عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة

عقبه نواف راغب علاونه

رسالة ماجستير

القدس- فلسطين

1440 هـ / 2019 م

واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة

إعداد:

عقبه نواف راغب علاونه

بكالوريوس اقتصاد من جامعة النجاح الوطنية (فلسطين- نابلس)

المشرف: د. أحمد محمد حرز الله

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في التنمية المستدامة مسار بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية – معهد التنمية المستدامة / عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

1440 هـ / 2019 م

جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
معهد التنمية المستدامة

إجازة الرسالة

واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة

اسم الطالب: عقبه نواف راغب علاونه
الرقم الجامعي: 21620130

المشرف: د. أحمد محمد حرز الله

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2019/05/05م من لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتواقيعهم:

1. رئيس لجنة المناقشة: د. أحمد حرز الله التوقيع:.....
2. ممتحنا داخليا: د. سعدي الكرنز التوقيع:.....
3. ممتحنا خارجيا: د. ذيب ناصيف إشتيه التوقيع:.....

القدس– فلسطين

1440 هـ / 2019 م

الإهداء

اهدي عملي وجهدي هذا الى روح والدي العزيز رحمه الله وأسكنه فسيح جناته.

إلى ملاكي في الحياة إلى الحسناء فوق عوامل السنِّ يا من دعائها سر توفيقي والدتي الغالية أطال الله في عمرها.

الى من علمتني معنى التواصل، الى رفيقة الدرب وشريكة العمر زوجتي الغالية.

الى من علموني أن الحياة أمل، ولولا الأمل لنقطع العمل، الى فلذات كبدي ابنائي الأعزاء.

الى من أعتز وأفتخر بهم أخوتي وأخواتي، الى أصدقائي الأعزاء، أدامهم الله سنداً وذخراً.

الى زملائي في العمل في محافظة سلفيت وعلى رأسهم عطوفة محافظ المحافظة أدامه الله ذخراً ونبراساً للوطن وخدمة للمواطن.

الى الشهداء الأبرار، والأسرى الأحرار، والجرحى البواسل.

الى كل من أتقن عمله لأجل جنة الله.

الباحث: عقبه نواف راغب علاونه

إقرار

أقر أنا معد هذه الرسالة أنها قدمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير في التنمية المستدامه/بناء مؤسسات وتنمية الموارد البشرية، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة بإستثناء ما تم الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذة الرسالة أو أي جزء منها لم تقدم لنيل أي درجة عليا لأي جامعة أو معهد آخر.

التوقيع:.....

عقبه نواف راغب علاونه

التاريخ: 2019/05/05 م

شكر وعرفان

يطيب لي أن أتوجه بالشكر إلى الله سبحانه وتعالى الذي أمدني بعونه وتوفيقه على إنجاز هذه الرسالة، كما أتوجه بخالص الشكر وعظيم الامتنان والعرفان بالجميل إلى **الدكتور الفاضل أحمد حرز الله** على تكرمه بالإشراف على هذه الرسالة، ولما لمسته من صدر رحب وتوجيه مثمر ونصائح قيمة كان لها أبلغ الأثر في إنجاز هذا العمل.

كما ويطيب لي أن أتوجه بالشكر العميق إلى الدكتور عزمي الأطرش مدير معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس، وإلى الكادر الأكاديمي والإداري في معهد التنمية المستدامه.

ولا أنسى شكري وتقديري لمن كانت لهم بصمات واضحة للخروج بهذه الدراسة بصورتها النهائية وأخص بالذكر أعضاء لجنة المناقشة واخص بالذكر الممتحن الداخلي الدكتور سعدي الكرنز، والممتحن الخارجي الدكتور ذيب ناصيف إشتية، فلهم مني جزيل الشكر والإمتنان.

وأتقدم بالشكر الجزيل إلى الأخوة والأخوات العاملين في الوزارات والمؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت لما لمسته منهم من تعاون مثمر لإنجاز هذا العمل، ولا أنسى المواطنين في مدينة سلفيت الذين أكن لهم كل الاحترام والتقدير الذين لولاهم لما أنجزت هذه الدراسة، ولا أنسى محافظتي سلفيت وكادر المحافظة وبالأخص عطوفة المحافظ اللواء ابراهيم البلوي حفظه الله على تسهيل مهمتي في البحث والدراسة وعلى ما قدموه لي من مساندة ودعم لإنجاز هذه الدراسة.

الباحث: عقبه نواف راغب علاونه

مصطلحات الدراسة

الجودة : التميز والقيمة والمطابقة للمواصفات وتلبية توقعات الزبائن او تجاوزها (الحلبي، 2017).

الخدمة : عملية تتألف من سلسلة من العناصر او الانشطة غير الملموسة والتي تحدث تفاعلات بين العميل والخدمة والموظفين، والتي تعمل على تقديم حلول لمتطلبات ومشاكل العملاء وتحقيق احتياجاتهم (Kazi, 2011).

جودة الخدمات نتيجة المقارنة التي يقوم بها العملاء بين تصوراتهم حول ما يشعرون به حول ما ينبغي أن يقدم من المؤسسة الخدمية، وتصوراتهم لاداء الفعلي المقدم من قبل المؤسسة الخدمية، ويرتبطهذا المفهوم بشكل مباشر مع رضا العملاء (Adams et al, 2016).

التعاطف : مدى شعور متلقي الخدمة بالترحيب والاهتمام من قبل الموظفين في المرفق الخدماتي بمشكلات المواطنين والعمل على علاجها، والتعامل معه بقدر من الاحترام والتقدير واشعاره باهميته الانسانية وانه محط احترام وتقدير، وتفهم حاجات المراجعين وملائمة ساعات العمل مع اوقاتهم (الضمور، 2008).

الامان : قدرة الاداء الفني لمقدم الخدمة وامتلاك الموظفين المعرفة للإجابة عن تساؤلات الزبائن، والسلوك المهذب للموظفين في التعامل مع العملاء، ومدى قناعة وثقة متلقي الخدمة بكفاءة وفاعلية وأمان الخدمة المقدمة وامان وسلامة مرفق تقديم الخدمات (عريضة، 2005).

الاستجابة : تفاعل مقدم الخدمة مع الزبون واشعاره باهميته والحرص على ارضائه وقت تقديم الخدمة، وسرعة الاستجابه بالرد على طلبات المستفيدين واستفساراتهم، وانجاز الخدمة بشكل دقيق (الوادي، 2011).

الملموسية : وهي تتعلق بجودة المرافق ومدى توفر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومعدات الاتصال والمباني والتكنولوجيا المستخدة، والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين، وصالات الانتظار، والمكاتب، والزي الرسمي، والاجهزة والمعدات والتصميم والتنظيم الداخلي للمباني، وتوفير خدمات الترفيه في المرافق بحيث يشعر

الزبون براحة كافية عند الانتظار للحصول على الخدمة، (Shaikh and Rabbani, 2005).

الاعتمادية : وهي قدرة مقدم الخدمة على الاداء في انجاز ما تم تحديده مسبقاً وبشكل دقيق وفي الوقت المناسب، وقدرته على الوفاء والالتزام بتقديم الخدمة باعتماد ودقة وثبات (الامام، 2003).

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة الى التعرف على واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي، حيث قام بتصميم استبانة لجمع المعلومات تضمنت (50) فقرة موزعة على ستة محاور وهي: (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الثقة، التعاطف، التعامل مع الشكاوي)، وتمتعت بدرجة صدق وبدرجة جيدة، حيث بلغ معامل الثبات للأداة الكلية (0.96).

تم توزيع أداة الدراسة جميع المراجعين للمؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت ويتلقون خدمات من خمسة عشر وزارة (وزارة الداخلية، وزارة التنمية الاجتماعية، وزارة الاقتصاد الوطني، وزارة التربية والتعليم، وزارة الحكم المحلي، وزارة النقل والمواصلات، وزارة الزراعة، وزارة العمل، وزارة الصحة، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وزارة المالية والتخطيط، وزارة الأشغال العامة، وزارة الثقافة، وزارة السياحة والآثار، وزارة الأوقاف)، ومن ستة مؤسسات غير وزارية وهي (سلطة الأراضي والتسوية، الارتباط المدني، مجلس القضاء الأعلى، المحاكم الشرعية، هيئة شؤون الأسرى والمحررين، المحافظة) خلال الفترة من 2019/3/3 حتى 2019/3/28، والبالغ عددهم (1200) مواطن تقريباً، إستناداً الى المسح الإحصائي الذي قام به الباحث خلال هذه الفترة، لحصر متوسط عدد المراجعين اليومي لهذه الوزارات والمؤسسات.

تكونت عينة الدراسة من (291) مواطن من المراجعين للوزارات والمؤسسات غير الوزارية المذكورة، حيث تم اختيار عينة قصدية من المؤسسات الوزارية وغير الوزارية ممثلة لجميع المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت، ومن ثم جرى اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية المنتظمة، حيث تم تحديد الفترة الحرجة للعينة بالرقم (4) بحيث يتم اختيار المراجع الرابع، ثم الثامن، ثم الثاني عشر، وهكذا، وقد قام الباحث بتوزيع (291) استبانة، وبعد جمع الاستبانات الموزعة بلغت (265) استبعد منها (15) استبانة غير صالحة للتحليل الاحصائي، وبالتالي بلغت العينة بصورتها النهائية (250) اعتبرت عينة ممثلة للمجتمع.

وتوصلت الدراسة الى أن الدرجة الكلية لواقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة كانت مرتفعة وبمتوسط حسابي كلي (3.76) وبدرجة

تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري (0.62)، وبمعامل اختلاف قدره (16%)، مما يؤكد على أن الخدمات الحكومية المقدمة في مدينة سلفيت تسهم وبشكل مباشر في رفع مستوى رضا المواطن الفلسطيني عن اداء المؤسسات الحكومية.

وتبين عدم وجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات المبحوثين نحو واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة في جميع مجالات الدراسة تعزى لمتغير (المؤهل العلمي)، كما تبين وجود فروق معنوية في محور الاعتمادية تبعاً لمتغير (الجنس)، كما تبين وجود فروق معنوية في محور الثقة تبعاً لمتغير (العمر).

وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات تتمثل بزيادة الاهتمام بحل مشكلات متلقي الخدمات، والعمل على دراسة احتياجاتهم الحالية والمستقبلية والعمل على تحقيقها، وتعميم أنظمة الأرشفة الالكترونية في المؤسسات الحكومية، وتعزيز قدرة المؤسسات الحكومية في مجال الاستجابة من خلال عقد دورات تدريبية وورش عمل لرفع كفاءة الموظفين، وجعلهم أكثر قدرة على التعامل والتواصل مع متلقي الخدمات، وزيادة اهتمام المؤسسات الحكومية في الجوانب الملموسية المتعلقة ببيئة العمل وبالتصميم الداخلي والخارجي للمباني وجعلها ملبية لاحتياجات العمل ورغبات المواطنين، وأن تكون مرتبطة بمعايير الجودة، والاهتمام بتوفير الموارد البشرية ذات الخبرة والكفاءة والقادرة على تقديم خدمات ذات جودة ونوعية عالية للمواطن الفلسطيني، وزيادة الامكانيات المادية في المؤسسات الحكومية لكي تتلائم مع نظام جودة الخدمات، والعمل على تطوير اساليب واجراءات العمل من أجل رفع مستوى الخدمات المقدمة للجمهور، وزيادة الاهتمام بالاحتياجات والرغبات الخاصة بالمواطنين، وتوفير قسم لخدمة الجمهور، من اجل ارشادهم لكيفية الحصول على الخدمات في أقل وقت وجهد ممكن، وتبني نظام فعال لمعالجة الشكاوي في المؤسسات الحكومية يلبي احتياجات متلقي الخدمات، ويضمن استقبال الشكاوي والمقترحات بأسرع وقت ويعمل على علاجها، من أجل تحقيق درجة عالية من رضا المواطنين وتلبية احتياجاتهم.

The reality of the quality of services provided by government institutions in the city of Salfit from the perspective of the recipients of the service.

Prepared by: Oqba Nawaf Ragheb Alawneh
Supervised by: Dr. Ahmad Herzallah

Abstract

The study aimed to identify the reality of the quality of services provided by government institutions in the city of Salfit from the point of view of the recipients of the service,

In order to achieve the objectives of the study, the researcher used the descriptive approach, where he designed a questionnaire to collect information, which included (50) paragraphs divided into six axes: (reliability, responsiveness, concrete, trust, empathy, handling complaints) Stability of the total instrument (0.96).

The Ministry of National Development, Ministry of National Economy, Ministry of Education, Ministry of Local Government, Ministry of Transport and Communications, Ministry of Agriculture, Ministry of Labor, Ministry of Health, Ministry of Labor and Social Affairs. (Ministry of Finance and Planning, Ministry of Public Works, Ministry of Culture, Ministry of Tourism and Antiquities, Ministry of Awqaf), six non-ministerial institutions (Land and Settlement Authority, Civil Association, Supreme Judicial Council, Rennes Governorate), during the period from 3/3/2019 to 28/3/2019, about 1200 citizens, according to the survey conducted by the researcher during this period, to limit the average number of daily auditors of these ministries and institutions.

The study sample was composed of 291 citizens from the ministries and non-ministerial institutions. The sample was chosen from the ministerial and non-ministerial institutions represented by all government institutions in Salfit. The researcher distributed 291 questionnaires. After collecting the distributed questionnaires, 265 (15) were excluded from the questionnaire, which is not valid for the statistical analysis. Thus, the sample reached (4) The final sample (250) was considered a sample Like the community

The study found that the total degree of quality of services provided by government institutions in Salfit City from the perspective of the recipient of the service was high and with a total mean of 3.76 and a high degree of appreciation. The standard deviation was 0.62 and a difference of 16% However, government services provided in Salfit contribute directly to raising the level of satisfaction of Palestinian citizens with the performance of government institutions.

The absence of significant differences at the level of significance (α0.05) in the attitudes of the respondents towards the reality of the quality of services provided by government institutions in the city of Salfit from the point of view of the recipients of the service in

all fields of study attributed to the variable (scientific qualification), and found significant differences in the reliability axis According to the variable (gender), and also found that there are significant differences in the axis of confidence depending on the variable (age).
The study is based on a number of recommendations: increasing attention to solving the problems of service recipients, studying their current and future needs, and disseminating electronic archiving systems in government institutions, and enhancing the ability of government institutions to respond by holding training courses and workshops to raise the efficiency of employees. More able to deal with the recipients of services, and increase the interest of government institutions in the concrete aspects of the work environment and the design of internal and external buildings and make them meet the needs of work and wishes of citizens, and be linked to Quality and human resources that are capable of providing high quality services to the Palestinian citizen, increasing the material capabilities of the governmental institutions to suit the quality system of the services, developing the working methods and procedures in order to raise the level of services provided to the public, To provide services to the public, to guide them in how to obtain services in the least time and effort, and to adopt an effective system to address complaints in government institutions that meet the needs of the recipients of services, Wei proposals as soon as possible and works to treat, in order to achieve a high degree of satisfaction of citizens and meet their needs.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1.1. المقدمة:

يحظى موضوع الجودة باهتمام متزايد في كافة المنظمات، لما له من أهمية في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة، ومساعدة المنظمات على مواجهة التحديات المتنوعة، (الميحاوي، 2006)، واصبحت الجودة الركيزة الاساسية للمنافسة بين المنظمات على المستوى المحلي والدولي، وبالتالي ازداد الاهتمام بجودة الخدمات لزيادة قدرتها على تحقيق احتياجات المستفيدين وتلبية رغباتهم وتوقعاتهم، (الدليمي، 2017).

ويعتبر رضا الجمهور مقياس رئيس لجودة الخدمات المقدمة، والذي يصعب معه قياس هذا الرضا (الجابي، 2015)، حيث أن تحقيق جودة الخدمة ورضا الجمهور عاملان حاسمان في التأثير على قرارات متلقي الخدمات والرغبة بالتعامل مع المؤسسات الحكومية بالمستقبل، لذا فإن تحسين جودة الخدمات المقدمة له أثر إيجابي على تحقيق الرضا، ولقد اتجهت العديد من المنظمات للإهتمام بتحقيق الجودة من أجل ضمان الاستمرار بتقديم خدماتها (Sharma, 2016).

ويحضى رضا متلقي الخدمات باهتمام كبير من قبل الحكومات، خصوصاً بدولة فلسطين وخلال اعتماد اجندة السياسات الوطنية والتي اقرت شعاراً لها (المواطن أولاً)، لذا فإن المنظمات تسعى جاهدة الى فهم احتياجات متلقي الخدمات وتوفير السبل الكفيلة بإشباعها، من أجل الوصول الى التميز والاستمرار بالنمو والتطور، وتسعى مؤسسات الدولة الفلسطينية ومنذ نشأتها الى تحسين جودة الخدمات التي تقدمها للمواطنيين في كافة مناحي الحياة، وتحاول توفير كل الإمكانيات والطاقات للارتقاء المستمر بإسلوب ونوعية جودة الخدمات التي تقدمها انطلاقاً من إيمانها بأن المواطن أغلى ما نملك، ولهذا فهي في بحث دائم ومستمر عن الأساليب والوسائل الإدارية الحديثة التي تسعى من خلالها إلى تعزيز التواصل والشراكة والتفاعل وتلبية مطالب المواطنين، لذا قامت مؤسسات الدولة

الفلسطينية وعلى الرغم من التحديات الجمه التي تواجهها الى بناء وتطوير مؤسساتها من خلال الاطلاع على نماذج الدول المتقدمة في مجال تطوير الكادر البشري العامل في الوظيفة العمومية بالاستناد الى معايير الجودة، والتي تعد من أهم المفاهيم الإدارية الحديثة الأكثر انتشارا واستعمالا لتطوير أساليب العمل في مختلف مجالاته، ولتحقيق أقصى درجة من الأهداف المنشودة للمؤسسة، وتطوير أدائها وخدماتها وفقا للأغراض والمواصفات المطلوبة، وبأفضل الطرق وبأقل جهد وكلفة ممكنين كي تحقق الجودة والتميز فيما تنتجه من سلع وما تقدمه من خدمات للمجتمع (قادة،2012).

2.1 مشكلة الدراسة:

شغل موضوع جودة الخدمات حيز كبير من تفكير المختصين والإداريين في المؤسسات الحكومية بشكل كبير في كثير من المجتمعات مما أسهم في تعزيز رضا متلقي الخدمات، حتى ان المؤسسات الحكومية في الدولة المتقدمة تفوقت في كثير من المجالات عن الشركات والمؤسسات الخاصة في تقديم الخدمات وحققت درجة رضا كبيرة لدى المواطنين، أما في المجتمعات النامية فلا يزال موضوع جودة الخدمة يعاني الكثير من القصور، ويوجه له الكثير من الانتقادات في ظل تدني رضا المواطنين عن الخدمات التي تقدمها الوظيفة الحكومية.

وفي فلسطين ومن خلال عمل الباحث فقد لاحظ انه هناك حاجة وضرورة ملحة للبحث في هذا المجال لوضع أصحاب القرار وراسمي السياسات وبكل نزاهة وشفافية في صورة الوضع الممارس على الأرض من خلال استخدام منهجيات علمية وبحثية واضحة ومحدده وقابلة للقياس والتقييم، **وبناء على ما سبق يأتي السؤال الرئيسي للدراسة على النحو التالي:**

ما واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة؟

3.1. مبررات الدراسة:

تمحورت مبررات الدراسة حول التالي:

- قلة الدراسات والأدبيات العربية بشكل عام والفلسطينية بشكل خاص المنجزة حول هذا الموضوع –على حد علم الباحث – فكان لابد من هذه الدراسة لأهميتها في قياس واقع جودة الخدمات

المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة لتعزيز دور مؤسسات القطاع العام الفلسطيني في أدائها المؤسسي ورفع جودة الخدمة لديها.

- الاهتمام بالعوامل الإنسانية والبحث في الأسباب والمسببات التي من شأنها ان تسهل على المواطن حصوله على الخدمات بالإضافة الكشف عن الصعوبات التي من اجل تطوير وتحسين أداء العاملين.
- مبررات ذاتية شخصية نابعة من رغبة الباحث في تسليط الضوء على هذه الظاهرة حيث أن الباحث هو أحد العاملين في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني وعلى تماس مباشر مع المواطنين.

4.1. أهمية الدراسة:

تكمن اهمية الدراسة من أهمية الموضوع نفسه حيث لذا تبرز أهمية الدراسة من خلال:

1.4.1. الأهمية النظرية:

- تبرز أهمية الدراسة النظرية من خلال تناول واقع جودة الخدمات بشكل عام وبالمؤسسات الحكومية بشكل خاص.
- ستقدم موضوعا جديدا للمكتبة العلمية، كما انها تساعد الباحثين والمختصين في هذه المجال، وتوفر لهم مرجع مهم في دراساتهم وأبحاثهم العلمية والعملية كون الدراسات التي تبحث في هذا المجال وما يتعلق بجودة الخدمات الحكومية نادرة وقليلة.

2.4.1. الأهمية العملية:

- تظهر أهمية الدراسة العملية من خلال نتائجها التي من الممكن ان تساعد متخذي القرار في المؤسسات الحكومية في التعرف على نقاط الضعف واسباب عدم رضا متلقي الخدمة مما يساعدهم على معالجتها وتوفير خدمات ذات جودة عالية للمواطنين .
- أهمية القطاع الحكومي كونه يعتبر من أكثر القطاعات العاملة على مستوى دولة فلسطين، وبالتالي فإن الخدمات المقدمة من هذا القطاع تعتبر من الأمور التي تشكل عنصرا أساسيا في سد حاجات المجتمع الفلسطيني.
- تنبع أهمية هذه الدراسة أيضاً من أهمية المهام والمسؤوليات المناطة بالكوادر البشرية العاملة في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني وكفاءة أدائهم في تقديم الخدمات للمواطنين.

5.1. أهداف الدراسة:

يعرض الباحث أهداف الدراسة مقسمة الى الهدف العام والأهداف الفرعية كما يلي:

1.5.1. الهدف العام:

للتعرف إلى واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة.

2.5.1.الأهداف الفرعية:

وينبثق عنه الأهداف الفرعية التالية:

- التعرف الى واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة في محور الاعتمادية.
- التعرف الى واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة في محور الاستجابة.
- التعرف الى واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة في محور الملموسية.
- التعرف الى واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة في محور الثقة.
- التعرف الى واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة في محور التعاطف.
- التعرف الى واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة في محور التعامل مع الشكاوى في تقديم الخدمة.
- التعرف الى مدى فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، والعمر).

6.1. أسئلة الدراسة:

تم من خلال هذه الدراسة الإجابة الاسئلة التالية والتي انبثقت من مشكلة الدراسة:

- ما واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة في محور الاعتمادية؟".
- ما واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة في محور الاستجابة؟".
- ما واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة في محور الملموسية؟".
- ما واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة في محور الثقة؟".
- ما واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة في محور التعاطف؟".
- ما واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة في محور التعامل مع الشكاوى في تقديم الخدمة؟".
- هل توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، والعمر)؟.

7.1. فرضيات الدراسة:

- "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات المبحوثين نحو واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة تعزى لمتغير الجنس".
- "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات المبحوثين نحو واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة تعزى لمتغير المؤهل العلمي".
- "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات المبحوثين نحو واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة تعزى لمتغير العمر".

8.1. حدود الدراسة:

- الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على عينة من المواطنين متلقي الخدمات الحكومية في مدينة سلفيت.

- الحدود المكانية: اقتصر إجراء وتطبيق هذه الدراسة على عدد من الوزارات والمؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت.
- الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على تناول موضوع واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة.
- الحدود الزمنية: تم اجراء هذه الدراسة خلال العام 2019.

9.1. مصادر جمع المعلومات والبيانات:

اعتمد الباحث على مصدرين رئيسين لجمع البيانات وهما:

- **المصادر الأولية:** تم ذلك من خلال إتباع المنهج الوصفي من خلال إعداد إستبانه ميدانية، وقياس الظاهرة كما هي على أرض الواقع، من خلال استجابات المبحوثين من المواطنين متلقي الخدمات في مدينة سلفيت.
- **المصادر الثانوية:** تم ذلك من خلال مراجعة الكتب والدوريات والإنترنت والتقارير السنوية الصادرة عن تلك الشركات، والادبيات السابقة ذات العلاقة بمشكلة الدراسة، والاطلاع والملاحظة.

10.1 متغيرات الدراسة:

1.10.1. المتغيرات المستقلة وتنقسم الى:

- الجنس.
- المؤهل العلمي.
- العمر.

2.10.1 المتغير التابع: واقع جودة الخدمات الحكومية من حيث:

- محور الاعتمادية.
- محور الاستجابة .
- محور الملموسية.
- محور الثقة.
- محور التعاطف.
- محور التعامل مع الشكاوي.

11.1. هيكلة الدراسة:

تتكون هذه الدراسة من خمسة فصول وهي:-

- الفصل الأول: تم تقديم عرض عام وتمهيد لهذه الدراسة، ومشكلتها، ومبرراتها، وأهدافها، وأسئلتها وفرضياتها، وحدودها، ومصادرها.
- الفصل الثاني: تضمن الإطار النظري للدراسة، وصولاً للدراسات السابقة ذات العلاقة العربية والاجنبية، والتعقيب عليها.
- الفصل الثالث: تناول عرضا شاملا لمنهجية الدراسة، كمنهجية الإعداد، والأدوات، والمجتمع، ومدى اختبار صدق وثبات أداة الدراسة.
- الفصل الرابع: يحتوي على عرض للنتائج وتحليل بيانات أداة الدراسة ومناقشتها.
- الفصل الخامس: يتضمن ملخص النتائج، والاستنتاجات، والتوصيات التي انبثقت عن النتائج التي تم التوصل إليها، وأخيرا تم اضافة قائمة بأهم المراجع والملاحق ذات الصلة.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

استعرض الباحث في هذا الفصل الإطار المفاهيمي لموضوع الدراسة، أما الجزء الثاني فتناول عرضاً للدراسات السابقة العربية والاجنبية ذات العلاقة والصلة بالموضوع.

1.2. المقدمة:

شهد العالم اهتماماً بالغا بالجودة، فقد أصبح مفهوم الجودة أحد الركائز الرئيسية لنجاح العمل في المنظمات الخدمية، وتعني الجودة تقديم خدمة بمتطلبات وخصائص تكون قادرة على الوفاء بحاجات ورغبات المواطنين، وبما يتفق مع توقعاتهم لتحقيق رضاهم، وتسعى المنظمات على اختلافها إلى تحسين وتطوير خدماتها بشكل يلبي احتياجات المواطنين والوصةل لرضاهم، ويجب أن تكون الجودة في كل وظيفة من وظائف المؤسسات الحكومية، ومن هنا تظهر أن الجودة مسؤولية جميع الوحدات والأقسام والأفراد في المؤسسات الحكومية، وينبغي أن تتبنى من جميع أفراد المؤسسات الحكومية كل في موقعه الخاص، وينبغي أن تكون سلوك دائم يمارس بشكل مستمر، حيث يعتمد نجاح إدارة الجودة على مساهمة جميع افراد المؤسسات الحكومية في تلك السياسة لانجاحها، وتعد إدارة الجودة الركيزة الأساس التي تعتمد عليها المؤسسات الحكومية من أجل تحسين وتطوير جودة خدماتها باستمرار، وفي هذا الإطار أصبحت المؤسسات الحكومية تولي اهتماما أكبر لكسب رضا المواطنين وذلك بتقديم الخدمات في الوقت المناسب، وبالجودة المناسبة وبأقل تكلفة ممكنة (باديس، 2016).

وقد تطورت ادارة الجودة بمعدل كبير وسريع في السنوات الماضية، واذا ما نظرنا الى المراحل التي مرت بها ادارة الجودة سنجد انها بدات بالمتابعة والملاحظة المباشرة في الموقع، ثم انتقلت الى ضبط الجودة في ميدان الانتاج او الضبط الاحصائي للجودة، ثم توكيد او ضمان الجودة واخيرا وصلت ادارة الجودة الشاملة، اما ضبط الجوده فهي كافة الانشطة المستخدمة للرقابة والضبط للوفاء بمتطلبات المستهلك بالحصول على الجودة المطلوبة، او الفورية التي تطبق من خلال نظام الجودة لتعطي ثقة

كافية في فن العمل سيحقق الجودة المطلوبة، اما ادارة الجودة الشاملة فهي عبارة عن طريقة لادارة المؤسسة تركز على الجودة، وهي مبنية على مشاركة الجميع لتحقيق النجاح من خلال ارضاء العميل بما يعود بالنفع على الجميع والمجتمع (سليمان، 2006).

تعد الجودة لدى عدد متزايد من المؤسسات اساساً استراتيجياً لتوليد الميزة التنافسية وتحقيق احتياجات الزبائن، والتقييم المستمر للأساليب والأدوات المستخدمة في عملية المتابعة لمراجل الانتاج بهدف تحسينها باستمرار (L.Nilsson, 2001).

