

قياس جودة الخدمات الحكومية المقدمة للعملاء في مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية

د. ديمة ماخوس***

أ.د. كندة علي ديب**

عباس رشيد كعده*

(الإيداع: 15 أيلول 2022، القبول: 10 تشرين الأول 2022)

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمات المقدمة في مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية من وجهة نظر عملاء المركز؛ باستخدام مقياس (Servqual) مقياس فجوة الخدمة بين الجودة المدركة والجودة المتوقعة، وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بجمع البيانات الأولية باستخدام استبانة تم تصميمها من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة لأبعاد جودة الخدمة الخمس الأساسية (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الضمان، التعاطف)، وتكون مجتمع الدراسة من عملاء المركز؛ فقد تم استخدام المعاينة العشوائية لاختيار عينة الدراسة التي تكونت من (325) مفردة، وأظهرت نتائج الدراسة؛ وجود فجوة في مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء في مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية؛ حيث إن مستوى جودة الخدمات المتوقعة أعلى من مستوى جودة الخدمات المدركة، مع وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين مستوى جودة الخدمات المدركة والمتوقعة المقدمة لعملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية، ومن ثم قدم الباحث مجموعة من التوصيات لتحسين جودة الخدمات المقدمة في مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية.

الكلمات المفتاحية: الخدمات - جودة الخدمات - مركز خدمة المواطن.

*طالب دراسات عليا (دكتوراه) - قسم إدارة الأعمال كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية

**أستاذ - قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية

***مدرس - قسم إدارة الأعمال كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية

Measuring the quality of government services provided to customers at the Citizen Service Center in Lattakia Governorate

Abbas Rashid Kaada*

Dr. Kinda Ali Deeb**

Dr. Dima Makhous***

(Received:15 September 2022,Accepted:10 October 2022)

Abstract:

This study aimed to measure the quality of services provided at the Citizen Service Center in Lattakia Governorate from the point of view of the center's clients. Using the Servqual scale, the service gap measures between perceived quality and expected quality. The researcher relied on the descriptive method of analysis. To achieve the objectives of the study, the researcher collected primary data using a questionnaire designed by looking at previous studies for the five basic dimensions of service quality (reliability, tangibility, response, assurance, sympathy), and the study population is made up of the center's clients; Where random sampling was used to select the study sample, which consisted of (325) individuals. The results of the study showed; There is a gap in the level of quality of services provided to customers at the Citizen Service Center in Lattakia Governorate; As the level of quality of the expected services is higher than the level of the quality of the perceived services, with significant differences of statistical significance between the level of quality of the perceived and expected services provided to the clients of the Citizen Service Center in Lattakia Governorate, and then the researcher presented a set of recommendations to improve the quality of services provided at the Citizen Service Center in Lattakia Governorate.

Keywords: services – quality of services – citizen service center.

*Postgraduate Student (PhD) – Department of Business Administration, Faculty of Economics – Tishreen University – Lattakia – Syria

**Professor – Department of Business Administration – Faculty of Economics – Tishreen University – Lattakia – Syria

***Teacher – Department of Business Administration, Faculty of Economics – Tishreen University – Lattakia – Syria

1_المقدمة:

اكتسب مفهوم الجودة مكانة مهمة وأساسية في منظمات الأعمال في القطاع الخاص والقطاع العام على حد سواء، حيث باتت الجودة أحد أهم الخيارات الاستراتيجية التي تركز عليها المنظمات لتحقيق استراتيجية عملها وأهدافها، فالجودة تعتبر أداة مهمة لتحقيق رضا العملاء وكسب ثقتهم وولائهم، وقد ساهمت التطورات العالمية الحديثة في تعزيز مكانة الخدمات في اقتصاديات الدول لا سيما الخدمات التي تقدمها منظمات القطاع العام؛ القائم أساساً على تحقيق خدمة المجتمع وتلبية احتياجاته من خلال الخدمات التي يقدمها، وأصبح التوجه واضحاً في المنظمات الحكومية نحو تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء من خلال البرامج والمشاريع التي تطلقها الحكومات؛ حيث تعدّ مراكز خدمة المواطن في الجمهورية العربية السورية من أهم المشاريع الحكومية على طريق تحولها نحو الحكومة الإلكترونية؛ من خلال دمج الخدمات الحكومية وتبسيط إجراءات الوصول إليها عبر مركز واحد، وتحويل معاملات المواطن مع الحكومة من حركة المواطن إلى حركة الوثائق باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء وتحقيق رضاهم، وهذا ما توجهت الدراسة الحالية للبحث فيه من خلال قياس جودة الخدمات التي يقدمها مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية من وجهة النظر عملائه.

