومية = 0.347 × الوعي الذاتي + 2.878									

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات Spss الإصدار 25

نلاحظ من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (06) أن مستوى الدلالة (F) والبالغة (0.001) وهي أقل من مستوى الدلالة المفترض والذي يبلغ (α=0.05)، وعليه نستنتج أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية.

- هناك أثر ذو دلالة إحصائية للوعي الذاتي على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى، وذلك استناداً إلى قيمة (T) المحسوبة والبالغة (3.490) بمستوى دلالة بلغ (0.001) وهو أقل من مستوى الدلالة المفترض والذي يبلغ ($\alpha=0.05$)، كما تشير قيمة (R) إلى أن قوة الارتباط بين المتغيرين بلغت (0.432) أي أن هناك علاقة طردية بين المتغيرين، فيما فسّر المتغير المستقل (الوعي الذاتي) ما مقداره (18.7%) من التباين في المتغير التابع (الخدمة العمومية)، وأن المتبقى من هذه النسبة يعود إلى عوامل أخرى لم تظهر في النموذج. أما قيمة معامل الانحدار (B) والتي بلغت (0.347) فتشير إلى أن أي تغيير في الوعي الذاتي بوحدة واحدة سيؤدي إلى حصول تغيير في الخدمة العمومية بمقدار (0.347)، أي كلما كان العامل عارقاً لذاته ومدركا لمشاعره الذاتية كالغضب والقلق بالإضافة إلى إدراكه لنقاط القوة والضعف لديه سيجعله يعمل وفقاً لتلك النقاط، وبالتالي يحسّن من جودة التعامل مع الزبائن من خلال استغلال نقاط قوته ويتعامل بإيجابية مع نقاط ضعفه من خلال ضبط النفس وتقديم استجابة أكثر احترافية بغية تقديم خدمة عمومية راقية، وطبقاً لهذه النتائج نقبل الفرضية الفرعية التي مفادها هناك أثر ذو دلالة إحصائية للوعي الذاتي على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى. وعليه يمكن كتابة معادلة الانحدار كما يلي:

$$\text{الخدمة العمومية} = 0.347 \times \text{الوعي الذاتي} + 2.878$$

6-3- أثر إدارة الذات على تحسين الخدمة العمومية

الفرضية العدمية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) لإدارة الذات على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى.

الجدول رقم (07) : نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر إدارة الذات على تحسين الخدمة العمومية

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد (التأثير) R ²	قيمة F	دلالة F	معامل الانحدار B	قيمة T	دلالة T	وجود الأثر
الخدمة العمومية	إدارة الذات	0.636	0.405	36.052	0.000	0.701	6.004	0.000	يوجد أثر
معادلة الانحدار		الخدمة العمومية = 0.701 × إدارة الذات + 1.380							

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات Spss الإصدار 25

نلاحظ من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (07) أن مستوى الدلالة (F) والبالغة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المفترض والذي يبلغ ($\alpha=0.05$)، وعليه نستنتج أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية.

- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الذات على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى، وذلك استناداً إلى قيمة (T) المحسوبة والبالغة (6.004) بمستوى دلالة بلغ (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المفترض والذي يبلغ ($\alpha=0.05$)، كما تشير قيمة (R) إلى أن قوة الارتباط بين المتغيرين بلغت (0.636) أي أن هناك علاقة طردية بين المتغيرين، فيما فسّر المتغير المستقل (إدارة الذات) ما مقداره (40.5%) من التباين في المتغير التابع (الخدمة العمومية)، وأن المتبقى من هذه النسبة يعود إلى عوامل أخرى لم تظهر في النموذج. أما قيمة معامل الانحدار (B) والتي بلغت (0.701) فتشير إلى أن أي تغيير في إدارة الذات بوحدة واحدة سيؤدي إلى حصول تغيير في الخدمة العمومية بمقدار (0.701)، أي أن العامل عندما يتحكم في نقاط قوته وضعفه من ناحية المشاعر ويديرها بفعالية يعطي مردود حسن اتجاه الخدمة العمومية، وخاصة في قطاع النقل الحضري باعتباره قطاع خدماتي بامتياز يتميز بالتفاعل المباشر مع الزبائن ويحتاج تحكّم جيد في المشاعر من أجل مساهمة مختلف المشاكل كالازدحام،

والتأخير ومسيرة ردود فعل الزبائن، وبالتالي العامل الذكي عاطفيا يتمسك بسلوكياته الايجابية في مواجهة مختلف المواقف الضاغطة التي يعرفها قطاع النقل الحضري. وطبقاً لهذه النتائج نقبل الفرضية الفرعية التي مفادها هناك أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الذات على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى. وعليه يمكن كتابة معادلة الانحدار كما يلي:

$$\text{الخدمة العمومية} = 0.701 \times \text{إدارة الذات} + 1.380$$

6-4- أثر التعاطف على تحسين الخدمة العمومية

الفرضية العدمية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) للتعاطف على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى.