وشهدت العقود الأخيرة تطور هاما في مجال الخدمات التي أصبحت تشكل أهمية كبيرة في حياة المؤسسات الخدماتية، فكل مؤسسة لديها معايير لتقديم الخدمات لعملائها مما يوفر الرضى عن الخدمات التي تقدمها، ومن أجل النمو والتطور أصبحت إدارة الجودة وتحقيق رضا المستفيد هاجسا للمؤسسات الخدمية، فأصبح رضا الزبون محور اهتمامها، فهي دائمة البحث والتعرف على حاجاته وتوقعاته لتقديم خدمة تحقق رضاه وولائه للمؤسسة بشكل خاص والدولة بشكل عام، خاصة وأن التقدم التكنولوجي مكنه من المفاضلة بين الخدمات حسب رغباته واختياراته (بوعنان، 2006).

وبالرغم من ذلك فجميع المؤسسات ما زالت تطمح إلى التقدم والتطور في طرق تقديم الخدمات وتنويعها، وتسويقها وتحسين جودتها باستخدام تقنيات التأثير على الزبائن وقياس مستوى الرضا لديهم عن الخدمات المقدمة (ياسين، 2018).

ويرى الباحث ان تحسين جودة الخدمات المقدمة تعتبر من معززات المواطنة والانتماء للمواطن الفلسطيني في ظل الظروف الصعبة التي يعيشها، ويتمثل ذلك بزيادة فاعلية استجابة هذه المؤسسات له في الحصول على الخدمة بأسرع وقت وأقل جهد وتكلفة وبعدالة.

2.2. مفهوم الجودة:

لقد تم تعريف الجودة باستخدام العديد من وجهات النظر المختلفة، إذ أنها تشير إلى الدقة والامتياز، أو مطابقة متطلبات متلقي الخدمة، وتعد مجموعة الصفات لكيان، سواء كان هذا الكيان منتجاً أم خدمة، التي تعطيه القدرة على إرضاء الحاجات الصريحة والضمنية، وتشير أيضاً إلى درجة مطابقة الخدمة أو المنتج لمواصفاته، أي أنها تعني المطابقة للمعايير والمواصفات (عبد العال، 2007).

عرف (الحلبي، 2017) الجودة بانها التميز والقيمة والمطابقة للمواصفات وتلبية توقعات الزبائن او تجاوزها.

كما عرفها (عقيلي، 2009) بانها انتاج المؤسسة لسلعة او تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة، تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها، بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم، وتحقيق الرضا والسعادة لديهم، من خلال مقاييس موضوعه سلفا لانتاج السلع وتقديم الخدمات وايجاد صفة التميز فيهما.

وأشار (الطائي، ومقدادة، 2008) بان الجودة تعني التزام وتعهد الادارة والعاملين بإنجاز الاعمال بصورة تلبي توقعات المستهلك او تفوقها.

أما (الدراكة والشلبي، 2002) فقد عرفها بأنها مجموعة من الصفات والخصائص التي يتميز بها المنتج أو الخدمة والتي تؤدي إلى تلبية حاجات المستهلكين والزبائن سواء من حيث تصميم المنتج أو تصنيعه أو قدرته على الأداء في سبيل الوصول إلى إرضاء هؤلاء الزبائن واسعادهم.

وبناء على هذه التعريفات السابقة المتنوعة نجد أن الجودة مفهوم متعدد الجوانب يصعب حصره في دائرة ضيقة لاشتماله على أبعاد مختلفة تتضمن مفاهيم فنية وإدارية وسلوكية واجتماعية، وبالتالي فهو وسيلة فعالة للتحسين المستمر في السلع أو الخدمات، وترتبط بجميع الأنشطة والعمليات التي تقوم بها المنظمات من أجل ملائمتها لاحتياجات الأفراد والجماعات وفاعليتها في تحقيق الفائدة المرجوة للفرد والمنشأة والمجتمع، وتقديم خدمات تلبي احتياجات ورغبات المجتمع وان تحقق هذه الخدمات رضا المنتفعين وتكون مطابقة لأهداف المؤسسات الحكومية توجهاتها المستقبلية.

3.2. مفهوم الخدمة:

تقوم المنظمات بتقديم خدماتها للمجتمع، مقابل ثمن او بدون ثمن وفقاً لطبيعة الخدمة المقدمة، وكذلك وفقاً لطبيعة المؤسسات الحكومية مقدمة الخدمة، حيث أن الخدمة تقوم أساساً لاشباع رغبات ومتطلبات العملاء وتتكون من ذلك علاقة ارتباط قوية بين العملاء والمنظمات المقدمة للخدمة، وبالتالي فإن مفهوم الخدمة ليس مجرد أداء نشاط ولكنه يجب أن يتناسب ويطابق رغبات العملاء المستفيدين من الخدمة، ويحتل قطاع الخدمات أهمية خاة وموقعاً متميزاً بحكم المنافع التي يقدمها وطبيعة الخصائص التي يمتاز بها لذا تزداد الحاجة يوما بعد يوم للخدمات.

عرف (Gronrs, 2000) كما ورد في دراسة (رمضان وابو السبح، 2013) الخدمة على أنها أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات الطبيعة غير الملموسة في العادة ، ولكن ليس ضروريا أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة والتي يتم تقديمها كحلول لمشاكل العميل.

فيما عرفها (Kazi, 2011) بانها عملية تتألف من سلسلة من العناصر او الانشطة غير الملموسة والتي تحدث تفاعلات بين العميل والخدمة والموظفين، والتي تعمل على تقديم حلول لمتطلبات ومشاكل العملاء وتحقيق احتياجاتهم.

كما عرفت الجمعية الامريكية للتسويق الخدمات بأنها (النشاط او المنافع التي تعرض للبيع او التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة (صليحة،2008).

وعليه يرى الباحث بأن الخدمة تمثل الجهود التي تقدمها المؤسسات الحكومية لتحقيق احتياجات خاصة للعملاء، ولا تهدف المؤسسات الحكومية بالضرورة من تقديم تلك الخدمة الى العملاء تحقيق منافع مادية أو ربح اقتصادي فقط، بقدر ما تسعى لجذب العملاء وتوفير قدر من القبول لها، وبالتالي فانها تشكل مجموعة من المنافع ذات طبيعة غير ملموسة متحققة لصالح متلقي الخدمة، وتساهم في اشباء حاجاته ورغباته.

1.3.2. خصائص الخدمة:

قدمت دراسة (رمضان وابو السبح،2013) ، بعض الخصائص التي تميز الخدمات وهي كما يلي:

- غير ملموسة: حيث أنه يصعب رؤية أو إحساس أو تذوق او لمس او شم الخدمة قبل شرائها والحصول عليها، حيث لا يمكن للعميل التعرف على نتيجة الخدمة او اصدار قرارات او ابداء الرأي مسبقاً (عبد الرازق، 2004).
- عدم قابلية الفصل: حيث أن هنالك درجة عالية من الترابط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها، لذا لا بد من حضور طالب الخدمة الى مكان تقديمها (الطائي والعلاق، 2009).
- تنوع الخدمة وعدم تجانسها: كونها تعتمد على شخصية مقدمها من حيث المهارة والاسلوب والكفاءة ومكان التقديم، لذا نجد أنه من الصعب ايجاد معايير نمطية للإنتاج في حالة الخدمات، فلكل نوع من الخدمات طرق مختلفة في كيفية قياسها.
- هلاكية الخدمة: كونها تنتهي سواء تم استغلالها او لم يتم ذلك، وبالتالي صعوبة تخزينها بسبب عدم ملموسيتها وتميزها بخاصية التلاشي والفناء، حيث أن المؤسسات الخدماتية تمنى بخسائر كبيرة في حالة عدم الاستفادة من الخدمة (سليمة، 2012).
- صعوبة تنميط الخدمات: حيث انه من الصعوبة تنميط ما يقدم من خدمة بين مقدمي نفس الخدمة، حيث ان الاداء الفعلي للخدمة يرتبط بتفاعل العميل مع مقدم الخدمة وبخبرة العميل نفسه، وبالتالي الحكم عليها يختلف من عميل لاخر، كما يتوقف الحكم على جودة الخدمة على ما يحمله العميل من توقعات عند حصوله على الخدمة (العالول، 2011).

- عدم انتقال ملكيتها: بسبب أن العميل يمكنه استخدام الخدمة لمدة معينة دون امتلاكها كونها غير ملموسة وتستهلك مباشرة (نجم، 2010).

2.3.2. تصنيف الخدمات:

يوجد انوع عديدة من الخدمات والتي يمكن تصنيفها حسبب معايير واسس محدة وهي كما يلي:

- من حيث الاعتمادية: تتنوع الخدمات حسب اعتمادها اما على المعدات او على الافراد، وحسب أدائها من قبل عمال ماهرون او غير ماهرون، وبالتالي يتأثر الطلب على الخدمة بلطريقة التي يتم تقديمها بها(الميحاوي، 2006)
- حسب الزبون: حيث يمكن تصنيفها الى خدمات المستهلكين والتي تقدم لاشباع حاجات شخصية، وحاجات المنشآت والتي تقدم لتلبية حاجات منظمات الاعمال (المؤذن، 2008).
- حسب مشاركة الزبون او المستفيد: حيث يتطلب حصور الزبون ومشاركته للحصول على الخدمة مثل المطاعم والعلاج والسياحة وغيرها، بينما لا تتطلب خدمات أخرى ذلك (الطائي والعلاق، 2009).
- حسب دوافع مقدم الخدمة: حيث تصنف الى خدمات غير ربحية وهي التي تقدم من قبل مجموعة من الافراد او المنظمات الى مختلف أفراد المجتمع ليس بدافع الربح، وخدمات ربحية والتي تقدم بدافع الحصول على الربح (الميحاوي، 2006).
- حسب الخبرة المطلوبة في أداء الخدمة: وهي خدمات مهنية كخدمات الاطباء والمحاميين وغيرها وخدمات غير مهنية مثل خدمات الحراسة ومواقف السيارات.
- خدمات حسب درجة كثافة العمالة: وتنقسم الى خدمات كثيفة العمال وهي التي يتعتمد على العمالى بدرجة كبيرة في تقديمها، وخدمات كثيفة الالة والتي تعتمد بشكل أساسي على الالات في تقديمها (علي، 2001).
- خدمات حسب درجة الاتصال بالمستفيد: وتنقسم الى خدمات ذات اتصال شخصي مباشر ووجود العميل هنا أثناء الحصول على الخدمة ضروري، وخدمات ذات اتصال منخفض وهي لا تتطلب وجود العميل أثناء تقديمها كالتسوق عبر الانترنت.
- الخدمات حسب وجهة النظر التسويقية: وتنقسم الى خدمات سهلة المنال ويحصل عليها الزبون بشكل سهل وخدمات خاصة كالحراسات لبعض الاشخاص.
- خدمات حسب طبيعة الخدمة: وتنقسم الى خدمات ضرورية مثل الصحة والتعليم، وخدمات كمالية مثل التسلية والترفيه.

4.2. مفهوم جودة الخدمات:

مر مفهوم الجودة بمراحل تاريخية متلاحقة، وذلك منذ فترة ما قبل الثورة الصناعية إلى يومنا هذا، وفي هذه الفترة لم يكن هناك مصنع وإنتاج بالمعنى الحالي فالمصنع عبارة عن ورشة يرأسها رب العمل أو صاحب الورشة والعمال الذين يقومون بتصنيع سلعة معينة باستخدام أدوات يدوية وفق معايير جودة بسيطة يحددها الزبون حسب وجهة نظره ورغبته، وما على صاحب الورشة إلا أن يلبّي طلب زبونه، وعندما قامت الثورة الصناعية أحدثت عدة تغييرات جذرية في مجال الصناعة منها ظهور المصنع ليحل محل ألورشة وأصبح له هيكل تنظيمي واضح ومحدد (بوعنان، 2006).

تمثل جودة الخدمة المقدمة للعملاء مركز الصدارة لدى منظمات الخدمات التي تسعى الى النجاح والاستمرار، ولكي يتحقق المستوى المتميز في أدائها فإن المؤسسات الحكومية تحتاج الى أعطاء اهتمام أكبر للموظفين وللعملاء معاً، وتعددت التعاريف الخاصة بجودة الخدمة وذلك لاختلاف توقعات العملاء عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة، وفيما يلي أهم التعاريف الخاصة بجودة الخدمة:

فتم تعريفها من قبل (Adams et al, 2016) على انها نتيجة المقارنة التي يقوم بها العملاء بين تصوراتهم حول ما يشعرون به حول ما ينبغي أن يقدم من المؤسسة الخدمية، وتصوراتهم لاداء الفعلي المقدم من قبل المؤسسة الخدمية، ويرتبطهذا المفهوم بشكل مباشر مع رضا العملاء.

يعبر مفهوم جودة الخدمات عن قياس مدى مطابقة مستوى الخدمة المقدمة لتوقعات الزبون، فتقديم خدمة ذات جودة يعني مطابقة توقعات الزبون على أساس ثابت، وهي عبارة أيضا عن تقييم ادراكي طويل المدى يقوم به الزبون لعملية تقديم الخدمة، وتعتمد جودة الخدمة نسبيا على تقييم الزبون الذي يحكم عليها عن طريق مقارنة ما حصل عليه فعالاً مع ما توقعه (لحلوح وزين الدين، 2016).

كما وعرفها (آل فيحان، 2007) بأنها تصميم الخدمة بشكل صحيح وتقديمها من اول مرة على أن تؤدى بشكل أفضل خلال المرة الثانية، وتحقق رضا العملاء في الوقت الماسب، وأن تتمتع بمزايا تنافسية مقارنة بالخدمة التي تقدمها المنظمات المتشابهه، وهي تتضمن الابعاد الخمسة التالية وهي الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الموثوقية والتعاطف.

فقد عرفها (الدراركة وشلبي، 2002) هي تلك الجودة التي تشتمل البعد الاجرائي (النظم، الاجراءات المحددة لقتيدم الخدمة) والبعد الشخصي (كيف يتعامل العاملون مع عملائهم) كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية.

كما وعرفها (الدراركة وآخرون، 2001) بانها جودة الخدمات المقدمة سواء اكانت المتوقعة او المدركة أي التي يتوقعها العملاء او يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا العملاء من عدمه.

ويوجد ثلاثة عناصر رئيسية تدخل في اختبار جودة الخدمات وهي المطابقة للهدف ودرجة الاستجابة والمطابقة للمواصفات، ويمكن تصنيف الجودة حسب نصارها الرئيسية استناداً الى ثلاثة أنواع حسب ما ذكرها (Sharifah, Latifa & el, 2008):

- جودة المستهلك: وتبين ما إذا كانت الخدمة تعطي المستهلكين ما يريدون.
- جودة مهنية: وتبين ما إذا كانت الخدمة تقابل حاجات المستهلك كما هي محددة من قبل المهنيين، وفيما إذا كانت الاجراءات المهنيةوالمعايير التي تعتقد بأنها تحقق النتائج المرغوبة وترتبط بالاسلاوب والاجراءات الصحيحة لمقابلة حاجات المستهليكن.
- جودة العملية او الادارة: وتشمل تصميم وتشغيل عملية الخدمة لاستعمال موارد في أكثر الطرق كفاءة ولمقابلة متطلبات المستهلك، اي انها ترتبط بفاعلية وانتاجية استخدام الموارد لمتابعة تلك الحاجات والمتطلبات.

ومن خلال ما سبق يرى الباحث أن جودة الخدمة تمثل معياراً لدرجة تطابق الاداء الفعلي مع توقعات العملاء لهذه الخدمة وبشكل مستمر مما يضمن الرضا الدائم للمستفيدين، ويحقق للمؤسسات الحكومية ميزة تنافسية بالنسبة للأخرين، انطلاقاً من الخصائص المستمدة من هذه الخدمة.

1.4.2. مكونات/ أبعاد جودة الخدمة:

قدم (الصالح والصريمي، 2015) الابعاد الخاصة بجودة الخدمة وهي كما يلي:

- التوقيت من حيث السرعة في تقديم الخدمة وتوفرها بالوقت المناسب، وسهولة الحصول على الخدمة دون معوقات.
- التقدير والاحترام (التعاطف) من حيث مدى شعور الزبون بالترحيب والاهتمام من قبل الموظفين في المرفق الخدماتي بمشكلات المواطنين والعمل على علاجها، والتعامل معه بقدر من الاحترام والتقدير واشعاره باهميته الانسانية وانه محط احترام وتقدير، وتفهم حاجات المراجعين وملائمة ساعات العمل مع اوقاتهم (الضمور، 2008)
- الامان (الضمان) وتتمثل في قدرة الاداء الفني لمقدم الخدمة وامتلاك الموظفين المعرفة للإجابة عن تساؤلات الزبائن، والسلوك المهذب للموظفين في التعامل مع العملاء، ومدى قناعة وثقة

متلقي الخدمة بكفاءة وفاعلية وأمان الخدمة المقدمة وامان وسلامة مرفق تقديم الخدمات (عريضة، 2005).

- الاستجابة من خلال تفاعل مقدم الخدمة مع الزبون واشعاره باهميته والحرص على ارضائه وقت تقديم الخدمة، وسرعة الاستجابه بالرد على طلبات المستفيدين واستفساراتهم، وانجاز الخدمة بشكل دقيق (الوادي، 2011).
- الدقة وانجاز الخدمة المقدمة للعميل بصورة صحيحة من أول لحظة، وتجنب هدر الموارد، وتحقيق الكفاءة والفاعلية من خلال توفير الخدمة بأقل التكاليف، وتحقيقها للهدف المتوقع من الخدمة المقدمة.
- الملموسية من خلال جودة المرافق/ البيئة والى توفر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومعدات الاتصال والمباني والتكنولوجيا المستخدة، والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين، وصالات الانتظار، والمكاتب، والزي الرسمي، والاجهزة والمعدات والتصميم والتنظيم الداخلي للمباني، وتوفير خدمات الترفيه في المرافق بحيث يشعر الزبون براحة كافية عند الانتظار للحصول على الخدمة، (Shaikh and Rabbani, 2005).
- الاعتمادية: وهي قدرة مقدم الخدمة على الاداء في انجاز ما تم تحديده مسبقاً وبشكل دقيق وفي الوقت المناسب، وقدرته على الوفاء والالتزام بتقديم الخدمة باعتماد ودقة وثبات (الامام، 2003).

يتأثر متلقي الخدمة بطريقة تقديمها والوقت الذي ينتظره للحصول على عليها، مما يتوجب على مقدم الخدمة القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات متلقي الخدمات، والاستجابة لشكاويهم، والعمل على حلها بسرعة وكفاءة حتى يقنعهم بأنهم محل تقدير واحترام من قبل المؤسسة التي يتعاملون معها، إضافة إلى ذلك فإن الاستجابة تعبر عن المبادرة في تقديم الخدمة من قبل العاملين بصدر رحب وبلطف، كذلك فإن درجة ودقة وسرعة الاستجابة لها تأثير في رغبات متلقي الخدمات وكسب رضاهم، حيث أن الاستجابة في تقديم الخدمة تنهي حالة القلق والشك الذي يتولد لدى متلقي الخدمات في الإنتظار وعدم الحصول على الخدمة في الزمان والمكان الذي يرغبون به (حسين وعبود،2013).

فالإدارة الجيدة للوقت المخصص والذي يستهلكه متلقي الخدمة في انتظار الخدمة يؤثر كثيرا على الطريقة التي يدرك فيها جودة الخدمة ويشكل انطباعاته عنها، فالانطباعات الأولى مهمة جدا في الطريقة التي يشكل المرء فيها فكرته عن الخدمة برمتها، بغض النظر عن مدى نجاح الخدمة بعد الانتظار، مع الاخذ بعين الاعتبار الحالة النفسية للانتظار وتقليل قلق المواطن خلال هذه الفترة، حيث من المهم مراعاة الوقت الخاص بالانتظار للحصول على الخدمة والوقت الفعلي الخاص

بالحصول على الخدمة، وعلى الادارة ان تعمل جاهدة بتحديد الوقت المخصص للحصول على الخدمة بشكل واضح للمواطن من أجل تقليل الوقت المستهلك في الانتظار للحصول عليها، (الجاسمي، 2007).

يتأثر متلقي الخدمات بطريقة تقديم الخدمة والوقت الذي ينتظره للحصول على الخدمة، مما يتوجب على مقدم الخدمة القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات العملاء والاستجابة لشكواهم والعمل على حلها بسرعة وكفاءة حتى يقنعهم بأنهم محل تقدير واحترام من قبل المؤسسة التي يتعاملون معها، ويركز هذا البعد على المجاملة واللطف وتصل الاستجابة للعميل من خلال طول الوقت الذي ينتظره في تلقي الخدمة والاجابة على اسئلته وقدرة المؤسسة على تقديم الخدمة لبتلبية احتياجاته وتحقق رضاه (حسين وعبود، 2013)، ويتأثر متلقوا الخدمات بالعديد من العوامل عند اتخاذهم قرار استخدام خدمة معينة ومنها الملموسية والتي تساعد على خلق البيئة او الجو النفسي عند شراء الخدمة او انجازها، ويساعد على تكوين الانطباعات لدى العملاء عن المؤسسة والخدمات التي تقدمها، وبالتالي تحاول مؤسسات الخدمات استخدام الدلائل المادية الملموسة لتقوية المغزى في منتجاتها غير الملموسة، ومن أهم العناصر الداخلية والخارجية للبيئة المادية (حجم وشكل وتصميم البناء المادي، الضااءة الخارجية، المداخل، مواقف السيارات، والتصميم الداخلي للمبنى والالوان والمعدات وووسائل العرض والاضاءة الداخلية والتكييفة والتدفئة)، فالتصميم المادي الخارجي والداخلي للمؤسسة يمكن أن يؤثر على متلقي الخدمات، وتكوين انطباعات ذهنية ايجابةي او سلبية لديهم، كما أن سلوك ومزاج العاملين سيؤثر على متلقي الخدمات، حتى لو كانت الخدمة المقدمة من الناحية الفنية مكتملة وجيدة الا أن متلقي الدمة سيكون غير راضي عن الجزء الوظيفي للخدمة (الضمور، 2008).

أيضاً تشكل المشاعر المتبادلة وطريقة التواصل بين مقدم الخدمة ومتلقيها ظواهر اساسية في كل علاقة بالاخرين، وترتبط هذه المشاعر التي يحملها مقدم الخدمة اتجاه العملاء ارتباطاً وثيقاً بخبراته الشخصية ويصعب في بعض الاحيان أن يعبر عنها صريحاً، وبرغم ذلك فإن هذه المشاعر تلعب دوراً مؤثراً للغاية، حيث إن رضا العملاء يستمد في المراحل الاولى من اتجاهات وسلوكيات مقدم الخدمة، وعندما يكون متفائلاً ومتحمساً لمساعدة العملاء، فإن هذا يدعم الولاء والانتماء للمؤسسة (حسين وعبود، 2013).

2.4.2. أهمية تطبيق الجودة:

أضحت الجودة من اهم القضايا التي تهتم بها المؤسسات المتميزة مهما كانت طبيعة نشاطها، فالمؤسسة الخدميه تسعى الى رفع مستوى ادائها من حيث عمليات تقديم الخدمة وتعزيز مكانتها

التنافسية في ظل اشتداد المنافسة، من خلال تبنيها استراتيجية تسويقيه، وتم تطوير اساليب الجودة حيث أصبحت تركز على رغبات الزبائن وتلبيتها سواء كانت المنتج سلعه او خدمة، وأصبح تحقيق عاملاً اساسياً لغرض بقاء المؤسسات، ومن أهم الخطوات لتطبيق الجودة فقد تمثلت في الاستعداد لمواجهة التحديات التي يفرضها التغير، وتوظيف نظام لمتابعة الجودة يسهم في جمع البيانات عن الاداء، ومشاركة جميع العاملين في المؤسسة في تحديد الاستراتيجيات والتكتيكات اللازمة لعملية التحسين والتطور المستقبيلي، وتقيم الاداء العام للمؤسسة، في سبيل تحديد أفضل الطرق لتحقيق رضاء المستفيدين (القيثامي، 2013).

للجودة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات او المستهلكين، إذ تعتبر أحد العوامل التي تحدد حجم الطلب على خدمات ومنتجات المؤسسة، وحددت (مليكة، 2014) الاهمية الخاصة بالجودة بما يلي:

- بالنسبة للمؤسسة: حيث أن المنظمات تستمد شهرتها من مستوى جودة خدماتها، وبالتالي تسعى المؤسسات الى تحقيق السمعة الطيبة من خلال تقديم خدمات بأفضل المواصفات للمنتفعين.
- المسؤولية القانونية: حيث أن المؤسسات وفي حال تقديم خدمات ذات جودة متدنية فإنها تكون مسؤولة مسؤولية قانونية عن أي خلل او ضرر ناتج عن خدماتها.
- حماية المستهلك: من خلال حماية متلقي الخدمة من الغش تتم من خلال عملية الالتزام بمجموعة من المواصفات والمعايير المحددة للخدمة.

ويرى الباحث أن لتطبيق الجودة أهمية في توجيه العمل والتركيز على حاجات متلقي الخدمات، والسعي المتواصل نحو تحقيق الاداء العالي للجودة في جميع المواقع الوظيفية وعدم اقتصاره على السلع والخدمات، وتنفيذ سلسة من الاجراءات الضرورية لانجاز جودة الاداء، والفحص المستمر لجميع العمليات واستبعاد الفعاليات الثانوية في تقديم الخدمات، وتحديد مستوى التطور والحسين المطلوب الخاص بالاداء العام للمؤسسات الحكومية وحل الاشكاليات التي تواجه العمل، وتحسين وسائل واجراءات الاتصال الخاصة بانجاز العمل بصورة متميزة.

3.4.2. أهداف جودة الخدمة:

صنف (الميحاوي، 2006) أهداف جودة الخدمة الى خمس فئات، وهي كما يلي:

- أهداف الاداء الخارجي للمؤسسات الحكومية ويتضمن الاسواق والبيئة والمجتمع.
- أهداف اداء المنتج وتناولت حاجات الزبائن والمنافسة.
- أهداف العمليات وتضمن مقدرة العمليات وفاعليتها وقابلتيها للضبط.

- أهداف الاداء الداخلي وتعني مقدرة المؤسسات الحكومية ومدى استجابتها للتغيرات المحيطة بالعمل.
- أهداء الاداء للعاملين وتشمل المهارات والقدرات والتحفيز وتطوير العاملين.

4.4.2. العوامل المساعدة في تحسين جودة الخدمة:

هنالك العديد من الامور التي يمكن من خلالها تحسين جودة الخدمات كما وردت في دراسة (حسن، 2009) وهي كما يلي:

- التركيز على العملاء: حيث أن معيار نجاح اي مؤسسة حكومية مرتبط بمدى رضا المستفيدين عن خدماتها، لذا فإن محور جودة الخدمة هو رضا العملاء، وبالتالي لا بد من سعي أي مؤسسة حكومية الى تحقيق رضا عملائها المستفيدين من خدماتها من خلال تقديم خدمات تتناسب مع توقعاتهم من أجل كسب ولائهم، وخلق انطباع ايجابي لدى افراد المجتمع تجاه خدمات المؤسسة.
- تحفيز وتدريب العاملين: من أجل دفعهم لتقديم أفضل ما يملكونه من مهارات وأفكار وإبداع، في تقديم الخدمات للعملاء، لذا لا بد من قيام الادارة بتحفيزهم وتشجيعهم للمساعهمة في تحسين ودة الخدمة، والعمل على تدريبهم واكسابهم أفضل المهارات والسلوكيات اللازمة لاداء وتقديم الخدمة بشكل مميز.
- تفويض الموظفين: حيث أن تعزيز جودة الخدمة من خلال اعطاء الموظفين مساحة من الحرية او الصلاحيات لاتخذا قرارات معينة تخدم حاجات المستفيدين، وتمكينهم من اجراء تغيرات مناسبة في تقديم الخدمة واتخاذ القرار اللازم لذلك.
- المشاركة: من خلال اعتماد المؤسسات الحكومية لهذا المفهوم بين جميع العاملين فيها، في سبيل تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبلها، وتشكيل فرق العمل وحلقات الجودة، الامر الذي سيزيد من جودة خدماتها وتقديمها بطريقة ملبية لاحتياجات المواطنين بسرعة وكفاءة عالية.

5.4.2. مراحل تطبيق ادارة الجودة:

إن تطبيق الجودة يمر بمراحل مختلفة، يمكن ايجازها في كما وردت في (الصالح والصريمي، 2015) بالمراحل التالية:

- مرحلة دعم الادارة العليا والتهيئة والاعداد: وخلالها يتم التركيز على نشر ثقافة الجودة بين العاملين، وزيادة وعيهم بدور الجودة في تحقيق أهداف المؤسسة، والاستجابة لحاجات ورغبات العاملين فيها، ويتم القيام بهذه المرحلة بإعادة صياغة رؤية ورسالة وأهداف الشركة، وجعلها

منسجمة مع فلسفة تطبيق سياسة الجودة، والعمل على إعداد السياسات والاستراتيجيات اللازمة، والخروج بخطة استراتيجية طويلة المدى، تضمن تحقيق الجودة والتميز في منتجات وخدمات المؤسسة، ومن ثم الحصول على التزام الادارة العليا بتخصيص الموارد المادية والبشرية لتطبيق برنامج الجودة (علوان، 2013).

