

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)

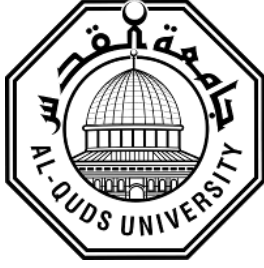
المشرف: د. أحمد محمد حرز الله

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:

التوقيع:
التوقيع:
التوقيع:

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

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 الحسنة فوق عوامل السنّ يا من دعائها سر توفيقى 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 المستدامة/بناء مؤسسات وتنمية الموارد البشرية، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة بإستثناء ما تم الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه 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 وعرافان

يطيب لي أن أتوجه بالشكر إلى الله سبحانه وتعالى الذي أمدني بعونه وتوفيقه على إنجاز هذه الرسالة، كما أتوجه بخالص الشكر وعظيم الامتتان والعرافان بالجميل إلى **الدكتور الفاضل أحمد حرز الله** على تكلمه بالإشراف على هذه الرسالة، ولما لمستته من صدر ربح 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 المستدامة.

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

وأقدم بالشكر الجزيل إلى الأخوة والأخوات العاملين في الوزارات والمؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت لما لمستته 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 (الطبي، 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، ويرتبط هذا 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، وتقيم 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 الاستجابة 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 المستخدمة، 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 الإحصائي، 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 الانحراف 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 أداء المؤسسات الحكومية.

وتبين عدم وجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) 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 للاحتياجات 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 يلي 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 ($\alpha 0.05$) 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، (المحايوي، 2006)، واصبحت الجودة الركيزة الأساسية 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 للمواطنين في كافة مناحي الحياة، وتحاول توفير كل الإمكانيات والطاقات للارتقاء المستمر بإسلوب ونوعية جودة الخدمات التي تقدمها انطلاقاً من إيمانها بأن المواطن أعلى 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 ورسمي 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 لا بد 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.
- تتبع أهمية هذه الدراسة أيضاً من أهمية المهام والمسؤوليات المناطة بالكوادر البشرية العاملة في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني وكفاءة أدائهم في تقديم الخدمات للمواطنين.