الجدول رقم (08) : نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر التعاطف على تحسين الخدمة العمومية

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2 (التأثير)	قيمة F	دلالة F	معامل الانحدار B	قيمة T	دلالة T	وجود الأثر
الخدمة العمومية	التعاطف	0.660	0.435	40.812	0.000	0.608	6.388	0.000	يوجد أثر
معادلة الانحدار									
الخدمة العمومية = $0.608 \times \text{التعاطف} + 1.738$									

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات Spss الإصدار 25

نلاحظ من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (08) أن مستوى الدلالة (F) والبالغة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المفترض والذي يبلغ ($\alpha=0.05$)، وعليه نستنتج أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية.

- هناك أثر ذو دلالة إحصائية للتعاطف على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى، وذلك استناداً إلى قيمة (T) المحسوبة والبالغة (6.388) بمستوى دلالة بلغ (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المفترض والذي يبلغ ($\alpha=0.05$)، كما تشير قيمة (R) إلى أن قوة الارتباط بين المتغيرين بلغت (0.660) أي أن هناك علاقة طردية بين المتغيرين، فيما فسّر المتغير المستقل (التعاطف) ما مقداره (43.5 %) من التباين في المتغير التابع (الخدمة العمومية)، وأن المتبقى من هذه النسبة يعود إلى عوامل أخرى لم تظهر في النموذج. أما قيمة معامل الانحدار (B) والتي بلغت (0.608) فتشير إلى أن أي تغيير في التعاطف بوحدة واحدة سيؤدي إلى حصول تغيير في الخدمة العمومية بمقدار (0.608)، وتفسّر هذه النتيجة أن العمال بمؤسسة النقل الحضري حريصين على فهم مشاعر واحتياجات الزبائن مما يعطي انطباع أن المؤسسة تأخذ باهتماماتهم وانشغالهم بعين الاعتبار ويدخلون ضمن رأسمالها الفكري من خلال الاستماع إلى شكاويهم بالإضافة إلى دعم الفئات الهشة من كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة بتوفير لهم أماكن خاصة للجلوس ومعاملتهم معاملة مميزة وبالتالي تحسين مستوى الخدمة المقدمة لمستعملي الحافلات من كل الفئات ودون تمييز وبالتالي تحقيق التميز. وطبقاً لهذه النتائج نقبل الفرضية الفرعية التي مفادها هناك أثر ذو دلالة إحصائية للتعاطف على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى. وعليه يمكن كتابة معادلة الانحدار كما يلي:

$$\text{الخدمة العمومية} = 0.608 \times \text{التعاطف} + 1.738$$

6-5- أثر المهارات الاجتماعية على تحسين الخدمة العمومية

الفرضية العدمية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) للمهارات الاجتماعية على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى.

الجدول رقم (09) : نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر المهارات الاجتماعية على تحسين الخدمة العمومية

أثر الذكاء العاطفي على تحسين الخدمة العمومية : قطاع النقل الحضري أنموذجاً

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد (التأثير) R ²	قيمة F	دلالة F	معامل الانحدار B	قيمة T	دلالة T	وجود الأثر
الخدمة العمومية	المهارات الاجتماعية	0.739	0.547	63.895	0.000	0.820	7.993	0.000	يوجد أثر
معادلة الانحدار		الخدمة العمومية = 0.820 × المهارات الاجتماعية + 0.698							

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات Spss الإصدار 25

نلاحظ من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (09) أن مستوى الدلالة (F) والبالغة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المفترض والذي يبلغ ($\alpha=0.05$)، وعليه نستنتج أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية.

- هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمهارات الاجتماعية على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى، وذلك استناداً إلى قيمة (T) المحسوبة والبالغة (7.993) بمستوى دلالة بلغ (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المفترض والذي يبلغ ($\alpha=0.05$)، كما تشير قيمة (R) إلى أن قوة الارتباط بين المتغيرين بلغت (0.739) أي أن هناك علاقة طردية بين المتغيرين، فيما فسّر المتغير المستقل (المهارات الاجتماعية) ما مقداره (54.7%) من التباين في المتغير التابع (الخدمة العمومية)، وأن المتبقي من هذه النسبة يعود إلى عوامل أخرى لم تظهر في النموذج. أما قيمة معامل الانحدار (B) والتي بلغت (0.820) فتشير إلى أن أي تغيير في المهارات الاجتماعية بوحدة واحدة سيؤدي إلى حصول تغيير في الخدمة العمومية بمقدار (0.820)، أي أنه من الضروري استعمال المهارات الاجتماعية في قضاء الحاجات وخاصة في قطاع النقل الحضري، لأن مؤسسة النقل الحضري هي مؤسسة مواطنة ولها مسؤولية اجتماعية اتجاه المجتمع، ولذلك ينبغي على عمالها التمكن في هذا المجال واكتساب المهارات الاجتماعية الضرورية للتفاعل مع الأفراد، وهذا ما يدعو عامل النقل الحضري لولاية عين الدفلى إلى ارتداء لباس العاطفة المناسب لكل موقف ممكن أن يقابله، بالإضافة إلى القدرة على إدارة العلاقات الاجتماعية والتواصل بشكل فعال مع الآخرين، ومن هذه المهارات نجد مهارات الاستماع، التفاوض، حلّ النزاعات، حل المشكلات والأداء السياقي المتمثل في العمل الجماعي والتنسيق، وكل هذا يؤدي إلى تحسين الخدمة العمومية، وطبقاً لهذه النتائج نقبل الفرضية الفرعية التي مفادها هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمهارات الاجتماعية على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى. وعليه يمكن كتابة معادلة الانحدار كما يلي: الخدمة العمومية = 0.820 × المهارات الاجتماعية + 0.698

6-6- أثر التحفيز الذاتي على تحسين الخدمة العمومية

الفرضية العدمية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) للتحفيز الذاتي على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى.

الجدول رقم (10) : نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر التحفيز الذاتي على تحسين الخدمة العمومية

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد (التأثير) R ²	قيمة F	دلالة F	معامل الانحدار B	قيمة T	دلالة T	وجود الأثر
الخدمة العمومية	التحفيز الذاتي	0.330	0.109	6.484	0.014	0.184	2.546	0.014	يوجد أثر
معادلة الانحدار		الخدمة العمومية = 0.184 × التحفيز الذاتي + 3.443							

نلاحظ من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (10) أن مستوى الدلالة (F) والبالغة (0.014) وهي أقل من مستوى الدلالة المفترض والذي يبلغ ($\alpha=0.05$)، وعليه نستنتج أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية.

- هناك أثر ذو دلالة إحصائية للتأثير الذاتي على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى، وذلك استناداً إلى قيمة (T) المحسوبة والبالغة (2.546) بمستوى دلالة بلغ (0.014) وهو أقل من مستوى الدلالة المفترض والذي يبلغ ($\alpha=0.05$)، كما تشير قيمة (R) إلى أن قوة الارتباط بين المتغيرين بلغت (0.330) أي أن هناك علاقة طردية بين المتغيرين، فيما فسّر المتغير المستقل (التأثير الذاتي) ما مقداره (10.9%) من التباين في المتغير التابع (الخدمة العمومية)، وأن المتبقى من هذه النسبة يعود إلى عوامل أخرى لم تظهر في النموذج. أما قيمة معامل الانحدار (B) والتي بلغت (0.184) فتشير إلى أن أي تغيير في التأثير الذاتي بوحدة واحدة سيؤدي إلى حصول تغيير في الخدمة العمومية بمقدار (0.184)، أي أن تحسين الخدمة العمومية لا يتوقف على العوامل الصحية فقط المتعلقة بمختلف الحوافز المادية من أجور ومكافآت أو حوافز معنوية كالبينة النفسية والاجتماعية وإنما يتعلق كذلك بعوامل دافعية تتعلق بالعامل وما بداخله وتشمل الحماس والثابرة والطموح وتحمل الضغوط في سبيل تحقيق الإنجاز، وطبقاً لهذه النتائج نقبل الفرضية البديلة التي مفادها هناك أثر ذو دلالة إحصائية للتأثير الذاتي على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى. وعليه يمكن كتابة معادلة الانحدار كما يلي: الخدمة العمومية = $0.184 \times \text{التأثير الذاتي} + 3.443$

IV. الخلاصة

تبعاً لنتائج تحليل الدراسة النظرية والتطبيقية يمكننا استخلاص النتائج التالية:

- بينت الدراسة أن أبعاد الذكاء العاطفي من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى كانت مرتفعة المستوى بمستويات مقاربة، حيث جاء بعد المهارات الاجتماعية في المرتبة الأولى، يليه بعد التأثير الذاتي في المرتبة الثانية وفي المرتبة الثالثة بعد التعاطف وفي المرتبة الرابعة بعد إدارة الذات وفي المرتبة الخامسة والأخيرة بعد الوعي الذاتي.
- بينت الدراسة وجود مستوى مرتفع للخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) للذكاء العاطفي على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) للوعي الذاتي على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) لإدارة الذات على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) للتعاطف على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) للمهارات الاجتماعية على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) للتأثير الذاتي على تحسين الخدمة العمومية من وجهة نظر عمال الاستغلال بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري لولاية عين الدفلى؛

