

Measuring The quality of services provided to Customers in Jeddah Municipality

Fatima Abdulraheb Fadhel

Raja Yahya Al-Sharief

Faculty of Economics and Administration || King Abdulaziz University || Jeddah || KSA

Abstract: The study aimed to measuring the quality of the services provided by the secretariat of Jeddah's Governate using the gap between perceptions and expectations (SERVQUAL). The descriptive (analytical) approach was used, to achieve the objectives of the study; data were collected using a questionnaire consisting of five main dimensions (concrete, reliability, response, assurance, empathy), the community of the study consists of the reviewers of the Secretariat of Jeddah, where the study was applied to a randomly selected sample, and questionnaires were distributed to them with a total of (325) questionnaires valid for analysis. The results of the study showed that there is a gap in the quality of services provided by the Secretariat of Jeddah, since the actual quality of service is below the expected quality level. There are also statistically significant differences between opinions of the sample members on the quality of services expected and actual in each dimension (reliability, response, assurance, empathy), as well as the overall degree of quality of services expected and actual according to gender variable. In the light of the findings, the study reached recommendations based on the (SERVQUAL) scale; the most important of them was the promotion of the focusing culture on reviewers through the attention of the complaints, the identification of their desires and determine them periodically through the process of continuous evaluation; to ensure improvement of the quality of municipal services.

Keywords: Quality, Services, Quality dimensions, Customers, Jeddah Municipality.

قياس جودة الخدمات المقدمة للمراجعين في أمانة محافظة جدة

فاطمة عبد الرقيب فاضل

رجاء يحيى الشريف

كلية الاقتصاد والإدارة || جامعة الملك عبد العزيز بجدة || المملكة العربية السعودية

الملخص: هدفت الدراسة إلى قياس جودة الخدمات المقدمة من أمانة محافظة جدة باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات (SERVQUAL). وتم استخدام المنهج الوصفي (التحليلي)، ولتحقيق أهداف الدراسة تم جمع البيانات باستخدام الاستبانة المكوّن من خمسة أبعاد رئيسية: الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف. وتكوّن مجتمع الدراسة من مراجعي أمانة محافظة جدة، حيث طُبقت الاستبانة على عيّنة حجمها (325) تم اختيارها عشوائياً، وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك فجوة في مستوى جودة الخدمات المقدمة من أمانة محافظة جدة، حيث إن مستوى جودة الخدمة الفعلية أقل من مستوى الجودة المتوقعة. كما أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العيّنة في مستوى جودة الخدمات المتوقعة والفعلية في كل من بُعد (الاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف)، وكذلك للدرجة الكلية لمستوى جودة الخدمات المتوقعة والفعلية وفقاً لمُتغير الجنس. وعلى ضوء النتائج توصّلت الدراسة إلى توصيات مُستندة على مقياس (SERVQUAL) والتي كان من أهمها تعزيز ثقافة التركيز على المراجعين من خلال الاهتمام بالشكاوى والتعرّف على رغباتهم وتحديدتها بصفة دورية من خلال عملية التقييم المُستمر؛ لضمان تحسين جودة الخدمات البلدية.

المقدمة:

اكتسب مفهوم الجودة مكانةً مهمةً وأساسيةً في المنظمات بمختلف تخصصاتها؛ فهي أحد الشرايين الحيويّة التي تُركّز عليها المنظمات وتُراهن عليها كخيار استراتيجي لتحقيق أهدافها ومواجهة التّحدّيات، حيث إن تعزيز الجودة وكسب رضا وولاء المُستفيدين في المنظمات الخدميّة والمحافظة عليهم تتمُّ من خلال معرفة نتائج جودة الخدمات المُقدّمة والمُدرّكة لديهم ومدى تأثيرها على رضاهم (بن عيشي، 2017). ويُعتبر قطاع الخدمات من القطاعات المهمّة والحيويّة الذي يستوجب الاهتمام به والحرص على تقديم الخدمات بأفضل أداء كونها تُلامس احتياجات المُستفيدين؛ إذ يختلف عن غيره من القطاعات، فهو لا ينتج سلعةً، وإنما يسعى لتقديم خدمات مُباشرة للمُستفيد كالخدمات البلديّة والصّحيّة والتّعليمية. وتُعتبر الدّراسات المتعلّقة بالجودة خصوصًا في القطاع الخدماتي حديثة نسبيًا وذلك بمُقارنتها مع القطاع الإنتاجي، وهذا ما دفع الباحثين إلى الاهتمام بدراسة جودة الخدمات؛ نظرًا لخصويّة هذا القطاع وأهمّيته (المسعود، 2017).

وفي ظل هذه التطورات السريعة والتقدم التكنولوجي التي يشهدها العالم اليوم، أصبح موضوع الجودة مجال مهم وحاجة ملحة للمنظمات، إضافة إلى أنه مطلب شرعي لقول رسولنا صلى الله عليه وسلم: (إنّ الله تعالى يحبُّ إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) رواه البيهقي. ويقول: (إنّ الله كتب الإحسان على كلّ شيءٍ) رواه مسلم. وتوافقًا مع رؤية المملكة العربيّة السّعوديّة (2030) والتي تركز على الأداء الجيّد، وتشجيع القطاعات الحكوميّة على تطبيق مبدأ الجودة وأهمية قياس رضا المُستفيدين، نشأت فكرة هذه الدّراسة باعتبار أن الجودة رؤية مُستقبلية وركيزة أساسيّة تدرج ضمن استراتيجيات المنظمات لاستمرار التّطوير والتّحسين، كما أن التّركيز على مُقدّمي الخدمات والمُستفيدين من الخدمة، واعتماد نظام التّقييم لمُستوى الخدمات بصفة دوريّة تشكل عناصر مهمة لتحقيق جودة الخدمة. إن تسليط الضّوء على قياس جودة الخدمات المُقدّمة من أمانة محافظة جدّة من خلال أبعاد جودة الخدمة المُتمثّلة في: الملموسيّة، والاعتماديّة، والاستجابة، والضّمان، والتّعاطف أمرًا في غاية الأهمية؛ لتحديد مواطن القوة والضعف في الأداء ولتحقيق التّميّز والاستمرار في النمو وتقديم خدمات ذات جودة واتّخاذها آليّة للتّقييم والمتابعة، وجعلها نموذجًا مُقترحًا للأمانة (البلديّات) وأُسس يستند عليها في الحُكم على مُستوى الخدمات المُقدّمة، للارتقاء بمُستوى أداء مُقدّمي الخدمات، وتأسيس مبدأ الجودة وترسيخ ثقافتها ومبادئها وأبعادها للوصول إلى التّحسين المُستمر؛ فالجودة لها بداية، وليس لها نهاية. لذا هدفت هذه الدّراسة إلى التّعرّف على مُستوى جودة الخدمات المُقدّمة من أمانة محافظة جدّة من خلال الأبعاد المُتمثّلة لجودة الخدمة: الملموسيّة، والاعتماديّة، والاستجابة، والضّمان، والتّعاطف.