- مرحلة الدراسة والتخطيط: بحيث يتم وضع السياسات والاجراءات اللازمة لعملية التغيير المطلوبة داخل المؤسسات تجاه مبادئ وقواعد الجودة، ويتم بهذه المرحلة تبني الجودة كقيمة هامة في رؤية وسياسات المؤسسة، ومن ثم اعتماد الخطط الاستراتيجية والتنفيذية وتحديد الموارد اللازمة لتنفيذ نظام الجودة.
- مرحلة التطبيق: ويتم بهذه المرحلة تحديد واختيار الاشخاص الذين سيعهد اليهم بعملية التنفيذ، بحيث يتم تنفيذ وتطبيق مبادرات محددة في مجال الجودة، والتركيز على مشاريع الجودة ومشاريع تدريب العاملين على أدوات الجودة وطرقها، بحيث يتم اشراك كافة القطاعات والادارات في مرحلة التطبيق التدريجي.
- مرحلة المتابعة والتقييم: ويتم تقييم ومتابعة للخطط الاستراتيجية والتنفيذية والوسائل والاساليب الخاصة بتطبيق الجودة، ونتائج المشاريع، والعمل على توفير نظام معلومات لدعم جميع المراحل المختلفة لتطبيق الجودة، ويتم في هذه المرحلة التعرف على نواحي القوة والضعف بالمؤسسة، ومدى تأثير الجودة في تحسين أدائها العام
- مرحلة تبادل ونشر الخبرات: حيث توفر هذه المرحلة للشركة مجالات خصبة للاستفادة من الدروس والتعلم من الممارسات في تطبيق الجودة، بحيث يتم استثمار الخبرات والنجاحات التي تم تحقيقها من تطبيق معايير الجودة في تطبيق الخدمات في مكان ما ونقلها للمؤسسات الأخرى (السامرائي,2007).

6.4.2. مبادئ إدارة الجودة:

هنالك مبادئ رئيسية لادارة الجودة يمكن لادارة المؤسسات استخدامها من أجل تحسين الاداء والجودة وهي كما يلي:

- التخطيط الاستراتيجي: ان وضع خطة شاملة تعتمد رؤيا ورسالة واهداف واسعة سيمكن من صياغة الاستراتيجية، ومن ثم تسهل وضع سياسات والبرامج في ضوء تحليل معمق للبيئة الداخلية والخارجية باعتماد تحليل نقاط القوة والضعف في البيئة الداخلية والفرص والمخاطر في البيئة الخارجية لغرض وضع الخطط الشاملة بالشكل الذي يوفر قابلية دعم للميزة التنافسية للمؤسسة (عقيلي، 2009).

- التركيز على الزبون: إن نجاح المؤسسات الحكومية يرتبط بجهودها في المحافظة على زبائنها وقدرتها في الاستجابة السريعة لحاجاتهم ورغباتهم المتغيرة باستمرار، فضلاً عن تقديم منتجات ترضي أو تتجاوز توقعاتهم (علوان، 2013).
- دعم الادارة العليا للمؤسسة الحكومية: تقوم بوضع أهداف المؤسسات الحكومية وسياسة الجودة وتحفيز العاملين للوصول الى أهداف المؤسسات الحكومية، ويتوقف نجاح إدارة الجودة الشاملة وتطبيق منهجيتها، على مدى قناعة الإدارة العليا في المؤسسات الحكومية بفوائدها وضرورتها من أجل تحقيق التحسين المستمر في جودة الخدمات، هذه القناعة يجب أن تترجم على شكل دعم مادي ومعنوي مستمر، وتهيئة المناخ المناسب، فالجودة تبدأ من هذا الالتزام وتكتسب قوتها وفاعليتها من الإدارة العليا للمؤسسة الحكومية لخلق تغيير في جميع الأنشطة وعمليات واجراءات العمل والعلاقات مع العاملين بما يساهم في بناء إدارة الجودة في المؤسسات الحكومية (علوان، 2013).
- مشاركة العاملين: تعتبر إدارة الموارد البشرية المدخل الرئيسي للتطبيقات الفعالة للجودة في المؤسسات الحكومية، إذ أن توفر المهارات والكفاءات البشرية وتدريبها وتطويرها وتحفيزها من أهم الركائز التي تساعد المؤسسات الحكومية في تحقيق أهدافها، والسماح للعاملين بالمشاركة يمكنهم من إظهار قدراتهم ومواهبهم من أجل فائدة المؤسسات الحكومية (زيدان، 2010).
- التحسين والتطوير المستمر: وتتطلب إدارة الجودة الشاملة عمليات تحسين مستمرة للمنتجات والخدمات بشكل مستمر من أجل الوصول الى حقيق الاهداف، وبالتالي يجب بناء سياسة المؤسسات الحكومية وهيكلها التنظيمي وطرق العمل بطريقه تشجيع ودعم عمليات التحسين والتطوير، ويتطلب ذلك ابتعاد المنظمات عن التحسينات على فترات متباعدة والتركيز على التحسين المستمر في كافة العمليات التي تقوم بها المؤسسات الحكومية، لتقديم خدمات نوعية للعملاء (الدراكة، 2006).
- اتخاذ القرارات بناءً على قاعدة معلومات وحقائق واقعية: إن توافر أنظمة المعلومات يؤدي إلى ارتفاع مستوى التأكد في عملية اتخاذ القرار ويؤثر إيجابياً على عنصر الكفاءة والفاعلية في قرارات المؤسسة، الامر الذي ينعكس على نوعية السلع والخدمات التي تقدمها، حيث أن توفر هذه النظم يعطي رؤية واضحة لمتخذ القرار عن الظروف المحيطة به، وتساعده على اتخاذ قرارات واقعية، ومساعدة فرق العمل على أداء مهامهم وحل مشاكل العمل بصورة فعالة (عقيلي، 2009).
- التدريب والتطوير: ينظر الى التدريب والتطوير المستمر على انه وسيلة لتنمية امكانات الافراد كل ضمن وظيفته بما يحقق الانجاز الامثل (العزاوي ,2005)، ويعد تدريب العاملين وتعليمهم مبدأً أساسياً لإدارة الجودة فهو يمثل أفضل الطرائق لتحسين مستوى الأفراد، وكلما كانت برامج

التدريب الخاصة بالجودة الشاملة تشمل جميع العاملين في المؤسسات الحكومية كما ساعدها في نجاح عملية التطبيق لإدارة الجودة، وتتضمن عملية التدريب تأهيل العاملين بالمهارات السلوكية اللازمة لقيامهم بالواجبات التي يكلفون بها وتعزيز ثقتهم بأنفسهم ليتمكنوا من صنع القرارات، (Goetsch & Davis, 2014).

7.4.2. تطبيق ادارة الجودة في القطاع الحكومي:

لقد تزاد الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة في القطاع الحكومي من خلال تبني بعض الاساليب الادارية التي أثبت نجاحها في تحسين انتاجية القطاع الحكومي، ومنها ادارة الجودة، حيث أن هذا الاسلوب يجمع بين الكثير من الافكار الحديثة عن ثقافة المنظمات واستراتيجيات الادارة وتحسين انتاجيتها.

هنالك بعض الجوانب الادارية التي يمكن أن تتأثر بتطبيق ادارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي وهي ما يلي (عبد العال، 2007):

- قياس مستوى الجودة: حيث لابد من إيجاد نظام قياس دقيق في القطاع العام، يقوم على الأساليب الإحصائية المناسبة لتحديد التعاون غير الإيجابي في إنجاز المهام، وإن نظام قياس تفاوت الوقت المطلوب لأداء مهمة معينة يمكن أن يحدد لنا إذا كان التفاوت ضمن الحدود الطبيعية والمتوقعة أم لم يكن.
- إدارة الموارد البشرية: هنا يتم التركيز على بناء فرق العمل والتعاون الكامل بين العاملين في الأجهزة الحكومية وتدريبهم وتعليمهم من أجل التأقلم مع الاجراءات المختلفة في العمل وحتى يتمكن الموظفين من المشاركة في تصميم برنامج الجودة ودعمه، وتوفير التغذية الراجعة، من المستفيدين، حيث أن هناك تحفظات على بعض تطبيقات إدارة الموارد البشرية بأن لا يكون ترتيب العاملين حسب الأداء أو المنطقة أو القسم، وضرورة التوقف عن استخدام نظام الجدارة والمكافأة مقابل الأداء الفردي والاعتماد على نظام الفريق الواحد والتدريب المستمر.
- إدارة المعلومات: وتكمن الاستفادة مع التغذية الراجعة لإرضاء المستفيد أو العميل وبالتالي لابد أن يكون هناك وسائل مناسبة للحصول على المعلومات للمساعدة في تحسين الجودة وإرضاء المستفيد.
- إدارة الموارد المالية: حيث يهتم هذا الجانب في التحول من التركيز على المدخلات والعمليات إلى التركيز على النتائج أو المخرجات، وتتمثل الأهمية في عملية التوزيع في هذا الجانب بين الخدمات والمشاريع المختلفة، علماً بأن رفع الإنتاجية هو من أولويات الادارة الحكومية.

8.4.2. معوقات تطبيق ادارة الجودة في القطاع الحكومي (عبد العال، 2007):

- التغيير المستمر في القيادات الإدارية، مما يحول دون تمكنها من السيطرة على برنامج الجودة الشاملة.
- اللبس الذي يتكتنف موضوعي التدريب وتقييم الأداء الفردي.
- تعدد المستفيدين وتنوع وتعارض مطالبهم أحياناً إضافة إلى تعدد أغراض وأهداف المؤسسات الحكومية دون أن يكون هناك مساءلة مالية.
- ضعف النظام المالي والمعلوماتي في القطاع الحكومي .
- انعدام النموذج المثالي للجهاز الإداري الفعال.
- مشكلة طول الوقت الذي يتطلبه إنجاز الأعمال عند استخدام نموذج إدارة الجودة.

9.4.2. قياس جودة الخدمات:

يعتبر توفر مقياس للجودة يتسم بالدقة والموضوعية أمراً ضرورياً لتقييم الاداء وقياس جودة الخدمات المقدمة ومن ثم اتخاذ الاجراءات اللازمة لذلك، كون الجودة من أكثر عمليات الخدمة صعوبة في قياسها.

1.9.4.2. أهمية قياس جودة الخدمات:

توفر عملية قياس جودة الخدمات العديد من المزايا ومن أهمها (الرشدي، 2009):

- التعرف على احتياجات العملاء، وتحديد فيما اذا كانت الاجراءات المتخذة من قبل المؤسسات الحكومية تتلائم واحتياجاتهم.
- التعرف على مستوى الاداء العام للأفراد، من اجل مكافآة المتميز، ودفع الاخرين لتحسين مستويات ادائهم.
- إن قياس الاداء يساعد في تقييم جودة الخدمات وتحديد الاسباب التي تحول دون الوصول للمعايير والاهداف المحددة، ومن ثم اتخاذ القرارات التطويرية اللازمة للتحسين، وتحقيق أقصى عائد للخدمة بأقل كلفة.
- تحديد الايجابيات والسلبيات فيما يخص المؤسسة الخدمية وعملائها، من أجل الوصول الى توازن بين مصالح الطرفين وتحقيق التحسين المستمر.

10.4.2. طرق قياس جودة الخدمات:

تنقسم طرق قياس جودة الخدمات الى أساليب مباشرة وأساليب غير مباشرة:

اولاً: طرق القياس المباشرة لجودة الخدمات (إدريس،2006):

- منهج الاستقصاء: من خلال أخذ عينة من جميع أفراد المجتمع، وتوزيع استمارة استقصاء حول الموضوع المراد معرفة أداء هذه الفئة فيه، ومن ثم يتم تحليل البيانات للحصول على نتائج وبناءً عليها يتم اخذ الاجراءات المناسبة.
- الملاحظة المباشرة: حيث تتولى الادارة نفسها عملية قياس جودة خدماتها من خلال ملاحظة الاجراءات الادارية المتنوعة المستخدمة في العمل مباشرة مع العملاء من أجل ملاحظة ردود فعلهم، بالاضافة الى ملاحظة أداء مقدمي الخدمات، والتفاعل المباشر مع متلقي الخدمات والتعرف عن مدى رضاهم عن مستوى الخدمة.

ثانياً: طرق القياس غير المباشرة لجودة الخدمات (الميحاوي، 2006):

- مقياس الفجوة الخاص بجودة الخدمة: حيث يتم تحديد توقعات متلقي الخدمات لمستوى الخدمة ومدى ادراكهم لمستوى اداء الخدمة المقدمة بالفعل، وتحديد الفجوة بين التوقعات والادراكات، لذا فإن مستوى جودة الخدمة يقاس بمدى التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة فعلاً لمتلقي الخدمات وبين ما يتوقعونه بشأنها، وبالتالي تمثل جودة الخدمة عملية دراسة وتحليل توقعات الزبائن ومحاولة الارتقاء بجودة الخدمة للإيفاء بتوقعات متلقي الخدمات بشكل مستمر.
- مقياس الاداء الفعلي للخدمة: حيث يركز على الاداء الفعلي للخدمة المقدمة باعتبار أن جودة الخدمة يمكن الحكم عليها بشكل مباشر من خلال اتجاهات متلقي الخدمات، ويعتبر قياس الاداء الفعلي كافي للحكم على جودة الخدمة المقدمة حيث أن الرضا يعتبر أحد أهم الجوانب المؤثرة في الحكم على الجودة.

5.2. رضا متلقي الخدمة:

1.5.2. تعريف رضا متلقي الخدمة:

يعتبر رضا متلقي الخدمات عنصر اساسي في استراتيجية العمل، ومؤشر الاداء الرئيسي في المؤسسات، ويظهر قياس نوع المنتجات والخدمات المقدمة من قبل المؤسسات الحكومية ودورها في تلبية احتياجات وتوقعات ملقي الخدمات، ويعتبر من المفاهيم التي أثارت اهتمام الكثير من الباحثين

والمهتمين بشؤون إدارة التسويق، وذلك لأدراك الكثير من المؤسسات أن سبب تميزها قائم على أساس احترام متلقي الخدمة والعمل على إرضائه وتلبية حاجاته ورغباته، حيث أدركت المؤسسة أن نجاحها واستقرارها يبقى مرهونا بمدى قدرتها على معرفة وتحديد حاجات ورغبات متلقي خدماتها وقدرتها على تلبيتها، فأخذت استراتيجيات المؤسسة وجهة جديدة هي الاهتمام بمتلقي الخدمة الذي يشكل حاضر ومستقبل المؤسسة وسبب وجودها، وبالتالي أصبحت مجبرة للسعي لإرضاء متلقي خدماتها بتقديم الاداء المتميز، وسعت المؤسسات للبحث عن أفضل الوسائل التي تمكنها من إرضاء المواطنين/ متلقي الخدمات وبناء علاقة معهم، والسعي الى حالة من ولاء المواطن للمؤسسة (بكر، 2013).

وقد عرف (Kotler & Others, 2011) الرضا بانه ذلك الشعور الذي يوحي للعميل السرور او عدمه والذي ينتج عند مقارنة أداء المنتج او الخدمة الفعلي مع توقعات العميل.

وأشار (السعيد، 2016) فقد اشار الى أن رضا العملاء هي عبارة عن حالة وجدانية تعبر عن ردود فعل وجدانية تترتب على قيام الفرد بالشراء او الحصول على الخدمة، وينبغي التعامل مع الرضا باعتباره الداعم الرئيسي لنجاح المنظمات واستمرارها.

وعرفها (Raza, 2015) بأن رضا متلقي الخدمة يشير الى موقف أو شعور ينشأ لديه ويكون مرتبط باستعمال الخدمات او المنتجات، والتي تساهم في تحقيق كامل لمتطلبات واحتياجات متلقي الخدمة، وهو مرتبط بزيادة تكراره في الحصول على تلك الخدمة او الرغبة بشرائها بالمستقبل.

أما (بكر، 2013) فيعرفه بأنه انطباع ايجابي او سلبي مدرك من طرف متلقي الخدمة الذي ينتج عنه مقارنة الأداء الفعلي للخدمة او السلعة مع توقعاتهم.

من خلال ما تقدم يتضح أن رضا متلقي الخدمة هو دالة من مستويات التوقعات والأداء المدرك وهناك ثلاث مستويات هي (بكر، 2013):

- ✓ أذا كانت النتائج أكبر من توقعات الزبون فانه يشعر برضا عالي.
- ✓ أذا كانت النتائج تساوي توقعات الزبون فانه يشعر برضا.
- ✓ أذا كانت النتائج اقل من توقعات الزبون فانه يشعر بعدم الرضا.

وبذلك فإن المستويات العالية من الجودة تخلق نوعاً من الارتباط العاطفي بين العميل والمؤسسة، وبالتالي يخلق هذا الارتباط الولاء والوفاء للمؤسسة.

وعليه يستنتج الباحث أن الرضا يعبر عن حالة نفسية أو شعور عاطفي لمتلقي الخدمة نتيجة للمقارنة بين اداء الخدمة والتوقعات الخاصة بالخدمة، مما ينبغي أن الرضا يرتبط بمستوى جودة الخدمة المدركة وأن درجة الاشباع تحدد مستوى الرضا، الذي بدوره يتحدد من خلال مقارنته بمستوى التوقعات من الناتج الفعلي.

2.5.2. أهمية قياس رضا متلقي الخدمات:

تتعرض المؤسسات الحكومية للعديد من الصعوبات في تحقيق رضا العملاء، ويتأثر رضاهم عن الخدمات الحكومية سلباً وايجاباً بالخبرات السابقة والانطبااعات المتكونة لديهم من خلال ما يسمعونه من غيرهم او منن خلال وسائل الاعلام، وبالتلي فإن وجود معلومات كافية عن العملاء ومرتدة منهم عن مدى رضاهم عن الخدمات الحكومية سوف يحد من تلك الصعوبات، ويعمل على تعزيز قدرة المؤسسات الحمومية على تحقيق رضا العملاء (Obsborne & Gaebler, 1992).

ومن أهم دوافع قياس رضا العملاء الطلب المتزايد على تحسين الخدمات وتطويرها في اقلطاع الحكومي، وكذلك ارتباط الجودة برضا العملاء، وبفعل ازدياد الطلب على الخدمات الحكومية ازاداد مستوى الجودة المطلوبة من قبل الادارة والعاملين في ادارة المؤسسات الحكومية، ويبنغي من القيادة الادارية للمؤسسات الحكومية ومن أجل تحقيق التميز بالخدمات المقدمة وصولاً لرضا المواطن العمل على تحديد متطلبات واحتياجات المستفيدين والسعي لتحقيقها، وضمان التحسين المستمر في سبيل القدرة على البقاء، وبالتالي يجب على الادارة في القطاع العام نبذ الفكر البيروقراطي الذي ينظر للعميل بأنه صاحب حاجة، والتي لا يمكن الحصول عليها الا من خلال الادارة الحكومية، فالعملاء هم سبب وجود الادارة الحكومية، والتي يتوقف نجاح اي مؤسسة حكومية في تحقيق الجودة في خدماتها على رضا العميل (Obsborne & Gaebler, 1992).

6.2. الدراسات السابقة:

1.6.2. المقدمة:

يعتبر موضوع رضا المواطن الفلسطيني عن جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية من المواضيع التي لاقت اهتماماً من الباحثين والدارسين، وفيما يلي توضيح لعدد من الدراسات التي أجريت في مجال الدراسة بشكل خاص أو عام، حيث تم ترتيب الدراسات حسب تسلسلها الزمني من الاحدث الى الأقدم وهي مقسمة كالتالي: دراسات عربية، دراسات أجنبية.

2.6.2.الدراسات العربية:

❖**دراسة (الجدي، 2018) بعنوان "أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضي في المستشفيات الأهلية في محافظات غزة"**، وهدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات الصحية على رضا المرضي في المستشفيات الأهلية في محافظات غزة" باستخدام المعايير التالية (الجودة الوظيفية، الجودة التقنية، جودة معالجة الشكاوي)، وعلاقتها بالرضا الوظيفي.

وأعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع المرضى متتلقي الخدمات في المستشفيات الأهلية، والبالغ عددهم بمتوسط شهري (35453)، وتم اخيار العينة بالطريقة العشوائية الطبقية، حيث تم توزيعها على (480) استبانة، وتم استرجاع (404) استبانة أي بنسبة 84%.

توصلت الدارسة الى أن هناك علاقة بين أبعاد جودة الخدمة الصحية المدركة، ومستوى الأداء المطلوب، وأن قوة هذه العلاقة يختلف من بعد الى آخر، ولكنها لها تأثير إيجابي على جميع المؤشرات، كذلك تبين وجود نوع من الوعي والالتزام لدى الادارة العليا، والطواقم العاملة بتحقيق جودة الخدمة من خلال تحقيق رضا المرضى، فقد حظي محور التعاطف بالمرتبة الأولى، يليه محور الضمان، ثم محور الاستجابة، ثم محور الاعتمادية، ثم الملموسية، كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى تعزى لمتغيرات (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والدخل الشهري، والمستشفى).

❖ **دراسة (زبدة، 2018) بعنوان "تقييم مستوى جودة الخدمات البريدية وعلاقتها بالرضا من وجهة نظر متلقي الخدمة"**، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى تقييم جودة الخدمات المقدمة في

مكاتب البريد الفلسطيني باستخدام المعايير التالية (الجودة الوظيفية، الجودة التقنية، جودة معالجة الشكاوي)، وعلاقتها بالرضا الوظيفي.

أعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من متلقي الخدمات في مكاتب البريد الفلسطيني، واقتصرت الدراسة على متلقي الخدمات من الافراد فقط، وتم توزيع 270 استبانة، في ثلاثة مكاتب بريد رئيسية في المحافظات التالية وهي (رام الله، الخليل، نابلس)، بالاعتماد على العينة العشوائية المنتظمة.

توصلت الدارسة الى أن الدرجة الكلية لجودة الخدمات المقدمة من قبل البريد الفلسطيني بدرجة متوسطة بأبعادها الثلاثة، كما تبين بأن مستوى رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة من قبل البريد الفلسطيني كانت بدرجة متوسطة، وتبين وجود علاقة ارتباط ذو دلالة احصائية طردية بين الدرجة الكلية لجودة الخدمة في مكاتب البريد الفلسطيني ورضا العميل، كذلك تبين وجود علاقة ارتباط ذو دلالة احصائية بين بعد جودة معالجة الشكاوي في مكاتب البريد الفلسطيني ورضا العميل، كما أظهرت النتائج بأن مستوى جودة الخدمة يسهم في رفع مستوى الرضا لدى متلقي الخدمة في البريد الفلسطيني، وأظهرت النتائج وجود تباين في إجابات عينة الدراسة حول مستوى رضاهم عن الخدمات البريدية تبعاً لمتغير مكتب البريد المستخدم، وكان التباين لصالح مكتب بريد رام الله.

❖**دراسة (السويطي، 2018) بعنوان "جودة الخدمات الاساسية التي تقدمها بلدية أريحا لمواطنيها في ضوء معايير الجودة الشاملة"**، وهدفت الدراسة الكشف عن مستوى جودة الخدمات الأساسية التي تقدمها بلدية أريحا لمواطنيها في ضوء معايير الجودة الشاملة كما يراها سكان مدينة أريحا، ومعرفة مستوى جودة الخدمات الأساسية التي تقدمها مدينة أريحا لمواطنيها من حيث ثلاثة معايير وهي: جودة التصميم وجودة التنفيذ وجودة أداء العمل، ثم معرفة إذا كان هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين تعزى لمتغيرات الدراسة (المؤهل العلمي، العمر بالسنوات، الدخل الشهري، طبيعة العمل، حجم الأسرة).

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الاستكشافي، واستبانتين، الأولى خاصة بموظفي مدينة أريحا والثانية خاصة بالمواطنين أرباب الأسر من المدينة، وتكونت كل أداة من ثلاثة أقسام رئيسة، الأول يتعلق بالمتغيرات المستقلة لافراد عينة الدراسة من موظفي مدينة أريحا وأرباب الأسر، وتكون القسم الثاني من (46) فقرة في استبانة الموظفين، ومن (58) فقرة وتوزعت على نفس المحاور في استبانة أرباب الأسر، وهي: جودة التصميم وجودة التنفذ وجودة تنفيذ العمل، أمّا القسم الثالث فاشتمل على أربعة أسئلة مفتوحة.

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع الأسر التي تسكن في مدينة أريحا في والذين يبلغ عددهم (3510) ومن عدد العاملين في مدينة أريحا، الذي يبمغ عددهم (430) عاملاً، وقد بلغ حجم عينة الدراسة الكلي (412) من موظفين مدينة أريحا وأرباب الأسر في المدينة، وذلك بواقع (75) موظفاً و (337) من الموظفين أرباب الاسر.

وقد تبيّن أنّه توجد علاقة إيجابية طردية بين الالتزام بمعايير جودة التصميم ورفع مستوى الخدمات التي تقدمها المدينة، ووجود علاقة إيجابية طردية بين الالتزام بمعايير جودة التنفيذ ورفع مستوى الخدمات التي تقدميا البلدية، وأنه توجد علاقة إيجابية طردية بين الالتزام بمعايير جودة أداء العمل ورفع مستوى الخدمات التي تقدمها البلدية، وتبيّن عدم وجود فروق تعزى لمتغير المؤهل واتضح وجود فروق تعزى لمتغير حجم الأسرة.

أما نتائج استبانة المواطنين أرباب الأسر فقد اتضح أنّ الالتزام بجودة التصميم يؤدي إلى رفع مستوى الخدمات التي تقدمها البلدية، ويرى أرباب الأسر أن جودة التنفيذ تؤدي إلى خدمات بلدية ذات مستوى عالٍ من الجودة، وأن جودة أداء العمل تؤدي إلى تحسين الخدمات التي تقدمها مدينة أريحا، واتضح عدم وجود فروق تعزى لمتغيرات: الجنس، والمؤهل العملي، والعمر بالسنوات وطبيعة العمل وحجم الأسرة مع عدد الأولاد، واتضح وجود فروق تعزى لمتغير الدخل الشهري.

❖ **دراسة (الحلبي، 2017) بعنوان "جودة الخدمات الالكترونية وأثرها على رضا المستخدمين"**، وهدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات الالكترونية وأثرها على رضا المستخدمين حيث تم الاستناد إلى نموذج ديلون وماكلين لنجاح نظم المعلومات ومن ثم بناء نموذج ومتغيرات الدراسة والذي يدرس العلاقة بين جودة المعلومات وجودة النظام وجودة الخدمة والدعم الفني والفوائد المتحققة والاستخدام مع الرضا.

طبقت الدراسة على موقع برق بلس في غزة كدراسة حالة وتم توزيع استبانة الدراسة على 400 من مستخدمين موقع برق بلس وتم استرداد 360 استبانة منها، وقد اظهرت النتائج أن جميع العوامل متحققة في موقع برق بلس بنسبة (78,89%)، كما أظهرت أن جودة الخدمة من أهم العوامل تحققا في النظام، وأن آخر العوامل تحققا في النظام هو الدعم الفني، وأظهرت أيضاً أهمية المتغيرات المؤثرة على المتغير التابع وهو رضا المستخدمين على الترتيب: المنافع المتحققة من الموقع، ومن ثم الاستخدام، ومن ثم جودة الخدمة، ومن ثم جودة النظام، ومن ثم جودة المعلومات، وأخيراً الدعم الفني.

❖ **دراسة (الجوابرة، 2016) بعنوان "تقييم جودة الخدمات الطبية المقدمة في الخدمات الطبية العسكرية من وجهة نظر متلقي الخدمة"**، وقد هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى جودة الخدمة الطبية

المقدمة في المراكز الطبية التابعة لمديرية الخدمات الطبية العسكرية من وجهة نظر المنتفعين العسكريين وسط وجنوب الضفة الغربية، كما هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى جودة الخدمات الطبية المقدمة في جميع مراكز الرعاية الطبية التابعة للخدمات الطبية العسكرية وسط وجنوب الضفة وعددها 6 مراكز، ومعرفة العلاقة بين معايير مقياس الجودة SERVQUAL وبين جودة الخدمات الطبية، والعمل للتوصل إلى مقياس يمكن استخدامه فلسطينيا لقياس جودة الخدمة الطبية المقدمة في مراكز الرعاية الطبية الفلسطينية من وجهة نظر المنتفعين.

حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع المنتفعين العسكريين أثناة فترة انجاز البحث خلال شهري آذار ونيسان لعام 2016، أما عينة الدراسة فشملت جميع المنتفعين العسكريين الذين لديهم ملفات طبية لدى المراكز الطبية التابعة لمديرية الخدمات الطبية العسكرية أثناء فترة توزيع الاستبانات، حيث تم جمع البيانات بواسطة استبانه مكونة من 44 فقرة موزعة على خمس أبعاد رئيسية: (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الثقة، والتعاطف)، وزعت على 370 منتفع من خلال استخدام الطريقة العنقودية العشوائية المنتظمة في اختيار العينة، وتبين للباحث أن عدد الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل الإحصائي هي 344 استبانه، وقد تم التأكد من صدقها وثباتها، وتمت المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج الرزم الإحصائية، وتم استخدام المنهج الوصفي بأسلوب تحليلي.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: أن مستوى درجة تقييم جودة الخدمات الصحية المقدمة في الخدمات الطبية العسكرية من وجهة نظر متلقي الخدمة الصحية جاء بدرجة عالية، وجاء ترتيب أبعاد جودة الخدمة من حيث مستوى التطبيق تنازليا كما يلي: بعد الاعتمادية، الاستجابة، الثقة، التعاطف، وأخيراً بُعد الملموسية، وكانت أعلى الفقرات تأثيراً على مجمل أبعاد جودة الخدمة المقدمة هي: يتمتع العاملون بمظهر وزي رسمي نظيف ومرتب، وكذلك يوجد هنالك اهتمام دائم بنظافة المركز الصحي ومرافقه، وأكد المنتفعين من الخدمات الطبية المقدمة في المراكز الطبية العسكرية على أنه يوجد نقص في الأدوية الطبية في غالبية المراكز، وأشاروا الى انه لا يتوافر في بعض المراكز الصحية صالات مريحة للانتظار، كما أشارت النتائج بوجود نقص في التخصصات الطبية الرئيسسية بما يلبي احتياجات المرضى الطبية، (أخصائي باطني، جراحة عامة، مسالك بولية، عيون، وانف وأذن وحنجرة)، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية في متوسطات إجابات أفراد العينة تعزى لمتغير المركز المبحوث وجاءت النتائج لصالح مركز الخليل، كذلك وجود فروق ذات دلالة احصائية في إجابات أفراد العين تعزى لمتغير المستوى التعليمي وكانت الفروق لصالح الأقل تعليما، كذلك عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في متوسطات إجابات المبحوثين حول جودة الخدمة المقدمة في الخدمات الطبية العسكرية تعزى للمتغيرات التالية: (الجنس، العمر، مكان السكن، الجهاز العسكري الذي ينتمي إليه المنتفع، ومكان تقديم الخدمة الطبية.)

❖ **دراسة (أبو ماضي، 2015) بعنوان "علاقة رضا المواطن بأداء مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة"**، وهدفت الدراسة إلى معرفة علاقة رضا المواطن بأداء مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة، كما تهدف إلى تطوير الجوانب المتعلقة برضا المواطن، بما يخدم المجتمع الفلسطيني.

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول الظاهرة موضع الدراسة، كما تم استخدام استبانة صممت خصيصا لهذه الدراسة. وقد شملت الدراسة 146 موظفا حكوميا، من موظفي الفئة العليا، وتعتبر هذه هي مجتمع الدراسة، توصلت الدراسة إلى أن رضا المواطن عن الخدمات المقدمة له بلغ 80.81% بشكل كلي.

❖**دراسة (الطاهر وأخرون، 2015) بعنوان " قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين"** وهدفت هذه الدراسة إلى قياس مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين.

تم استخدام المنهج الوصفي، حيث أجريت الدراسة على المستشفيات التعليمية الكبرى في ولاية الخرطوم، وتم اختيار عينة ميسرة من المرضى المنومين والمراجعين، واستخدام استبانة اشتملت على (22) عبارة لقياس مستوى جودة الخدمات الصحية فيها.

توصلت الدراسة إلى أن لدى المرضى والمراجعين مستويات لجودة الخدمات الصحية الواجب توافرها في المستشفيات الحكومية، كما بينت أيضا عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لمستويات جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية تبعا للمتغيرات الديمغرافية للعينة المتمثلة في النوع والعمر والتعليم والدخل ومكان السكن.

❖ **دراسة (الهلسة وآخرون، 2013) بعنوان "قياس رضا متلقي الخدمة في مراكز خدمات الجمهور في البلديات الفلسطينية**، وهدفت الدراسة الى التعرف الى مدى رضا متلقي الخدمة في مراكز خدمات الجمهور في البلديات الفلسطينية عن جودة الخدمات المقدمة لهم.

وتم استخدام المنهج الوصفي وأسلوب المسح الميداني، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وكانت عينة الدراسة من متلقي الخدمات في مراكز خدمات الجمهور في بلديات (نابلس، البيرة، الرام، بيت ساحور، حلحول)، حيث وزعت 250 استبانة.

توصلت الدراسة الى أن متلقي الخدمة راضون عن معاملة الموظفين لهم حيث تتسم هذه المعاملة بالاحترام والتقدير، وأن وسائل الراحة متوفرة في أثناء انتظار متلقي الخدمة في مراكز خدمات الجمهور في البلديات، كما ويوجد عدم التزام بتواجد بعض الموظفين في في مراكز خدمات الجمهور

في أماكن عملهم أثناء الدوام الرسمي، وتبين وجود معوقات في وسائل التواصل والاتصال بين ادارة هذه المراكز وموظفيها والموظفين المتخصصين في أقسام البلدية المختلفة.

❖ **دراسة (عيادي، 2013) بعنوان "جودة الخدمات المقدمة في شركة اتصالات الجزائر من وجهة نظر زبائنها"**، وقد هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة في شركة اتصالات الجائر من وجهة نظر زبائنها، بهدف تطوير جودة الخدمات والعمل على إرضاء المستفيدين منه، والتعرف على تقييم الزبائن لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم، وتحديد الأهمية النسبية للمعايير التي يعتمد عليها الزبائن في تقييمهم لجودة الخدمات.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته، واستخدم أيضاً أداة الاستبانة، واستخدمها مع عينة عشوائية بلغ حجمها (50) فرداً من المتعاملين مع شركة اتصالات الجزائر في الجزائر.

توصلت الدراسة إلى وجود تباين في آراء عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمات وتقييم الزبائن تعزى لمتغير العمر، والمستوى الجامعي، وعدم وجود فروق تعزى لمعايير الجودة الشاملة التي اعتمدتها الدراسة، وهي (الملموسية، والاعتمادية والاستجابة والأمان والعاطفة).

❖**دراسة (ذياب، 2012) بعنوان "قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الاردنية من منظور المرضى والموظفين"**، وهدفت الدراسة إلى قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية من منظور المرضى والموظفين.

تكون مجتمع الدراسة من جميع المستشفيات التابعة لوزارة الصحة وعددها (30) مستشفى موزعة في مختلف محافظات الأردن الاثنى عشر، أما عينة الدراسة فقد تم اختيارها بطريقة عشوائية من المرضى والموظفين في ثلاث مستشفيات في شمال ووسط وجنوب المملكة، تم استخدام استبانتين (واحدة للموظفين والأخرى للمرضى) كأداة رئيسية لجمع البيانات لهذه الدراسة تتناسب وأهداف وأسئلة الدراسة، تم توزيع (300) استبانه على المرضى و (250) أستبانة على الموظفين أعيد منها ما نسبته 90% من مجموع الأستبانات تقريبا.

توصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها: أن المستشفيات الحكومية يتوفر فيها تطبيق أبعاد الخدمة الطبية الاعتمادية، والملموسية، والتعاطف، والأمان باستثناء بعد الاستجابة وذلك من وجهة نظر العاملين في المستشفيات مع الأخذ بعين الاعتبار أن هذا التوفر (التطبيق) متباين بين الأبعاد الخمسة، وكان تقييم المرضى للأبعاد نفسها متقارب فيما يتعلق بالأبعاد جميعها ما عدا بعدي

الاستجابة والتعاطف، ولم تظهر الدراسة أية فروق في تقييم المرضى لأبعاد الجودة يعزى لأي من المتغيرات الديمغرافية.

❖ **دراسة (العالول،2011) بعنوان "قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة جوال من وجهة نظر الزبائن في محافظات قطاع غزة"**، وهدفت الدراسة إلى قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة جوال من وجهة نظر الزبائن في محافظات قطاع غزة، وذلك استنادا إلى نظرية الفجوة باستخدام نموذج القياس SERVQUAL.

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال استبانة تم تصميمها لهذا الغرض، حيث بلغ مجتمع الدراسة حوالي 700000 مشترك، واستخدم الباحث طريقة العينة العشوائية، حيث تم توزيع 800 استبانة على عينة الدراسة وقد تم الحصول على 672 استبانة صالحة بنسبة استرداد 84 %.

خلصت الدراسة إلى أن تقييم الزبائن لجودة الخدمات الفعلية إيجابيا وجيدا إلا أنه لا يصل إلى مستوى توقعاتهم، مما يعني أن هناك فرص لتحسين وتطوير جودة الخدمات المقدمة من الشركة، وتبين أن الزبائن يعطون أهمية نسبية أكبر لبعد جودة الشبكة يليه الأبعاد التالية على الترتيب (الجوانب الملموسة، الاعتمادية، التعاطف، الاستجابة، الأمان)، كما توصلت الدراسة إلى أنه توجد فروقات في الاستجابة تعزى إلى للعوامل الديموغرافية بدرجات متفاوتة حول الجودة المدركة من قبل الزبائن للخدمات تعزى إلى (طبيعة العمل، الدخل، العمر، مكان الإقامة، المؤهل العلمي، الجنس) على الترتيب.

3.6.2 الدراسات الأجنبية:

❖**دراسة (Msosa, 2015) بعنوان "تقييم جودة الخدمات البريدية العامة في مالاوي"**، حيث هدفت الدراسة الى تحليل وتقييم جودة الخدمات البريدية باستخدام SERVPERF معتمداً على الابعاد الخمسة للجودة المتمثلة (الملموسية، الموثوقية، التعاطف، الضمان، الاستجابة)، لتقييم تصورات العملاء لجودة الخدمة.

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، عن طريق استخدام استبانة لمسح آراء المستجوبين، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العملاء في ثمانية مكاتب بريدية، وبلغت عينة الدراسة 400 مفردة، تم اختيارهم باستخدام اسلوب العينة الحكمية.

توصلت الدراسة الى أن تصور العملاء لجودة الخدمات كانت عموماً جيدة لجميع أبعاد جودة الخدمة الخمسة، وأن كل أبعاد جودة الخدمة لديها علاقة ايجابية مع رضا العملاء وكانت العلاقة بين الرضا وولاء العملاء ايجابية.

❖ **دراسة (Purcarea, 2013) بعنوان "تقييم جودة الخدمات في المؤسسات الصحية في رومانيا"**، وهدفت الدراسة الى استخدام SERVEQUAl في تقييم جودة الخدمات في المؤسسات الصحية في رومانيا، حيث ذكر أهمية محافظة المؤسسات الصحية على جودة خدمة عالية المستوى تلبي احتياجات المرضى، كذلك التوصل إلى مقياس يمكن من خلاله قياس مستوى جودة الخدمة الطبية المدركة في المؤسسات الصحية في رومانيا.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وذلك باستخدام استمارة مكونة من 22 متغير تقيس أبعاد جودة الخدمة المدركة والمكون من خمس أبعاد (الملموسية، الاعتمادية، الثقة، الاستجابة، والتعاطف) تكون مجتمع الدراسة من جميع نساء مدينة بوخارست حيث تم اختيار عينة عشوائية غرضيه مكونة من 183 إمرأة كن قد خضن تجربة الانتفاع من الخدمات الطبية بما يتعلق بأمراض النسائية خلال فترة الثلاث أشهر الماضية بحد أقصى.

خلصت الدراسة إلى وجود فجوة بين توقعات أفراد العينة وبين الخدمة المدركة من قبلهم، حيث كانت الفجوة اكبر في بُعد الملموسية يليه الاستجابة ومن ثم بُعد الاعتمادية.

❖ **دراسة (Zarei et al, 2012) بعنوان "جودة الخدمات الطبية المقدمة في القطاع الخاص في ايران"**، وهدفت الدراسة التعرف على مستويات إدراك المرضى لابعاد جودة الخدمة الطبية المقدمة في القطاع الطبي الخاص في ايران.

تم استخدام المنهج الوصفي، من خلال توزيع استبانة على افراد عينة الدراسة من المرضى، وتوصلت الدراسة إلى ارتفاع تقييم المرضى لتطبيق أبعاد جودة الخدمة فيها، وجاء ترتيبها الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، التعاطف، التوكيد تنازليا.

❖**دراسة (Qin Hong, 2009) بعنوان "الصلة بين الجودة المدركة للخدمة ورضا المرضى"** **وهدفت الدراسة الى معرفة تصورات** المرضى عند زيارتهم مراكز تقديم الرعاية الصحية الطارئة في تحديد الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة الصحية في أمريكا.

تم استخدام المنهج الوصفي، من خلال توزيع استبانة على افراد عينة الدراسة من المرضى، حيث أشارت النتائج إلى أن الأبعاد التالية: الملموسية، الجودة الفنية، التفاعل، الكفاءة، الجودة الفنية،

وسهولة الوصول إلى الخدمة هي أبعاد رئيسية وهامة لقياس جودة خدمات الرعاية الصحية الطارئة وتشير النتائج أيضا إلى أنه من المهم بالنسبة للخدمة الطبية الطارئة هي التركيز على تحسين الأبعاد الفنية والوظيفية لتعزيز قدرتها.

❖ **دراسة (Quader, 2009) بعنوان "ادراك المرضى لتطبيق ابعاد جودة الخدمات المقدمة في العيادات الخارجية"**، وهدفت الدراسة الى التعرف على ادراك المرضى لمستويات تطبيق أبعاد جودة الخدمات المقدمة في العايادات الخارجية.

تم استخدام المنهج الوصفي، من خلال استخدام الاستبانة التي وزعت على عينة من المرضى، وتوصلت الدراسة الى ارتفاع تقييم المرضى لمستويات تطبيق أبعاد جودة الخدمة فيها، وارتفاع معدلات الرضا لديهم عنها.

❖**دراسة (Peter Lochoro, 2004) بعنوان قياس رضا المرضى في المؤسسات الصحية في أوغندا**، وهدفت الدراسة تطوير أداة قياس يمكن من خلالها قياس مستوى رضا المرضى في المؤسسات الصحية، لقياس أبعاد جودة الخدمات الصحية التالية :الفعالية، الوصول إلى الخدمة، العناية التي تقوم بها المؤسسة، العناية الإنسانية، والملموسية.

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، من خلال استخدام الاستبانة التي وزعت على عينة مكونة من 1524 مريض موزعين على 27 مستشفى و 205 وحدة صحية.

حيث عبر الأفراد المستطلعة آرائهم عن مستوى رضا عالي عن الخدمات الصحية، على الأبعاد التالية الكفاءة والإنصاف، والوصول، وبينت الدراسة أن متوسط درجة الرضا للمرضى المراجعين للعيادات الخارجية كانت اقل من درجة الرضا للمرضى المنومين بالمستشفيات.

❖**دراسة (Wikowski and Wolfinarger, 2002) بعنوان "دراسة مقارنة لجودة الخدمة من خلال تقديم الخدمة في كل من أمريكيا والمانيا"**، حيث هدفت الدراسة الى اجراء مقارنة في وجة الخدمات ما بين امريكيا والمانيا، وذلك من خلال استخدام ابعاد الخدمة وهي (الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الامان، الجوانب الملموسة).

وتم استخدام المنهج المقارن، توصلت الدراسة الى أن بعد الاعتمادية احتل المرتبة الاولى بين الابعاد من حيث الاهتمية في كل من أمريكيا والمانيا، وكان ترتيب الاهمية في امريكيا كالتالي (بعد الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الامان، الجوانب الملموسة)، اما ترتيبها في المانيا (بعد الاعتمادية، التعاطف، الامان، الاستجابة، الجوانب الملموسة).

4.6.2 تعقيب على الدراسات السابقة:

لاحظ الباحث من خلال اطلاعه على الدراسات السابقة انطلاقها جميعًا من محاولة تسليط الضوء على دراسة جودة الخدمات المقدمة في قطاعات ومؤسسات متنوعة، وارتباط هذه الخدمات برضا المستفيدين، وقد أكدت هذه الدّراسات على أن هنالك علاقة مباشرة ما بين جودة الخدمات والرضا لدى متلقيها من خلال بحث جوانب متنوعة من أبعاد الخدمة تتلعق بالاعتمادية والاستجابة والملموسية والثقة والتعاطف والتعامل مع شكاوي المستفيدين بالإضافة الى أبعاد أخرى.

قدمت هذه الدراسة عرضا لعدد من الدراسات السابقة صممت، وأجريت في بيئات مختلفة، وأزمان مختلفة، وقد لاحظ الباحث في عرض الدراسات السابقة الآتي:

1.4.6.2. من حيث المنهج العلمي:

استخدمت أغلب الدّراسات السابقة المنهج الوصفي التحليل والمسح الميداني كمنهج علمي للدراسة.

2.4.6.2. على صعيد الأهداف:

هدفت الدراسات السابقة إلى مجموعة أهداف حددها مجال الدراسة، وموضوعها، والمتغيرات، والمنهج العلمي الذي اتبعته بالإضافة إلى الأسئلة والفرضيات التي تناولتها، فكان من أهم أهداف تلك الدراسات ما يلي:

- التعرف على مستوى تقييم جودة الخدمات وعلاقتها بالرضا الوظيفي.
- التعرف الى مدى رضا متلقي الخدمة عن جودة الخدمات المقدمة لهم.
- التعرف على مستوى جودة الخدمات الأساسية المقدمة للمواطنين في ضوء معايير الجودة.
- معرفة علاقة رضا المواطن بأداء مؤسسات القطاع العام.
- قياس أبعاد جودة الخدمات المقدمة للمواطنين من منظور متلقي الخدمات.

3.4.6.2.على مستوى النتائج، وما خرجت به الدراسات السابقة حيث كانت كما يلي:

- ✓ هنالك تباين في تطبيق المؤسسات العامة والخاصة لأبعاد الخدمة الاعتمادية، والملموسية، والتعاطف، والأمان والاستجابة.
- ✓ وجود فجوة بين توقعات المستفيدين وبين الخدمة المدركة من قبلهم.
- ✓ يوجد تباين في آراء متلقوا الخدمات في قطاعات مختلفة حول مستوى جودة الخدمات.

4.4.6.2.الاستفادة من الدراسات السابقة:

- استفاد الباحث من الدّراسات السابقة في تحديد محاور الدراسة.
- استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تسلسل عرض الإطار النظري للدراسة.
- معرفة ما توصل إليه الباحثين في موضوع الدراسة الحالية والانطلاق من حيث إنتهوا لغاية الخروج بنتائج وتزويدها لمتخذي القرار.
- استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تحديد منهج الدراسة وتصميم واعداد الاستبانة.
- الاستفادة من النتائج والتوصيات في بلورة العديد من الأفكار
- توسيع القاعدة المعرفيّة والمعلوماتيّة عن موضوع الدّراسة لدى الباحث.

5.4.6.2. ما يميز هذه الدّراسة عن الدّراسات السابقة:

تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في كونها ترتبط معها في موضوع الدراسة الرئيسي وهو واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة، ولكن ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة هو ما يلي:

- تعتبر هذه الدراسة هي الاولى (وفق حدود علم الباحث) من حيث هدفها الخاص بالتعرف على واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة، حيث تشكل تقدم المؤسسات الحكومية في محافظة سلفيت العديد من الخدمات للمواطنين بشكل مباشر.
- كما وتختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في البعدين المكاني والزماني.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة وإجراءاتها

1.3. المقدمة:

تناول الباحث في هذا الفصل إجراءات الدراسة المتمثلة بالجوانب التوضيحية لكافة الخطوات والمراحل التي تم إعدادها وتنفيذها، وذلك وفق الأصول العلمية للبحث العلمي، من أجل بلوغ الهدف العام لهذه الدراسة، والذي يتجلى في توضيح النظرة العامة المتعلقة بدراسة واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة، وفيما يلي تم توضيح كل الخطوات التي اتبعها الباحث للوصول إلى هدفه، ابتداء من منهج هذه الدراسة بلورة ونضوج فكرتها، مروراً بتحديد عينتها وأدواتها وآليات تطبيقها، والتأكد من صدقها وثباتها.

2.3 منهج الدراسة:

تم اتباع المنهج الوصفي للتعرف إلى واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة ، كون هذا المنهج يقوم على وصف خصائص ظاهرة معينة، وجمع المعلومات الخاصة بها، حيث يتطلب ذلك عدم التحيز في وصف الظاهرة او الحالة، كونه أسلوب يعتمد على وصف الظاهرة بشكل دقيق من خلال دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي على أرض الواقع ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً (Saunders, et-all, 2012).

3.3. مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المراجعين للمؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت ويتلقون خدمات من خمسة عشر وزارة (وزارة الداخلية، وزارة التنمية الاجتماعية، وزارة الاقتصاد الوطني، وزارة التربية والتعليم، وزارة الحكم المحلي، وزارة النقل والمواصلات، وزارة الزراعة، وزارة العمل، وزارة الصحة، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وزارة المالية والتخطيط، وزارة الأشغال العامة، وزارة الثقافة، وزارة

السياحة والآثار، وزارة الأوقاف)، ومن ستة مؤسسات حكومية غير وزارية وهي (سلطة الأراضي والتسوية، الارتباط المدني، مجلس القضاء الأعلى، المحاكم الشرعية، هيئة شؤون الأسرى والمحررين، المحافظة) خلال الفترة من 2019/3/3 حتى 2019/3/28، والبالغ عددهم (1200) مواطن تقريباً، إستناداً الى المسح الإحصائي الذي قام به الباحث خلال هذه الفترة، لحصر متوسط عدد المراجعين اليومي لهذه الوزارات والمؤسسات على اختلاف أجناسهم، ومؤهلاتهم العلمية، وأعمارهم.

1.3 عينة الدراسة:

من أجل تحديد حجم العينة تم إستخدام معادلة روبيرت ماسون التالية:

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

M: حجم المجتمع

S : قسمة الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 أي قسمة 1.96 على معدل الخطأ 0.05

P : نسبة توافر الخاصية وهي 0.50

Q : النسبة المتبقية للخاصية وهي 0.50

وبعد إدخال حجم المجتمع البالغ (1200) مواطن من متلقي الخدمات، تم إحتساب العينة فبلغت (291) مواطن من المراجعين للوزارات والمؤسسات غير الوزارية المذكورة، حيث تم اختيار عينة قصدية من المؤسسات الوزارية وغير الوزارية ممثلة لجميع المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت، ومن ثم جرى اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية المنتظمة حيث تم تحديد الفترة الحرجة للعينة بالرقم (4) بحيث يتم اختيار المراجع الرابع، ثم الثامن، ثم الثاني عشر، وهكذا.

واستند الباحث في اعتبار ان هذه العينة ممثلة وفقاً لما جاء في (ملحم، 2007) والذي ذكر فيها أن عدد افراد العينة في الدراسات الوصفية 20% من مجتمع يصل حجمة الى بضع مئات، وكما ورد في فرانكن ووالين (Fraekel & Wallen, 2003) والذي يفيد بأن الحد الأدنى المقبول في الدراسات الوصفية هو (100) مفردة.

وقام الباحث بتوزيع (291) استبانة، وبعد جمع الاستبانات الموزعة بلغت (265) استبعد منها (15) استبانة غير صالحة للتحليل الاحصائي، وبالتالي بلغت العينة بصورتها النهائية (250) اعتبرت عينة ممثلة للمجتمع، وفيما يلي توضيح لخصائص العينة بحسب متغيرات الدراسة المستقلة:

جدول رقم 1.3: توزيع أفراد العينة بحسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	129	51.6
أنثى	121	48.4
المجموع	**250**	**100.0**

يتضح من الجدول رقم (1.3) ان ما نسبته 51.6% من افراد العينة كانوا ذكوراً، في حين أن 48.4% من افراد العينة إناث.

جدول رقم 2.3: توزيع أفراد العينة بحسب متغير المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دبلوم متوسط فأقل	96	38.4
بكالوريوس	114	45.6
دراسات عليا	40	16.0
المجموع	**250**	**100.0**

يتضح من الجدول رقم (2.3) ان ما نسبته 45.2% من افراد العينة مؤهلاتهم العلمية بكالوريس، في حين أن ما نسبه 38.3% منهم من حملة الدبلوم المتوسط فأقل، في حين أن 16% هم من حملة الدراسات العليا.

جدول رقم 3.3: توزيع أفراد العينة بحسب متغير العمر.

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 25 سنة	46	18.4
من25-34 سنة	72	28.8
من 35-44 سنة	76	30.4
45 سنة فأعلى	56	22.4
المجموع	**250**	**100.0**

يتضح من الجدول رقم (3.3) ان ما نسبته 30.4% من افراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين (25-34 سنة)، في حين أن 30.4% منهم تراوحت أعمارهم ما بين (25-34سنة)، وأن 22.4% أعمارهم أعلى من 45 سنة، في حين أن 18.4% من أفراد العينة أعمارهم أقل من 25 سنة.

5.3. أداة الدراسة:

تكونت هذه الدراسة من مصدر رئيسي متمثل بالاستبانة الميدانية لغرض تنفيذ الدراسة، حيث تم إعداد (إستبانه) وتطويرها بالإستعانة بالأدبيات السابقة وفق الخطوات التالية:

- صمم الباحث نموذج الاستبانه بطريقة علمية محكمة حيث تضمنت متغيرات تابعة ومستقلة وديمغرافية.
- قام الباحث بصياغة فقرات الاستبانه بالاستعانة بعدد من المراجع المتنوعة من كتب، ودوريات، والاطلاع على دراسات سابقة.
- الاستفادة من محاضرات وكتيبات منشورة، وكذلك من تقارير ومنشورات المؤسسات المهتمه بقياس جودة الخدمات الحكومية ورضا المواطن.
- تم عرض الاستبانه بصورتها الأولية على المشرف ومن ثم محكمين من ذوي الإختصاص لمعرفة ما قد يواجهه المستجيب على الاستبانة، ومدى فهمهم لفقراتها بغية تعديلها.
- تكونت الاستبانه بصورتها النهائية من (50) فقرة فعيلة موزعة على ستة مجالات أساسية حددت أوزانها حسب سلم ليكرت الخماسي من (1-5).

1.5.3 صدق أداة الدراسة:

1.1.5.3 الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

قام الباحث بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على المشرف على الدراسة، إضافة إلى المحكمين المختصين وفق ما هو مرفق في ملحق رقم (2)، حيث طلب منهم وضع أية ملاحظات يرونها مناسبة وإبداء آرائهم على اداة الدراسة من حيث مدى اتساق الفقرات مع المحاور التي صنفت فيها، ومدى وضوح الصياغة اللغوية والمعنى لهذه الفقرات، وبناءً عليه تم ما يلي:

- حذف الفقرات التي اقترح حذفها اثنان من المحكمين فأكثر.
- إضافة بعض الفقرات التي اقترحها عدد من المحكمين.
- تعديل بعض العبارات وإعادة صياغتها لتعطي المدلول المقصود منها.
- تحديد المجالات التي تنتمي إليها العبارات بدقة.
- بعد إجراء التعديل المحكمين أصبحت الأداة مكونة من (50) فقرة.

1.1.5.3 صدق البناء

تم حساب معاملات الاستخراج بإستخدام أسلوب التحليل العاملي (Factor Analysis) المبني على طريقة المكونات الأساسية (Principal Components)، والتي توضح قيم معاملات الاستخراج لكل فقرة من فقرات محاور أداة الدراسة، حسب كل محور مع الدرجة الكلية لذلك المحور الذي تنتمي إليه الفقرة، وتعتبر أداة الدراسة بأنها تتمتع بدرجة صدق عالية عندما تزيد جميع أو معظم معاملات الاستخراج عن القيمة (0.5)، حيث تتبع هذه الطريقة أسلوب انحدار الفقرات على الدرجة الكلية لها في حساب معاملات الانحدار (الاستخراج)، حيث أنه من المعروف إحصائياً بأنه كلما زادت قيمة معامل الانحدار زادت قيمة إرتباط الفقرة بالدرجة الكلية للمجال أو المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، مما يدل على زيادة الاتساق أو التناسق الداخلي للفقرات داخل هذا المجال أو المحور، ويتضح من الجدول أدناه ارتفاع جميع هذه القيم عن (0.5) فيما يتعلق بأداة الدراسة المستخدمة، مما يدل على تمتع أداة الدراسة بصدق عالي، وأن أداة الدراسة المستخدمة قادرة بدرجة مرتفعة على تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها، والجدول التالي يوضح نتائج التحليل العاملي.