توصيات واقتراحات الدراسة

من خلال الدراسة الحالية يمكن تقديم بعض الاقتراحات:

- ضرورة استعمال مهارات الذكاء العاطفي وتعميمها على كل المصالح من أجل القضاء على المشاكل السلوكية؛
- تخطيط برامج تكوينية تتناسب مع الذكاء العاطفي تشمل مهارات التحكم في الانفعالات وكيفية التعاطف مع الأفراد والتواصل معهم؛
- إدماج الذكاء العاطفي كمعيار أساسي في التوظيف والترقية إلى مناصب عليا داخل المؤسسة؛
- التحفيز المادي والمعنوي للعمال الذين يجيدون استعمال الذكاء العاطفي في مختلف المواقف أثناء تقديم الخدمة؛
- التركيز على المهارات الناعمة وتلقينها للعمال لأنها ركيزة أساسية في الذكاء العاطفي؛
- توفير بيئة صحية ودافعة من أجل تقديم خدمة عمومية راقية في مجال النقل؛
- ترسيخ ثقافة المواطنة التنظيمية في مجال النقل الحضري لأنها أرضية خصبة لتقديم خدمة عمومية ذات جودة.

الآفاق المستقبلية:

في ضوء النتائج المتوصل إليها والاقتراحات المقدمة يمكن اقتراح أفكار لأبحاث مستقبلية منها:

- أثر الذكاء العاطفي على تخفيف الضغوط المهنية في المؤسسات الاقتصادية؛
- الذكاء العاطفي كأداة فعالة لحل المشكلات السلوكية في بيئة العمل؛
- الذكاء العاطفي كمدخل لتحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية: القطاع الصناعي أنموذجاً .

الهوامش والإحالات

- خليل مولاوي. (2019/2020). الاتجاه نحو تعميم استخدام الادارة الالكترونية لتحسين جودة الخدمة العمومية : دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم تخصص علوم التسيير ، 79. جامعة حسينة بن بوعلي الشلف.
- زينب العقون، و عبد القادر قرش. (2018). الذكاء العاطفي وعلاقته بضغط العمل: دراسة حالة على عينة من موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط. مجلة دفاتر إقتصادية ، المجلد 09 (العدد 01)، 318-295.
- زينب العقون، و عبد القادر قرش. (2018). الذكاء العاطفي وعلاقته بضغط العمل: دراسة حالة على عينة من موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط. مجلة دفاتر إقتصادية ، المجلد 09 (العدد 01)، ص288-299.
- محمد الطاهر نقموش، و السعيد رياش. (2017). الذكاء العاطفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية بولاية الأغواط : دراسة ميدانية. مجلة العلوم القانونية والاجتماعية ، المجلد 02 (العدد 01)، 148-130.
- محمد أمين دنداني. (2018-2019). بوابة الجيل الثالث للهاتف النقال كحافز لزيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية وترشيد الخدمة العمومية في الجزائر. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص مالية المؤسسات ، 199-197.
- محمد عبد المالك عثمان، و عزوي عبد الباسط. (2023). أثر التمكين الإداري في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة ميدانية للخرينة العمومية لولاية تامنغست. مجلة المتمدن للدراسات والبحوث الاقتصادية ، المجلد 07 (العدد 01)، 41.
- نوال لزرقي. (2018-2019). أهمية الذكاء العاطفي في الممارسات القيادية. أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير نظام ل م د تخصص إدارة الأفراد والمنظمات ، ص 31. جامعة مصطفى اسطمبولي معسكر.
- وفاء رايس. (2022). تأثير الذكاء العاطفي على البيئة المفاوضية: دراسة ميدانية على طلبة السنة الثالثة إدارة أعمال جامعة محمد خيضر بسكرة. مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، المجلد 18 (العدد 01)، 578.

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة والتي تهدف إلى قياس أثر الذكاء العاطفي على تحسين الخدمة العمومية: قطاع النقل الحضري نموذجاً. فنرجو منكم قراءة جميع الأسئلة بالتأني والتمعن، ثم الإجابة عليها بكل صدق وموضوعية علماً أنه لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة، بل نطلب منكم وضع علامة (x) في الخانة المناسبة لموقفكم الشخصي كما يتعهد الباحث بالسرية التامة لكافة المعلومات المتحصل عليها، وأنها لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي والمساهمة في ترشيد دور الجامعة الجزائرية.