مُشكلة الدّراسة:

تُعتبر أمانة محافظة جدّة من القطاعات الحكوميّة العامّة المهمة التي تُؤدّي خدمات مباشرة للمُستفيدين من الخدمة، حيث تُعدُّ من القطاعات الخدمية التي تُعنى بتقديم خدمات عديدة ومُتنوّعة تُلامس احتياجات المُستفيدين وتطلعاتهم، ويُعتبر تحقيق رضاهم من أهم المعايير لتقديم خدمة متميزة ذات جودة، وهذا يتطلّب رفع كفاءة مُقدّمي الخدمات في العناية بمُستوى الخدمة المُقدّمة للمُستفيدين، ومهارات التعامل وحُسن الاتصال مع مُستفيدي الأمانة. وقد أشار كلاً من Alharbi & Sayed (2017) إلى أن مقدمي الخدمات في البلديات بحاجة إلى تدريب إضافي لتحسين مهاراتهم في العمل مع الجمهور، بالإضافة إلى أهمية رفع مستوى جودة الخدمات في القطاعات العامّة. لذا تركّزت مُشكلة الدّراسة في التّعرّف على مُستوى جودة الخدمات المُقدّمة من أمانة محافظة جدّة من خلال

التساؤل الرئيسي: ما مستوى جودة الخدمات (المتوقعة والفعليّة) المقدمة من أمانة محافظة جِدَّة من وجهة نظر عيّنة الدِّراسة؟

تساؤلات الدِّراسة:

يُمكن تحديد مشكلة الدِّراسة في التساؤلات التالية:

- 1- ما مستوى جودة الخدمات المُتوقَّعة والفعليّة في أمانة محافظة جِدَّة من وجهة نظر عيّنة الدِّراسة؟
- 2- ما الفروق بين استجابات العيّنة لجودة الخدمات المُتوقَّعة والفعليّة في أمانة محافظة جِدَّة؟
- 3- هل تُوجد فروق ذات دلالة إحصائيّة بين آراء أفراد عيّنة الدِّراسة عن جودة الخدمات المُقدَّمة في أمانة محافظة جِدَّة تُعزى للمتغيّرات الشخصية (العُمر، والجنس، والمؤهل العلمي)؟

أهداف الدراسة:

- 1- التَّعرُّف على مستوى جودة الخدمات المُقدَّمة المُتوقَّعة والخدمات الفعليّة من أمانة محافظة جِدَّة.
- 2- التَّعرُّف على درجة تطبيق أبعاد جودة الخدمة في أمانة محافظة جِدَّة.
- 3- الكشف عمَّا إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائيّة في إدراك أفراد العيّنة لدرجة تطبيق أبعاد جودة الخدمة (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف) تُعزى للمتغيّرات الشخصية للمبحوثين (العُمر، والجنس، والمؤهل العلمي).

أهمية الدراسة:

تنبُّع من أهمية الموضوع نفسه وأهمية نشر ثقافة الجودة وجعلها أسلوب حياة لاسيَّما في القطاع البلدي الذي يخدم فئات المُجتمع (كبار السن، والصغار، والرجال، والنساء) حيث تُعد هذه الدراسة إضافة علمية مهمة: نظراً لقلّة البحوث الميدانية التي تتناول الجودة ورضا المستفيد على هذا القطاع، وأهمية الإدراك بأن الجودة مسؤولية الجميع كما قال عالم الجودة ديمينج، حيث تمتد هذه المسؤولية من مقدم الخدمة وملتقي الخدمة إلى المنظمة ككل وأهمية مشاركة المستفيد في تقييم الخدمة المُقدَّمة له ودرجة إشباع احتياجاته ورغباته لتقديم خدمات عالية الجودة وضمان الحصول على مخرجات ترضي المستفيدين باستمرار، فهي خطوة تُوافق رؤية 2030 وذات أهمية لرفع مستوى جودة الخدمات البلدية المُقدَّمة من أمانة محافظة جِدَّة، ونظراً لأهمية الموضوع في هذا القطاع، جاءت أهمية التعريف بأبعاد جودة الخدمة وتطبيقها بعناية من أجل خلق الكفاءة والفاعلية في الأمانة والتحسين المستمر.

حدود الدِّراسة:

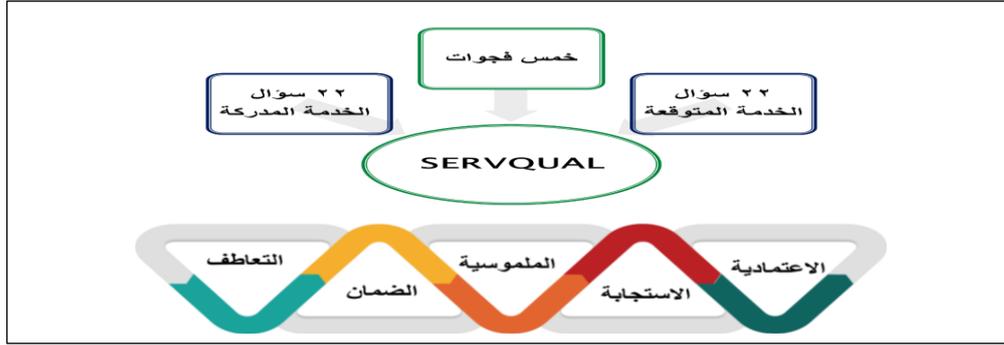
تقتصر هذه الدِّراسة على الحدود الآتية:

- الحدود الموضوعية حيث التَّعرُّف إلى مستوى جودة الخدمات المُقدَّمة في أمانة محافظة جِدَّة ودرجة رضا عيّنة الدِّراسة من خلال نموذج السيرفكوال (SERVQUAL) المتمثلة بالأبعاد التالية: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف.
- الحدود البشرية: عينة من مُراجعي أمانة محافظة جِدَّة.
- الحدود المكانية: المنطقة الغربية والتي مثلت أمانة محافظة جِدَّة
- الحدود الزمنية: حيث طبقت هذه الدِّراسة خلال العام 1439هـ/ 2018.

مقياس الدِّراسة:

يتمثل مقياس الدِّراسة في الوقوف على آراء العينة حول جودة الخدمات (المتوقعة والفعليّة) في أمانة محافظة جِدّة من خلال الأبعاد الخمسة لجودة الخدمات المتمثلة في: الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف وحساب الفرق بين مستوى الخدمة المتوقعة والخدمة الفعليّة للتعرّف على مستوى جودة الخدمات المُقدّمة من أمانة محافظة جِدّة بالاعتماد على مقياس السيرفكوال (SERVQUAL) للعالم Parasurman. et (al. 1988)

شكل (1): مقياس الدراسة



2- الإطار النظري والدراسات السابقة

1. مفهوم الرِّضا:

يعتبر رضا المستفيدين وتحديد احتياجاتهم من الخدمات، والتعرف على طبيعتهم، محور رئيسي لنظرية التحسين المستمر وتحسين الخدمة المقدمة، وهذا يتطلب العناية باحتياجاتهم وكذلك تحسين العلاقة مع مقدمي الخدمات لينعكس إيجاباً في التعامل مع المستفيدين، وهذا ما أكده (Vouzias & Psychogios) من أن المنظمات تسعى إلى كسب رضاهم من خلال معلومات وبيانات يتم جمعها عن طريقهم بطرق مختلفة عن جودة الخدمات ومدى الرضا عنها وتطويرها لتلبية احتياجاتهم ورغباتهم. (العزب، 2018)، "ويعرف ديمنج الجودة بتعريف مختصر إذ يقول إن الجودة هي تحقيق احتياجات وتوقعات المستفيد حاضراً ومستقبلاً". (رضوان، 2012)

2. جودة الخدمة:

وتشتمل جودة الخدمة على البعد الإجرائي والبعد الشخصي ويتكون الجانب الإجرائي من الإجراءات التي تحدد عند تقديم المنتجات والخدمات، أما الجانب الشخصي للخدمة يتمثل في كيفية تفاعل مقدم الخدمة مع المستفيدين". (مسلم، 2015). وتعرف جودة الخدمة بأنها " معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء، وتتحدد مدى جودة الخدمة على أساس إدراك الجمهور، وما يطلق عليه العلاقة بين التوقع والادراك". (أبو النصر، 2010) وتعرف بأنها " مقياس مدى تطابق مستوى الجودة الفعلية المقدمة للزبون مع الجودة المتوقعة من الزبون (التوافق هو الأحسن)". (الزعيبي، 2016) ويختلف تعريف جودة الخدمة في قطاع الخدمات قياساً إلى القطاع الإنتاجي المتمثل بالسلع الملموسة، حيث تختلف الجودة المدركة في الخدمة عن الجودة المدركة في السلع الملموسة. (رادين والشريف، 2013)

3. أمانة محافظة جدة:

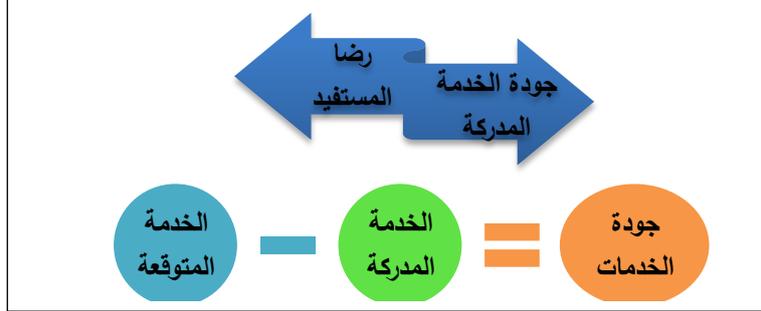
وتعرف الباحثتان أمانة محافظة جدة بأنها قطاع خدمي حكومي يقدم خدمات بلدية للمستفيدين كالتراخيص البلدية ورخص البناء والمحلات وخدمات الكهرباء وغيرها من الخدمات الأساسية والضرورية التي تلي احتياجات المستفيدين. ويطلق على أمانة محافظة جدة اسم البلدية، وتقع آخر شارع الأمانة في مدينة جدة، وهي أحد الإدارات الحكومية المسؤولة عن تطوير مدينة جدة وضواحيها في كافة مرافقها من التخطيط العمراني وتوفير الطرق والإنارة والتجهيزات الأساسية وتحسين وتجميل المدينة بالإضافة إلى إدارة الخدمات اللازمة للحفاظ على نظافة وصحة البيئة (موقع أمانة محافظة جدة).

وتعتبر الأمانة جهاز خدمي لها شخصية اعتبارية ذات استقلال مالي وإداري يرأسها مسؤول بمسمى أمين تتولى القيام بتنفيذ المهام الموكلة إليها والمحددة بقرارات اختصاصاتها. (وزارة الشؤون البلدية والقروية) وتعرف الخدمات البلدية بأنها: "صناعة حيوية تضم تصميم وتطوير أسس النمو الاقتصادي للمدينة وللمجتمع وكذلك توسعها كما ونوعاً، بإطلاق البنى التحتية والفوقية العامة". (الشهوان، 2013)

4. نموذج قياس جودة الخدمة الفجوات ((SERVQUAL)

تشتمل أداة (SERVQUAL) الذي طوره Parasuraman et al، على (22) عبارة أصلية لتقييم جودة الخدمة من خلال خمسة أبعاد (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) بحيث يتم استخدام كل عبارة مرتين: مرة لقياس التوقعات، ومرة لقياس الإدراكات (الأداء الفعلي) كما يمكن تكييف هذه الأداة مع أي منظمة خدمية. (Wisniewski,2001)

شكل (2): فكرة مقياس (SERVQUAL)



يُعبّر الشكل السابق عن فكرة مقياس (SERVQUAL) وهو عبارة عن مُعادلة:

جودة الخدمات = الخدمة المدركة (الفعالية) - الخدمة المتوقعة . وهو عبارة عن مقياس لتفسير العلاقة

بين جودة الخدمة المدركة ورضا المُستفيد من خلال خمسة أبعاد (خمس فجوات).

جدول رقم (1): الأبعاد الخمسة حسب مقياس SERVQUAL

م	البعد	الوصف
1	الملموسية	والذي يقيس المظاهر المادية في المنظمة، والمظهر الخارجي لمقدم الخدمة.
2	الاعتمادية	ويقيس مدى الدقة في إنجاز الخدمة بالوقت المحدد.
3	الاستجابة	ويقيس مدى استعداد مقدم الخدمة في تقديم الخدمة بسرعة عالية.

م	البعد	الوصف
4	الضمان	ويقيس مهارة مقدم الخدمة في تقديم الخدمة بطريقة صحيحة وبدون أخطاء، وقدرته في كسب ثقة المستفيدين.
5	التعاطف	ويقيس مدى عناية واهتمام مقدم الخدمة نحو المستفيدين.

إعداد الباحثان 2018 بالاستفادة من (Parasuraman et al (1988)

ومن خلال مراجعة الأدبيات تبين أن جودة الخدمة يمثل بعداً مهماً لرضا المستفيدين، حيث حدد Shin & Kim (2008) أن جودة الخدمة تتكون لدى المستفيد من خلال الانطباع العام عن كفاءة مقدم الخدمة، وترتبط إلى حد كبير برضاهم، وقد أثبت (Yi (1990 أن جودة الخدمة عامل حيوي لرضاهم. (Yadav & Rai, 2015) ويصعب تحديد خصائص ثابتة لجودة الخدمة؛ ويرجع ذلك لصعوبة تحديد العوامل الذاتية والشخصية للأفراد في الخدمة ويعد أكثر صعوبة من الجودة في مجال المنتجات، حيث يرجع فشل جودة الخدمة في الغالب إلى العاملين في المنظمة وذلك بسبب عدم تدريبهم وانعدام الوعي بأهمية جودة الخدمة. (المسعود، 2017)

5. توقعات وإدراكات المستفيد من الخدمة:

وينظر إلى مصطلح التوقعات على أنه تنبؤ حول ما يمكن أن يحدث أثناء التبادل أو المعاملة، وتوقعات لحدوث أحداث إما إيجابية أو سلبية، ويعد له دوراً مهماً في تكوين الرضا، حيث إن إشباع احتياجات المستفيدين من الخدمة وتحقيق رغباتهم تساهم في تكوين مشاعر الرضا لديهم، إذ إن مصطلح التوقعات مهم جداً لدى الشركات والمنظمات، حيث أن الامام بتوقعات المستفيد يساعد في تقديم خدمات عالية الجودة، أما فيما يتعلق بمصطلح الإدراكات (الفعلية) فهو رأي المستفيدين حول الخدمة المقدمة إليهم وتقييمهم لها، وتختلف من شخص إلى آخر بحسب توقعاتهم المختلفة تجاه الخدمات. (Angelova & Zekiri, 2011)

ثانياً- الدراسات السابقة:

وقد تطرقت كثير من الدراسات التي تناولت مقياس الفجوة (SERVQUAL)، منها:

- دراسة (صلاح الدين والبرطمانى، 2018): بعنوان «جودة الخدمات الجامعية في مركز خدمة المجتمع والتّعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس». والتي هدفت إلى إيجاد آليات مقترحة لتحقيق جودة الخدمات الجامعية بمركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات (SERVQUAL)، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج أهمها: أن مستوى جودة الخدمات المقدمة فعليا والخدمات المتوقعة من المركز ذات مستوى عال.
- دراسة (Alborie & Damanhour, 2013): بعنوان «قياس رضا المرضى عن جودة الخدمات المُقدّمة في المستشفيات السُّعوديّة». والتي هدفت إلى قياس رضا المرضى عن جودة الخدمات الصحية في القطاعين العام والخاص بالمملكة العربية السعودية، واستخدم الباحثان مقياس (SERVQUAL) وأظهرت النتائج أن الجنس، والتعليم، والدخل، والمهنة كانت ذات دلالة إحصائية في التأثير على رضا المرضى الداخليين.
- دراسة (سليمان والعنزي، 2011): بعنوان «تقييم جودة الخدمة بالعيادات الصحيّة للعاملين». والتي هدفت إلى التعرف على مستويات إدراك وتوقعات المرضى وثغرات الجودة في خدمات العناية الصحية بعيادات المنسوبين بمدينة الملك فهد الطبية بالرياض، والتعرف على أبعاد الجودة الأكثر ارتباطاً بالإدراك الكلي للجودة ومعرفة الخصائص الشخصية للمرضى المرتبطة بتوقعاتهم ومعرفة الثغرات التي يمكن أن تنتبأ بالإدراك العام

للجودة من جانب المستجيبين، حيث استخدم الباحثان مقياس (SERVQUAL) وتوصلت الدراسة إلى وجود ثغرات سلبية في كل جوانب الخدمات الطبية بتلك العيادات.