جدول رقم 4.3 مصفوفة قيم معاملات الاستخراج لفقرات أداة الدراسة

رقم الفقرة	معاملات الاستخراج	رقم الفقرة	معاملات الاستخراج	رقم الفقرة	معاملات الاستخراج
.1	0.57	.21	0.74	.41	0.65
.2	0.75	.22	0.75	.42	0.83
.3	0.70	.23	0.74	.43	0.77
.4	0.72	.24	0.83	.44	0.87
.5	0.62	.25	0.67	.45	0.83
.6	0.77	.26	0.79	.46	0.75
.7	0.77	.27	0.69	.47	0.77
.8	0.78	.28	0.76	.48	0.78
.9	0.81	.29	0.78	.49	0.80
.10	0.78	.30	0.75	.50	0.78
.11	0.85	.31	0.72		
.12	0.81	.32	0.80		
.13	0.77	.33	0.81		
.14	0.72	.34	0.85		
.15	0.73	.35	0.83		
.16	0.77	.36	0.74		
.17	0.81	.37	0.85		
.18	0.76	.38	0.87		
.19	0.69	.39	0.74		
.20	0.74	.40	0.75		

2.5.3. ثبات أداة الدراسة:

يعرف ثبات الأداة بأنه "درجة التوافق في علامات مجموعة من الأفراد عند تكرار تطبيق الاختبار، أو صورة مكافئة له على نفس المجموعة" (عبد الحفيظ، باهي، 2000)، وللتحقق من ثبات أداة الدراسة، تم حساب معامل الثبات كرونباخ–ألفا (Cronbach-Alpha) باعتباره مؤشراً على التجانس الداخلي (Consistency)، واستقرت الأداة على (50) فقرة، إذ بلغ معامل الثبات للأداة الكلية بعد هذه العملية (0.96) وفيما يلي جدول يوضح معامل الثبات لكل محور من محاور الدراسة وللمحور الكلي:

جدول رقم 5.3: معاملات الثبات كرونباخ ألفا

المحاور	عدد الفقرات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
محور الاعتمادية	9	0.86
محور الإستجابة	6	0.84
محور الملموسية	11	0.86
محور الثقة	9	0.93
محور التعاطف	7	0.89
محور التعامل مع الشكاوى	8	0.91
المحور الكلي	50	0.96

يتضح من الجدول السابق (5.3) بأن قيم معاملات الثبات تراوحت بين (0.84–0.93) عند محاور الدراسة، مما يدل على أن أداة الدراسة الحالية قادرة على إعادة إنتاج (0.84–0.94) من البيانات والنتائج الحالية فيما لو تم إعادة القياس والبحث وإستخدامها مرة أخرى بنفس الظروف، وهذه القيم اعتبرت مناسبة لأغراض الدراسة، وللأهداف التي وضعت هذه محاورها وفقراتها من أجلها.

6.3 إجراءات تطبيق الدراسة:

قام الباحث بعدة اجراءات لأتمام هذه الدراسة لخصها بالآتي:

- جمع المعلومات والبيانات التي تساعد في تحديد مشكلة الدراسة.
- تحديد مجتمع الدراسة، وإختيار العينة من هذا المجتمع، وتوضيح حجم العينة وأسلوب إختيارها.
- جمع البيانات والمعلومات المطلوبة من المبحوثين بواسطة أداة الدراسة "الاستبانة" بطريقة منظمة ودقيقة، وقام بإدارة استبيان هذه الدراسة بطريقة وجهاً لوجه وذلك للحصول على نتائج أكثر مصداقية، وقام بإجراء زيارات ميدانية لمن تم إختيارهم ضمن عينة الدراسة.

- بعد جمع البيانات قام الباحث بتفريغ الاستجابات، وعددها (250) استبانه، واستخراج النتائج بالاستعانة ببرنامج الحزمة الاحصائية المعروفة بإسم الـ (SPSS) للمعالجات الإحصائية، ثم قام بتفسير النتائج والتعليق عليها، ومن ثم استخلصت النتائج والاستنتاجات والتوصيات منها.

7.3 متغيرات الدراسة

لقد ضمت هذه الدراسة عدة متغيرات وهي كما يلي:

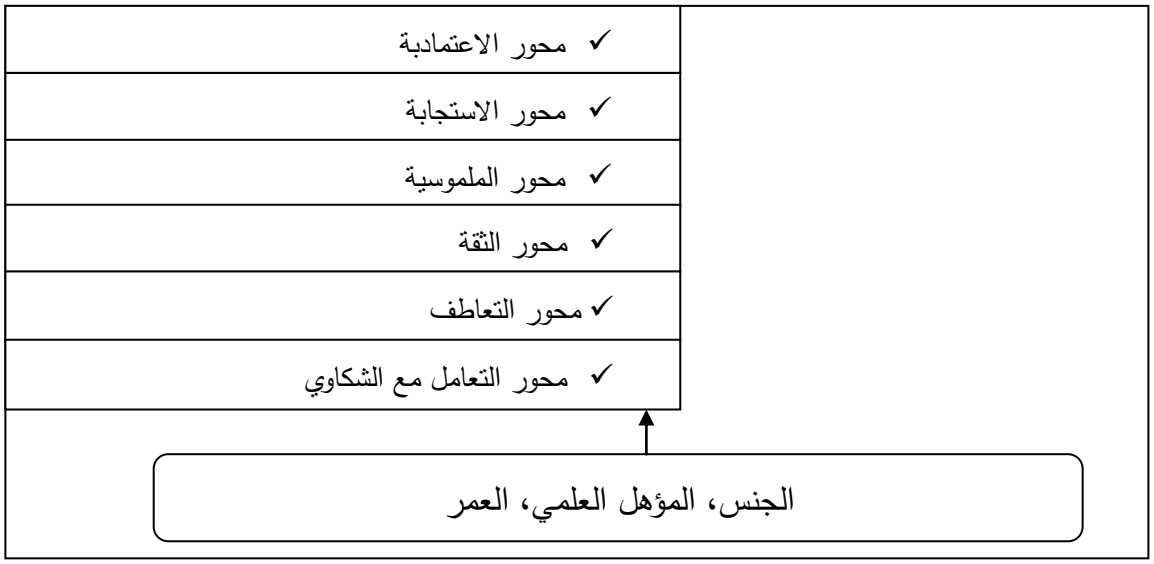
1.7.1. المتغيرات المستقلة وتنقسم الى:

- الجنس.
- المؤهل العلمي.
- العمر.

2.7.1 المتغير التابع : واقع جودة الخدمات الحكومية من حيث:

- محور الاعتمادية.
- محور الاستجابة.
- محور الملموسية.
- محور الثقة.
- محور التعاطف.
- محور التعامل مع الشكاوي.

شكل رقم (1.3) : يوضح النموذج الخاص بهذه الدراسة



8.3 أساليب المعالجة الإحصائية:

بعد جمع الاستبانات من عينة الدراسة، وتفريغ استجابات أفراد العينة وإدخالها إلى الحاسب الآلي، تم معالجتها بإستخدام برنامج (Statistical Package for the Social Sciences) بهدف الحصول على معالجات إحصائية دقيقة للبيانات المتوفرة، تم إدخالها للحاسوب بإعطائها أرقام معينة أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية حيث أعطيت الإجابة كبيرة جدا 5 درجات، الإجابة كبيرة 4 درجات، الإجابة متوسطة ثلاث درجات، الإجابة ضعيفة درجتين، والإجابة ضعيفة جدا أعطيت درجة واحدة، بحيث كلما زادت الدرجة زادت درجة التقدير للإجابة الخاصة بواقع واقع جودة الخدمات الحكومية المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت.

تمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات باستخراج الإعداد والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية، وقد تم فحص فرضيات الدراسة عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$)، عن طريق استخدام إختبار **(**Independent-t-test**)** لمجموعتين مستقلتين لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة وإختبار تحليل التباين الأحادي (One Way-ANOVA)، إضافة الى اختبار (Scheffe) لدلالة الفروق في استجابات أفراد عينة الدراسة، وتم إستخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا لفحص ثبات أداة الدراسة ومعاملات الاستخراج بطريقة التحليل العاملي المبني على طريقة المكونات الأساسية (Components Principal) لفحص صدق أداة الدراسة.

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها

1.4 المقدمة:

يتناول هذا الفصل عرضاً للنتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة، والتي هدفت للتعرف إلى واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة، وذلك من خلال الإجابة على أسئلتها وفحص فرضياتها:

2.4 النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة ومناقشتها:

لتسهيل عملية عرض النتائج، فقد تم إعادة توزيع درجات السلم الخماسي ليكرت كما يأتي:

جدول رقم (1.4): مفتاح التصحيح الخماسي

1.80 – 1.00	بدرجة منخفضة جداً.
2.60 – 1.81	بدرجة منخفضة.
3.40 – 2.61	بدرجة متوسطة.
4.20 – 3.41	بدرجة كبيرة.
5 – 4.21	بدرجة كبيرة جداً.

يوضح الجدول رقم (1.4) طرق توزيع المقياس حيث أنه بعد إعطاء اتجاهات أفراد العينة أرقاما تمثل أوزان اتجاهاتهم من (1–5)، تم حساب فرق أدنى قيمة وهي 1 من أعلى قيمة وهي 5 وهو ما يسمى المدى، ثم تمت قسمة قيمة المدى على عدد المجالات المطلوبة في الحكم على النتائج وهو 5 ليصبح الناتج = 4/5 = 0.8، وبالتالي نستمر في زيادة هذه القيمة ابتداء من أدنى قيمة وذلك لإعطاء الفترات الخاصة بتحديد الحالة أو الاتجاه بالاعتماد على الوسط الحسابي.

1.2.4: واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة في محور الاعتمادية.

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول من أسئلة الدراسة والذي ينص على "ما واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة في محور الاعتمادية؟".

للإجابة على سؤال الدراسة السابق، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والوزن النسبي ودرجة التقدير في محور الاعتمادية، والجدول رقم (2.4) يوضح ذلك.

جدول (2.4): إجابات المبحوثين حول محور الاعتمادية كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية مرتبة تنازلياً:

الترتيب	محور الاعتمادية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	مستوى التقدير
1.	يتعامل الموظف مع المراجعين بإصغاء.	3.92	1.02	%26	كبيرة
2.	يلتزم الموظف بتقديم الخدمات لي في المواعيد المحددة.	3.86	0.96	%25	كبيرة
3.	يقوم الموظف بتوفير معلومات صحيحة عن مواعيد تقديم الخدمات.	3.84	0.87	%22.7	كبيرة
4.	يتفهم الموظف احتياجات ملتقي الخدمة.	3.84	1.06	%27.6	كبيرة
5.	يعمل الموظف على حل المشاكل التي تواجهني.	3.80	0.84	%22	كبيرة
6.	يتمتع الموظف (بالكفاءة والخبرة) المطلوبة لتقديم الخدمة.	3.80	0.92	%24	كبيرة
7.	يتوفر نظام للسجلات يقوم الموظف بتوثيق البيانات الخاصة بالخدمة.	3.74	1.02	%27	كبيرة
8.	يقدم الموظف الخدمات بدون أخطاء.	3.69	0.77	%21	كبيرة
9.	يتمتع الموظف بالصلاحيات لحل مشكلات متلقي الخدمة.	3.39	1.08	%32	متوسطه
الدرجة الكلية		**3.76**	**0.65**	**%17**	**كبيرة**

أظهرت نتائج جدول (2.4) أن معامل الاختلاف لمحور الاعتمادية كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية تراوحت ما بين (21% الى 32%) وهذه الفروقات ليست كبيرة وكان معامل الاختلاف للدرجة الكلية (17%)، ومن هنا يؤكد الباحث أن هناك ثقة كبيرة بهذا المحور كونه معامل الاختلاف قليل، حيث حظيث الفقرة الثامنة والثالثة والخامسة بأقل معامل اختلاف عن

بقية الفقرات، وهذا يدل على أن استجابة افراد عينة الدراسة أقل تشتتاً فيما يتعلق بأهمية التركيز على محور الاعتمادية فيما يتعلق بتقديم الموظفين الخدمات بدون وجود أي أخطاء، وقيام الموظفين بتوفير المعلومات الصحيحة عن مواعيد تقيدم الخدمات والعمل على حل المشكلات التي تواجه المراجعين، يلي ذلك الفقرة الثانية والسادسة حيث أن هنالك التزام من قبل الموظفين في تقديم الخدمات بالمواعديد المحددة خلال الدوام، بالإضافة الى تمتعهم بالكفاءة والخبرة المطلوبة لتقديم الخدمة، وقد كانت الفقرتين اقل تشتتاً عن بقية فقرات المجال وجائتا بالمرتبة الثانية.

تبين من نتائج الجدول (2.4) أن الفقرة التي حظيت بأعلى متوسط حسابي في محور الاعتمادية كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت كانت الفقرة التي تنص (يتعامل الموظف مع المراجعين بإصغاء)، حيث حظيت بمتوسط حسابي قدره (3.90)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري لها (1.02) وبمعامل اختلاف قدره (26%)، ويعزو الباحث ذلك بسبب ان افراد عينة الدراسة من متلقي الخدمات في مدينة سلفيت يلمسون ما يقوم به الموظفين من اهتمام كبير لهم أثناء حصولهم على الخدمات بمختلف المؤسسات الحكومية، حيث أن الموظفين يتعاملون مع المراجعين باصغاء واهتمام كبير في سبيل تفهم احتياجاتهم ورغابتهم المختلفة، وهذا يعود الى النمط القيادي السائد في هذه المؤسسات الحكومية والتي تحفز الموظفين باعطاء اولويات كبيرة للإهتمام بالمراجعين اثناء حصولهم على الخدمات،ودفهم نحو التميز والجودة في تقديم الخدمات، وكذلك وجود القوانين والاجراءات الادارية الضابطة للعمل ومدونة السلوك الخاصة باخلاقيات الوظيفة العامة التي تلزم الموظفين بآليات وطرق معينة للتعامل مع المراجعين، حيث أن الموظفين مطلوب منهم تقديم صورة ايجابية عن جودة الاداء المؤسسي الخاص بالمؤسسات الحكومية، والسعي بتقديم خدمات ذات جودة عالية للمواطن الفلسطيني، كون هذه المؤسسات يرتبط كيانها وغاياتها بتقديم خدمات نوعية ومتميزة للمواطن الفلسطين.

ونجد من جدول (2.4) أن الفقرة التي تنص (يتمتع الموظف بالصلاحيات لحل مشكلات متلقي الخدمة) قد حظيت باقل متوسط حسابي، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.39)، وبدرجة تقدير متوسطة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري حوالي (1.08)، وبمعامل اختلاف قدره (32%)، وقد كان المتوسط منسجم مع المتوسطات العامة، ولكن الباحث يستطيع تبرير هذا الانخفاض البسيط بمستوى الاستجابة بهذه الفقرة نتيجة درجة التفويض في المديريات، أقل منها في المركز، وهناك أدلة إجراءات تساعد على وجود درجة من اللامركزية، ولكنها غير كافية، إضف الى ذلك ان طبيعة العمل الحكومي بالاساس يحكمه مبدأ التسلسل الاداري والوظيفي حسب الهياكل التنظيمية الخاصة بالمؤسسات الحكومية، وبالتالي فإن كل موظف لديه مهام وواجبات واضحة ضمن بطاقة الوصف الوظيفي الخاصه بمركزه الوظيفي، وبالتالي فهم يتصرفون مع المراجعون ضمن النطاق الذي سمحت لهم به

الانظمة والاجراءات الادارية بالمؤسسات، ولا يستطيعيون ممارسة صلاحيات ادارية غير مسموح لهم بها ضمن القانون، لذا فهم مضطرون الى محاولة علاج مشكلات المراجعين من خلال نطاق المسؤولية الوظيفية، ورفع الاشكاليات التي لا تدخل ضمن نطاق صلاحياتهم الى المستويات العليا، لتحديد سبل التعامل مع هذه المشكلات وايجاد طرق لعلاجها، وبما يعطي صورة ايجابية عن المؤسسة الحكومية، ويعزز ثقة المواطن الفلسطيني بهذه المؤسسات في مدينة سلفيت.

يتضح من إجابات المبحوثين على هذا المحور الوارد في الجدول رقم (2.4) الخاص بمحور الاعتمادية كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت أن قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثين على هذا المحور قد بلغت حوالي (3.76) وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري حوالي (0.65)، وبمعامل اختلاف قدره (17%)، وهنا يؤكد الباحث على أن متلقوا الخدمات في مدينة سلفيت لديها ثقة واعتمادية كبيرة في نوعية وجودة الخدمات التي تقدمها مختلف المؤسسات الحكومية، حيث أن الموظفين بهذه المؤسسات يتمتعون بقدرة عالية على اداء الاعمال والمهام الموكلة لهم بمهنية ودقة وثبات وبدرجة من الكفاءة والفاعلية، ويحرصون على تقديم الخدمات بالشكل الصحيح دون وجود أي نوع من الأخطاء وبالمواعيد المحددة لها وذلك في سبيل كسب رضا متلقي الخدمة وخلق انطباعات ايجابية عن جودة المؤسسات الحكومية، وهذا يتفق مع دراسة أبو ماضي (2015) والتي أشارت الى وجود رضا عالي من قبل المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة له، كذلك مع ما جاء بدراسة ذياب (2012) حول أن المؤسسات الحكومية يتوفر فيها تطبيق أبعاد، ودراسة Wikowski and Wolfinarger (2002) حيث توصلت الى أن بعد الاعتمادية احتل المرتبة الاولى بين الابعاد من حيث الاهمية، وتعارض ذلك مع ما جاء بدراسة purcarea (2013) حول وجود فجوة بين توقعات متلقوا الخدمات وبين الخدمة المدركة من قبلهم.

2.2.4: واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة في محور الإستجابة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني من أسئلة الدراسة والذي ينص على " ما واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة في محور الاستجابة ؟".

للإجابة على سؤال الدراسة السابق، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والوزن النسبي ودرجة التقدير في محور الاستجابة، والجدول رقم (3.4) يوضح ذلك.

جدول (3.4): إجابات المبحوثين حول محور الاستجابة كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية مرتبة تنازلياً:

الترتيب	محور الاستجابة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	مستوى التقدير
.1	يقوم الموظف بتقديم المساعدة لي دائما.	3.72	0.88	%23	كبيرة
.2	يقوم الموظف بإبلاغي بمواعيد تقديم الخدمة بدقة.	3.66	1.00	%27	كبيرة
.3	يقوم الموظف بشكل فوري بالرد على استفساراتي المختلفة.	3.61	1.07	%29	كبيرة
.4	الموظف دائم الاستعداد لتقديم الخدمة بشكل سريع عند احتياجي لها.	3.59	1.08	%30	كبيرة
.5	تتسم إجراءات العمل بالبساطة لضمان السرعة في تقديم الخدمة.	3.58	0.94	%26	كبيرة
.6	يقوم الموظف بالاستجابة الفورية للشكاوي التي أتقدم بها.	3.54	1.09	%30	كبيرة
الدرجة الكلية		**3.62**	**0.76**	**%21**	**كبيرة**

أظهرت نتائج جدول (3.4) أن معامل الاختلاف لمحور الاستجابة كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية تراوحت ما بين (23% الى 30%) وهذه الفروقات ليست كبيرة وكان معامل الاختلاف للدرجة الكلية (21%)، ومن هنا يؤكد الباحث أن هناك ثقة كبيرة بهذا المحور كون معامل الاختلاف قليل، حيث حظيث الفقرة الاولى بأقل معامل اختلاف عن بقية الفقرات وهذا يدل على أن استجابة افراد عينة الدراسة أقل تشتتاً فيما يتعلق بأهمية التركيز على محور الاستجابة، حيث أن الموظفين يقومون بالعمل على تقديم المساعدة للمراجعين بشكل مستمر، يليها الفقرة الخامسة المتثلة باتسام اجراءات العمل بالبساطة الامر الذي يساعد على ضمان السرعة في تقديم الخدمات، وقد كانت هذه الفقرة اقل تشتتاً عن بقية فقرات المجال ولكن في المرتبة الثانية.

كما أظهرت نتائج جدول (3.4) أن الفقرة التي حظيت بأعلى متوسط حسابي في محور الاستجابة كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت كانت الفقرة التي تنص (يقوم الموظف بتقديم المساعدة لي دائماً)، حيث حظيت بمتوسط حسابي قدره (3.72)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري لها (0.88) وبمعامل اختلاف قدره (23%)، ويعزو الباحث ذلك بسبب ان افراد عينة الدراسة من متلقوا الخدمات من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت لديهم فهم وادراك تجاه الممارسات والادوار التي يقوم بها الموظفين العموميين المتعلقة بتقديم

المساعدات لهم، وهذا يرتبط وبشكل رئيسي بالواجبات والمسوليات الوظفية الخاصة بالموظفي العمومي، ودوره الاساسي في تقديم المساعدة والخدمات بشكل لائق وبدرجة عالية من الكفاءة والفاعلية والجودة للمواطن الفلسطيني، وبشكل يحفظ للمواطنين كرامتهم واحترامهم ويوفر لهم جميع السبل الكفيلة براحتهم وصولاً لرضاهم، حيث سعت العديد من المؤسسات الحكومية لتأهيل هؤلاء الموظفين واكسابهم المعارف والمهارات والخبرات في كيفية التعامل مع الجمهور وتقديم الخدمات الازمة لهم دون تأخير، في سبيل تحقيق التميز المؤسسي، وتقديم صورة ايجابية للمواطن الفلسطيني عن هذه المؤسسات الحكومية.

كما ونجد من جدول (3.4) أن الفقرة التي تنص (يقوم الموظف بالاستجابة الفورية للشكاوي التي أتقدم بها) قد حظيت باقل متوسط حسابي، حيث كان المتوسط الحسابي لها (3.54)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري حوالي (1.09)، وبمعامل اختلاف قدره (30%)، ويرى الباحث أن هذا الانخفاض البسيط بمستوى الاستجابة بهذه الفقرة نتيجة أن افراد عينة الدراسة لديهم مستويات متباينة من الملامسة والادراك بما يقوم به الموظفين بهذه المؤسسات الحكومية من تنفيذ للتعليمات الادارية الصادرة عن الادارة العليا، والتي تلزمهم للتعامل بايجابية مع شكاوي المواطنين والعمل على استقبالها ومعالجتها بكفاءة وفاعلية، ضمن اطار القوانين والانظمة المعمول بها، والامكانيات المتاحة للمؤسسات، حيث ان الغاية من ذلك هو الوصول الى على درجات رضا المواطن الفلسطيني عن جودة الخدمات المقدمة منها وصولاً الى تعزيز الاداء الكلي للمؤسسات وتحقيق التميز المؤسسي.

يتضح من إجابات المبحوثين على المحور الوارد في الجدول رقم (3.4) الخاص بالاستجابة كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية أن قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثين على هذا المحور قد بلغت حوالي (3.62) وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري حوالي (0.76)، وبمعامل اختلاف قدره (21%)، وبناء على ذلك يؤكد الباحث على أهمية ما تقوم به المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من الاستجابة لاحتياجات المواطن الفلسطيني من خلال تفاعلها الايجابي مع متلقي الخدمات واشعاره باهميته والحرص على رضاه، وسرعة الاستجابه الفاعلة لطلبات واستفسارات وشكاوي متلقي الخدمات، والعمل على أدائها بكفاءة وفاعلية وبطريقة لائقة، لايجاد نوع من القناعات والتوجهات الايجابية لدى متلقي الخدمة عن اداء هذه المؤسسات والحد من حالات القلق والشك لديهم عن كفاءة ونوعية الخدمات الحكومية، وصولاً الى رضاهم واقناعهم بأنهم محل تقدير واحترام من قبل المؤسسة، الامر الذي ينعكس ايجاباً على سمعة هذه المؤسسات، ويخلق جو من البيئة الداعمة من خلال ثقة الجمهور بها، الامر الذي سيعزز من القبول المجتمعي لهذه المؤسسات ويزيد من فاعلية أدائها المؤسسي، ويتفق ذلك مع ما جاء بدراسة الطاهر (2015) حول وجود مستويات عالية من الرضا تجاه الخدمات الحكومية، كذلك دراسة ذياب

(2012) حول أن الخدمات في المؤسسات الحكومية مستجيبة لاحتياجات المواطنين، كذلك مع دراسة Zarei et al (2012) حول ارتفاع تقييم متلقوا الخدمات لتطبيق أبعاد جودة الخدمة، ودراسة Peter Lochoro (2004) حول وجود مستوى عالي من الرضا عن جدوة الخدمات.

3.2.4: واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة في محور الملموسية.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث من أسئلة الدراسة والذي ينص على "ما واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة في محور الملموسية؟".

للإجابة على سؤال الدراسة السابق، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والوزن النسبي ودرجة التقدير في محور الاستجابة، والجدول رقم (4.4) يوضح ذلك.

جدول (4.4): إجابات المبحوثين حول محور الملموسية كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية مرتبة تنازلياً:

الترتيب	محور الملموسية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	مستوى التقدير
.1	مستوى نظافة مكان تقديم الخدمة.	3.97	0.97	%24	كبيرة
.2	تتوفر الخدمات المساندة للحصول على الخدمة (نماذج المعاملات، تصوير، قرطاسية، طباعة.....الخ).	3.94	0.94	%23	كبيرة
.3	المكان مناسب لتقديم الخدمة.	3.90	0.91	%23	كبيرة
.4	وجود لوحات ارشادية للوصول الى المؤسسة بيسر وسهولة.	3.84	1.02	%26	كبيرة
.5	البناء مناسب لحالات النوع الاجتماعي من متلقي الخدمة.	3.83	0.96	%25	كبيرة
.6	اعداد الموظفين كافية لتقديم الخدمة.	3.80	1.17	%30	كبيرة
.7	تتوفر في المؤسسة شروط السلامة العامة.	3.77	0.99	%26	كبيرة
.8	التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة مناسبة لتقديم الخدمة.	3.74	0.98	%26	كبيرة
.9	التهوية مناسبة ويتم الالتزام بمنع التدخين في الأماكن العامة.	3.69	1.10	%29	كبيرة
.10	المكان مناسب لذوي الاحتياجات الخاصه.	3.43	1.23	%36	كبيرة
.11	يوجد قاعة انتظار مناسبة للمراجعين متلقي الخدمة.	3.40	1.25	%36	متوسطه
	الدرجة الكلية	**3.75**	**0.69**	**%18**	**كبيرة**

أظهرت نتائج جدول (4.4) أن معامل الاختلاف لمحور الملموسية كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية تراوحت ما بين (23% الى 36%) وهذه الفروقات ليست كبيرة وكان معامل الاختلاف للدرجة الكلية (18%)، ومن هنا يؤكد الباحث أن هناك ثقة كبيرة بهذا المحور كون معامل الاختلاف قليل، حيث حظيث الفقرة الثانية والثالثة بأقل معامل اختلاف عن بقية الفقرات وهذا يدل على أن استجابة افراد عينة الدراسة أقل تشتتاً فيما يتعلق بمحور الملموسية، حيث أن المؤسسات الحكومية الموجودة في مدينة سلفيت تعمل وبشكل مستمر على توفير الخدمات المساندة للحصول على الخدمات، وتهيئة المكان بشكل يتناسب مع تقديم الخدمات، يليها الفقرة الاولى المتثلة في توفير مستويات عالية من النظافة في مرافق هذه المؤسسات بما يتلائم مع الوضع السيادي الخاص بها، وقد كانت هذه الفقرة اقل تشتتاً عن بقية فقرات المجال ولكن في المرتبة الثانية.

تبين من نتائج جدول (4.4) أن الفقرة التي حظيت بأعلى متوسط حسابي في محور الملموسية كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت كانت الفقرة التي تنص (مستوى نظافة مكان تقديم الخدمة)، حيث حظيت بمتوسط حسابي قدره (3.97)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري لها (0.97) وبمعامل اختلاف قدره (24%)، ويعزوا الباحث ذلك بسبب ان افراد عينة الدراسة من متلقي خدمات المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت لديهم مستويات عالية من الادارك حول اهمية العمل على تحسين أدائها المؤسسي، من خلال الالتزام بمعايير ومستويات النظافة في فيها، حيث أنها تسعى الى خلق صورة ايجابية عن واقع وبيئة عملها لدى المواطن الفلسطيني، من خلال ما تقوم به من توفير من رصد للموازنات الخاصة بتأمين الصيانة الدائمة لمرافقها والمحافظة على نظافتها وتوظيف الكوادر التي تتولى المحافظة عل مستوى النظافة بشكل مستمر، وجعل المرافق الحكومية ملبية لاحتياجات وطموح المواطن الفلسطيني، وتجعله أكثر قبولاً ورضا عن جودة الخدمات المقدمة له.

كما ونجد من جدول (4.4) أن الفقرة التي تنص (يوجد قاعة انتظار مناسبة للمراجعين متلقي الخدمة) قد حظيت باقل متوسط حسابي، حيث كان المتوسط الحسابي لها (3.40)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري حوالي (1.25)، وبمعامل اختلاف قدره (36%)، ولعل السبب وراء انخفاض مستوى الاستجابة بهذه الفقرة نتيجة اختلاف القدرات والامكانيات المادية للمؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت، فنجد أن البعض من هذه المؤسسات الحكومية لا يتوفر فيها هذا المتطلب، كون المباني التي يتم استعمالها لتقديم الخدمات غير مملوكة للحكومة وتم استئجارها من اجل توفير خدمة ضرورية للمواطنين في مدينة سلفيت، ولا يمكن لهذه المؤسسات الحكومية اجراء تعديلات على المباني بشكل يمكنها من توفير قاعات انتظار، او أن طبيعة الخدمات المقدمة من هذه المؤسسات لا تحتاج لوجود قاعات انتظار، ويتم تقديم الخدمة مباشرة في مكاتب الموظفين.

