

الفصل الأول

المقدمة

١،١ تمهيد

يهدف هذا الفصل إلى تقديم مقدمة عامة عن الدراسة الحالية، وكذلك مشكلة الدراسة وأسئلتها، كما يتضمن كذلك أهداف الدراسة وأهميتها وحدودها، ومن ثم المصطلحات التي تقوم عليها الدراسة وهيكلتها.

١،٢ خلفية الدراسة

أظهرت الأحداث المتلاحقة التي شهدتها العالم منذ نهاية القرن العشرين العديد من التغيرات التي كان لها التأثير المباشر وغير المباشر على كافة جوانب الحياة، سواء كانت في الدول المتقدمة أو النامية، حيث أصبح النظام العالمي يتميز بحركة سريعة ومعقدة في التنافس على التطور السريع، في ظل محيط يحتم على الجميع مواكبته من أجل البقاء والتفوق الدائم، ولذلك فإن هذه التغيرات التي طرأت قد تجاوزت قدرات المؤسسات على التكيف معها، وهو ما سمح لها بإعادة النظر في المبادئ والفاهيم التي بنت رسالتها ورؤيتها عليها، واتخاذ كافة التدابير والأساليب لمواجهة هذه التحديات حتى تكون قادرة على تحقيق أعلى

مستوى في الأداء (ليندة، ٢٠١٢).

فجميع هذه التحديات جعلت إدارة المؤسسات والمنظمات الحكومية والخاصة تسعى إلى تغيير نظمها وأساليبها الإدارية التقليدية، وتبني مفاهيم وأنظمة جديدة لمواكبة التحديات التي تواجهها، حيث تبرز إدارة الجودة العالية كميزة تنافسية، والأداء الكفاء لما تقدمه من خدمات طلبًا للبقاء والاستمرار في عالم يشهد المزيد من المنافسة، حيث أصبحت جودة الخدمات محورًا من التميز والتفوق للمؤسسة، كما أن الاستمرار في المحافظة على الجودة والتميز هما السبيل الوحيد لاستمرار المؤسسة في تقديم خدماتها، ولمواجهة هذه التحديات اتجهت معظم المؤسسات الخدمية إلى الاهتمام بجودة خدماتها والتميز في خدمات مراجعيها، كأحد المداخل الرئيسة لزيادة وتطوير قدرتها التنافسية (رقاد، ٢٠٠٨).

إذ يعد القطاع الخدمي أحد أهم الاتجاهات الحديثة للاقتصاديات المعاصرة، وذلك بالنظر إلى إسهاماته المهمة في الإنتاج المحلي للدولة، إذ إنه يعد الثورة الصناعية والتطور الصناعي نما قطاع الخدمات بسرعة فائقة لاسيما في السنوات الأخيرة، حيث إنهما حولت معظم الاقتصاديات إلى اقتصاديات خدمية، كما أنه أصبح قطاع الخدمات حاليا يعتبر الأهم في الاقتصاد المعاصر (الزهرة، ٢٠١١)، ونتيجة لتزايد دور قطاع الخدمات في معظم اقتصاديات الدول، فقد أدى إلى تحول العالم من القطاع الصناعي إلى القطاع الخدمي، كما أن تميز الخدمات عن السلع وتغير طريقة توفير هذه الخدمات للمراجعين، وتزايد حدة التنافس بين المؤسسات الخدمية، أدى إلى تبني العديد من المؤسسات لمفهوم جودة الخدمة، وذلك من أجل إشباع حاجات ورغبات المراجعين من أجل تحقيق الميزة التنافسية (أوسو، ٢٠٠٨).