ما يميز هذه الدراسة:

تتميز هذه الدراسة عن غيرها في تناولها لمجتمع الدراسة وتطبيقها على قطاع خدمي حكومي في المملكة العربية السعودية وهي أمانة محافظة جدة، حيث يُعدُّ قياس جودة الخدمات المُقدَّمة في قطاع البلديات، وتحديدًا في أمانة محافظة جدة - حسب علم الباحثة - من الدراسات القليلة، وبالتالي تطبيق الدراسة على أمانة محافظة جدة الذي يشكل قطاعًا واسعًا في المجتمع المحلي أمر هام للوقوف على مدى كفاءة هذا النوع من القطاعات الخدمية في المملكة العربية السعودية.

3- منهجية الدراسة وإجراءاتها

1. المنهجية:

نظراً لطبيعة الدراسة التي تبحث عن مستوى جودة الخدمات المقدمة من أمانة محافظة جدة، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من مستخدمي خدمات أمانة محافظة جدة والبالغ عددهم (4400) بواقع 200 مراجع (مستفيد) في اليوم، وطبقت الباحثتان الدراسة على عينة تم اختيارها عشوائياً، وتم استخدام معادلة روبرت ماسون لإيجاد حجم العينة الكلية، والمعادلة تأخذ الشكل التالي: (Richard C., 1993)

$$n = \frac{M}{\left[\frac{S^2 \times (M - 1)}{pq} \right] + 1}$$

حيث:

M: حجم المجتمع (4400) من مراجعي أمانة جدة خلال فترة شهر، بواقع 200 مراجع (مستفيد) في اليوم ولمدة 22 يوم عمل خلال الشهر: $4400 = 22 \times 200$
 S: ناتج قسمة الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95، أي حاصل قسمة 1.96 على معدل الخطأ (0.0255102408) 0.05

P: نسبة توافر الخاصية وهي 0.5

q: النسبة المتبقية للخاصية وهي 0.5

وبتطبيق المعادلة أعلاه نحصل على الآتي:

$$n = \frac{4400}{\left[\frac{(0.05/1.96)^2 \times (4400-1)}{4400} \div (0.5) (0.5) \right] + 1}$$

$$n = \frac{4400}{\left[(0.0255102408)^2 \times (4399) \div (0.25) \right] + 1}$$

$$n = \frac{4400}{\left[(0.00065077) \times (4399) \div (0.25) \right] + 1}$$

$$n = \frac{4400}{\left[(2.862737) \div (0.25) \right] + 1}$$

$$n = \frac{4400}{\left[(11.45095) \right] + 1} = \frac{4400}{\left[(12.45095) \right]}$$

$$n = 353$$

من المعادلات السابقة نتوصل إلى أن حجم العينة الكلية هي (353).

وقد بلغ عدد الاستبانات الصالحة إلى (325) استبانة، ويعتبر حجم هذه العينة ملائم لتحقيق أهداف الدراسة، وتميزت الأداة بصدق الاتساق الظاهري وثبات وصدق الاتساق الداخلي، حيث قامت الباحثتان من التأكد من صدق المقياس وثباته وذلك من خلال تطبيق مقياس (SERVQUAL) والذي يعد مقياس عالمي طبق في كثير من الدراسات، وقد أعتد من قبل كثير من الباحثين، وقد تميز هذا المقياس بوضعه خارطة للباحثين الذين يرغبون في تطوير الخدمات وخاصة في المنظمات الخدمية، وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية بغرض التحقق من أهداف الدراسة وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وفيما يتعلق بصدق الاتساق الداخلي يبين الجدول رقم (2) معاملات ارتباط بيرسون بين كل بُعد والدرجة الكلية للاستبانة وذلك للخدمات المتوقعة والفعالية، ونجد أن جميع معاملات الارتباط للأبعاد (المتوقعة والفعالية) مع الدرجة الكلية للاستبانة جاءت موجبة ومرتفعة، وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) وبالتالي فإنه يمكن التوصل إلى أن الاستبانة تمتاز باتساق داخلي كبير في أبعادها.

جدول رقم (2): الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة.

الدرجة الكلية للاستبانة		البُعد	
الفعالية	المتوقعة		
**0.877	**0.852	معامل الارتباط	الملموسية
0.000	0.000	مستوى الدلالة	
**0.948	**0.953	معامل الارتباط	الاعتمادية
0.000	0.000	مستوى الدلالة	
**0.946	**0.944	معامل الارتباط	الاستجابة
0.000	0.000	مستوى الدلالة	
**0.950	**0.942	معامل الارتباط	الضمان
0.000	0.000	مستوى الدلالة	
**0.939	**0.933	معامل الارتباط	التعاطف
0.000	0.000	مستوى الدلالة	

كما تم التحقق من ثبات الأداة عن طريق حساب معامل كرونباخ-ألفا، وذلك كما في الجدول التالي:

جدول رقم (3): معاملات الثبات لأداة الدراسة عن طريق كرونباخ-ألفا

الأبعاد	عدد العبارات	كرونباخ-ألفا (المتوقعة)	كرونباخ-ألفا (الفعالية)
الملموسية	4	0.864	0.883
الاعتمادية	5	0.941	0.953
الاستجابة	4	0.940	0.926
الضمان	4	0.897	0.912
التعاطف	5	0.904	0.923
الاستبانة ككل	22	0.976	0.979

الجدول السابق رقم (3) عبارة عن معاملات الثبات بطريقة (كرونباخ-ألفا) لأبعاد مقياس جودة الخدمات، نجد أن جميع معاملات الثبات جاءت كبيرة (أكبر من 0.70)، مما يشير إلى ثبات المقياس وإلى فهم العينة للمقياس،

وأنة إذا تم توزيع الاستبانة على نفس العينة بعد فترة زمنية فإنه سيتم التوصل إلى نتائج تقارب النتائج الحالية بنسبة تعادل قيمة كرونباخ-ألفا للمقياس ككل أي 98%. لكل ما سبق، فإنه يمكن الحكم على الاستبانة بأنها تمتاز بصدق الاتساق الداخلي وبالثبات، وأن جميع العبارات في الأبعاد تمتاز بالترابط فيما بينها وتقيس البُعد الذي تنتمي له، وأن هناك ثبات في الإجابات، وبالتالي فإن هذه الاستبانة تعتبر صالحة ويمكن الاعتماد على النتائج التي سيتم التوصل إليها عن طريقها.

3. أساليب المعالجة الإحصائية:

تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية ومنها:

1. معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين كل عبارة والبُعد الذي تنتمي له، وكذلك بين كل بُعد والدرجة الكلية للاستبانة (المتوقع والفعلي) (الاتساق الداخلي).
2. معامل كرونباخ - ألفا لإيجاد معامل الثبات لأداة الدراسة.
3. تحليل التباين ((One way ANOVA واختبار (ت) للفرق بين متوسطات العينات المستقلة للتعرف على مدى وجود اختلاف في إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية.

4- عرض النتائج ومناقشتها

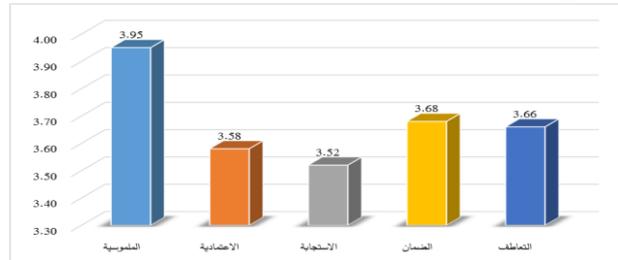
تم إجراء الإحصاءات الوصفية التحليلية لبيانات الدراسة وفقاً للأبعاد الموضوعية للتحقق من هدف الدراسة وذلك على النحو التالي:

- السؤال الأول: ما مستوى جودة الخدمات المتوقعة والفعلية في أمانة محافظة جدة من وجهة نظر عينة الدراسة؟ تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لكل بُعد من أبعاد جودة الخدمات بعباراته.