2_مشكلة الدراسة:

تعتبر عملية قياس جودة الخدمات المرحلة الأساسية في عملية تحسين جودة الخدمات من خلال اكتشاف الفجوة بين الخدمة المدركة والخدمة المتوقعة، ومن خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث لمركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية وسؤال عملاء المركز عن الخدمات التي يقدمها المركز ومدى رضاهم عن جودة الخدمات، لاحظ وجود تباين في إجابات العملاء حول مستوى جودة الخدمات التي يقدمها المركز، ومن هنا قام الباحث بتلخيص مشكلة الدراسة بالتساؤلات التالية:

- ما مستوى أبعاد جودة الخدمات المتوقعة المتمثلة بالاعتمادية والاستجابة والملموسية والأمان والتعاطف من وجهة نظر عملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية.
- ما مستوى أبعاد جودة الخدمات الفعلية المتمثلة بالاعتمادية والاستجابة والملموسية والأمان والتعاطف من وجهة نظر عملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية.
- هل هنالك اختلاف في الأهمية بين أبعاد جودة الخدمات المتمثلة بالاعتمادية والاستجابة والملموسية والأمان والتعاطف المقدمة للعملاء في مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية من وجهة نظرهم.

3_أهداف الدراسة:

- قياس جودة الخدمات المقدمة للعملاء في مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية.
- تحديد الفجوة في جودة الخدمات من خلال المقارنة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة في مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية
- بيان الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمات بالنسبة لعملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية.
- تقديم اقتراحات لتقليل فجوات جودة الخدمة للخدمات التي يقدمها مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية.

4_أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية هذه الدراسة نظرياً في أهمية الجودة بالنسبة للمنظمات الحكومية لا سيما مركز خدمة المواطن الذي تم تأسيسه لتقديم الخدمات للعملاء بالجودة المطلوبة؛ بينما تمكن الأهمية العملية للدراسة في النتائج والتوصيات التي يمكن أن يستفيد منها مركز خدمة المواطن في تقليل فجوات جودة الخدمة والوصول إلى رضا العملاء.

5_ نموذج الدراسة:



5_ فرضيات الدراسة:

الفرضية الأساسية الأولى: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة لدى عملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية.

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة لدى عملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية من حيث بعد الملموسية.

- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة لدى عملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية من حيث بعد الاعتمادية.

- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة لدى عملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية من حيث بعد الاستجابة.

- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة لدى عملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية من حيث بعد الأمان.

- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة لدى عملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية من حيث بعد التعاطف.

الفرضية الأساسية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أهمية أبعاد جودة الخدمة التي يقدمها مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية بالنسبة لعملائه.

6_ الدراسات السابقة:

6_1_ الدراسات العربية:

• دراسة (طحان، عباس، 2020) بعنوان: مدى رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية (دراسة تجريبية على الإدارات العامة في الجمهورية اللبنانية)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى رضا المستخدمين في لبنان عن الخدمات المقدمة إلكترونياً في الإدارات العامة، وقد تم جمع البيانات باستخدام استبانة تم توزيعها على عينة من المستخدمين للخدمات الإلكترونية بلغ عددها 384 مفردة باستخدام المعاينة العشوائية البسيطة، وباستخدام المنهج التحليلي توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها؛ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إمكانات المستخدمين للحصول على الخدمات الحكومية الإلكترونية المتمثلة بما يلي (الحصول

على الوسائل التكنولوجية والقدرة على استخدام البرمجيات والشبكات وجودة المعلومات) ورضا المستخدمين للخدمات الحكومية الإلكترونية في الإدارات العامة في لبنان.

- دراسة (نصيرة، يمينة، 2020) بعنوان: تقييم جودة الخدمة العمومية في المستشفيات الجزائرية – دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بمغنية.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات العمومية في المستشفيات الجزائرية، وذلك من خلال دراسة واقع جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الاستشفائية العمومية لمدينة مغنية ومدى تأثيرها على رضا المرضى، بالاعتماد على أبعاد جودة الخدمة الخمسة الأساسية والمتمثلة بالاعتمادية واللموسية والاستجابة والضمان والتعاطف، واعتمدت الدراسة المنهج الاستقرائي والاستنباطي؛ حيث تم جمع البيانات باستخدام الاستبانة التي وُزعت على عينة الدراسة المؤلفة من 140 مريض، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها موافقة أفراد العينة على التقييم الإيجابي لأبعاد جودة الخدمات المقدمة لهم في، ورضاهم عن هذه الخدمات.

6_2_ الدراسات الأجنبية:

- دراسة (Ingavale, 2019) بعنوان:

Service quality perception: A study of common service centers operating in rural areas " تصور جودة الخدمة: دراسة لمراكز الخدمة المشتركة العاملة في المناطق الريفية.

هدفت هذه الدراسة إلى التحقيق في تصورات المواطنين حول جودة الخدمات المقدمة لهم في مراكز الخدمات المشتركة في ولاية ماهاراتشار الهندية، وتحليل مدى رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة لهم، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من خمسة قرى تم اختيارها عشوائياً وبلغت عينة الدراسة (1115) مفردة، كما تم الاعتماد على الاستبانة للحصول على بيانات الدراسة، وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن لدى عملاء مراكز الخدمة المشتركة تقيماً جيداً للخدمات التي يقدمها من خلال أبعاد جودة الخدمة.