يتضح من إجابات المبحوثين على هذا المحور الوارد في الجدول رقم (4.4) الخاص بمحور الملموسية كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية أن قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثين على هذا المحور قد بلغت حوالي (3.75) وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري حوالي (0.69)، وبمعامل اختلاف (18%)، وبناء على ذلك يؤكد الباحث على أن هنالك تأثير مباشر لبعد الملموسية على رضا متلقي الخدمات في المؤسسات الحكومية، من خلال جودة المرافق الحكومية وتوفر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومعدات الاتصال والتكنولوجيا المستخدمة بالعمل، كذلك التسهيلات الداخلية للأبنية ووجود الاجهزة والمعدات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين، وصالات الانتظار والمكاتب، والتصميم والتنظيم الداخلي والخارجي للمباني، وتوفير خدمات الترفيه في المرافق بحيث يشعر المواطنون براحة كافية عند الانتظار للحصول على الخدمة، فبالتالي فإن اهتمام المؤسسات ببعد الملموسية من حيث التصميم الخارجي والداخلي للمؤسسة يمكن أن يؤثر في تكوين انطباعات ايجابية لدى متلقي الخدمات، ويؤدي الى تحقيق الراحة النفسية للمواطنين وزيادة مستوى رضاهم عن أداء وجودة الخدمات الحكومية، الامر الذي ينعكس ايجاباً على نجاح المؤسسات واستمرارها في تقديم الخدمات وتحسين أدائها المؤسسي، ويتفق ذلك مع دراسة زبدة (2018) حول أن مستوى جودة الخدمة يسهم في رفع مستوى الرضا لدى متلقي الخدمة، ودراسة الهلسة وأخرون (2013) حول توفر وسائل الراحة أثناء انتظار متلقي الخدمات في المؤسسات الحكومية، كذلك اتفق ذلك مع دراسة Qin Hong (2009) على أن من أهم الابعاد الرئيسية لقياس جودة الخدمات هو بعد الملموسية، وأيضاً اتفق مع دراسة Quader (2009) حول ارتفاع تقييم متلقي الخدمات لمستويات تطبيق أبعاد جودة الخدمة في المؤسسات الحكومية، وارتفاع معدلات الرضا لديهم عنها.

4.2.4: واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة في محور الثقة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع من أسئلة الدراسة والذي ينص على "ما واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة في محور الثقة ؟".

للإجابة على سؤال الدراسة السابق، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والوزن النسبي ودرجة التقدير في محور الثقة، والجدول رقم (5.4) يوضح ذلك.

جدول (5.4): إجابات المبحوثين حول محور الثقة كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية مرتبة تنازلياً:

الترتيب	محور الثقة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	مستوى التقدير
.1	يتميز سلوك الموظف عند التعامل معي بحسن المعاملة.	3.83	1.05	%27	كبيرة
.2	يحافظ الموظف على سرية المعلومات الخاصة بي.	3.82	0.95	%24	كبيرة
.3	الثقة بقدرة المؤسسة على تقديم الخدمات بشكل جيد دون انقطاع.	3.76	1.12	%29	كبيرة
.4	أثق بالاجرءات الادارية المعمول بها في المؤسسة.	3.71	1.02	%27	كبيرة
.5	أثق في قدرة الموظف على تقديم الخدمة دون تأخير.	3.66	1.07	%29	كبيرة
.6	أثق في قدرة الموظف في تقديم الخدمة المناسبة لي.	3.61	1.03	%28	كبيرة
.7	أثق بالانظمة والقوانين الناظمة لحصولي على الخدمة.	3.58	1.16	%32	كبيرة
.8	أثق (بنزاهة وحيادية) تعامل الموظف مع المراجعين.	3.58	1.18	%33	كبيرة
.9	الموظفين يتمتعون بدرجة عالية من (الكفاءة والخبرة).	3.52	1.08	%30	كبيرة
	الدرجة الكلية	**3.67**	**0.86**	**%23**	**كبيرة**

أظهرت نتائج جدول (5.4) أن معامل الاختلاف لمحور الثقة كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية تراوحت ما بين (24% الى 33%) وهذه الفروقات ليست كبيرة وكان معامل الاختلاف للدرجة الكلية (23%)، ومن هنا يؤكد الباحث أن هناك ثقة كبيرة بهذا المحور كون معامل الاختلاف قليل، حيث حظيث الفقرة الثانية بأقل معامل اختلاف عن بقية الفقرات وهذا يدل على أن استجابة افراد عينة الدراسة أقل تشتتاً فيما يتعلق بمحور الثقة، حيث أن العاملين في هذه المؤسسات يحافظون على سرية المعلومات الخاصة بالمراجعين، وذلك انضباطاً لمدونات السلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة التي تعمل على تعزيزها المؤسسات الحكومية، يليها الفقرة الاولى والثالثة المتمثلة بحسن المعاملة التي يتلقاها المراجعين من قبل الموظفين، ووجود نوع من الثقة بالمؤسسات الحكومية المقدمة للخدمات بشكل مستمر دون أي انقطاع الا بحالة وجود ظروف قاهرة، وقد كانت هذه الفقرة اقل تشتتاً عن بقية فقرات المجال ولكن في المرتبة الثانية.

كما أظهرت نتائج جدول (5.4) أن الفقرة التي حظيت بأعلى متوسط حسابي في محور الثقة كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية مدينة سلفيت كانت الفقرة التي تنص (يتميز سلوك الموظف عند التعامل معي بحسن المعاملة)، حيث حظيت بمتوسط حسابي قدره (3.83)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري لها (1.05) وبمعامل اختلاف قدره (27%)،

ويعزوا الباحث السبب في ذلك الى أن متلقوا الخدمات من المواطنين لديهم مستويات من الفهم والادراك تجاه الممارسات الايجابية التي يقوم بها الموظفين خلال تقديمهم للخدمات، حيث انهم يتعاملون مع المراجعين باحترام عالي، وهذا السلوك يرتبط بواجبات الموظفين الواردة في قانون الخدمة المدنية والتعليمات الادارية ومبادئ مدونة السلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة، وكذلك بالتوجهات الايجابية التي تقوم بها ادارة المؤسسات الحكومية في تحفيز الموظفين وتدريبهم على كيفية التعامل مع المواطنين واستيعاب احتياجاتهم وتلبية رغباتهم بشكل لائق، وعدم التعامل السلبي مع المراجعين، ومحاولة احتوائهم باكبر قدر ممكن، وارتباط اسلوب التعامل بعملية تقييم الاداء الوظيفي للموظفين، حيث ان المؤسسات تسعى الى خلق درجة ثقة عالية بينها وبين المراجعين، والعمل على تكوين صورة ايجابية عن العمل الحكومي، ورفع مستوى الخدمات الحكومية والتميز بها، وذلك في سبيل تحقيق رضا المواطن الفلسطيني، ويتفق ذلك مع ما جاء بدراسة الهلسة وآخرون (2013) حول أن متلقي الخدمة راضون عن معاملة الموظفين لهم حيث تتسم هذه المعاملة بالاحترام والتقدير.

كما ونجد من جدول (5.4) أن الفترة التي تنص (الموظفين يتمتعون بدرجة عالية من "الكفاءة والخبرة") قد حظيت باقل متوسط حسابي، حيث كان المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.52)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري لها (1.08)، وبمعامل اختلاف قدره (30%)، وهذه الفقرة جاءت منسجمة مع المتوسط العام، ولكن يستطيع الباحث تفسير السبب في الانخفاض بمستوى الاستجابة بهذه الفقرة بسبب ان البعض من افراد عينة الدراسة قد يكون لديهم انطباعات عامة متدنة نوعاً ما عن مستوى توفر خبرة وكفاءة الموظفيين العموميين، او ان البعض منهم واجه مشكلات محددة خلال تعاملهم مع الموظفين أثناء الحصول على الخدمات، ولكن ما زال مستوى الثقة بجودة الخدمات الحكومية ينال رضا المواطن الفلسطيني، الذي يعتبر أن القطاع العام ملزم بتقديم الخدمات النوعية لهم، ويجب عليه أن يسعى بشكل متواصل لتطوير هذه الخدمات والخبرات البشرية العاملة في القطاع الحكومي لكي تستطيع تحقيق التميز المؤسسي.

يتضح من إجابات المبحوثين على هذا المحور الوارد في الجدول رقم (5.4) الخاص بالثقة كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت أن قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثين على هذا المحور قد بلغت حوالي (3.67) وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري حوالي (0.86)، وبمعامل اختلاف قدره (23%)، وبناء على ذلك يؤكد الباحث على أهمية بعد الثقة في تحقيق جودة الخدمات الحكومية والوصول الى رضا المواطن الفلسطيني من خلال دعم قدرة الادارة على تقديم الخدمات بمستوى أداء وجودة عالي دون انقطاع، والسعي المستمر لامتلاك الموظفين الخبرات والكفاءات المطلوبة لتأدية الاحتياجات والخدمات المناسبة للمواطنين والاجابة على تساؤلاتهم، وتوجيه سلوكهم للتعامل الايجابي مع المراجعين، وضبطها باجراءات ادارية

وقانونية ملزمة وداعمة ومحفزة للسلوك الايجابي، وتعزيز قدرة الاداء المؤسسي في الحصول على ثقة وقناعة متلقي الخدمات بكفاءة وفاعلية وأمان الخدمة المقدمة من المؤسسة الحكومية، حيث أن كل ذلك من شأنه دعم توجهات المؤسسات في الوصول الى رضا وثقة المواطن الفلسطيني بجودة الخدمات الحكومية، ويتفق ذلك مع دراسة Msosa (2015) التي توصلت الى أن هنالك تصور ايجابي وجيد لدى المواطنين حول جودة الخدمات وذلك في بعد الثقة، كذلك دراسة العالول (2011) حول أن تقييم متلقي الخدمات لجودة الخدمات الفعلية كان ايجابياً وجيداً.

5.2.4: واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة في محور التعاطف.

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس من أسئلة الدراسة والذي ينص على "ما واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة في محور التعاطف؟".

للإجابة على سؤال الدراسة السابق، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والوزن النسبي ودرجة التقدير في محور التعاطف، والجدول رقم (6.4) يوضح ذلك.

جدول (6.4): إجابات المبحوثين حول محور التعاطف كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية مرتبة تنازلياً:

الترتيب	محور التعاطف	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	مستوى التقدير
.1	يعمل الموظف على إعطائي اهتماما شخصيا عند حصولي على الخدمة.	4.07	0.91	%22	كبيرة
.2	يتعامل الموظفي معي بروح مرحة.	3.86	0.97	%25	كبيرة
.3	يأخذ الموظف بعين الاعتبار وضع النساء في تقديم الخدمة.	3.86	0.91	%23	كبيرة
.4	يعمل الموظف على احترام (العادات والتقاليد) التي تخصني.	3.81	1.00	%26	كبيرة
.5	يوضح الموظف المشاكل الخاصة بالخدمة التي أرغب بالحصول عليها بطريقة واضحة.	3.81	0.87	%22	كبيرة
.6	يأخذ الموظف بعين الاعتبار حالات كبار السن في تقديم الخدمة.	3.79	1.07	%28	كبيرة
.7	ينظر الموظف لي باني دائما على حق.	3.74	0.98	%26	كبيرة
	الدرجة الكلية	**3.85**	**0.76**	**%19**	**كبيرة**

أظهرت نتائج جدول (6.4) أن معامل الاختلاف لمحور التعاطف كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية تراوحت ما بين (22% الى 28%) وهذه الفروقات ليست كبيرة وكان معامل الاختلاف للدرجة الكلية (19%)، ومن هنا يؤكد الباحث أن هناك ثقة كبيرة بهذا المحور كون معامل الاختلاف قليل، حيث حظيث الفقرة الأولى والخامسة بأقل معامل اختلاف عن بقية الفقرات وهذا يدل على أن استجابة افراد عينة الدراسة أقل تشتتاً فيما يتعلق بمحور التعاطف، حيث أن العاملين في هذه المؤسسات الخدماتية يعملون على تقديم وإظهار الاهتمام الشخصي بالمراجعين وقت تقديم الخدمات لهم، ويقومون بوضيح الاجراءات الخاصة بالحصول على الخدمات والمشكاكل الخاصة بها، يليها الفقرة الثالثة المتمثلة في اهتمام الموظفين وقتتقديم الخدمات بوجود النساء والاهتمام بهن حفاظاً على كرامتهن، وقد كانت هذه الفقرة اقل تشتتاً عن بقية فقرات المجال ولكن في المرتبة الثانية.

كما أظهرت نتائج جدول (6.4) أن الفقرة التي حظيت بأعلى متوسط حسابي في محور التعاطف كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت كانت الفقرة التي تنص (يعمل الموظف على اعطاء اهتماماً شخصياً عند حصولي على الخدمة)، حيث حظيت بمتوسط حسابي قدره (4.07)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري لها (0.91) وبمعامل اختلاف قدره (22%)، ويعزو الباحث ذلك بسبب ان افراد عينة الدراسة من متلقي الخدمات يلمسون وبشكل مباشر الاهتمام الشخصي المقدم لهم من قبل الموظفين عند حصولهم على الخدمات، ومحاولة الموظفين اعطاء انطباع انهم لديهم اهتمام وحيد ومباشر هو المواطن، من خلال تنفيذهم لجميع الاجراءات الخاصة بالخدمات، والتي تقع ضمن اختصاصهم، ومساهمتهم في علاج الاشكاليات التي تواجه المرجعين أثناء سعيهم للحصول على الخدمات، ويقدمون لهم الارشادات والتعليمات الخاصة تجاه تسلسل الاجراءات الادارية المعمول بها بالمؤسسة للحصول على الخدمات بشكل كامل وقانوني، الامر الذي يعمل على تعزيز ثقة المواطن الفلسطيني ورضاه عن جودة الخدمات الحكومية المقدمة لهم، ويزيد من انتمائهم وولائهم لهذه المؤسسات.

كما ونجد من جدول (6.4) أن الفقرة التي تنص (ينظر الموظف لي بأني دائماً على حق) قد حظيت باقل متوسط حسابي، حيث كان المتوسط الحسابي لها (3.74)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري حوالي (0.98)، وبمعامل اختلاف (26%)، وقد يعود السبب في انخفاض مستوى الاستجابة في هذه الفقرة عن المتوسط العام من وجه نظر الباحث بسبب أن الحصول على الخدمات الحكومية يحكمها اجراءات ادارية وقانونية ونظم عمل خاصة يجب الالتزام بها، والموظفين ملتزمون بهذه الاجراءات وفق نصوص القانون ويتحملون المسؤولية الكاملة عن تنفيذها، وبالتالي فإنهم لا يملكون الحق في تجاهل اي إجراء اداري، لذا فالبعض من أفراد عينة الدراسة لا يدركون هذه

الاجراءات المعمول بها، ويرغبون في تنفيذ رغباتهم مهما كانت دون ادراك مباشر لقانونية هذه المعاملات، ومدى قدرة المؤسسة على تنفيذها، على الرغم من ان ادارة المؤسسات الحكومية تعطي اهمية كبيرة للحصول على رضا المواطن الفلسطيني خلال تقديمها لخدماتها واجرائها للتحسينات المتسمرة فيها.

يتضح من إجابات المبحوثين على هذا المحور الوارد في الجدول رقم (6.4) الخاص بمحور التعاطف كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية بمدينة سلفيت أن قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثين على هذا المحور قد بلغت حوالي (3.85) وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري حوالي (0.76)، وبوزن نسبي (19%)، وبناء على ذلك يؤكد الباحث على أهمية بعد التعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية من خلال ما يوفره هذا البعد من ممارسات ادارية وتنظيمية تقوم بها الادارة بالمؤسسات الحكومية تسعى من خلالها الى الترحيب بالمراجعين والتعامل معهم بقدر من الاحترام والتقدير، واشعارهم باهميتهم الانسانية وانهم محط احترام وتقدير من قبل الادارة الموظفين، وتفهم احتياجاتهم والاهتمام بها ومعالجة مشكلاتهم، وتقديم الخدمات في اوقات تتناسب مع عموم المراجعين، وبالتالي فإن رضا متلقوا يستمد من اتجاهات وسلوكيات العاملين في المؤسسة الحكومية، وعندما يكون متفائلاً ومتحمساً لمساعدة العملاء، فإن هذا يدعم الولاء والانتماء للمؤسسة، ويخلق جو من الرضا عن جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمواطن الفلسطيني، ويتفق ذلك مع ما جاء بدراسة الجوابرة (2016) حول أن جودة الخدمات الحكومية كانت بمستوى عالي، ودراسة الطاهر وآخرون (2015) حول أن لدى متلقي الخدمات مستويات عالية من الضرا عن جودة الخدمات الحكومية، ودراسة Zarei et al (2012) والتي توصلت الى ارتفاع تقييم متلقوا الخدمات لتطبيق أبعاد جودة الخدمة.

6.2.4: واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة في محور التعامل مع الشكاوى في تقديم الخدمة.

النتائج المتعلقة بالسؤال السادس من أسئلة الدراسة والذي ينص على "ما واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة في محور التعامل مع الشكاوى في تقديم الخدمة؟".

للإجابة على سؤال الدراسة السابق، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والوزن النسبي ودرجة التقدير في محور التعامل مع الشكاوى في تقديم الخدمة، والجدول رقم (7.4) يوضح ذلك.

جدول (7.4): إجابات المبحوثين حول محور التعامل مع الشكاوى في تقديم الخدمة كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية مرتبة تنازلياً:

الترتيب	محور التعامل مع الشكاوى في تقديم الخدمة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	مستوى التقدير
.1	يوجد اليات واضحة تبين كيفية تقديم الشكاوي.	3.96	1.00	%25	كبيرة
.2	يتم اتخاذ الإجراءات المناسبة في التعامل مع الموظف المخالف.	3.91	0.90	%23	كبيرة
.3	يوجد صندوق مخصص لتلقي الشكاوي والاقتراحات في المؤسسة.	3.90	0.94	%24	كبيرة
.4	يتعامل الموظف بحيادية في التعامل مع الشكاوي.	3.90	1.10	%28	كبيرة
.5	يتم تصحيح ومعالجة الأخطاء المرتكبة بحق متلقي الخدمة بفاعلية.	3.89	0.91	%23	كبيرة
.6	يتابع المسؤولين في المؤسسة شكاوى المواطنين بحرص.	3.88	0.92	%23	كبيرة
.7	يتم الإعلان عن نتائج التحقيق حول الشكاوي المقدمة.	3.87	0.92	%23	كبيرة
.8	تستجيب المؤسسة للشكوى المقدمة حول سوء تقديم الخدمة بفاعلية.	3.87	0.93	%24	كبيرة
الدرجة الكلية		**3.90**	**0.75**	**%19**	**كبيرة**

أظهرت نتائج جدول (7.4) أن محور التعامل مع الشكاوى في تقديم الخدمة كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية تراوحت ما بين (23% الى 28%) وهذه الفروقات ليست كبيرة وكان معامل الاختلاف للدرجة الكلية (19%)، ومن هنا يؤكد الباحث أن هناك ثقة كبيرة بهذا المحور كون معامل الاختلاف قليل، حيث حظيث الفقرات الثانية والخامسة والسادسة والسابعة بأقل معامل اختلاف عن بقية الفقرات وهذا يدل على أن استجابة افراد عينة الدراسة أقل تشتتاً فيما يتعلق بمحور التعامل مع الشكاوى في تقديم الخدمة، حيث أن هذه المؤسسات تعمل على اتخاذ الاجراءات الكفيلة بالتعامل مع الموظفين في حال ارتكابهم للمخالفات والعمل على تصحيح ومعالجة الاخطاء المرتكبة بحق متلقي الخدمات، وحرص المسؤولين ومتابعتهم لشكاوي المواطنين واعلام الجمهور بنتائج التحقيق حول شكاويهم في حال وجودها، يليها الفقرة الثالثة والثامنة المتمثلة في وجود صندوق داخل هذه المؤسسات الخدماتية يختص بتلقي الشكاوي والاقتراحات التطويرية للمؤسسة، كذلك استجابة هذه المؤسسات بفاعلية تجاه الشكاوي المقدمة حول سوء تقديم الخدمات، وقد كانت هذه الفقرة اقل تشتتاً عن بقية فقرات المجال ولكن في المرتبة الثانية.

كما أظهرت نتائج جدول (7.4) أن الفقرة التي حظيت بأعلى متوسط حسابي في محور محور التعامل مع الشكاوى في تقديم الخدمة كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت كانت الفقرة التي تنص (يوجد آليات واضحة تبين كيفية تقديم الشكاوي)، حيث حظيت بمتوسط حسابي قدره (3.96)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري لها (1.00) وبمعامل اختلاف قدره (25%)، ويعزو الباحث ذلك بسبب ان افراد عينة الدراسة يؤكدون على أن المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت تقويم بتوضيح الاليات التي يمكن للمواطنين من خلالها تقيدم الشكاوي تجاه الخدمات المقدمة منها، وتوفير دوائر وموظفين وصناديق للعمل على تلقي هذه الشكاوي والعمل على علاجها والرد عليها ضمن الاطر والاجرءات القانونية والادارية المتاحة، وتصحيح الاجراءات الادارية المخالفة ومعالجة الاخطاء، والحد من آثارها السلبية على المواطنين وعلى المؤسسات، وذلك في سبيل الوصول الى تحقيق رضا المواطن الفلسطيني عن جودة الخدمات المقدمة لهم، والوصول الى التميز في الخدمة الحكومية.

كما ونجد من جدول (7.4) أن الفقرة التي تنص (تستجيب المؤسسة للشكوى المقدمة حول سوء تقديم الخدمة بفاعلية) قد حظيت باقل متوسط حسابي، حيث كان المتوسط الحسابي لها (3.87)، وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري حوالي (0.93)، وبدرجة تقدير (24%)، وهذا المتوسط جاء أقل من المتوسطات الحسابية العامة في هذا المجال، ويعزو الباحث السبب في انخفاض هذه المتوسط الحسابي في هذه الفقرة على الرغم من انسجامها مع المتوسط العام للإجابات نتيجة لقلة الوعي والادراك لدى البعض من متلقي الخدمات لما تقوم به المؤسسات الحكومية من اجراءات قانونية وادارية في سبيل الاستجابة المباشرة للشكاوي التي يتم تقديمها حول سوء تقديم الخدمة بفاعلية، سواء ارتبط ذلك بالاجراءات الادارية او بالموظفين او بمكان تقديم الخدمة، واتخاذ الاجراءات التصحيحة الكفيلة بالحد من آثارها، من أجل تعزيز ثقة ورضا المواطن الفلسطيني بنوعية الخدمات الحكومية.

يتضح من إجابات المبحوثين على هذا المحور الوارد في الجدول رقم (7.4) الخاص بمحور التعامل مع الشكاوى في تقديم الخدمة كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت أن قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثين على هذا المحور قد بلغت حوالي (3.90) وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري حوالي (0.75)، وبمعامل اختلاف قدره (19%)، وبناء على ذلك يؤكد الباحث على أهمية محور التعامل مع الشكاوي في تقديم الخدمة للوصول الى رضا المواطن الفلسطيني عن جودة الخدمات الحكومية من خلال ما تقوم به هذه المؤسسات من توضيح للإجراءات والاليات التي يستطيع المواطن الفلسطيني من خلالها تقديم الشكاوي تجاه اشكاليات او تجاوزات معينة مرتبطة بالموظفين او بالاجراءات الادارية المعمول بها حصلت معهم خلال طلبهم للخدمات، والعمل على تصحيح ومعالجة هذه الاخطاء بمستوى عالي من

الشفافية والمهنية والكفاءة وبعدياً عن التحيز لصالح الموظفين، والعمل على اتخاذ التدابير والاجراءات المناسبة للتعامل مع الموظفين المخالفين، من خلال تشكيل لجان التحقيق والاعلان عن نتائجها للمواطنين لكسب ثقة ورضا المواطن الفلسطيني عن نزاهة الاجراءات المتبعة في هذه المؤسسات وعن جودة خدماتها، ويتفق ذلك مع دراسة زبدة (2018) حول وجود علاقة بين بعد جودة معالجة الشكاوي ورضا متلقي الخدمات الحكومية، كذلك دراسة عيادي (2013) حول تقييم متلقي الخدمات لجودة الخدمات الحكومية وازدياد الرضا كلما زادت درجة الجودة في هذه الخدمات، وكذلك دراسة Peter Lochoro (2004) حول وجود رضا كبير عن جودة الخدمات الحكومية.

7.2.4: المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية الكلية لواقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة .

جدول (8.4): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية الكلية لواقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة مرتبة تنازلياً:

الترتيب	المحاور	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	معامل الاختلاف %	مستوى التقدير
.1	محور التعامل مع الشكاوي	3.90	.75	%19	كبيرة
.2	محور التعاطف	3.85	.76	%19	كبيرة
.3	محور الاعتمادية	3.76	.65	%17	كبيرة
.4	محور الملموسية	3.75	.69	%18	كبيرة
.5	محور الثقة	3.67	.86	%23	كبيرة
.6	محور الاستجابة	3.62	.76	%21	كبيرة
المحور الكلي		**3.76**	**.62**	**%16**	**كبيرة**

أظهرت نتائج جدول (8.4) أن معامل الاختلاف لواقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة تراوحت ما بين (17% الى 23%) وهذه الفروقات ليست كبيرة وكان معامل الاختلاف للدرجة الكلية (16%)، ومن هنا يؤكد الباحث أن هناك ثقة كبيرة بجودة الخدمات الحكومية المقدمة لهم في مدينة سلفيت كون معامل الاختلاف قليل، حيث تبين أن المحور الذي حظي بأقل معامل اختلاف عن بقية المحاور كان المحور الخاص بالاعتمادية وهذا يدل على أن استجابة افراد عينة الدراسة أقل تشتتاً من بقية المحاور حيث أنه ينال اهتمام وعناية من أفراد العينة كون محور الاعتمادية يأتي في سلم الأولويات، يليه محور الملموسية وقد كان بالمرتبة الثانية، ومن ثم محور التعامل مع الشكاوي ومحور التعاطف واللذان جاءا بالمرتبة الثالثة، أما المرتبة الرابعة كان محور الاستجابة، يليه في المرتبة الخامسة محور الثقة، وإن المتتبع لهذه المحاور

ومعامل الاختلاف لكل محور يجد أن إستجابات أفراد العينة وعدم تشتتها على المحاور يأتي في ضوء وجود رضا عام للمواطن الفلسطيني في مدينة سلفيت عن جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية.

كما يتضح من إجابات المبحوثين في الجدول رقم (8.4) أن محور التعامل مع الشكاوي بلغ المتوسط الحسابي له (3.90)، وانحرافه المعياري (0.75)، وبمعامل اختلاف قدره (19%) وبدرجة تقدير كبيرة، كذلك محور التعاطف بلغ المتوسط الحسابي له (3.85)، وانحرافه المعياري (0.76)، وبمعامل اختلاف قدره (19%) وبدرجة تقدير كبيرة، ايضاً محور الاعتمادية بلغ المتوسط الحسابي له (3.76)، وانحرافه المعياري (0.65)، وبمعامل اختلاف قدره (17%) وبدرجة تقدير كبيرة، أما محور الملموسية بلغ المتوسط الحسابي له (3.75)، وانحرافه المعياري (0.69)، وبمعامل اختلاف قدره (18%) وبدرجة تقدير كبيرة، ونجد أن محور الثقة بلغ المتوسط الحسابي له (3.67) وانحرافه المعياري (0.86)، وبمعامل اختلاف قدره (23%) وبدرجة تقدير كبيرة، كذلك محور الاستجابة بلغ المتوسط الحسابي له (3.62)، وانحرافه المعياري (0.76)، وبمعامل اختلاف قدره (21%) وبدرجة تقدير كبيرة، ونجد أخيراً أن الدرجة الكلية لواقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة كانت مرتفعة بوسط حسابي كلي (3.76) وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري (0.62)، وبمعامل اختلاف قدره (16%)، وهذا يؤكد على العلاقة المباشرة لمستوى رضا المواطن الفلسطيني بتوفر خدمات ذات جودة عالية في المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت، وهذا يتفق مع دراسة الجوابرة (2016) والتي أشارت الى أن مستوى تقييم جودة الخدمات كان مرتفع، واختلفت معها من حيث ترتيب أبعاد جودة الخدمة، كذلك دراسة Msosa (2015) حيث توصلت الى أن تصور المواطنون لجودة الخدمات كانت عموماً جيدة لجميع أبعاد جودة الخدمة الخمسة، وأن أبعاد جودة الخدمة لديها علاقة ايجابية مع رضا متلقوا الخدمات وكانت العلاقة بين الرضا وولاء متلقوا الخدمات ايجابية، وكذلك دراسة Parasuman حيث توصلت **الى** أن استخدام كل من المعايير التالية (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الثقة، التعاطف)، يمكن استخدامها لقياس جودة الخدمة من وجهة نظر متلقي الخدمات بموثوقية وصحة عالية، مع امكانية فحص جودة الخدمة في المؤسسات من خلال اخذ المتوسط الحسابي للخمس متغيرات مجتمعة.

2.4 النتائج المتعلقة بفحص فرضيات الدراسة ومناقشتها:

الفرضية الرئيسة: والتي تنص على أنه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($0.05\geq\alpha$) في واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، والعمر)".