جدول رقم (5): مستوى جودة الخدمات المتوقعة من أمانة محافظة جدة

البُعد	المتوسط الحسابي	مستوى الجودة
الملموسية	3.95	عالي
الاعتمادية	3.58	متوسط
الاستجابة	3.52	متوسط
الضمان	3.68	عالي
التعاطف	3.66	متوسط
جودة الخدمات المتوقعة	3.68	عالي

من خلال الجدول السابق رقم (5) نجد أن مستوى جودة الخدمات المتوقعة من أمانة محافظة جدة جاءت بمستوى عالي. والشكل التالي يوضح المقارنة بين مستوى جودة الخدمات المتوقعة:



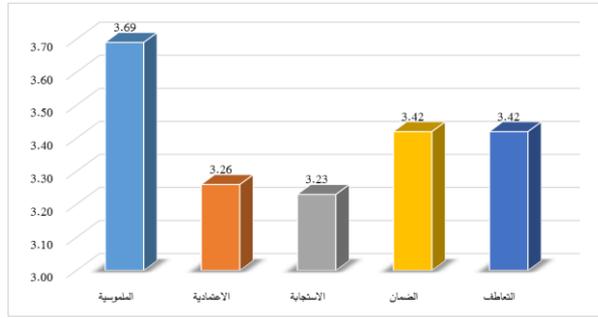
شكل رقم (3) المقارنة بين مستوى جودة الخدمات المتوقعة

نلاحظ من الشكل (3) أن بُعد (الملموسية) حاز على أعلى قيمة مستوى جودة متوقعة لتحقيقه من قبل عينة الدراسة، ثم جاءت بعدها بُعد (الضمان)، ثم بُعد (التعاطف) في المرتبة الثالثة، ثم جاء بُعد (الاعتمادية) في المرتبة الرابعة، بينما جاء بُعد (الاستجابة) بأقل قيمة مستوى جودة متوقعة من قبل عينة الدراسة.

جدول رقم (6) جودة الخدمات الفعلية في أمانة محافظة جدة

مستوى الجودة	المتوسط الحسابي	البُعد
عالي	3.69	الملموسية
متوسط	3.26	الاعتمادية
متوسط	3.23	الاستجابة
متوسط	3.42	الضمان
متوسط	3.42	التعاطف
متوسط	3.40	جودة الخدمات الفعلية

من خلال الجدول السابق رقم (6) نجد أن مستوى جودة الخدمات الفعلية في أمانة محافظة جدة التي تقدمها للمراجعين جاءت بمستوى متوسط. والشكل التالي يوضح المقارنة بين مستوى جودة الخدمات الفعلية:



شكل رقم (4) المقارنة بين مستوى جودة الخدمات الفعلية

نلاحظ من السابق (4) أن بُعد (الملموسية) حاز على أعلى قيمة مستوى جودة فعلية لتحقيقه من قبل عينة الدراسة، ثم جاءت بعدها بُعدا (الضمان) و (التعاطف) في المرتبة الثانية، ثم جاء بُعد (الاعتمادية) في المرتبة الرابعة، بينما جاء بُعد (الاستجابة) بأقل مستوى جودة فعلية من قبل عينة الدراسة.

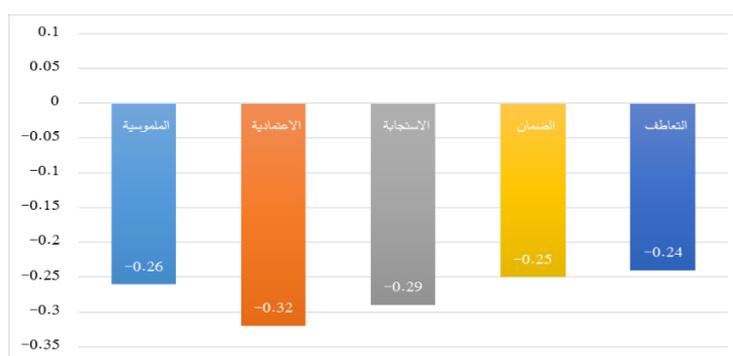
- السؤال الثاني: ما الفروق بين استجابات العينة لجودة الخدمات المتوقعة والفعلية في أمانة محافظة جدة؟ لقياس رضا المستفيدين من خدمات أمانة محافظة جدة تم تحديد الفرق بين مستوى جودة الخدمات المتوقعة ومستوى جودة الخدمات الفعلية (التي تحصلوا عليها) وهو ما يُعرف بفجوة جودة الخدمات.

جدول رقم (7) الفرق بين القيم المتوقعة والفعلية لكل بُعد

مستوى الدلالة	قيمة T	مقدار الفجوة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البُعد
0.000	6.97-	0.26-	0.92	3.69	الملموسية الفعلية
			0.84	3.95	الملموسية المتوقعة
0.000	5.72-	0.32-	1.10	3.26	الاعتمادية الفعلية

مستوى الدلالة	قيمة T	مقدار الفجوة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البُعد
			1.08	3.58	الاعتمادية المتوقعة
0.000	4.91-	0.29-	1.09	3.23	الاستجابة الفعلية
			1.10	3.52	الاستجابة المتوقعة
0.000	5.09-	0.25-	1.02	3.42	الضمان الفعلي
			0.99	3.67	الضمان المتوقع
0.000	5.05-	0.24-	1.03	3.42	التعاطف الفعلي
			0.98	3.66	التعاطف المتوقع

من خلال الجدول (7) والذي يوضح نتائج اختبار (ت) للفرق بين متوسطي القيم المتوقعة والقيم الفعلية لمستوى جودة الخدمات التي تقدمها أمانة محافظة جدة، فنجد أن المتوسط الحسابي للقيم الفعلية لكل بُعد من أبعاد المقياس جاءت أقل من المتوسط الحسابي للقيم المتوقعة لكل بُعد من أبعاد المقياس. كما نجد أن جميع قيم الاختبار (T) جاءت كبيرة وأن قيم مستويات الدلالة الإحصائية جاءت أقل من مستوى المعنوية (0.05)، مما يؤكد أن الفروق ذات دلالة إحصائية. وبالتالي فإنه يمكن التوصل إلى أن هناك فجوة بين توقعات عينة الدراسة وبين جودة الخدمة التي تحصلوا عليها في جميع الأبعاد، وهذا يشير إلى عدم الرضا عن الخدمات المقدمة لهم من أمانة محافظة جدة. الرسم البياني التالي يوضح حجم الفجوة في كل بُعد من أبعاد جودة الخدمات:



شكل (5) حجم الفجوة بين مستوى جودة الخدمات المتوقعة والفعلية

يتضح من خلال الشكل رقم (5) أن بُعد (الاعتمادية) حصل على أعلى مقدار للفجوة أي أن توقعات العينة لجودة الخدمات جاءت أعلى بكثير من مستوى الجودة الفعلية للخدمات (الاعتمادية) التي تحصلوا عليها. يليه في المرتبة الثانية بُعد (الاستجابة) ثم بُعد (الملموسية)، ثم بُعد (الضمان)، ثم بُعد (التعاطف) والذي حصل على أقل مقدار للفجوة بين توقعات العينة لجودة الخدمات وما تحصلوا عليه فعلياً فيما يخص بُعد (الاعتمادية).

- السؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد عينة الدراسة عن جودة الخدمات المقدمة في أمانة محافظة جدة تُعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، والجنس، والمؤهل العلمي)؟
تم استخدام اختبار (ت) للفرق بين متوسطي عينتين مستقلتين، واختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لكل بُعد من أبعاد جودة الخدمات.