- دراسة (Katelo et al, 2022) بعنوان:

Quality Assessment of Public Services in Latvia.

تقييم جودة الخدمات العامة في لاتفيا.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الحكومية العامة في لاتفيا؛ حيث تم تطبيق الدراسة على 6 إدارات عامة، و17 فرع تابع لها، وقد استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات تم توزيعها على عينة عشوائية من عملاء هذه المنظمات؛ وقد بلغ حجم عينة الدراسة 292 مفردة، كما استخدمت الدراسة مقياس (Servqual) لجودة الخدمات لتقييم جودة الخدمات العامة في لاتفيا، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها؛ تقييم العملاء لجودة الخدمات الفعلية التي تقدمها منظمات القطاع العام الخدمي المدروسة سلبياً حيث وجدت الدراسة فروقاً كبيرة بين جودة الخدمة الفعلية وتوقعات العملاء. - دراسة (Chatzoglou, et al, 2013) بعنوان:

Service quality in the public sector: the case of the Citizen's Service Centers (CSCs) of Greece

جودة الخدمة في القطاع العام: حالة مراكز خدمة المواطن (CSCs) في اليونان.

هدفت الدراسة إلى تقييم مدى جودة الخدمات الحكومية المقدمة في مراكز خدمة المواطن في اليونان من وجهة نظر المواطنين، وتحديد الفجوات في جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع بيانات الدراسة باستخدام الاستبانة التي تم توزيعها عينتين من المدراء والمواطنين المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المراكز في

13 منطقة إدارية، حيث بلغت عينة المدراء 221 مفردة، وعينة المواطنين 843 مفردة، وقد توصلت الدراسة إلى أنّ الجودة المدركة من قبل المواطنين للخدمات الحكومية المقدمة في مراكز خدمة المواطن تفوق الجودة المتوقعة في بعدي التعاطف والاستجابة، لكنها أقل من الجودة المتوقعة في باقي الأبعاد، مع وجود اختلاف في أهمية أبعاد جودة الخدمة بالنسبة للمواطنين، بالإضافة إلى وجود تأثير لأداء مقدمي الخدمات على مستوى جودة الخدمات وعلاقة المواطنين بمؤسسات الإدارة العامة.

6_3_ الاختلاف عن الدراسات السابقة:

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في بيئة التطبيق، فهذه الدراسة مطبقة على مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية، وتأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية، وضرورة تقييم جودة الخدمات المقدمة في مركز خدمة المواطن؛ لمعرفة الفجوة بين الجودة المدركة والجودة المتوقعة؛ بهدف تحسين جودة الخدمات التي يقدمها المركز.

7_ الإطار النظري:

7_1_ مفهوم جودة الخدمات:

تمثل الجودة عاملاً حاسماً ورئيسياً في نجاح الشركات وتحقيق رضا العملاء ولا يمكن تجاهلها في ظل تحديات السوق التنافسي واحتياجات ورغبات العملاء المتغيرة، وقد قدم العديد من الباحثين في مجال الخدمات إسهامات بارزة لتوضيح مفهوم جودة الخدمات؛ فيرى (Boomsma, 1992, p35) أن جودة الخدمات تقديم خدمة تتوافق مع احتياجات العملاء، بينما يصفها (Berry et al, 1988, P35) بأنها الاستجابة لمواصفات العميل، من جهته (Hewitt et al, 1999, p840) يرى بأنها فهم احتياجات العملاء المتغيرة وتلبيتها لأنهم عنصر أساسي في تقديم الخدمة، ويعرفها (Cronin, Taylor, 1992, p57) بأنها مجموعة عناصر الخدمة التي تؤدي إلى رضا العملاء.

7_2_ جودة الخدمات الحكومية:

تعتبر عملية تقديم الخدمات الحكومية الوظيفة الأساسية للقطاع العام، وتعرف جودة الخدمات الحكومية بأنها "تحقيق رغبات العملاء متلقي الخدمة؛ حيث يحكم العميل على جودة الخدمة من خلال مقارنة ما حصل عليه مع توقعاته حول الخدمة" (ماضي، 2005، ص17)، وقد ساهم مناخ الإدارة الجديد والضغط المحيط بعمل المنظمات الحكومية في سعي الحكومات لاتخاذ الإجراءات والتدابير اللازمة لإصلاح المنظمات الحكومية؛ حيث ساهمت توجهات "الإدارة العامة الجديدة" في تغيير وتوجيه دور المنظمات الحكومية والانتقال بعملها من فكرة تنظيم وتوجيه الحياة الاجتماعية إلى فكرة خدمة العملاء (Cui, 2009, p363) لتكون المنظمات الحكومية موجهة بالعملاء مما يعزز الرضا والولاء لدى عملائها، حيث أصبحت المنظمات الحكومية تتعامل مع عملائها وفق عدة أبعاد:

- مواطنين لهم حقوق عليها ويجب عليها تحقيق مصالحهم.