شكراً على حسن تعاونكم

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

1- العمر

- من 18-29 سنة

- من 40-49 سنة

2- الحالة العائلية

- أعزب

- متزوج

3- سنوات الخبرة في قطاع النقل الحضري

- من 01-05 سنوات

- من 09-15 سنوات

4- الوظيفة الحالية

- عون تجاري (قابض)

- مراقب أو مساعد أمين الصندوق

الجزء الثاني: المحاور الخاصة بالدراسة

السادة والسيدات

يرجى منكم التكرم وقراءة البيانات التالية جميعها بدقة مع وضع علامة (x) في أحد خانات الإجابة الخمس المتاحة أمام كل عبارة (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة) مع التأكيد على أن كل إجابة لا تقبل إلا خياراً واحداً فقط، لذلك ندعوك سيدي إلى التركيز الشديد لأن ذلك سيعطي أكثر مصداقية لنتائج البحث.

رقم السؤال	محتوى العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
أولاً: الذكاء العاطفي						
1- الوعي الذاتي						
01	يمكنني أن أتعرّف على مشاعري أثناء العمل بسهولة					
02	أعي تأثير حالتي العاطفية على قراراتي المهنية					
03	أقيم باستمرار تأثير الضغوط النفسية على أدائي					
04	ألاحظ مدى تأثير مشاعري على طريقة تفاعلي مع الزملاء والركاب					
05	أكون واعياً بمسببات التوتر أثناء العمل وكيفية تجنبها					
2- إدارة الذات						
06	أتحكم في انفعالاتي حتى في المواقف الضاغطة مع الركاب					
07	أظهر الصبر والهدوء عند مواجهة الركاب الغاضبين					

أثر الذكاء العاطفي على تحسين الخدمة العمومية : قطاع النقل الحضري أنموذجاً

08	أستطيع التعامل مع التوتر بطريقة فعّالة دون التأثير على الخدمة								
09	أعمل على تهدئة نفسي بسرعة إذا شعرت بالإحباط أثناء العمل								
10	أستخدم استراتيجيات إيجابية لإدارة المواقف الصعبة عاطفياً								
3 - التعاطف									
11	أتعاطف مع الركاب الذين يعانون من صعوبات أثناء التنقل								
12	أظهر تفهماً لاحتياجات الركاب العاطفية والمهنية								
13	أستطيع التعرف على مشاعر الركاب دون الحاجة إلى أن يعبروا عنها لفظياً								
14	أعمل على تلبية احتياجات الركاب بطرق تُظهر الاحترام والاهتمام								
15	أستمع بفعالية إلى شكاوى الركاب وأتعامل معها بجدية								
4- المهارات الاجتماعية									
16	أعمل على بناء علاقات إيجابية مع الزملاء والركاب								
17	أظهر الاحترام والتقدير لجميع الركاب بغض النظر عن سلوكهم								
18	أنسق مع زملائي لتحسين جودة الخدمة المقدمة								
19	أحرص على حل النزاعات بطريقة ودية وبناءة								
20	أستخدم التواصل الإيجابي لتجنب سوء التفاهم مع الركاب								
5- التحفيز الذاتي									
21	أستمتع بتقديم خدمة عالية الجودة للركاب								
22	أستمد دافعي من رضا الركاب عن الخدمة المقدمة								
23	أبحث دائماً عن طرق جديدة لتحسين أدائي في العمل								
24	أبقي نفسي متحمساً حتى أثناء الأوقات الصعبة أو تحت الضغط								
25	أعتبر كل تحدٍ فرصة للتعلم وتحسين أدائي								
ثانياً: الخدمة العمومية									
26	أراعي دقة المواعيد في تقديم الخدمة								
27	أقدم تجربة نقل مريحة وآمنة لجميع الركاب								
28	أحرص على تحقيق رضا الركاب من خلال تحسين مستوى الخدمة								
29	أظهر اهتماماً بجودة الأداء أثناء تقديم الخدمة								
30	ألتزم بالمعايير المهنية أثناء التعامل مع الركاب								
31	أتعامل مع استفسارات الركاب بطريقة احترافية وسريعة								
32	أوضح المعلومات المتعلقة بالرحلة أو التأخير بطريقة فعّالة								
33	أستجيب لشكاوى الركاب بطريقة تعكس احترام المؤسسة								
34	أحرص على أن يشعر الركاب بالترحيب والراحة أثناء استخدام الخدمة								
35	أعمل على تحسين تجربة الركاب من خلال تواصل فعال ومفتوح								