أولاً: آراء أفراد عينة الدراسة عن جودة الخدمات المقدمة في أمانة محافظة جدة وفقاً لمتغير الجنس:

جدول رقم (8) نتائج اختبار (ت) للفرق بين آراء أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

البُعد	فئات المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار T	مستوى الدلالة
الملموسية المتوقعة	ذكر	214	3.91	0.88	1.305-	0.192
	أنثى	111	4.04	0.76		
الاعتمادية المتوقعة	ذكر	214	3.49	1.17	2.376-	*0.018
	أنثى	111	3.76	0.88		
الاستجابة المتوقعة	ذكر	214	3.37	1.20	3.901-	**0.000
	أنثى	111	3.81	0.83		
الضمان المتوقع	ذكر	214	3.56	1.07	3.271-	**0.001
	أنثى	111	3.90	0.78		
التعاطف المتوقع	ذكر	214	3.59	1.03	2.162-	*0.031
	أنثى	111	3.82	0.85		
مستوى جودة الخدمات المتوقعة	ذكر	214	3.58	1.00	2.835-	**0.005
	أنثى	111	3.86	0.75		
الملموسية الفعلية	ذكر	214	3.60	0.96	1.092-	0.276
	أنثى	111	3.71	0.82		
الاعتمادية الفعلية	ذكر	214	3.18	1.18	2.098-	*0.037
	أنثى	111	3.43	0.91		
الاستجابة الفعلية	ذكر	214	3.15	1.17	2.070-	*0.039
	أنثى	111	3.39	0.88		
الضمان الفعلي	ذكر	214	3.33	1.10	2.387-	*0.018
	أنثى	111	3.59	0.81		
التعاطف الفعلي	ذكر	214	3.33	1.10	2.256-	*0.025
	أنثى	111	3.58	0.85		
مستوى جودة الخدمات الفعلية	ذكر	214	3.31	1.04	2.186-	*0.030
	أنثى	111	3.54	0.77		

من خلال الجدول (8) الذي يوضح نتائج اختبار (ت) للفرق بين الذكور والإناث في آرائهم تجاه مستوى جودة الخدمات المتوقعة والفعلية لكل بُعد من أبعاد الاستبانة ولدرجة الكلية نجد أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة في مستوى جودة الخدمات المتوقعة في كل من بُعد (الاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف) وكذلك للدرجة الكلية مستوى جودة الخدمات المتوقعة وفقاً لمتغير الجنس، حيث جاءت جميع مستويات الدلالة الإحصائية أقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يعني معنوية الفروق، وهذه الفروق لصالح الإناث، حيث إن توقعاتهن مستوى جودة الخدمات جاءت أعلى من توقعات العينة الذكور مستوى جودة الخدمات.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة سليمان والعنزي (2011) حيث أن توقعات الإناث أعلى من توقعات الذكور. ولا تُوجد فروق معنوية بين الذكور والإناث في آرائهم حول بُعد (الملموسية المتوقعة) حيث إن مستوى الدلالة بلغ (0.192) وهي أكبر من (0.05) مما يعني عدم معنوية الفروق. وتُوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة في مستوى جودة الخدمات الفعلية في كل من بُعد (الاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف)، وكذلك للدرجة الكلية لمستوى جودة الخدمات الفعلية وفقاً لمتغير الجنس، حيث جاءت جميع مستويات الدلالة الإحصائية أقل من مستوى المعنوية (0.05)، مما يعني معنوية الفروق، وهذه الفروق كانت لصالح الإناث، حيث إنهن حصلن على خدمات فعلية بمستوى جودة أعلى من الذكور. ولا تُوجد فروق معنوية بين الذكور والإناث في آرائهم حول بُعد (الملموسية الفعلية)، حيث إن مستوى الدلالة بلغ (0.276)، وهي أكبر من (0.05)، مما يعني عدم معنوية الفروق. ثانياً: آراء أفراد عينة الدراسة عن جودة الخدمات (المتوقعة والفعلية) المقدمة من أمانة محافظة جدة وفقاً لمتغير العمر:

جدول رقم (9) نتائج اختبار (ANOVA) للفروق بين آراء أفراد عينة الدراسة (المتوقعة)

البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة اختبار F	مستوى الدلالة
الملموسية المتوقعة	4.22	0.64	1.716	0.146
	3.93	0.77		
	4.05	0.82		
	3.82	0.78		
	3.85	1.13		
الاعتمادية المتوقعة	3.95	0.84	1.405	0.232
	3.87	0.90		
	3.65	0.88		
	3.65	1.09		
	3.39	1.12		
الاستجابة المتوقعة	3.45	1.36	2.091	0.082
	3.58	1.09		
	3.98	0.94		
	3.61	0.82		
	3.53	1.14		
الضمان المتوقع	3.33	1.08	2.565	*0.038
	3.38	1.46		
	3.52	1.10		
	3.94	0.77		
	3.80	0.80		
التعاطف المتوقع	3.77	0.95	0.799	0.526
	3.42	1.03		
	3.51	1.32		
	3.67	0.99		
	3.84	0.89		

مستوى الدلالة	قيمة اختبار F	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البُعد
0.139	1.747	0.79	3.96	جودة الخدمات المتوقعة
		0.74	3.74	
		0.92	3.73	
		0.90	3.50	
		1.26	3.54	

من خلال الجدول السابق رقم (9) والذي يوضح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين آراء أفراد العينة في مستوى جودة الخدمات المتوقعة لكل بُعد من أبعاد الاستبانة وللدرجة الكلية وفقاً لتغير العمر، نجد أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة في مستوى جودة الخدمات المتوقعة في كل بُعد (الملموسية - الاعتمادية - الاستجابة - التعاطف) وكذلك للدرجة الكلية لمستوى جودة الخدمات المتوقعة وفقاً لتغير العمر، حيث جاءت جميع مستويات الدلالة الإحصائية أكبر من مستوى المعنوية (0.05) مما يعني عدم معنوية الفروق. وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة في مستوى جودة الخدمات المتوقعة في بُعد (الضمان) وفقاً لتغير العمر، حيث إن مستوى الدلالة الإحصائية بلغ (0.038) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يعني معنوية الفروق، وهذه الفروق لصالح الفئة العمرية (45 سنة - أقل من 55 سنة)

جدول رقم (10): نتائج اختبار (ANOVA) للفروق بين آراء أفراد عينة الدراسة (الفعلية)

مستوى الدلالة	قيمة اختبار F	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البُعد
0.064	2.243	0.85	3.74	الملموسية الفعلية
		0.94	3.70	
		0.94	3.55	
		1.31	3.54	
		0.98	3.66	
**0.000	5.834	1.05	3.76	الاعتمادية الفعلية
		0.89	3.77	
		0.96	3.70	
		0.70	3.55	
		1.02	3.32	
**0.008	3.543	0.92	3.63	الاستجابة الفعلية
		1.11	3.51	
		0.90	3.52	
		1.15	3.35	
		1.00	3.19	
**0.000	6.080	1.21	2.64	الضمان الفعلي
		1.10	3.26	
		1.06	3.43	
		0.94	3.41	
		1.17	3.27	
**0.004	3.957	0.96	3.25	التعاطف الفعلي
		1.20	3.72	
		1.09	3.23	

البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة اختبار F	مستوى الدلالة
جودة الخدمات الفعلية	3.81	0.99	4.848	**0.001
	3.66	0.83		
	3.60	0.97		
	3.58	0.80		
	3.46	1.03		
	3.34	0.85		
	2.88	1.06		

من خلال الجدول السَّابق رقم (10) والذي يوضح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين آراء أفراد العيّنة في مُستوى جودة الخدمات الفعلية لكل بُعد من أبعاد الاستبانة وللدرجة الكليّة وفقاً لمتغيّر العُمُر، نجد أنه تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العيّنة في مُستوى جودة الخدمات الفعلية في كل من بُعد (الاعتمادية - الاستجابة - الضّمان - التّعاطف) وكذلك للدرجة الكليّة مُستوى جودة الخدمات الفعلية وفقاً لمتغيّر العُمُر، حيث جاءت جميع مستويات الدلالة الإحصائية أقل من مُستوى المعنوية (0.05) مما يعني معنوية الفروق، وهذه الفروق لصالح الفئة العمرية (26 سنة- أقل من 35 سنة). ولا تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العيّنة في مُستوى جودة الخدمات الفعلية في بُعد (الملموسية) وفقاً لمتغيّر العُمُر، حيث إن مُستوى الدلالة الإحصائية بلغ (0.064) وهي أكبر من مُستوى المعنوية (0.05) مما يعني عدم معنوية الفروق.