- عملاء تهدف إلى تحقيق رضاهم وتلبية احتياجاتهم المتنوعة.

- بيئة اجتماعية يجب عليها أن تضمن استمراريتها وتطورها.

تعتبر عملية إنتاج وتقديم خدمات فعالة وكفؤة وسريعة الاستجابة للعملاء؛ من بين أهم الإصلاحات التي قدمتها الإدارة العامة الجديدة للمنظمات الحكومية؛ (Donnelly et al, 1995, p17)، كما وتعتبر قضية الجودة أكثر تعقيداً في القطاع العام وذلك لأن الأمر لا يتعلق فقط بتلبية الاحتياجات المعبر عنها وإنما بمعرفة الاحتياجات غير المعلنة وتحديد الأولويات وتخصيص الموارد وتبرير القرارات وتحمل المحاسبة عنها بشكل علني (Gowan, 2001, p280)،. وقد ناقش (Agus, 2007. P180) جودة الخدمات الحكومية عبر ثلاث وجهات نظر:

- الجودة بالنسبة للعملاء: تشير إلى القيمة التي يتوقعها العملاء من الخدمات المقدمة.

- الجودة المهنية: تشير إلى جودة العمليات والتقنيات الداخلية.

- جودة الإدارة: تشير إلى الاستخدام الأمثل للموارد.

7_3_ قياس جودة الخدمات الحكومية:

وضعت ممارسات الإدارة العامة الجديدة تحدٍ كبير أمام المنظمات الحكومية يتمثل في قدرتها على التعامل مع المواطنين على أنهم عملاء، وتلبية احتياجاتهم ورغباتهم وفق مستويات جودة عالية مع ضرورة تقييم وقياس جودة الخدمات المقدمة، ويرى العديد من الباحثين بأن التحسين في جودة الخدمات في المنظمات الحكومية يكون بشكل أساسي من خلال الاعتماد على المناهج الموجهة بالعملاء، أي أن قياس وتحديد جودة الخدمات يكون من منظور العملاء، ويعتبر مقياس (Servqual) مقياس فجوات الجودة أحد أكثر النماذج تطبيقاً لقياس جودة الخدمات في منظمات الأعمال والنموذج الأكثر قابلية للتطبيق على مستوى المنظمات الحكومية (Wisniewski, 2001, p382) كما أشار أيضاً (Bryland, curry, 2001, p392) إلى أن مقياس (Servqual) هو النهج الأكثر موثوقية وصحة لقياس جودة الخدمات في منظمات القطاع، ويتكون مقياس (Servqual) من خمسة أبعاد رئيسية كما حددها (Zeithalm, et al, 1985):

الملموسية: مجموعة العناصر المادية والمواقع والتجهيزات والأفراد ومواد الاتصالات والبيئة المحيطة بالمنظمة وكل ما يساعد في تكوين صورة مادية عن الخدمات التي تقدمها المنظمات.

الموثوقية: القدرة على الاستمرار بتقديم الخدمات التي وعدت بها المنظمة بشكل دقيق مع تقليل هامش الخطأ.

الاستجابة: استعداد المنظمة لتقديم المساعدة للعملاء وتقديم الخدمات لهم بما يحقق رضاهم ويلبي احتياجاتهم،

الضمان: القدرة على خلق الثقة والأمان وضمان تقديم الخدمات للعملاء بفعالية؛ حيث يجب على المنظمات أن تضمن للعملاء حصولهم على الخدمات بأمان من خلال سلوك تقديم الخدمات الكفوء واللبق والودي والسهل.

التعاطف: الاهتمام الفردي بالعملاء وخلق شعور التميز لديهم من خلال الخدمة الشخصية، حيث أن كل عميل يرغب بالشعور بأنه عميل مفهوم ومميز بالنسبة للمنظمة عبر معرفة احتياجاته وتفضيلاته (Zeithaml, et al, 2017, P119).

8_طريقة البحث ومواده:

8_1_مجتمع الدراسة وعينته:

يتكون مجتمع الدراسة من عملاء مركز خدمة المواطن حيث تم توزيع 353 استبانة على عينة عشوائية من عملاء المركز في أوقات الذروة خلال مدة عشرة أيام، وتم استرداد 325 استبانة صالحة للتحليل.

8_2_حدود الدراسة:

الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة خلال مدة شهري آذار ونيسان من عام 2022.

الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة على مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية.