فعندما نتحدث عن مفهوم خدمة المراجعين في القطاع الحكومي بسلطنة عمان؛ فإننا نشرح مصطلحًا عريضًا وواسع النطاق ومتداخلًا مع عدة مفاهيم جميعها متشابهة في الغاية والقصد، حيث إننا نجد أن خدمة المراجعين أصبحت مجالًا خصبًا بين كافة المؤسسات الخدمية في القطاع الحكومي، والتي تحاول

جاهدة - وبشكل دائم- الوصول إلى الغاية القصوى في إرضاء المراجعين والظهور أمامهم بالصورة المشرفة التي تعكس الخدمة الجيدة في بناء الإستراتيجيات والأسس والمهام المناطة بها (معهد الإدارة العامة، ٢٠١٥).

إذ يعتبر العمل بنجاح مع المراجعين فنًا، حيث يعد ذلك من منطلق حاجة اكتساب مجموعة من المهارات في كيفية التعامل بها مع الناس بمختلف مستوياتهم الاجتماعية والتعليمية والسياسية والثقافية، وغيرها من الاختلافات التي بين الناس، ولذلك تعتبر هذه المهارات لا تأتي من فراغ؛ وإنما من خلال اكتساب المهارات والممارسة في العمل والتدريب الفعال الذي يكتسبه الموظفون لتحقيق النجاح في علاقاتهم الدائمة مع المراجعين (أبو النصر، ٢٠١٠).

كما أن المراجعين في حاجة ماسة إلى الاحترام والتقدير والفهم والعلاقات الإنسانية الطيبة من قبل مقدم الخدمات، والتي يستطيع مقدمو خدمات المراجعين تقديمها لهم، وذلك لكسبهم وكسب احترام رأيهم وحاجاتهم التي يسعون لحلها بقدر الاستطاعة، إذ إن المراجع -لاسيما في وقتنا الحاضر- هو سبب وجود الكثير من المؤسسات الخدمية، وكما يقال كذلك فإن المراجع هو من يدير المؤسسة، وهو الذي يحرك دورة حياة المؤسسة (معهد الإدارة العامة، ٢٠١٥)، ولذلك فإن الإدارة الحكومية يجب أن تنبذ الفكر البيروقراطي الذي ينظر إلى المراجع بأنه صاحب حاجة، وهذه الحاجة لا يمكن الحصول عليها إلا عن طريق الإدارة الحكومية، فالمراجعون هم سبب وجود الإدارة الحكومية، حيث يتوقف نجاح أي إدارة في تحقيق الجودة في خدماتها على رضا المراجع، وهو المقياس الذي يجب أن تسترشد به لقياس مدى نجاحها في تحقيق الجودة للجماهير والارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة لهم (Obsorne&Gaelbert, ١٩٩٢).

وسلطنة عمان ليست بمعزل عن العالم بما يحدث من تغيرات متسارعة، فلقد وجه سلطان عمان، يوم الأحد الرابع والعشرين من أبريل ٢٠١١م، بأن تقوم الوزارات والوحدات الحكومية الخدمية بإنشاء دوائر متخصصة تسمى خدمة المراجعين، تتبع الوزير أو رئيس الوحدة مباشرة، تكون مهمتها تسلم وتسجيل

طلبات المواطنين (المراجعين)، ومتابعة الإجراءات التنفيذية المتخذة حيالها وإرشادهم بما هو مناسب لهم (جريدة الوطن العمانية، ٢٠١١).

وانطلاقاً من الدور الحيوي الذي تلعبه خدمة المراجعين في القطاع الحكومي بسلطنة عمان بشكل عام ووزارة التربية والتعليم بشكل خاص في رسم السياسات والإستراتيجيات، والتي تهدف إلى تلبية احتياجات المراجعين والعمل وتجاوز توقعاتهم لتحقيق أعلى درجات الجودة والرضا وسرعة الإنجاز وبكل يسر، حيث تعتبر الخدمات العامة من أهم الخدمات التي تقدم للمواطن (المراجع)، وذلك لكونها تمه حياته قبل كل شيء، وتتمثل الخدمات العامة في تلك المنافع المختلفة التي تقدمها وزارة التربية والتعليم إلى المراجع، وتعتبر من الأنشطة المهمة والتي تهدف إلى إشباع الرغبات في مختلف الأوقات والأماكن، وإدراكاً من وزارة التربية والتعليم بأن رضا المراجع يمنحها مبرراً قوياً وثابتاً للبقاء والنمو والتميز في المنافسة في تقديم الخدمات، خاصة في ظل التحديات الراهنة في التطور التكنولوجي من تغيرات وحاجات في رغبات المراجعين، والسعي نحو كسب رضاه وولائه (معهد الإدارة العامة، ٢٠١٥).