ثالثاً: آراء أفراد عينة الدراسة عن جودة الخدمات (المتوقعة والفعلية) المقدمة من أمانة محافظة جدة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي:

جدول رقم (11): نتائج اختبار (ANOVA) للفروق بين آراء أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي (المتوقعة)

البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار F	مستوى الدلالة
الملموسية المتوقعة	4.15	0.78	1.290	0.268
	4.08	0.64		
	4.07	0.68		
	4.07	0.77		
	3.84	0.91		
	3.4	1.05		
الاعتمادية المتوقعة	3.95	0.84	3.346	**0.006
	3.80	0.57		
	3.68	0.75		
	3.87	0.83		
	3.81	0.88		
	3.35	1.22		
الاستجابة المتوقعة	3.36	1.33	2.974	*0.012
	3.58	1.09		
	3.80	0.48		

البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار F	مستوى الدلالة
	3.60	0.77	1.745	0.124
	3.79	0.93		
	3.74	0.97		
الضمان المتوقع	3.32	1.21	1.745	0.124
	3.23	1.30		
	3.52	1.10		
	3.75	0.68		
	3.73	0.74		
	3.84	0.83		
التعاطف المتوقع	3.89	0.79	1.970	0.083
	3.54	1.08		
	3.47	1.27		
	3.67	0.99		
	3.76	0.48		
	3.78	0.67		
جودة الخدمات المتوقعة	3.84	0.52	2.594	*0.026
	3.77	0.63		
	3.88	0.76		
	3.85	0.80		
	3.51	1.01		
	3.45	1.17		

من خلال الجدول السَّابق رقم (11) الذي يوضح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين آراء أفراد العيّنة في مُستوى جودة الخدمات المتوقَّعة لكل بُعد من أبعاد الاستبانة وللدرجة الكليَّة وفقاً لمتغيِّر المؤهَّل العلمي، نجد أنه تُوجد فروق ذات دلالة إحصائيَّة بين آراء أفراد العيّنة في مُستوى جودة الخدمات المتوقَّعة في كل من بُعد (الاعتمادية - الاستجابة) وكذلك للدرجة الكليَّة لمُستوى جودة الخدمات المتوقَّعة وفقاً لمتغيِّر المؤهَّل العلمي، حيث جاءت مستويات الدلالة الإحصائيَّة المقابلة لها أقل من مُستوى المعنوية (0.05) مما يعني معنوية الفروق، وهذه الفروق لصالح المؤهَّل العلمي (ثانوية عامة). ولا تُوجد فروق معنوية بين آراء أفراد العيّنة في مُستوى جودة الخدمات المتوقَّعة في كل من بُعد (الملموسية - الضَّمان - التَّعاطف) المتوقَّعة وفقاً لمتغيِّر المؤهَّل العلمي، حيث جاءت مستويات الدلالة الإحصائيَّة المقابلة لها أكبر من مُستوى المعنوية (0.05) مما يعني عدم معنوية الفروق.

جدول رقم (12): نتائج اختبار (ANOVA) للفروق بين آراء أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهَّل العلمي (الفعلية)

البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار F	مستوى الدلالة
الملموسية الفعلية	3.86	0.88	3.533	**0.004

البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار F	مستوى الدلالة
	3.79	0.90		
	3.56	1.03		
	3.38	1.18		
	3.66	0.98		
	3.60	0.58		
الاعتمادية الفعلية	3.77	0.65	6.897	**0.000
	3.81	0.84		
	3.79	0.83		
	3.60	0.97		
	3.17	1.01		
	3.63	0.92		
الاستجابة الفعلية	3.52	0.81	5.971	**0.000
	3.70	0.68		
	3.54	0.92		
	3.42	1.03		
	3.19	1.18		
	2.53	1.14		
الضمان الفعلي	3.26	1.10	7.440	**0.000
	2.90	0.72		
	3.68	0.61		
	3.50	0.90		
	3.34	0.99		
	3.17	1.17		
التعاطف الفعلي	2.58	1.21	7.871	**0.000
	3.23	1.09		
	3.85	0.55		
	3.70	0.73		
	3.75	0.78		
	3.62	0.90		
جودة الخدمات الفعلية	3.54	0.41	7.229	**0.000
	3.72	0.53		

البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار F	مستوى الدلالة
	3.66	0.79		
	3.56	0.84		
	3.30	1.04		
	2.74	1.05		

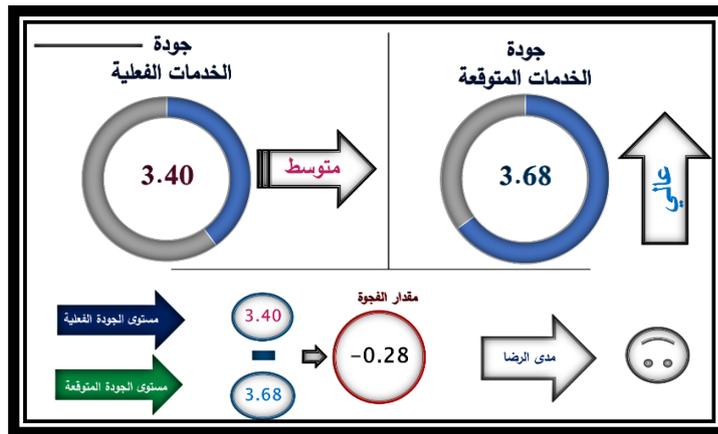
من خلال الجدول السابق رقم (12) والذي يوضح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين آراء أفراد العينة في مستوى جودة الخدمات الفعلية لكل بُعد من أبعاد الاستبانة وللدرجة الكلية وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، ومن خلال قيم مستويات الدلالة الإحصائية نجد أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة في مستوى جودة الخدمات الفعلية في كل أبعاد المقياس (المموسية - الاعتمادية - الاستجابة - الضمان - التعاطف) الفعلية، وكذلك للدرجة الكلية لمستوى جودة الخدمات الفعلية وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، حيث جاءت جميع مستويات الدلالة الإحصائية أقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يعني معنوية الفروق، وهذه الفروق لصالح المؤهل العلمي (أقل من الثانوية)

محددات الدراسة:

واجهت الباحثان بعض الصعوبات أثناء جمع البيانات من عينة الدراسة في عدم التجاوب السريع في تعبئة الاستبانة، كما واجهت الباحثة صعوبة الوصول إلى المراجع العربية الحديثة نظراً لقلتها.

الاستنتاجات:

- أثبتت النتائج أن هناك فجوة بين توقعات عينة الدراسة للخدمة وبين إدراكهم للخدمة (الفعلية) حيث مثل الفرق بين جودة الخدمات الفعلية وبين جودة الخدمات المتوقعة (-0.28) أي أن القيم المتوقعة كانت أعلى من القيم الفعلية لمستوى جودة الخدمة، وهذا يشير إلى عدم الرضا عن الخدمات المقدمة لهم من أمانة محافظة جدة، ويوضح الشكل التالي كيفية حساب الفجوة.