ولفحص الفرضية أعلاه تم فحص الفرضيات الفرعية كما يلي:

1.2.4 الفرضية الفرعية الأولى: والتي تنص على أنه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($0.05\geq\alpha$) في اتجاهات المبحوثين نحو واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة تعزى لمتغير الجنس".

لفحص هذه الفرضية الخاصة بمتغير الجنس، فقد تم إجراء إختبار**(Independent-t-test)** لمجموعتين مستقلتين، والجدول التالي يوضح نتائج الإختبار:

جدول (9.4): نتائج إختبار **(Independent-t-test)** لمجموعتين مستقلتين لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة نحو واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة بحسب متغير الجنس.

المحاور	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحرافات المعيارية	قيمة -T Test	درجات الحرية	مستوى الدلالة الإحصائية
محور الاعتمادية	**ذكر**	129	3.87	.61	2.54	248	*0.01
	أنثى	121	3.66	.69			
محور الإستجابة	**ذكر**	129	3.70	.71	1.70	248	0.09
	أنثى	121	3.53	.81			
محور الملموسية	**ذكر**	129	3.81	.64	1.28	248	0.20
	أنثى	121	3.70	.73			
محور الثقة	**ذكر**	129	3.73	.82	1.08	248	0.27
	أنثى	121	3.61	.91			
محور التعاطف	**ذكر**	129	3.93	.68	1.77	248	0.07
	أنثى	121	3.76	.82			
محور التعامل مع الشكاوي	**ذكر**	129	3.96	.70	1.36	248	0.17
	أنثى	121	3.83	.80			
الدرجة الكلية	**ذكر**	129	3.83	.58	1.92	248	0.05
	أنثى	121	3.68	.66			

يلاحظ من خلال استعراض الجدول (9.4) نتائج إختبار الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص انه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($0.05\geq\alpha$) في اتجاهات المبحوثين نحو واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة تعزى لمتغير الجنس" في جميع محاور الدراسة عدا محور الاعتمادية.

وتشير نتائج التحليل ان الدلالة الإحصائية لمحور الاعتمادية قد بلغت (0.01)، عند متغير الجنس وهذه القيمة أقل من قيمة الدلالة الاحصائية المفترضة عند ($0.05\geq\alpha$)، ويعزو الباحث السبب في ذلك هو أن أفراد العينة على اختلاف أجناسهم لديهم مستويات متباينة ومتدنية من الفهم والإدراك تجاه تأثير محور الاعتمادية في تحقيق رضاهم عن هذه الخدمات، وقد كانت الفروق لصالح فئة الذكور ذات المتوسط الحسابي الاعلى والبالغ قيمته (3.87)، وعلية تم رفض الفرضية المفترضة والاخذ بالفرضية البديلة، ويتفق ذلك مع ما توصلت اليه دراسة زبدة (2018) حول وجود تباين لدى متلقي الخدمات حول مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة، وكذلك دراسة العالول (2011) حول وجود فروقات في الاستجابة تعزى إلى للعوامل الديموغرافية بدرجات متفاوتة حول الجودة المدركة من قبل متلقوا الخدمات تعزى إلى متغير الجنس، كذلك دراسة purcarea (2013) والتي أشارت الى وجود فجوة بين توقعات أفراد العينة وبين الخدمة المدركة من قبلهم، حيث كانت الفجوة اكبر في بُعد الملموسية يليه الاستجابة ومن ثم بُعد الاعتمادية.

وتشير نتائج التحليل ان الدلالة الإحصائية لمحور الاستجابة والملموسية والثقة كانت على التوالي (0.09، 0.20، 0.27)، عند متغير الجنس وهذه القيم أعلى من قيمة الدلالة الاحصائية المفترضة عند ($0.05\geq\alpha$)، ويعزو الباحث السبب في ذلك هو أن أفراد العينة على اختلاف أجناسهم لديهم مستويات جيدة من الفهم والإدراك تجاه تأثير محاور جودة الخدمات على رضاهم عن هذه الخدمات، من خلال ما تقوم به المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت باعطاء اهتمام كبير لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن الفلسطيني من خلال توفير الاعداد الكافية من الموظفين العموميين لتقديم الخدمات والعمل على تأهيلهم وتدريبهم لكي يكونوا قادرين على تقديم الخدمات بشكل سريع وملبي لطوحات المواطن الفلسطيني بكفاءة وفاعلية، والعمل على الاستجابة الفورية لشكاويهم المقدمة، من خلال اتباع القوانين والانظمة والاجراءات الادارية الضابطة للعمل الحكومي، بالاضافة الى الاهتمام ببعد الملموسية في التصميم الداخلي والخارجي للمرافق الحكومية وجعلها تتلائم والخدمات المقدمة من خلالها للمواطنين وتوفير شروط السلامة المهنية العامة فيها، كما وتسعى المؤسسات الحكومية لتوفير الخدمات التكنولوجية المساندة لتقديم الخدمات، وتوفير قاعات انتظار داخل المباني بشكل يتناسب مع متلقي الخدمات، والسعي الدائم لتطوير انظمتها واجراءاتها بما يكفل لها القدرة على تقديم الخدمات بشكل مباشر ودون انقطاع أو تأخير الامر الذي يعزز ثقة المواطن بالخدمات المقدمة، ويزيد من

مسوى الرضا عن جودة هذه الخدمات، وعلية تم قبول الفرضية المفترضة، ويتفق ذلك مع ما توصلت اليه دراسة الجوابرة (2016) حول عدم وجود أية فروقات ذات دلالة إحصائية حول جودة الخدمات ورضا المواطن عنها تعزى لمتغير الجنس.

كذلك تشير نتائج التحليل ان الدلالة الإحصائية لمحور التعاطف والتعامل مع الشكاوي والدرجة الكلية كانت على التوالي (0.07، 0.17، 0.05)، عند متغير الجنس وهذه القيم أعلى من قيمة الدلالة الاحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، ويعزو الباحث السبب في ذلك هو أن متلقو الخدمات الحكومية في مدينة سلفيت على اختلاف أجناسهم لديهم مستويات عالية من المعرفة للدور والجهود التي تقوم بها المؤسسات الحكومية في سبيل الوصول الى رضا المواطن الفلسطيني من خلال تقديم خدمات ذات جودة ونوعية عالية، حيث يتم ضبط العمل بهذه المؤسسات من خلال وجود قانون الخدمة المدنية واللائحة التنفيذية ومدونة السلوك واخلاقيات الوظيفية العام وبعض القوانين الخاصة التي تحافظ على ضبط التوجهات العامة في التعامل مع المواطن الفلسطينين والسعي المستمر لتقديم أفضل نوعية من الخدمات، من خلال الاهتمام المباشر بالمراجعين والعمل على احترام العادات والتقاليد المجتمعية للمواطنين، وعدم التمييز بسبب الدين واللون والعرق، بل الجميع تحت مظلة القانون والموظف ملزم بخدمة الجميع دون تمييز او محاباة، كذلك تتضمن اجراءات العمل في المؤسسات الحكومية على اجراءات واضحة تمكن المواطن الفلسطيني من تقديم الشكوى فيما لو تعرض لظلم او سوء معاملة، ويتم العمل على متابعة هذه الشكاوي من قبل الادارية العليا بالمؤسسة بحيادية مطلقة، حيث أن كل ذلك تسعى من خلاله المؤسسات الحكومية لتحقيق رضا المواطن الفلسطينين من خلال تقديم خدمات ذات مواصفات محددة، وعلية تم قبول الفرضية المفترضة، ويتفق ذلك مع ما توصلت اليه دراسة زبدة (2018) حول وجود علاقة ارتباط ذو دلالة احصائية طردية بين الدرجة الكلية لجودة الخدمة ورضا العميل، ودراسة الطاهر وآخرون (2015) حول عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لمستويات جودة الخدمات الحكومية تبعا للمتغيرات الديمغرافية للعينة المتمثلة في الجنس.

2.2.4 الفرضية الفرعية الثانية: والتي تنص على أنه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($0.05 \geq \alpha$) في اتجاهات المبحوثين نحو واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة ت تعزى لمتغير المؤهل العلمي".

لفحص هذه الفرضية الخاصة بمتغير المؤهل العلمي، فقد تم إجراء إختبار تحليل التباين الأحادي (One way- ANOVA) لإختبار مستوى دلالة الفروق بين إستجابات أفراد عينة الدراسة، والجداول التالية توضح نتائج هذا الإختبار:

جدول (10.4): المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد العينة لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق نحو واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة بحسب متغير المؤهل العلمي.

المحاور	المتوسطات الحسابية		
	دبلوم متوسط فأقل	بكالوريس	دراسات عليا
محور الاعتمادية	3.87	3.72	3.65
محور الاستجابة	3.59	3.65	3.58
محور الملموسية	3.86	3.69	3.69
محور الثقة	3.65	3.68	3.73
محور التعاطف	3.91	3.77	3.92
محور التعامل مع الشكاوي	3.93	3.85	3.95
الدرجة الكلية	3.80	3.72	3.75

أظهرت بيانات جدول (10.4) المتوسطات الحسابية الخاصة بواقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة حسب متغير المؤهل العلمي، حيث يلاحظ من هذه القيم بأن معظم المتوسطات الحسابية درجاتها مرتفعة.

جدول (11.4): نتائج إختبارات تحليل التباين الأحادي (One Way-ANOVA)، في إستجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة الإحصائية
محور الاعتمادية	**بين المجموعات**	1.81	2	.90	2.10	0.12
	داخل المجموعات	106.30	247	.43		
	المجموع	108.11	249			
محور الاستجابة	**بين المجموعات**	.21	2	.10	.17	0.83
	داخل المجموعات	146.09	247	.59		
	المجموع	146.30	249			
محور الملموسية	**بين المجموعات**	1.86	2	.93	1.96	0.14
	داخل المجموعات	117.14	247	.47		
	المجموع	119.01	249			
محور الثقة	**بين المجموعات**	.19	2	.09	.12	0.88
	داخل المجموعات	187.90	247	.76		
	المجموع	188.09	249			
محور التعاطف	**بين المجموعات**	1.31	2	.65	1.13	0.32
	داخل المجموعات	143.47	247	.58		
	المجموع	144.78	249			
محور التعامل مع الشكاوي	**بين المجموعات**	.50	2	.25	.441	0.64
	داخل المجموعات	142.16	247	.57		
	المجموع	142.67	249			
الدرجة الكلية	**بين المجموعات**	.31	2	.15	.401	0.67
	داخل المجموعات	96.82	247	.39		
	المجموع	97.14	249			

يلاحظ من خلال استعراض الجدول (11.4) نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص انه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات المبحوثين نحو واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة تعزى لمتغير المؤهل العلمي" في جميع محاور الدراسة.

حيث تشير نتائج التحليل ان الدلالة الإحصائية لمحاور الدراسة كانت على التوالي (0.12، 0.83، 0.14، 0.88، 0.32، 0.64. 0.67)، عند متغير المؤهل العلمي، وهذه القيم أعلى من قيمة الدلالة الاحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، ويعزو الباحث السبب في ذلك هو أن أفراد العينة من

الذين يتلقون الخدمات الحكومية في مدينة سلفيت على اختلاف مؤهلاتهم العلمية لديهم مستويات عالية من المعرفة والادراك بشكل يجعلهم يلمسون التأثير المباشر لجودة ونوعية الخدمات المقدمة من القطاع الحكومي، حيث أن الحكومة أخذت على عاتقها وضمن أجندة السياسات الوطنية الاهتمام بالمواطن الفلسطيني وجعلت هذا المواطن شعاراً لبلوغها في تحقيق اهدافها العامة والخاصة، حيث أنها سعت وبشكل مستمر الى ايجاد تحسينات جذرية على الخدمات المقدمة للمواطنين بهدف الوصول الى رضا المواطنين عن أداء هذه المؤسسات وعن نوعية الخدمات المقدمة، وفي سبيل ذلك فقد تم توفير الموظفين الاكفاء والذين يتمتعون بدرجة عالية من الكفاءة والخبرة والقادرين على توفير معلومات صحيحة عن موعد تقديم الخدمات الخاصة بالمؤسسة دون أي اخطاء، وتحفيز الموظفين الاصغاء لاستفسارات المراجعين والمحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالعمل والمراجعين، وتقديم المساعدة لهم بشكل فوري وحل الاشكاليات التي تواجههم وإرشادهم للإجراءات الخاصة بالحصول على الخدمة والمعقيات التي قد تواجههم وسبل التغلب عليها، كذلك الاهتمام بالفئات الخاصة والنساء وكبار السن والمعاقين عند تقديم الخدمات، والسعي المتواصل لتحسين مكان تقديم الخدمات الحكومية من حيث الترتيب العام والنظافة وتوفر الخدمات والمرافق العامة والارشادات التي تسهل على المواطن الحصول على الخدمات، والتي تعكس صورة ايجابية عن العمل الحكومي ويعمل على ايجاد ثقة بالاجراءات والعمل الاداري بالمؤسسات، كما ويهتم نظام العمل الحكومي باستقبال ومعالجة الشكاوي المتعلقة بانظمة واجراءات العمل والموظفين، ويعمل على اتخاذ الاجراءات المناسبة للتعامل مع هذه الشكاوي ومعالجتها وتصحيحها بكفاءة وفاعلية، حيث أن كل هذه الامور من شأنها العمل على تحسين نوعية وجودة الخدمات الحكومية وصولاً الى تحقيق رضا المواطن الفلسطيني، وعلية تم قبول الفرضية المفترضة، ويتفق ذلك مع ما توصلت اليه دراسة الجوابرة (2016) حول عدم وجود أية فروقات ذات دلالة إحصائية حول جودة الخدمات تعزى لمتغير المؤهل العلمي، ودراسة الطاهر وأخرون (2015) حول عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لمستويات جودة الخدمات الحكومية تبعا لمتغير المؤهل العلمي، ودراسة عيادي (2013) حول وجود فروق تعزى لمعايير الجودة، ودراسة ذياب (2012) حول عدم وجود أي فروق لتقييم متلقي الخدمات تجاه أبعاد الجودة تبعاً للمتغيرات الديمغرافية.

3.2.4.الفرضية الفرعية الثالثة: والتي تنص على أنه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($0.05\geq\alpha$) في اتجاهات المبحوثين نحو واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة تعزى لمتغير العمر".

لفحص هذه الفرضية الخاصة بمتغير العمر، فقد تم إجراء إختبار تحليل التباين الأحادي (One way- ANOVA) لإختبار مستوى دلالة الفروق بين إستجابات أفراد عينة الدراسة، والجداول التالية توضح نتائج هذا الإختبار:

جدول (12.4): المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد العينة لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بواقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة بحسب متغير العمر.

المحاور	المتوسطات الحسابية			
	أقل من 25سنة	25-34سنة	35-44سنة	45سنة فأعلى
محور الاعتمادية	3.82	3.64	3.80	3.83
محور الاستجابة	3.56	3.62	3.64	3.62
محور الملموسية	3.87	3.68	3.75	3.76
محور الثقة	3.26	3.76	3.81	3.72
محور التعاطف	3.69	3.83	3.91	3.89
محور التعامل مع الشكاوي	3.86	3.89	3.89	3.94
الدرجة الكلية	3.68	3.74	3.80	3.79

أظهرت بيانات جدول (12.4) المتوسطات الحسابية الخاصة بواقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة في مدينة سلفيت حسب متغير العمر، حيث يلاحظ من هذه القيم بأن معظم المتوسطات الحسابية درجاتها مرتفعة.

جدول (13.4): نتائج إختبارات تحليل التباين الأحادي (One Way-ANOVA)، في إستجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير العمر.

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة الإحصائية
محور الاعتمادية	**بين المجموعات**	1.50	3	.50	1.16	0.32
	داخل المجموعات	106.61	246	.43		
	المجموع	108.11	249			
محور الاستجابة	**بين المجموعات**	.18	3	.06	.10	0.95
	داخل المجموعات	146.12	246	.59		
	المجموع	146.30	249			
محور الملموسية	**بين المجموعات**	.98	3	.32	.68	0.56
	داخل المجموعات	118.02	246	.48		
	المجموع	119.01	249			
محور الثقة	**بين المجموعات**	9.82	3	3.27	4.51	*0.004
	داخل المجموعات	178.27	246	.72		
	المجموع	188.09	249			
محور التعاطف	**بين المجموعات**	1.55	3	.51	.88	0.44
	داخل المجموعات	143.23	246	.58		
	المجموع	144.78	249			
محور التعامل مع الشكاوي	**بين المجموعات**	.17	3	.05	.09	0.96
	داخل المجموعات	142.50	246	.57		
	المجموع	142.67	249			
الدرجة الكلية	**بين المجموعات**	.53	3	.17	.45	0.71
	داخل المجموعات	96.60	246	.39		
	المجموع	97.14	249			

يلاحظ من خلال استعراض الجدول (13.4) نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص انه "لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات المبحوثين نحو واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة تعزى لمتغير العمر" في جميع محاور الدراسة عدا محور الثقة.

تشير نتائج التحليل ان الدلالة الإحصائية لمحور الاعتمادية والاستجابة والملموسية كانت على التوالي (0.32، 0.95، 0.56)، عند متغير العمر وهذه القيم أعلى من قيمة الدلالة الاحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، ويعزو الباحث السبب في ذلك هو أن أفراد العينة على اختلاف مستوياتهم العمرية لديهم مستويات عالية من الفهم والإدراك تجاه اهمية جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية، حيث أن المؤسسات الحكومية العاملة في مدينة سلفيت تسعى وبشكل متواصل للعمل على تحسين

نوعية خدماتها الحكومية عبر اتخاذها العديد من الاجراءات القانونية والادارية والتنظيمية، فهي تعمل على توفير الموارد البشرية التي تتمتع بالكفاءة والخبرة العالية في تقديم الخدمات، وقادرة على التعامل مع الجمهور وتلبية احتياجاتهم المتنوعة وفق ضوابط ادارية وقانونية محددة، بالاضافة الى توفير المرونة والبساطة في الاجراءات الإدارية الناظمة للعمل الحكومي ومنح صلاحيات للموظفين لضمان سرعة تقديم الخدمات وعلاج مشكلات الموظفين بحدود ضمن التسلسل الاداري في المؤسسات، بالاضافة الى استمرار الادارة بالعمل على تحسين المرافق الحكومية وتوفير الخدمات المساندة للحصول على الخدمات في المرفق الحكومي، وبشكل يلبي احتياجات وتوقعات المواطنين، ويعزز من ثقتهم بالخدمات المقدمة من الجهاز الحكومي، وصولاً الى تحقيق رضاهم، وعلية تم قبول الفرضية المفترضة، ويتفق ذلك مع ما توصلت اليه دراسة الجوابرة (2016) ودراسة الطاهر وآخرون (2015) حول عدم وجود أية فروقات ذات دلالة إحصائية حول جودة الخدمات ورضا المواطن عنها تعزى لمتغير العمر.

وتشير نتائج التحليل ان الدلالة الإحصائية لمحور الثقة قد بلغت (0.004)، عند متغير العمر وهذه القيمة أقل من قيمة الدلالة الاحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، ويعزو الباحث السبب في ذلك هو أن أفراد العينة على اختلاف أعمارهم لديهم مستويات متباينة ومتدنية من الفهم والإدراك تجاه تأثير محور الثقة بجودة الخدمات الحكومية على تحقيق رضا المواطنين عن هذه الخدمات، وعلية تم رفض الفرضية المفترضة والاخذ بالفرضية البديلة، ويتفق ذلك مع ما توصلت اليه دراسة عيادي (2013) حول وجود تباين في آراء عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمات وتقييم متلقي الخدمات تعزى لمتغير العمر، ودراسة العالول (2011) حول وجود فروقات في الاستجابة تعزى إلى للعوامل الديموغرافية بدرجات متفاوتة حول الجودة المدركة من قبل متلقوا الخدمات تعزى إلى متغير العمر، وللكشف عن مواطن الفروق على مستوى محور الثقة تم إجراء اختبار (Scheffe) للمقارنات البعديه لإظهار الفروق حسب متغير العمر، وفيما يلي الجداول أدناه توضح نتائج هذا الاختبار.

جدول (14.4): نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعديه لدلالة الفروق بين متوسطات متغير العمر وفق محور الثقة.

متغير العمر	**أقل من 25 (3.26)**	**25-34 (3.76)**	**35-44 (3.81)**	**45 سنة فأعلى (3.72)**
أقل من 25 (3.26)	--	-.49577-*	-.54767-*	-.45609-
25- 34 سنة (3.76)	--	--	-.05190-	.03968
35-44 سنة (3.81)	--	--	--	.09158
45 سنة فأعلى (3.72)	--	--	--	--

يتضح من الجدول (14.4) وجود فروق في تقييم أفراد عينة الدراسة نحو جودة الخدمات الحكومية في مدينة سلفيت تبعا لمتغير العمر، حيث تشير النتائج أن هذه الفروق كانت بين استجابات أفراد العينة بين الفئة العمرية أقل من 25 سنة، ومن (25–34 سنة) ولذلك لصالح الفئة العمرية من (25–34 سنة ذات المتوسط الحسابي الأعلى والبالغ قدره (3.76)، كما وجد فروق بين الفئة العمرية أقل من 25 سنة وبين الفئة العمرية من (35–44 سنة)، ولصالح الفئة العمرية (35–44 سنة) ذات المتوسط الحسابي الاعلى والبالغ قدره (3.81).

كذلك تشير نتائج التحليل ان الدلالة الإحصائية لمحور التعاطف والتعامل مع الشكاوي والدرجة الكلية كانت على التوالي (0.44، 0.96، 0.71)، عند متغير العمر وهذه القيم أعلى من قيمة الدلالة الاحصائية المفترضة عند ($\alpha \leq 0.05$)، ويعزو الباحث السبب في ذلك هو أن الذين يتلقون الخدمات الحكومية في مدينة سلفيت على اختلاف أعمارهم لديهم معرفة جيدة للجهود التي تقوم بها المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من أجل الوصول الى تقديم خدمات ذات جودة ونوعية عالية وتلبي طموح واحتياجات ورضا المواطن الفلسطيني، حيث انه يتم توظيف الكوادر البشرية المؤهلة على التعامل مع مختلف أطياف المجتمع وتلبي احتياجاتهم المتنوعة وتراعي الحالات الخاصة وكبار السن خلال تقديم الخدمات، وتقديم خدمات لهم بكفاءة وقدرة عالية، والعمل على ايجاد حلول للمشكلات الخاصة بالمواطنين والاستجابة المباشرة لها دون تأخير، وتوفير نظام خاص بتلقي الشكاوي عن نوعية الخدمات ومحاولة التحسين المستمر عليها، من أجل تحقيق مستوى عالي من الجودة يلبي احتياجات ورضا المواطن الفلسطيني، وعلية تم قبول الفرضية المفترضة، ويتفق ذلك مع ما توصلت اليه دراسة الطاهر وآخرون (2015) حول عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لمستويات جودة الخدمات الحكومية تبعا لمتغير العمر.

الفصل الخامس

النتائج والاستنتاجات والتوصيات

1.5 النتائج

1. أظهرت نتائج الدراسة أن الدرجة الكلية لواقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة كانت مرتفعة وبمتوسط حسابي كلي (3.76) وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الإنحراف المعياري (0.62)، وبمعامل اختلاف قدره (16%).
2. بلغ المتوسط العام لمحور الاعتمادية (3.76)، وانحرافه المعياري (0.65) وبدرجة تقدير كبيرة.
3. بلغ المتوسط العام الاستجابة (3.62)، وانحرافه المعياري (0.76) وبدرجة تقدير كبيرة.
4. بلغ المتوسط العام لمحور الملموسية (3.75)، وانحرافه المعياري (0.69) وبدرجة تقدير كبيرة.
5. بلغ المتوسط العام الثقة (3.67)، وانحرافه المعياري (0.86) وبدرجة تقدير كبيرة.
6. بلغ المتوسط العام لمحور التعاطف (3.85)، وانحرافه المعياري (0.76) وبدرجة تقدير كبيرة.
7. بلغ المتوسط العام لمحور التعامل مع الشكاوي (3.90)، وانحرافه المعياري (0.75) وبدرجة تقدير كبيرة.
8. تبين عدم وجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات المبحوثين نحو واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة في جميع مجالات الدراسة تعزى لمتغير (المؤهل العلمي)، كما تبين وجود فروق معنوية في محور الاعتمادية تبعاً لمتغير (الجنس)، كما تبين وجود فروق معنوية في محور الثقة تبعاً لمتغير (العمر).

2.5 الاستنتاجات

1. هناك جودة عالية للخدمات الحكومية المقدمة في مدينة سلفيت وتعمل على تحسين اداء المؤسسات الحكومية فيها.
2. المؤسسات الحكومية العاملة في مدينة سلفيت تقدم خدمات ذات اعتمادية وجودة عالية وتلقى رضا المواطن الفلسطيني، حيث تحرص هذه المؤسسات على توفير الموارد المادية والبشرية الكفيلة بتقديم الخدمات بمهنية ودرجة من الكفاءة والفاعلية، بأقل قدر ممكن من الاخطاء وبالمواعيد المحددة للخدمة وبما يتلائم مع احتياجات المواطنين، الامر الذي ساهم في كسب رضا متلقي الخدمة وخلق انطباعات ايجابية عن جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية.
3. الخدمات الحكومية المقدمة في مدينة سلفيت تستجيب لاحتياجات المواطن الفلسطيني، من خلال تفاعلها الايجابي مع متلقي الخدمات واشعارهم باهميتهم، وسرعة الاستجابه الفاعلة لطلباتهم واستفساراتهم وشكاويهم، وتقديم الخدمات بكفاءة وفاعلية وبطريقة لائقة، الامر الذي يسهم في دعم التوجهات الايجابية لدى متلقي الخدمة عن كفاءة اداء هذه المؤسسات، وايجاد حالة من الرضا لدى المواطنين.
4. يلمس المواطن الفلسطيني في مدينة سلفيت جودة الخدمات الحكومية المقدمة له، حيث أن ادارة هذه المؤسسات تسعى وبشكل متواصل الى اجراءات التحسينات على التصميم الداخلي والخارجي للمرافق الحكومية، وتوفير التسهيلات والخدمات والمعدات المادية والبشرية اللازمة للعمل، حيث أن ذلك أدى الى تكوين انطباعات ايجابية لدى متلقي الخدمات، وزيادة مستوى رضاهم عن أداء وجودة الخدمات الحكومية، الامر الذي إنعكس ايجاباً على نجاح المؤسسات واستمرارها في تقديم الخدمات وتحسين أدائها المؤسسي.
5. يثق المواطن الفلسطيني في مدينة سلفيت بجودة الخدمات الحكومية المقدمة له، نتيجة الممارسات الادارية الفضلى التي تقوم بها ادارة هذه المؤسسات في سبيل الوصول الى رضا متلقي الخدمات، من خلال توفير اجراءات ادارية وقانونية ملزمة ومحفزة للسلوك الاجابي داخل بيئة العمل الحكومي، حيث يتم تقديم هذه الخدمات بدرجة عالية من الامان والكفاءة والفعالية وبشكل مستمر دون انقطاع، وتوفير الخبرات والكفاءات البشرية لتقديم هذه الخدمات، وتقديم المساعدة للمواطنين والاجابة عن استفساراتهم وتوجيههم، الامر الذي أسهم في زيادة رضا المواطن الفلسطيني عن نوعية وجودة هذه الخدمات.
6. تتفهم ادارة المؤسسات الحكومية بمدينة سلفيت احتياجات ورغبات المواطن الفلسطيني، الامر الذي يسهم في قدرتها على تقديم خدمات ذات جودة ونوعية عالية تلبي احتياجات ورغبات المواطنين،

من خلال توفير ممارسات ادارية وتنظيمية تسعى من خلالها الادارة الى تحسين طريقة التعامل مع المراجعين واحترامهم وتقديرهم، وتفهم احتياجاتهم ومشكلاتهم والاهتمام بها ومعالجتها.

7. تهتم ادارة المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت بالشكاوي المقدمة لديها من المراجعين تجاه نوعية وجودة الخدمات الحكومية، او تجاه الموظفين، حيث أنها تنظر لهذا الموضوع باهتمام كبير، وتسعى الى اتخاذ التدابير الوقائية التي تحافظ على سير العمل بالطريقة الصحيحة دون أي انحرافات، والحد من أي سلبيات او شكاوي تتعلق بالعمل فيها وعلاجها بمنتهى الشفافية والمهنية وبعيداً عن أي تحيزات شخصية، في سبيل تقديم خدمات نوعية تلبي احتياجات ورغبات ورضا المواطن الفلسطيني.