إذ تعد وزارة التربية والتعليم من أكثر المؤسسات الحكومية ارتباطاً بالمواطنين (الجمهور)، وذلك لكونها تعنى بأكبر شريحة بالمجتمع وأكثر الموظفين والعاملين بها (الرحاحلة والعمرى، ٢٠١٢)، كما تشير إليه آخر إحصائية تصدرها وزارة الخدمة المدنية في سلطنة عمان والموضحة بالجدول رقم (١،٢)، ومن خلال الخدمات التربوية والتعليمية التي تقدم مباشرة إلى جميع سكان المجتمع العماني ومن يرغب في التعلم من المقيمين والعاملين بالسلطنة، وهم عبارة عن جميع الموظفين والعاملين بالوزارة والمديريات التعليمية من هيئات إدارية وتدرسية (معلمين)، وكذلك مجموع الطلبة (دون مرحلة التعليم العالي) وذلك لوجود وزارة مستقلة بالتعليم العالي تسمى وزارة التعليم العالي؛ تعنى بالتعليم العالي أو الجامعي، والمستفيدين من خدمات الوزارة، حيث يتضح الحجم الكبير لهذا القطاع من المراجعين، حيث يقوم المراجعون بتقديم الطلبات لوزارة التربية

والتعليم عن طريق دائرة خدمة المراجعين بالوزارة، سواء بتقديم طلباتهم خطية (كاستدعاءات)؛ أو طلبات شفوية للحصول على خدمات معينة تتعلق بمعظم الدوائر والأقسام الإدارية والفنية في الوزارة (المرجع السابق، ٢٠١٣).

ومن منطلق الحرص على تقديم خدمات تتميز بالكفاءة والجودة العالية وكذلك كيفية التعامل مع المراجعين ومعرفة احتياجاتهم ورغباتهم واعتماد ذلك على مبدأ التبسيط للإجراءات في الوزارة بدائرة خدمة المراجعين، ويهدف تخفيف العبء الإداري وتيسير إنجاز المعاملات للمراجعين، فقد حرصت وزارة التربية والتعليم على تطوير دائرة خدمة المراجعين بالوزارة للمراجعين، والتنظيم لتقوم على تقديم جميع الخدمات من خلال التسهيل والتيسير والإرشاد في تخليص وإنجاز المعاملات في أسرع وقت ممكن، وأقل جهد وبجودة عالية، ولذلك فإن أي مؤسسة يجب عليها أن تعلم أن خدمة المراجع عليها واجب وأمانة، فمعيار الجودة في العمل يعني تحمل المسؤوليات وتنفيذ المهام من قبل الموظف (مقدم الخدمة) بأسلوب متميز وحضاري (الراحلة والعمرى، ٢٠١٣).

فإن تقديم الخدمات للمراجعين لا يعني ذلك التوقف عند تقديمها فقط بأي حال من الأحوال، بل إنه لابد من وجود معايير للجودة في الإدارة الحديثة، يحتم على الوزارة أن تقوم بالتقييم الدوري والمستمر لأداء الخدمات المقدمة للمراجعين، والتأكد من احتياجات ورغبات المراجعين، وبالتالي تحقيق الدرجة العالية من الرضا لمتلقي الخدمة (اليعقوبي، ٢٠٠٥).