8_3_أداة الدراسة:

استخدم الباحث لأغراض الدراسة العملية استبانة تم تصميمها بالاعتماد على نموذج (Servqual) بأبعاده الخمسة "الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان، الملموسية" من خلال الاطلاع الموسع على الدراسات السابقة والاستفادة منها، كما قام الباحث باختبار صدق وثبات الاستبانة للتأكد من صلاحيتها للدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ؛ حيث بلغت النسبة الإجمالية لاستبانة الجودة المدركة (0.972) والتي تشير إلى درجة موثوقية عالية وثبات عالٍ لأداة الدراسة، كما بلغت النسبة الإجمالية لاستبانة الجودة المتوقعة (0.963) وتشير أيضاً إلى درجة موثوقية عالية وثبات عالٍ لأداة الدراسة؛ كما هو وارد في الجدول التالي:

الجدول رقم (2): معامل ثبات الفا مرونباخ

ألفا كرونباخ	عدد العبارات	الاستبانة
0.972	22	الجودة المدركة
0.963	22	الجودة المتوقعة

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج spss v23

4_8_الدراسة العملية:

4_8_1_الخصائص الديموغرافية:

الجدول رقم (3): الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	التصنيف	الخصائص الديموغرافية
%67.6	220	نكر	الجنس
%32.4	105	أنثى	
%13.84	45	أقل من 25 سنة	العمر
%18.46	60	من 26 حتى 35 سنة	
%21.5	70	من 36 حتى 45 سنة	
%46.15	150	أكثر من 45 سنة	
%26.16	85	أقل من الجامعة	المؤهلات العلمية
%73.84	240	جامعة	
%34.46	112	مهن حرة	العمل
%50.15	163	موظف قطاع خاص	
%15.38	50	موظف قطاع عام	

المصدر: من إعداد الباحث

من خلال جدول المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة يمكننا ملاحظة ما يلي:

- نسبة الذكور من عملاء مركز خدمة المواطن هي الأعلى.
- بلغت نسبة عملاء المركز ممن تزيد أعمارهم عن 36 سنة 67.65%.

- معظم عملاء المركز من حملة الإجازة الجامعة حيث بلغت نسبتهم 73.84%.
- معظم عملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية من أصحاب المهن الحرة وموظفي القطاع الخاص؛ حيث بلغت نسبتهم 84.61%.

8_4_2 توصيف متغيرات الدراسة:

توصيف متغيرات الدراسة من خلال إجابات أفراد العينة على الأسئلة المتعلقة بالمتغيرات واستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى قبول الإجابات على مقياس ليكرت الخماسي على النحو التالي:

5-3.66	3.66-2.33	2.33-1
مستوى قبول مرتفع	مستوى قبول متوسط	مستوى قبول منخفض

- متوسطات إجابات أفراد العينة

الجدول رقم (4): المتوسطات الحسابية لأبعاد جودة الخدمة المدركة والمتوقعة

الجودة المتوقعة		فجوة الخدمة	الجودة المدركة		أبعاد الجودة
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.707	3.58	-0.32	0.753	3.26	الاعتمادية
0.712	3.50	-0.31	0.732	3.19	يلتزم مركز خدمة المواطن بالوفاء بوعوده المتعلقة بالخدمات التي يقدمها
0.732	3.42	-0.37	0.698	3.05	يوجد في المركز إجراءات لمعالجة مشاكل العملاء المتعلقة بالخدمات
0.699	3.74	-0.20	0.748	3.54	يقدم المركز خدماته في أوقات مناسبة
0.687	3.57	-0.05	0.782	3.52	يقدم المركز الخدمات بشكل موثوق ودقيق ودون أخطاء في مركز خدمة المواطن
0.708	3.75	-0.75	0.808	3.00	يمكن الاعتماد على مركز خدمة المواطن والعاملين فيه للحصول على الخدمات المطلوبة
0.786	3.95	-0.26	0.693	3.69	العناصر المادية الملموسة
0.745	3.91	-0.26	0.679	3.65	يوفر المركز التجهيزات والأدوات التي تتناسب مع طبيعة عمل وخدمات المركز
0.811	3.96	-0.41	0.708	3.55	يظهر العاملون في مركز خدمة المواطن بصورة تتناسب مع طبيعة عمل وخدمات المركز
0.782	3.82	0.01	0.703	3.83	يوفر المركز في مكان تقديم الخدمات عناصر مساعدة لتسهيل عملية طلب واستلام الخدمات
0.808	4.08	-0.39	0.685	3.69	يوفر المركز أماكن منظمة ونظيفة ومناسبة لطلب وانتظار واستلام الخدمات