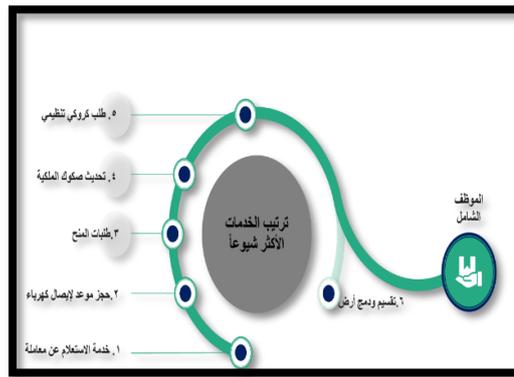
شكل رقم (6): حساب الفجوة بين الخدمة الفعلية والمتوقعة

إعداد الباحثين 2019

- توجد فجوة بين جميع عبارات الخدمات التي كان يتوقعها مراجعو أمانة محافظة جدة وبين إدراكهم بعد حصولهم على الخدمة الفعلية، حيث تمثلت أكبر فجوة في بعد الاعتمادية بنسبة (-0,32%) وأقل فجوة في بعد التعاطف بنسبة (-0,24%).
- يمثل بُعد (الملموسية) أكثر أهمية حيث حاز على أعلى قيمة مستوى جودة من قبل عينة الدراسة، ثم جاءت بعدها بُعدا (الضمان) و (التعاطف) في المرتبة الثانية، ثم جاء بُعد (الاعتمادية) في المرتبة الرابعة، بينما جاء بُعد (الاستجابة) بأقل مستوى جودة من قبل عينة الدراسة.
- أثبتت النتائج أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة في مستوى جودة الخدمات المتوقعة والفعلية في كل من بُعد (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) وكذلك للدرجة الكلية لمستوى جودة الخدمات المتوقعة والفعلية وفقاً لمتغير الجنس.
- أثبتت النتائج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة في مستوى جودة الخدمات المتوقعة في كل من بُعد (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف) وكذلك للدرجة الكلية لمستوى جودة الخدمات المتوقعة وفقاً لمتغير العمر.
- أثبتت النتائج أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة في مستوى جودة الخدمات الفعلية في كل أبعاد المقياس (الملموسية - الاعتمادية - الاستجابة - الضمان - التعاطف) الفعلية وكذلك للدرجة الكلية لمستوى جودة الخدمات الفعلية وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.

التوصيات والمقترحات

- بناءً على نتائج الدراسة ومقياس العالم Parasuraman يُمكن تقديم عدد من التوصيات المقترحة التالية:
1. من حيث بُعد الملموسية: تفعيل اعتماد التكنولوجيا من خلال تطبيق فيديو تثقيفي لتوعية (المراجعين) على كيفية الحصول على الخدمات وتوزيع الشاشات المعنية بذلك في أماكن وجودهم وتلبية احتياجاتهم من خلال حصر جميع الخدمات في دليل إرشادي موحّد.
 2. من حيث الاعتمادية: حصر الخدمات البلدية الأكثر شيوعاً واستخداماً من قبل المراجعين وتقديمها في مكان واحد، وتطبيق فكرة الموظف الشامل أسوةً ببلدية أبوظبي.



شكل رقم (6): نموذج مُقترح تطبيق فكرة الموظف الشامل

ويُوضح الشكل (6) فكرة الموظف الشامل والتي من اختصاصاته تقديم خدمات متنوعة أكثر أهمية للمستفيدين من خلال موظف واحد وفي شباك واحد لرفع مستوى الرضا وتوفير الوقت والجهد.

3. من حيث الاستجابة: تطوير الخدمات الأكثر استخدامًا والأكثر أهمية للمراجعين من خلال التنسيق الفعال والربط الإلكتروني بين الإدارات والجهات المعنية بتلك الخدمات بما يضمن سرعة الإنجاز.
4. من حيث الضمان والتعاطف: تعزيز ثقافة التركيز على المراجعين من خلال الاهتمام بالشكاوى والتعريف على رغباتهم وتحديدها بصفة دورية من خلال عملية التقييم المستمر؛ لضمان تحسين جودة الخدمات البلدية.
5. تفعيل مساهمة الكفاءات النسائية الأكاديمية في عملية التطوير وتحسين العمل البلدي والمشاركة في اتخاذ القرار.
6. إجراء دراسات مستقبلية في الموضوعات الآتية:
 - 1) جودة الخدمات البلدية في أمانة محافظة جدة: دراسة مقارنة
 - 2) قياس رضا المستفيدين من خصخصة الخدمات البلدية في محافظة جدة.
 - 3) قياس رضا السكان عن جودة الخدمات البلدية العامة في محافظة جدة.

قائمة المصادر والمراجع

1. موقع الدرر السنية متاح على: <https://dorar.net/files/taqrer1439.pdf> تاريخ الدخول 2018/11/25م.
- أولاً- المراجع بالعربية:
- أبو النصر، مدحت محمد. (2010). أسس الخدمة المتميزة للعملاء. ط1. القاهرة. المجموعة العربية للتدريب والنشر.
 - بن عيشي، عمار. (2017). التدريب ودوره في الجودة الشاملة في المنظمات. ط1. عمان. دار أسامة للنشر والتوزيع.
 - رادين، سمر عبد العزيز والشريف، رجاء يحيى. (2013). "قياس رضا المريض عن جودة الخدمات المقدمة في العيادات التعليمية: دراسة تطبيقية على كلية طب الأسنان- جامعة الملك عبد العزيز"، رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.
 - رضوان، محمود عبد الفتاح. (2012). إدارة الجودة الشاملة: فكر وفلسفة قبل أن يكون تطبيق. ط1. القاهرة. المجموعة العربية للتدريب والنشر.
 - الزعبي، علي فلاح. (2016). إدارة التسويق الحديث مدخل معاصر. ط2. عمان. دار المسيرة للنشر والتوزيع.
 - سليمان، أحمد علي والعنزي، جمعة بن فرحان. (2011). "تقييم جودة الخدمة بالعيادات الصحية للعاملين: حالة مدينة الملك فهد الطبية بالرياض". مجلة جامعة الملك سعود (العلوم الإدارية): (2): 57-69.
 - الشهبان، نوفل قاسم. (2013). "دور الخدمات البلدية في التنمية الاقتصادية المحلية: دراسة من واقع محافظة نينوى 2003-2010م". مجلة دراسات إقليمية: (29): 111-163.
 - صلاح الدين، نسرین صالح والبرطمانی، مریم سعید. (2018). "جودة الخدمات الجامعية في مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس". مجلة الدراسات التربوية والنفسية: (1): 16-29.
 - العزب، حسين محمد. (2018). "المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية وأثرها في جودة الخدمات المقدمة من أجهزة الخدمة المدنية الأردنية من وجهة نظر العاملين". مجلة المنارة للبحوث والدراسات: (1): 291-345.
 - المسعود، ربيع. (2017). نحو قيادة إبداعية للجودة الشاملة. ط1. عمان. دار أسامة للنشر والتوزيع.

- مسلم، عبد الله حسن. (2015). إدارة الجودة الشاملة (معايير الايزو). ط1. عمان. دار المعترف.
- موقع أمانة محافظة جدة. تاريخ الدخول (2018/7/10) متاح على <http://www.jeddah.gov.sa/Amanah/About/index.php>
- موقع وزارة الشؤون البلدية والقروية. تاريخ الدخول (2018/7/9) متاح على <https://www.momra.gov.saj>

ثانياً- المراجع بالإنجليزية:

- Alborie, H. M. & Damanhour, A. M. (2013). Patients' satisfaction of service quality in Saudi hospitals: a SERVQUAL analysis. International Journal of Health Care Quality Assurance. 26 (1): 20-30.
- Alharbi, S. H. & Sayed, O. A (2017). Measuring Services Quality: Tabuk... Municipal. British Journal of Economics. Management & Trade,17 (2): 1-9.
- Angelova, B. & Zekiri, J (2011). Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model. (ACSI Model). International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences. 1 (3): 232-258.
- Parasurman, A. ,Ziethmal, V. A. , & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing. 49: 41- 50 .
- Parasurman, A. ,Ziethmal, V. A. , & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multi Item Scale for measuring consumer perception of the Service Quality. Journal of Retailing. 64 (1): 12-40 .
- Weimer Richard C.,1993-Statistics. (2nd Ed). W.M.C Brown publisher; U.S.A. ,408
- Wisniewski, M. (2001). Assessing customer satisfaction with local authority services using SERVQUAL. Journal Total Quality Management. 12 (7-8): 995- 1002.
- Yadav, M. K. & Rai, A. K. (2015). Exploring the Relational Impact of Service Quality on Customer Satisfaction. Ushus- Journal of Business Management. 14 (4): 17-31.