ومن هنا فقد جاءت هذه الدراسة ساعية لتكشف عن أثر جودة خدمة المراجعين التي تقدمها دائرة خدمة المراجعين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان على رضا المراجعين، وسبل تطويرها في ظل التطورات الإدارية والاقتصادية والاجتماعية والمستجدات المتلاحقة في أساليب التميز في خدمة المراجعين،

وذلك من أجل الوقوف على جوانب النقص والقصور فيها، ومحاولة الخروج بنتائج وتوصيات ترتقي بعملية مستوى جودة خدمة المراجعين في السلطنة.

٣، ١ مشكلة الدراسة

يشهد العالم تغيرات كبيرة وخاصة في وقتنا الحاضر، وتطورات متلاحقة في كافة القطاعات الخاصة والحكومية، حيث إن المؤسسات الخدمية تنفرد عن بقية المؤسسات الأخرى بخصوصية خدماتها التي ترتبط أساسًا بتطور المجتمع ورفاهيته، وتسعى بكل الطرق لتوفير خدمات متميزة تمكنها من كسب رضا كل المراجعين، وهو ما يجب عليها تقديم تلك الخدمات بالمقاييس والمواصفات المطلوبة وفق معايير الجودة (الشعبي، ٢٠٢٦).

مما يجعل الحكومات الحديثة في الدول العربية تسعى إلى مواكبة التطورات السريعة والمتلاحقة، بشتى الطرق، وذلك من خلال إدارة الأداء الحكومي بنفس الأسلوب الذي اتخذته القطاع الخاص، سعياً إلى تحقيق التطوير، وتقديم الخدمات المقدمة في أفضل صورة لمواجهة الكثير من التحديات، التي تتمثل في تعدد الأهداف، وتزايد الحاجات التي يحتاجها المجتمع وتنوعها، وندرة الموارد والتحول الاقتصادي (زايد، ٢٠٠٣)، إذ إنه من المعلوم أن القطاع الحكومي وجد لكي يقدم خدمات متنوعة للمواطن (المراجع) والذي يعتبر مراجعاً رئيساً للقطاع الحكومي، سواء كان ذلك في تلقي الخدمات المباشرة التي تقدمها أجهزة الدول العربية له، كالخدمات الصحية والتعليمية والبلديات، أو يستفيد منها بشكل غير مباشر عن طريق إشراف القطاع الحكومي مثلاً على سلامة وصلاحية السلع من خلال الأجهزة الحكومية المختصة، وبالتالي فإن المراجع يتوقع أن تقوم هذه الأجهزة الحكومية بدورها، وبالشكل الكبير الذي يحقق الأمان والصحة، وغير ذلك من الخدمات المقدمة للمواطنين (العتيبي، ٢٠٠٣).

حيث ترجع أهمية هذا النوع من الدراسات في الدول النامية، إلى حجم القطاع الحكومي والدور الكبير الذي تضطلع به الوزارات والأجهزة الحكومية في تقديم الخدمات العامة للمواطنين في الدول العربية خاصة، وما يترتب عليه ذلك من نتائج وتأثيرات على المستوى العام لأداء الأجهزة الحكومية، فإن رفع مستوى الخدمات العامة المقدمة للمواطنين (المراجعين) يعطي دراسة مستوى جودة تلك الخدمات المقدمة لهم ونوعيتها، كما أنه أيضاً فكرة إرضاء المراجع أصبحت سر التميز والتفوق (الشلي، ٢٠٠١) لمعظم الأجهزة الحكومية التي ترغب في الارتقاء بتقديم الخدمات التي يشار لها بالبنان.