0.760	3.52	-0.29	0.750	3.23	الاستجابة
0.759	3.58	-0.40	0.802	3.18	يظهر العاملون في مركز خدمة المواطن استعداد دائم لمساعدة العملاء
0.852	3.61	-0.50	0.752	3.11	يقدم العاملون في مركز خدمة المواطن الخدمات للعملاء دون أن ينشغلوا عن أداء مهامهم
0.687	3.52	-0.02	0.699	3.50	يوفر المركز استجابة سريعة للطلبات ويتم إبلاغهم بمواعيد استلام الخدمات
0.744	3.73	-0.60	0.748	3.13	يستقبل مركز خدمة المواطن استفسارات العملاء وشكاويهم دون تأخير.
0.782	3.68	-0.28	0.741	3.42	الضمان – الأمان
0.854	3.64	-0.22	0.698	3.42	يوفر المركز السلامة والأمان والخصوصية لعملائه أثناء معاملاتهم
0.821	3.69	-0.11	0.721	3.58	يتعامل العاملون بمصداقية واحترام مع العملاء أثناء تقديم الخدمات لهم
0.755	3.71	-0.43	0.813	3.28	يعتبر العاملون في مركز خدمة المواطن ان خدمة العملاء هي مسؤولية وأولوية في العمل
0.698	3.68	-0.33	0.734	3.35	يعزز سلوك العاملين أثناء تقديم الخدمات شعور العملاء بالثقة في المركز
0.786	3.66	-0.24	0.717	3.42	التعاطف
0.722	3.50	-0.39	0.685	3.11	يوفر المركز الاهتمام الشخصي بطلبات العملاء ومعالجتها وتقديم الخدمات لهم
0.757	3.80	-0.53	0.714	3.27	لدى العاملين القدرة على تسهيل عملية حصول العملاء على خدماتهم
0.812	3.66	-0.06	0.711	3.60	يوفر مركز خدمة المواطن الوقت الكافي للعملاء لمعرفة احتياجاتهم وتوفير الخدمات المناسبة لهم
0.806	3.65	-0.06	0.759	3.59	يقدر العاملون في المركز الحالات الفردية للعملاء وظروفهم الشخصية
0.833	3.71	-0.18	0.717	3.53	تتناسب ساعات عمل المركز مع جميع العملاء
0.764	3.68	-0.28	0.716	3.40	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v23

من خلال الجدول السابق يمكننا التوصل إلى الاستنتاجات التالية:

- مستوى جودة الخدمة المدركة للخدمات التي يقدمها مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية لعملائه جاء بمستوى متوسط حيث بلغ المتوسط الإجمالي لأبعاد جودة الخدمة المدركة (3.40).
- مستوى جودة الخدمة المتوقعة للخدمات التي يقدمها مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية لعملائه جاء بمستوى عالٍ حيث بلغ المتوسط الإجمالي لأبعاد جودة الخدمة المتوقعة (3.68).

- حاز بعد الملموسية أو العناصر المادية على أعلى قيمة بين متوسطات أبعاد الجودة المتوقعة من وجهة نظر العملاء ثم بعد الضمان ثم بعد التعاطف ثم بعد الاعتمادية ثم بعد الاستجابة أخيراً.
- حاز بعد الملموسية أو العناصر المادية على أعلى قيمة بين متوسطات أبعاد الجودة المدركة من وجهة نظر العملاء ثم بعد الضمان ثم بعد التعاطف ثم بعد الاعتمادية ثم بعد الاستجابة أخيراً.
- تبلغ الفجوة الإجمالية لجودة الخدمات المقدمة في مركز خدمة المواطن (-0.28) أي أن توقعات العملاء لجودة الخدمات المقدمة في مركز خدمة المواطن جاءت اعلى من مستوى الجودة المدركة لتلك الخدمات.

8_4_3_ اختبار الفرضيات:

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة لدى عملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية من حيث بعد الملموسية.

الجدول رقم (5): المؤشرات الإحصائية لفروق تقييم الجودة المدركة والمتوقعة من حيث (الاعتمادية)

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	فرق المتوسطات (فجوة الجودة)	T	Sig
الاعتمادية المدركة	3.26	0.753	-0.32	-5.72	0.00
الاعتمادية المتوقعة	3.58	0.707			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v23

- يبين الجدول (5) المقارنة بين الجودة المدركة والجودة المتوقعة من حيث (الاعتمادية) أن هنالك فروقاً ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة $t=5.72$ وكانت قيمة $Sig=0.00$ وهي أقل من 0.05 المعيارية، وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة.

- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة لدى عملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية من حيث بعد الاعتمادية.

الجدول رقم (6): المؤشرات الإحصائية لفروق تقييم الجودة المدركة والمتوقعة من حيث (الملموسية)

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	فرق المتوسطات (فجوة الجودة)	T	Sig
الملموسية المدركة	3.69	0.693	-0.26	-6.97	0.00
الملموسية المتوقعة	3.95	0.786			

- المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v23

- يبين الجدول (6) المقارنة بين الجودة المدركة والجودة المتوقعة من حيث (الملموسية) أن هنالك فروقاً ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة $t=6.97$ وكانت قيمة $Sig=0.00$ وهي أقل من 0.05 المعيارية، وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة.

- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة لدى عملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية من حيث بعد الاستجابة.