3.5 التوصيات

تأسيساً على النتائج والاستنتاجات التي توصل إليها الباحث، ومن أجل أن تؤدي هذه الدراسة دورها وتنجز أهدافها على خير وجه، لا بد من تقديم بعض التوصيات وهي كما يلي:

1. زيادة الاهتمام بحل مشكلات متلقي الخدمات، والعمل على دراسة احتياجاتهم الحالية والمستقبلية والعمل على تحقيقها، وتعميم أنظمة الأرشفة الالكترونية في المؤسسات الحكومية.
2. تعزيز قدرة المؤسسات الحكومية في مجال الاستجابة من خلال عقد دورات تدريبية وورش عمل لرفع كفاءة الموظفين، وجعلهم أكثر قدرة على التعامل والتواصل مع متلقي الخدمات.
3. زيادة اهتمام المؤسسات الحكومية في الجوانب الملموسية المتعلقة ببيئة العمل وبالتصميم الداخلي والخارجي للمباني وجعلها ملبية لاحتياجات العمل ورغبات المواطنين، وأن تكون مرتبطة بمعايير الجودة.
4. الاهتمام بتوفير الموارد البشرية ذات الخبرة والكفاءة والقادرة على تقديم خدمات ذات جودة ونوعية عالية للمواطن الفلسطيني، وزيادة الامكانيات المادية في المؤسسات الحكومية لكي تتلائم مع نظام جودة الخدمات، والعمل على تطوير اساليب واجراءات العمل من أجل رفع مستوى الخدمات المقدمة للجمهور.
5. زيادة الاهتمام بالاحتياجات والرغبات الخاصة بالمواطنين، وتوفير قسم لخدمة الجمهور، من اجل ارشادهم لكيفية الحصول على الخدمات في أقل وقت وجهد ممكن.
6. تبني نظام فعال لمعالجة الشكاوي في المؤسسات الحكومية يلبي احتياجات متلقي الخدمات، ويضمن استقبال الشكاوي والمقترحات بأسرع وقت ويعمل على علاجها، من أجل تحقيق درجة عالية من رضا المواطنين وتلبية احتياجاتهم.
7. ضرورة زيادة الاهتمام والوعي بتطبيق كافة أبعاد الجودة وضرورة اختيار السياسات والأساليب المناسبة لتحقيقها بشكل دقيق ومدروس.
8. ضرورة العمل على تعميم ثقافة الجودة في جميع مستويات المؤسسات وتدريب الموظفين على مفاهيم الجودة والتأكد من استيعابهم لمتطلبات الجودة لضمان تحقيقها على الوجه السليم، للارتقاء بأداء الوظيفي والعام للمؤسسات.

4.5 المقترحات البحثية:

1. اجراء دراسة حول قياس جودة الخدمات من منظور الادارة ومنظور العاملين.
2. اجراء دراسة حول دور الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية.
3. اجراء دراسة حول دور نظم المعلومات الادارية في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية.

المراجع

المراجع العربية:

1. إدريس، ثابت.(2006): كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية، الدار الجامعية، الاسكندرية.
2. الدراركة، مأمون وشلبي، طارق.(2002): الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
3. الدراركة، مأمون، وأخرون.(2001): إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الاولى، عمان.
4. الدراكة، مأمون.(2006): ادارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء للنشر ووالتوزيع، الاردن.
5. زيدان، سلمان.(2010): ادارة الجودة الشاملة الفلسفة ومدخل العمل، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان–الاردن.
6. السامرائي، مهدي.(2007): ادارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي والخدمي، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان.
7. سليمان، عبد الفتاح. (2006): ادارة الجودة الشاملة في شركات ومشروعات التشييد، الدليل العلمي للتطبيق، اتراك للنشر والتوزيع، القاهرة .
8. الصالح، شاكر والصريمي، خالد.(2015): الجودة الشاملة، دار الفكر، عمان.
9. الضمور، هاني حامد.(2008): تسويق الخدمات، دار وائل للطباعة والنشر، عمان.
10. الطائي، حجيم، العلاق، بشير.(2009): نظم ادارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
11. الطائي، رعد، ومقدارة، عيسى.(2008): ادارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
12. الطرواونه، حسين.(2011): مفاهيم الجوده في العمل الأمني، معهد الدراسات الاستراتيجية الامنيه، دولة الكويت.
13. عبد الحفيظ، إخلاص، باهي، مصطفى.(2000): طرق البحث والتحليل الإحصائي في المجالات التربوية والنفسية والرياضية، مركز الكتاب للنشر، القاهرة.
14. عبد الرازق، محمد.(2004): تسويق الخدمة، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، القاهرة، مصر.
15. العزاوي، محمد.(2005):ادارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

16. عقيلي، عمر.(2009): مدخل الى المنهجية المتكاملة لادارة الجودة الشاملة "وجهة نظر"، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتويع، عمان.
17. علوان، قاسم.(2013): ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 2000-9001: الطبعة الثالثة، دار الثقافة للنشرو والتوزيع، عمان- الاردن.
18. ملحم، سامي.(2007): مناهج البحث في التربية وعلم النفس، الطبعة الخامسة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
19. مليكة، غوالي.(2014): جودة خدمات الرعاية الصحية في المؤسسات الاستشفائية، دار اليازوري العلمية، عمان.
20. المؤذن، محمد.(2008): مبادئ التسويق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
21. الميحاوي، علوان.(2006): ادارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
22. نجم، نجم.(2010): ادارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

الرسائل العلمية:

1. أبو فزع، عاصم.(2015): **اختبار العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبون وقيمة الزبون، دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التجاريه في الأردن**، جامعة الشرق الأوسط.
2. أبو ماضي، كامل.(2015): **علاقة رضا المواطن بأداء مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة، رسالة ماجستير منشورة، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية**، الاصدار رقم 24، العدد 1، غزة، فلسطين.
3. آل فيحان، إيثار.(2007): **تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام أداة نشر وظيفة الجودة**، دراسة تحليلة لاراء طلبة الدكتوراة في قسم ادارة الاعمال كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق.
4. الإمام، وفقي السيد.(2003): **محددات جودة الخدمة الصحية وأثرها على رضاء العملاء في المستشفيات الجامعية والخاصة بمحافظة الدقهلية**، جامعة المنصورة، كلية التجارة، المجلة المصرية للدراسات التجارية، المجلد 27، العدد 4.
5. باديس، بوخلوة.(2016): **أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة المنتجات النفطية، رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة قاصدي مرباح، ليبيا.

6. بوعنان، نور الدين.(2006): **جودة الخدمات واثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف المسلية، الجزائر.
7. الجاسمي، باسم.(2007): **جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبون مدخل قيمي**، دراسة استطلاعية لآراء عينة من زبائن مصارف مدينة الديوانية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والإقتصادية، المجلد 9، العدد1.
8. الجاي، إ.(2015): **أهمية قياس الجودة في الخدمة المصرفية**، رسالة ماجستير منشورة، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 43، العراق,
9. الجدي، بلال.(2018) :**أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضي في المستشفيات الأهلية في محافظات غزة**، رسالة ماجستير غير منشورة، **الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.**
10. جوابرة، نشأت.(2016): **تقييم جودة الخدمات الطبية المقدمة في الخدمات الطبية العسكرية من وجهة نظر متلقي الخدمة (وسط وجنوب الضفة الغربية)**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس– أبو ديس، فلسطين.
11. حسن، جمال.(2009): **جودة الخدمات المقدمة من الهيئات الحكومية في محافظة طولكرم من منظور موظفيها والمستفيدين من خدماتها**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.
12. حسين، هالة، عبود، سالم.(2013): **تأثير أبعاد جودة الخدمة في درجة تفضيل المستهلك للشرا، المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك**، المجلد 5، العدد 2، العراق.
13. الحلبي، موسى.(2017): **دور شهادة الجودة الممنوحة من مؤسسة المواصفات والمقاييس في تعزيز القدرة التنافسية للمنتج الفلسطيني**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.
14. الحلبي، مؤمن.(2017): **جودة الخدمات الالكترونية وأثرها على رضا المستخدمين**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
15. الدليمي، ع.(2017): **تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم دمان الاسلامية، السودان.
16. ذياب، صلاح.(2012): **قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الاردنية من منظور المرضى والموظفين**، رسالة ماجستير منشورة في مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية، المجلد 20، العدد 1، عمان، الاردن.
17. الرشدي، أحمد.(2009): **استخدام إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية**، رسالة دكتوراة في ادارة الاعمال غير منشورة، جامعة الجزائر

18. رمضان، آلاء وابو السبح، جهاد.(2013): **تقييم مدى رضا الفئة المستفيدة عن الخدمات التي تقدمها جمعية الحق في الحياة**، الجامعة الاسلامية، غزة.
19. زبدة، زكي.(2018): **تقييم مستوى جودة الخدمات البريدية وعلاقتها بالرضا من وجهة نظر متلقي الخدمة**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، أبو ديس، فلسطين.
20. السعيد، مرفت.(2016): **أثر جودة الخدمة كمتغير وسيط في العلاقة بين مناخ الخدمة ورضا العملاء: دراسة حالة الشركة المصرية للإتصالات**، مجلة مركز صالح عبد الله كامل للاقتصاد الاسلامي، المجلد 20، العدد 58، مصر.
21. سليمة، عبدات.(2012): **تسويق الخدمات البنكية وأثره على رضا الزبون**، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
22. السويطي، سيف الدين.(2018): **جودة الخدمات الاساسية التي تقدمها بلدية أريحا لمواطنيها في ضوء معايير الجودة الشاملة**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.
23. صليحة، رقاد.(2008): **تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، دراسة حالة مؤسسة البريد والمواصلات**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الحاج لخضر، الجزائر.
24. الطاهر، محمد وعبد القادر، أحمد.(2015): **قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين**، رسالة ماجستير منشورة، المجلة الاردنية في إدارة الاعمال، المجلد 11، العدد، 4، عمان، الاردن.
25. العالول، إياد.(2011): **قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة جوال من وجهة نظر الزبائن في محافظات قطاع غزة**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الازهر، غزة، فلسطين.
26. عبد العال، حازم.(2007): **مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في خدمة عملاء الهاتف الخلوي في شركة جوال من وجهة نظر العاملين بها في فلسطين**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
27. عريضة، عصام.(2005): **تقييم جودة الخدمة البريدية المقدمة للمستفيدين من قطاع البريد الاردني بعد الخصخصة**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الاردن.
28. علي، محمد.(2001): **قياس رضا العملاء عن جدة الخدمة**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس، مصر.
29. قادة، يزيد.(2012): **واقع تطبيق إدارة الجودة الشامله في مؤسسات التعليم الجزائرية دراسة تطبيقية على متوسطات ولاية سعيدة**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ابي بكر بلقيد، الجزائر.

30. القيثامي، عزيز.(2013): **تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الإدارة العامة للتربية والتعليم بمحافظة الطائف الإمكانيات والمعوقات من وجهة نظر العالمين فيها**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعوديه.

31. محمد وعبد القادر، حسين.(2013): **قياس رضا متلقي الخدمة في مراكز خدمات الجمهور في البلديات الفلسطينية**، مجلة جامعة القدس الفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد 35، فلسطين.

32. الوادي، محمود والزعبي، عمي.(2011): **مستلزمات إداة الجودة الشاملة كأداة لتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأردنية**، بحث منشور، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 8.

المراجع الاجنبية:

1. Adams, A; Baheriu, M; Abu Abdulai, I. (2016): **Customer Satisfaction in the Banking Industry in Ghana**: A Case of GCB Bank Limited in Wa Municipa, Journal of Social Science Studies. Vol.(3), No.(2)
2. Fraenkel, J. R. & Wallen, N. E. (2003): **How to design and evaluate research in education** (5th ed.). Boston: McGraw-Hill.
3. Goetsch, Davis .(2014): **Quality management Organizational Excellence, Introduction to Total Quality**, 7th edition. Pearson Education International.
4. Kazi, O. (2011): **Interrelations between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh, International** Journal of Business and Management.
5. Kotler, P., Armstrong, G., Tolba, A., Habib, A. (2011). **Principles Of Marketing-Arab World Edition.** Person Education Limited.
6. Lars, Nilssona, & Michael D. Johnsonb, & Anders Gustafssonc (2001). **The impact of quality practices on customer satisfaction and business results: product versus service organizations**. Journal of Quality Management, Vol (6) .
7. Msosa, S. (2015): **ASSESSING CUSTOMER SERVICE IN THE MALAWIAN PUBLIC SERVICE** , Master Thesis, University of Durban.
8. Parasurman , Zetheithamil and Berry (1988): SERVQUAL: A **Mutiple-Item Scale For Measuring Consumer Perception of Service Quality**, Journal of Retailing, Vol.(64), No.(1)
9. Purcărea, V, Gheorghe I, and Petrescu C, (2013): **TheAssessment of Perceived Service Quality of Public Health Care Services in Romania Using the SERVQUAL Scale**, Procedia Economics and Finance, Volume (6).
10. Qin, Hong,(2009): L**inks Among Percieved Servise Quality**, Patient Satisfaction And Behavioral Intition In The Urgent Care Industry: EmpericalL Evidense From Collges Students. Doctoral degree, University of North Texas.
11. Quader, M.(2009). **Manger and patient perceptions of a Qoality Outpatient service**: Measuring the Gap, *Journal of Service Research*, Vol.(9), No.(1).
12. Raza, S. (2015): **Service Quality Perception and Customer Satisfaction in Islamic Banks of Pakistan**: The Modified SERVQUAL Model, Total Quality Management, Chinese University of Hong Kong, Chine .

13. Saunders, M and Lewis, P and Thornhill, A. (2012), **Research methods for business students** -5th ed. Pearson.
14. Shaikh B.T.,and Rabani .h.,(2005),'' **Health Management Information System**: A tool to gauge patient satisfaction and quality of care'',Eastem Mediterranean Health,Vol.(11), N0.(12).
15. Sharifah, Latifa & et. al, (2000) : **On service improvement capacity index**: Case study on the public quality management Techniligy, South Africa, Vol.(11), No.(6).
16. Sharma, S. (2016): **Using SERVQUAL to Assess the Customer Satisfaction** Level: A Study of an Urban Cooperative Bank, Journal of Economics and Public Finance, Vol.(2), N0.(1).
17. Wikowski and Wolfinarger,(2002). «**Comparative service quality**: German and American ratings across service settings », Journal of business research, Vol (55).
18. Zarei, A. Arab, M. Froushani, A. Rashidian, A. Tabatabaei, M. 2012. **Service Quality of private hospitals; The Iranian patient perspective**, *BMC Health Service Research*, Vol.(12), No.(31).

ملحق1: الاستبانة بصورتها النهائية

جامعة القدس – القدس

عمادة الدراسات العليا

معهد التنمية المستدامة

بناء مؤسسات وتنمية موارد بشرية

السادة المواطنين الكرام –متلقي الخدمات من المؤسسات الحكومية –مدينة سلفيت.

تحية طيبه وبعد،،،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان **(واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة)**، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التنمية المستدامة/تخصص بناء المؤسسات والتنمية البشرية في جامعة القدس، وبناءً عليه يرجى الإجابة على فقرات الاستبانة بإهتمام وموضوعية، علماً بان إجاباتكم ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكراً ومقدراً لكم حسن تعاونكم

الباحث /عقبه علاونه

إشراف/ د. أحمد محمد حرزالله

تعليمات للمبحوثين:

- ✓ يرجى قراءة العناوين والشرح.
- ✓ يرجى وضع إشارة **(√)** أمام الخيار الأكثر ملائمة بك حسب خبرتك في مجالات الدراسة.

القسم الأول: البيانات الأساسية

يحتوى هذا القسم على البيانات الشخصية الخاصة بك، يرجى وضع إشارة (√) في الخانة التي تلائمك:

1. الجنس : **1.** □ **ذكر** **2.** □ **أنثى**

2. المؤهل العلمي: **1.** □ **دبلوم متوسط فأقل** **2.** □ **بكالوريوس** **3 .** □ **دراسات عليا**

3. العمر **1.** □ **أقل من 25 سنة** **2.** □**25-34 سنة** **3 .** □ **35-44سنة** **4.** □ **45سنة فأعلى**

القسم الثاني: مجالات الدراسة

يرجى قراءة كل عبارة في هذا القسم، وتحديد إلى أي درجة توافق على ما جاء فيها استناداً إلى واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة، وذلك بوضع إشارة (√) في المكان المناسب الذي يمثل إجابتك على المجالات الآتية:-

	البعد الاول: الاعتمادية	كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا
1.	يلتزم الموظف بتقديم الخدمات لي في المواعيد المحددة.					
2.	يعمل الموظف على حل المشاكل التي تواجهني.					
3.	يقدم الموظف الخدمات بدون أخطاء.					
4.	يتوفر نظام للسجلات يقوم الموظف بتوثيق البيانات الخاصة بالخدمة.					
5.	يقوم الموظف بتوفير معلومات صحيحة عن مواعيد تقديم الخدمات.					
6.	يتعامل الموظف مع المراجعين بإصغاء.					
7.	يتمتع الموظف (بالكفاءة والخبرة) المطلوبة لتقديم الخدمة.					
8.	يتمتع الموظف بالصلاحيات لحل مشكلات متلقي الخدمة.					
9.	يتفهم الموظف احتياجات ملتقي الخدمة.					
	البعد الثاني: الاستجابة					
10.	الموظف دائم الاستعداد لتقديم الخدمة بشكل سريع عند احتياجي لها.					
11.	يقوم الموظف بالاستجابة الفورية للشكاوي التي أتقدم بها.					
12.	يقوم الموظف بشكل فوري بالرد على استفساراتي المختلفة.					
13.	يقوم الموظف بإبلاغي بمواعيد تقديم الخدمة بدقة.					
14.	يقوم الموظف بتقديم المساعدة لي دائما.					
15.	تتسم إجراءات العمل بالبساطة لضمان السرعة في تقديم الخدمة.					
	البعد الثالث: الملموسية					
16.	اعداد الموظفين كافية لتقديم الخدمة.					
17.	تتوفر في المؤسسة شروط السلامة العامة.					
18.	التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة مناسبة لتقديم الخدمة.					
19.	يوجد قاعة انتظار مناسبة للمراجعين متلقي الخدمة.					

20.	المكان مناسب لذوي الاحتياجات الخاصه.					
21.	البناء مناسب لحالات النوع الاجتماعي من متلقي الخدمة.					
22.	وجود لوحات ارشادية للوصول الى المؤسسة بيسر وسهولة.					
23.	المكان مناسب لتقديم الخدمة.					
24.	مستوى نظافة مكان تقديم الخدمة.					
25.	التهوية مناسبة ويتم الالتزام بمنع التدخين في الأماكن العامة.					
26.	تتوفر الخدمات المساندة للحصول على الخدمة (نماذج المعاملات، تصوير، قرطاسية، طباعة.....الخ).					
البعد الرابع: الثقة						
27.	الثقة بقدرة المؤسسة على تقديم الخدمات بشكل جيد دون انقطاع.					
28.	أثق في قدرة الموظف في تقديم الخدمة المناسبة لي.					
29.	أثق في قدرة الموظف على تقديم الخدمة دون تأخير.					
30.	الموظفين يتمتعون بدرجة عالية من (الكفاءة والخبرة).					
31.	يحافظ الموظف على سرية المعلومات الخاصة بي.					
32.	يتميز سلوك الموظف عند التعامل معي بحسن المعاملة.					
33.	أثق بالاجرءات الادارية المعمول بها في المؤسسة.					
34.	أثق بالانظمة والقوانين الناظمة لحصولي على الخدمة.					
35.	أثق (بنزاهة وحيادية) تعامل الموظف مع المراجعين.					
البعد الخامس: التعاطف						
36.	يعمل الموظف على إعطائي اهتماما شخصيا عند حصولي على الخدمة.					
37.	يتعامل الموظفي معي بروح مرحة.					
38.	يعمل الموظف على احترام (العادات والتقاليد) التي تخصني.					
39.	ينظر الموظف لي باني دائما على حق.					
40.	يوضح الموظف المشاكل الخاصة بالخدمة التي أرغب بالحصول عليها بطريقة واضحة.					
41.	يأخذ الموظف بعين الاعتبار وضع النساء في تقديم الخدمة.					
42.	يأخذ الموظف بعين الاعتبار حالات كبار السن في تقديم الخدمة.					

البعد السادس: التعامل مع الشكاوي في تقديم الخدمة						
43.	يوجد اليات واضحة تبين كيفية تقديم الشكاوي.					
44.	يتعامل الموظف بحيادية في التعامل مع الشكاوي.					
45.	يتابع المسؤولين في المؤسسة شكاوى المواطنين بحرص.					
46.	يتم اتخاذ الإجراءات المناسبة في التعامل مع الموظف المخالف.					
47.	يتم الإعلان عن نتائج التحقيق حول الشكاوي المقدمة.					
48.	يتم تصحيح ومعالجة الأخطاء المرتكبة بحق متلقي الخدمة بفاعلية.					
49.	تستجيب المؤسسة للشكوى المقدمة حول سوء تقديم الخدمة بفاعلية.					
50.	يوجد صندوق مخصص لتلقي الشكاوي والاقتراحات في المؤسسة .					

شاكراً لكم حسن تعاونكم

ملحق 2 : رسالة تحكيم الاستبانة.

حضرة الدكتور/ة ..... المحترم /ة

تحية طيبة وبعد،،،

الموضوع: تحكيم استبانه لرسالة ماجستير

أتقدم لحضرتكم بأجمل التحيات وأتمنى لكم موفور الصحة والعافية، وأرجو من حضرتكم التكرم بتحكيم هذه الاستبانة التي سيتم إستخدامها كأداة بحث في دراستي الحالية وهي بعنوان:

" واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة "

إشراف: د. أحمد حرز الله

وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التنمية المستدامة/ بناء المؤسسات وتنمية موارد بشرية من جامعة القدس.

محاور التحكيم:

مدى قياس الفقرات للموضوع المراد قياسه، ومدى ملائمة الفقرات من حيث الطول والقصر والوضوح والغموض، ومدى ملائمة الفقرات للفئة المستهدفة، ومدى انتماء الفقرة للبعد الذي تقيسه، ومن حيث احتمال الفقرة الواحدة لأكثر من معنى، ومن حيث سلامة اللغة المستخدمة في الفقرات، وإضافة أي فقرات ترونها مناسبة، الفقرات المقترح حذفها.

وتفضلوا بقبول فائق الإحترام والتقدير،،،

الباحث : عقبة علاونة

قائمة المحكمين:

الرقم	اسم المحكم	المسمى الوظيفي
1.	د.عبد الوهاب الصباغ	جامعة القدس
2.	د. عفيف زيدان	جامعة القدس
3.	د.سعدي الكرنز	جامعة القدس
4.	د. اياد خليفة	جامعة القدس
5.	د. سلوى البرغوثي	جامعة القدس
6.	د. نضال درويش	جامعة القدس
7.	د. ذيب ناصيف إشتية	جامعة القدس المفتوحة
8.	د. نافز أيوب	جامعة القدس المفتوحة
9.	د. عطية مصلح	جامعة القدس المفتوحة
10.	د. رابح مرار	جامعة النجاح الوطنية

فهرس الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
1.	الاستبانة بصورتها النهاية.....	84
3.	رسالة تحكيم الاستبانة.....	88

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1.3	توزيع أفراد العينة بحسب متغير الجنس.....	39
2.3	توزيع أفراد العينة بحسب متغير المؤهل العلمي.....	39
3.3	توزيع أفراد العينة بحسب متغير العمر.....	39
4.3	مصفوفة قيم معاملات الاستخراج لفقرات أداة الدراسة.....	41
5.3	معاملات الثبات كرونباخ ألفا.....	42
1.4	مفتاح التصحيح الخماسي.....	45
2.4	إجابات المبحوثين حول محور الاعتمادية كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية مرتبة تنازلياً.....	46
3.4	إجابات المبحوثين حول محور الاستجابة كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية مرتبة تنازلياً.....	49
4.4	إجابات المبحوثين حول محور الملموسية كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية مرتبة تنازلياً.....	52
5.4	إجابات المبحوثين حول محور الثقة كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية مرتبة تنازلياً.....	54
6.4	إجابات المبحوثين حول محور التعاطف كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية مرتبة تنازلياً.....	56
7.4	إجابات المبحوثين حول محور التعامل مع الشكاوى في تقديم الخدمة كأحد محاور جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية مرتبة تنازلياً.....	59
8.4	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية الكلية لواقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة مرتبة تنازلياً.....	61
9.4	نتائج إختبار **(Independent-t-test)** لمجموعتين مستقلتين لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة نحو واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة بحسب متغير الجنس.....	63
10.4	المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد العينة لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق نحو واقع جودة الخدمات المقدمة	66

من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة بحسب متغير المؤهل العلمي.....
11.4 نتائج إختبارات تحليل التباين الأحادي (One Way-ANOVA) في إستجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي..... 67
12.4 المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد العينة لفحص مستوى دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بواقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة بحسب متغير العمر..... 69
13.4 نتائج إختبارات تحليل التباين الأحادي (One Way-ANOVA) في إستجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير العمر..... 70
14.4 نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعديه لدلالة الفروق بين متوسطات متغير العمر وفق محور الثقة..... 71

فهرس الاشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1.3	نموذج الدراسة.....	43

فهرس المحتويات

الرقم	الموضوع	الصفحة
	الإقرار	أ
	الشكر والعرفان	ب
	مصطلحات الدراسة	ت
	الملخص بالعربية	ج
	الملخص بالإنجليزية	خ
	الفصل الأول: خلفية الدراسة واهميتها	1
1.1.	المقدمة	1
2.1.	مشكلة الدراسة	2
3.1.	مبررات الدراسة	2
4.1.	أهمية الدراسة	3
1.4.1.	الاهمية النظرية	3
2.4.1.	الاهمية العلمية	3
5.1.	أهداف الدراسة	3
1.5.1.	الهدف العام	4
2.5.1.	الاهداف الفرعية	4
6.1.	أسئلة الدراسة	4
7.1.	فرضيات الدراسة	5
8.1.	حدود الدراسة	5
9.1	مصادر جمع المعلومات والبيانات	6
10.1	متغيرات الدراسة	6
1.10.1	المتغيرات المستقلة	6
2.10.1	المتغيرات التابع	6
11.1	هيكلية الدراسة	7
	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	8
1.2	المقدمة	8
2.2.	مفهوم الجودة	9

.3.2 مفهوم الخدمة..... 10
.1.3.2 خصائص الخدمة..... 11
.2.3.2 تصنيف الخدمات..... 12
.4.2 مفهوم جودة الخدمات..... 13
.1.4.2 مكونات/ أبعاد جودة الخدمة..... 14
.2.4.2 أهمية تطبيق الجودة..... 16
.3.4.2 أهداف جودة الخدمة..... 17
.4.4.2 العوامل المساعدة في تحسين جودة الخدمة..... 18
.5.4.2 مراحل تطبيق إدارة الجودة..... 18
.6.4.2 مبادئ إدارة الجودة..... 19
.7.4.2 تطبيق إدارة الجودة في القطاع الحكومي..... 21
.8.4.2 معوقات تطبيق إدارة الجودة في القطاع الحكومي..... 22
.9.4.2 قياس جودة الخدمات..... 22
.1.9.4.2 أهمية قياس جودة الخدمات..... 22
.10.4.2 طرق قياس جودة الخدمات..... 23
.5.2 رضا متلقي الخدمة..... 23
.1.5.2 تعريف رضا متلقي الخدمة..... 23
.2.5.2 أهمية قياس رضا متلقي الخدمات..... 25
6.2 الدراسات السابقة..... 26
1.6.2 المقدمة..... 26
2.6.2 الدراسات العربية..... 26
3.6.2 الدراسات الأجنبية..... 32
.4.6.2 تعقيب عام على الدراسات السابقة 35
.1.4.6.2 من حيث المنهج العلمي..... 35
.2.4.6.2 على صعيد الاهداف..... 35
.3.4.6.2 على مستوى النتائج..... 35
.4.4.6.2 الاستفادة من الدراسات السابقة..... 36
.4.4.6.2 ما يتيمز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة..... 36
الفصل الثالث: منهجية الدراسة واجراءاتها..... 37

.1.3 المقدمة..... 37
2.3 منهج الدراسة..... 37
.3.3 مجتمع الدراسة..... 37
4.3 عينة الدراسة..... 38
5.3 أداة الدراسة..... 40
1.5.3 صدق أداة الدراسة..... 40
1.1.5.3 الصدق الظاهري (صدق المحكمين)..... 40
2.1.5.3 صدق البناء 41
2.5.3 ثبات أداة الدراسة..... 42
6.3 إجراءات تطبيق الدراسة..... 42
7.3 متغيرات الدراسة..... 43
1.7.3 المتغيرات المستقلة..... 43
2.7.3 المتغير التابع..... 43
8.3 أساليب المعالجة الإحصائية..... 44
الفصل الرابع: عرض النتائج ومناقشتها..... 45
1.4 المقدمة 45
2.4 النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة ومناقشتها..... 45
3.4 النتائج المتعلقة بفحص فرضيات الدراسة ومناقشتها..... 63
الفصل الخامس: النتائج والاستنتاجات والتوصيات..... 73
1.5 النتائج..... 73
2.5 الاستنتاجات..... 74
3.5 التوصيات..... 76
4.5 المقترحات البحثية..... 77
المراجع..... 78
فهرس الملاحق..... 89
فهرس الجداول..... 90
فهرس الاشكال..... 92
فهرس المحتويات..... 93