ومن أجل الوصول إلى رضا المراجع لابد من إيجاد الجهاز الوظيفي المناسب بالقطاع الخدمي، الذي يمتلك القدرات والكفاءات اللازمة، مما لا شك فيه أن مقدمي الخدمة الذين يكونون في الخط الأمامي هم من يتفاعلون مع المراجعين في الخدمات طوال الوقت، ويساعدون المراجعين على نحو فاعل في صنع صورة للمؤسسات الخدمية لدى المراجعين ويعكسون سياسات وإجراءات إدارتها، ومن خلال هذا التفاعل بين مقدمي الخدمة والمراجعين يتم تلبية احتياجات ورغبات المراجعين والتأثير تبعاً لإدراكهم مستوى جودة الخدمة المقدمة (أبو موسى، ٢٠٠٠).

كما أن سلطنة عمان ليست بمعزل عما يدور في العالم وخاصة العالم العربي من تغيرات، حيث باتت المؤسسات الخدمية بجميع أجهزة السلطنة تعتمد على النجاح في قدرتها على جذب المراجعين وإرضائهم، ولتحقيق ذلك كان من الواجب معرفة خصائص الخدمة التي يرغب فيها المراجعون، والتعامل معهم أثناء تقديمها لهم، وكذلك التوجه نحو تفضيلاتهم، مما يتطلب وجود فهم دقيق للمراجعين ولحاجاتهم ورغباتهم، ومن ثم تقديم خدمة متميزة لهم تجعلهم يرغبون في العودة للتعامل مع المؤسسة.

مما جعلها تعيش عصرًا من المنافسة ومحاوله الوصول إلى التميز، وذلك بالبحث عن مزيد من الكفاءة والإبداع بما هو جديد في مجال التطوير والتحسين، وفوق كل هذا نجد أن هناك تشابهاً في آلية

الإدارة، غير أن خدمة ورضا المراجعين يعتبر أهم عامل من عوامل التميز، والذي أصبح عنصرًا أساسيًا في إستراتيجيات وسياسات السلطنة، ومؤشرًا قويًا على مدى نجاح الأجهزة الحكومية للدولة، إذ يكون نفس الشخص في أحد المواقع مقدمًا للخدمة، وفي موقع آخر مستقبلًا لها، فخدمة المراجعين ما هي إلا عملية إشباع احتياجات وتوقعات المراجعين من خلال تقديم خدمات لهم ذات جودة عالية، ينتج من خلالها رضا المراجع، ومع تنامي الوعي الكبير لدى المواطنين (المراجعين) في القطاع الحكومي بسلطنة عمان (البعقوي، ٢٠٠٥).

فلقد تعرضت الدوائر والأقسام في السلطنة والتي تعنى بخدمات المراجعين إلى التطور التدريجي منذ التوجيهات السامية لسلطان عمان بضرورة تفعيل خدمات المراجعين لتخليص معاملاتهم وإجراءاتهم ومعرفة احتياجاتهم، وذلك بكل يسر وسرعة وعدم التأخير في إنجاز معاملاتهم (جريدة الوطن العمانية، ٢٠١١)، غير أنه ما يزال هناك الكثير من المراجعين يتذمرون ويشتكون من الكثير من الخدمات المقدمة لهم كما يوضح ذلك الجدول رقم (١،١) (دائرة خدمة المراجعين، ٢٠١٨)، حيث يوضح الجدول أن هناك تزايدًا في أعداد طلبات تقديم الشكاوى يزيد على ٥٠٪ من عام ٢٠١١ إلى عام ٢٠١٨، لذا فإن تقييم جودة الخدمة المقدمة بوزارة التربية والتعليم للمراجعين ومعرفة أثر الرضا في القطاع الخدمي والارتقاء بمستواها بات أمرًا ضروريًا.