الجدول رقم (7): المؤشرات الإحصائية لفروق تقييم الجودة المدركة والمتوقعة من حيث (الاستجابة)

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	فرق المتوسطات (فجوة الجودة)	T	Sig
الاستجابة المدركة	3.23	0.750	-0.29	-4.91	0.00
الاستجابة المتوقعة	3.52	0.760			

- المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v23

يبين الجدول (7) المقارنة بين الجودة المدركة والجودة المتوقعة من حيث (الاستجابة) أن هنالك فروقاً ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة $t=4.91$ وكانت قيمة $Sig=0.00$ وهي أقل من 0.05 المعيارية، وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة.

- الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة لدى عملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية من حيث بعد الأمان.

الجدول رقم (8): المؤشرات الإحصائية لفروق تقييم الجودة المدركة والمتوقعة من حيث (الضمان)

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	فرق المتوسطات (فجوة الجودة)	T	Sig
الضمان المدركة	3.42	0.741	-0.28	-5.09	0.00
الضمان المتوقعة	3.68	0.782			

- المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v23

يبين الجدول (8) المقارنة بين الجودة المدركة والجودة المتوقعة من حيث (الضمان) أن هنالك فروقاً ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة $t=5.09$ وكانت قيمة $Sig=0.00$ وهي أقل من 0.05 المعيارية، وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة.

- الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة لدى عملاء مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية من حيث بعد التعاطف.

الجدول رقم (9): المؤشرات الإحصائية لفروق تقييم الجودة المدركة والمتوقعة من حيث (التعاطف)

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	فرق المتوسطات (فجوة الجودة)	T	Sig
التعاطف المدركة	3.42	0.717	-0.24	-5.05	0.00
التعاطف المتوقعة	3.66	0.786			

- المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v23

يبين الجدول (9) المقارنة بين الجودة المدركة والجودة المتوقعة من حيث (التعاطف) أن هنالك فروقاً ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة $t=5.05$ وكانت قيمة $Sig=0.00$ وهي أقل من 0.05 المعيارية، وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة.

9_ النتائج والاقتراحات:

9_1_ النتائج:

- مستوى جودة الخدمات المدركة في مركز خدمة المواطن متوسط من خلال حساب متوسط إجابات أفراد العينة على أبعاد جودة الخدمة المدركة، مع وجود اختلاف في الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمة المدركة من وجهة نظر العملاء؛ حيث جاء بعد الملموسية المرتبة الأولى، يليه الضمان والتعاطف ثم الاعتمادية وأخيراً الاستجابة.

- مستوى جودة الخدمات المتوقعة في مركز خدمة المواطن عالٍ من خلال حساب متوسط إجابات أفراد العينة على أبعاد جودة الخدمة المتوقعة، مع وجود اختلاف في الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمة المتوقعة من وجهة نظر العملاء؛ حيث جاء بعد الملموسية المرتبة الأولى، يليه الضمان والتعاطف ثم الاعتمادية وأخيراً الاستجابة.

- أظهرت الدراسة العملية وجود فجوة للجودة بين إدراكات عملاء مركز خدمة المواطن للخدمات وتوقعاتهم حول هذه الخدمات؛ حيث بلغت فجوة الجودة الإجمالية (-0.28) والتي تدل على أن القيم المتوقعة كانت أعلى من القيم الفعلية لمستوى جودة الخدمات.

- وجود فجوة للجودة بين جميع أبعاد جودة الخدمات المدركة والمتوقعة للخدمات التي يقدمها مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية من وجهة نظر عملائه؛ وكانت فجوة بعد (الاعتمادية) هي الأكبر بين أبعاد جودة الخدمات وقد بلغت (-0.32)، وجاء بعد التعاطف في الترتيب الأخير من حيث حجم الفجوة حيث بلغ حجم الفجوة (-0.24).

- بينت الدراسة العملية وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات العملاء حول مستويات الجودة المدركة والمتوقعة من خلال أبعاد الجودة الخمسة المستخدمة (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الضمان، التعاطف).

9_2_ الاقتراحات:

من خلال نتائج الدراسة يمكن تقديم مجموعة من التوصيات لتحسين جودة الخدمات المدركة في مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية:

- الاعتمادية: على اعتبار أن فجوة الاعتمادية هي الأكبر بين أبعاد جودة الخدمة فهناك ضرورة لتحسين بعد الاعتمادية من خلال تصميم إجراءات تساعد العملاء على توصيف مشكلاتهم وتساعد على المركز على معالجة هذه المشكلات بالشكل الأنسب، إضافة إلى ضرورة تصميم برامج من شأنها تطوير مهارات وقدرات العاملين بما يمكنهم من أداء العمليات وتقديم الخدمات للعملاء بالشكل الأمثل، واقتراح نافذة للخدمة خارج أوقات العمل الرسمي لتوفير الخدمات في أوقات مناسبة لجميع العملاء.

- الملموسية: على اعتبار أن بعد الملموسية هو أكثر الأبعاد أهمية بالنسبة للعملاء؛ فإنه يمكن لمركز خدمة المواطن تعزيز هذا البعد من خلال توفير مظهر مناسب ومتناسق للعاملين في المركز يعبر عن المركز والخدمات التي يقدمها، إضافة إلى ضرورة توفير أحدث المعدات والتجهيزات اللازمة لتسهيل تقديم الخدمات للعملاء والقيام بالصيانة الدورية لها.

- الاستجابة: وضع سياسات عمل ومراقبة لضبط عمل العاملين أثناء تقديم الخدمات للعملاء بما يضمن أولوية تقديم الخدمة لهم، بالإضافة إلى توفير قسم مختص لاستقبال استفسارات العملاء وأسئلتهم لتوفير المعلومات اللازمة عن الخدمات وآليات الحصول عليها.

- الضمان: ضرورة وجود برامج توعية ثقافية للعاملين لتنمية السلك بما يساعد على تعزيز ثقة العملاء بالمركز والخدمات التي يقدمها، إضافة إلى ضرورة الاهتمام بمستوى الخصوصية والأمان لمعاملات العملاء مع المركز.
- التعاطف: التأكيد على ضرورة توفير الاهتمام الشخصي بالعميل أثناء عملية تقديم الخدمة من خلال معرفة احتياجات العميل وظروفه وتغيير الخدمة بالشكل المناسب له، بالإضافة إلى تمكين العاملين في المركز من خلال عملية تفويض السلطة لتسهيل عملية تقديم الخدمة للعملاء.

المراجع:

المراجع العربية:

- 1- نصيرة، أوبختي، يمينة، مهديد. (2020). تقييم جودة الخدمة العمومية في المستشفيات الجزائرية - دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بمغنية. مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد (13)، العدد (1). ص38-52.
- 2- طحان، أليسا علي. عباس، نبيلة. (2020). مدى رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية (دراسة تجريبية على الإدارات العامة في الجمهورية اللبنانية)، المجلة الدولية لضمان الجودة، المجلد (3). العدد (2)، ص128-148.
- 3- ماضي، محمد توفيق. (2005). تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة والتعليم، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.

المراجع الأجنبية:

- 1-Agus, A., Barker, S. and Kandampully, J. (2007) 'An exploratory study of service quality in the Malaysian public service sector', International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 24, No. 2, pp.177-190.
- 2-Berry, L. et al., (1988). The Service-Quality Puzzle. Business Horizons, 31(5), p.35.
- 3-Boomsma, S. (1992). A clear view Managing Service Quality: An International Journal, 2, pp.31-43.
- 4-Bryland, A., & Curry, A. (2001). Service improvements in public services using SERVQUAL. Managing Service Quality, 11(6), 389-401.
- 5-Chatzoglou, Prodromos; Chatzoudes, Dimitrios; Vraimaki, Eftichia; Diamantidis, Anastasios. (2013). Service quality in the public sector: the case of the Citizen's Service Centers (CSCs) of Greece. International Journal of Productivity and Performance Management, vol. 62 (9), 583-605.
- 6-Cronin, J. and Taylor, S. (1992). Measuring service quality: a re-examination and extension. The Journal of Marketing, pp 55-68.
- 7-Cui, W. (2009). A scientific inspection of public service of new countryside in China. Proceedings of the 2009 6th International Conference on Service Systems and Service Management, ICSSSM '09, 363-367.

8–Donnelly, M., Wisniewski, M., Dalrymple, J.F. and Curry, A.C. (1995), ‘Measuring service quality in local government: the SERVQUAL approach’, International Journal of Public Sector Management, Vol. 8, No. 7, pp.15–20.

9–Gowan, M., Seymour, J., Ibarreche, S. & Lackey, C. (2001) “Service quality in a public agency: same expectations but different perceptions by employees, managers, and customers,” Journal of Quality Management, vol. 6, p. 275–291

10–Hewitt, F. and Clayton, M., (1999). Quality and complexity–lessons from English higher education. International Journal of Quality & Reliability Management, 16(9), pp838–858.

11–Ingavale, Deepa R (2019). Service quality perception: A study of common service centers operating in rural areas. Journal of Management Research and Analysis, 6(1). Pp24–29.

12–Katelo, Iveta ; Kokina, Irēna, Raščevskis, Vitālijs (2022). Quality Assessment of Public Services in Latvia. Entrepreneurship and Sustainability Issues, 9(4). Pp359–379.

13–Kaura, V. (2013). Antecedents of customer satisfaction: A study of Indian public and private sector banks. International Journal of Bank Marketing, 31(3), 167–186.

14–Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. Managing Service Quality, 11(6), 380–388.

15–Zeithaml, Valarie A; Bitner, Mary Jo; D. Gremler, Dwayne (2017). Services marketing : integrating customer focus across the firm. Published by McGraw–Hill Education, 2 Penn Plaza, New York,.

16–Zeithaml, Valarie A; Bitner, Mary Jo; D. Gremler, Dwayne. (2017). Services marketing : integrating customer focus across the firm. Published by McGraw–Hill Education, 2 Penn Plaza, New York,.