الجدول (١،١): توزيع طلبات المراجعين حسب الشكاوى والتظلم

المجموع الكلي للشكاوى والتظلمات	نوع الطلب		السنة
	التظلم	الشكاوى	
١٥٧	٢٧	١٣٠	٢٠١١
٢٤٦	٤٥	٢٠١	٢٠١٢
٣٥٨	٨٥	٢٧٣	٢٠١٣
٣٦٧	٧٧	٢٩٠	٢٠١٤
٣٨٤	٦١	٣٢٣	٢٠١٥

٤١٣	٧٣	٣٤٠	٢٠١٦
٤٣٦	٩٨	٣٣٨	٢٠١٧
٦٧٦	٢١١	٤٥٦	٢٠١٨

* المصدر دائرة خدمة المراجعين ٢٠١٩. وزارة التربية والتعليم

الجدول (١،٢): توزيع الموظفين على الوحدات الحكومية

النسبة %	الإجمالي	الوحدات الحكومية
٤٦,٤%	٨٣٦٧٢	وزارة التربية والتعليم
٢٢,٥%	٤٠٥٠٣	وزارة الصحة
٤,٣%	٧٨٢٥	وزارة البلديات الإقليمية وموارد المياه
٤,٢%	٧٥٣٥	وزارة الأوقاف والشؤون الدينية
٢٢,٦%	٤٠٨٥١	بقية الوحدات الحكومية
١٠٠%	١٨٠٣٨٦	المجموع

* المصدر: وزارة الخدمة المدنية، ٢٠١٧. سلطنة عمان

ومن هنا تجسدت مشكلة الدراسة في أهمية جودة خدمة المراجعين في القطاع الحكومي في دائرة خدمة المراجعين بوزارة التربية والتعليم لكونها تعنى بأكبر شريحة في المجتمع من الناحية الخدمية، حيث إن البيانات الإحصائية لوزارة الخدمة المدنية تشير في آخر إصدار لها بأبريل ٢٠١٧م إلى أن عدد موظفي وزارة التربية والتعليم يبلغ ٨٣٦٧٢ موظفًا وموظفةً بنسبة ٤٦,٤٪ من إجمالي موظفي الخدمة المدنية بالقطاع الحكومي بالسلطنة k والذي يبلغ عدد الموظفين فيه ١٨٠٣٨٦ موظفًا وموظفةً كما هو مبين بالجدول السابق رقم (١،٢) (وزارة الخدمة المدنية، ٢٠١٧)، وأهميته في عملية تحقيق أعلى مستويات الجودة والرضا، وأثر هذه الخدمات التي تقدمها الوزارة على المراجع حول مدى قدرة خدمة المراجعين بوزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان على تلبية أهدافه، ورجباته، وحاجاته، في حالة حصوله عليها، كما أن هناك ندرة في الدراسات السابقة في سلطنة عمان والتي تطرقت إلى جودة الخدمة ورضا المراجعين بصورة عامة وخاصة في

القطاع الحكومي، إذ إن تقييم المواطن (المراجع) لمستوى جودة الخدمة التي تقدمها له الدولة أصبح أمرًا ضروريًا للحكم على هذه الخدمات ومدى الكفاءة التي تقدمها له الوزارة، حيث أصبح مطلبًا مهمًا من خلال البحث في دراسة علمية ميدانية، لتلمس جوانب القصور والضعف في هذه الخدمة، والمساعدة في الدعم والتحسين في زيادة مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة للمراجعين.

١٥٤ أسئلة الدراسة

فإن مشكلة الدراسة تتضح من خلال الأسئلة التالية:

السؤال الأول: هل يوجد تأثير إيجابي لجودة الخدمة على مستوى رضا المراجعين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان؟

وسينبثق عن هذا السؤال الرئيس خمسة أسئلة فرعية حسب أبعاد مقياس SERVPERF:

١. هل يوجد تأثير إيجابي لبعده الملموسية على مستوى رضا المراجعين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان؟

٢. هل يوجد تأثير إيجابي لبعده الاعتمادية على مستوى رضا المراجعين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان؟

٣. هل يوجد تأثير إيجابي لبعده الاستجابة على مستوى رضا المراجعين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان؟

٤. هل يوجد تأثير إيجابي لبعده الأمان على مستوى رضا المراجعين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان؟

٥. هل يوجد تأثير إيجابي لبعء التعاطف على مستوى رضا المراجعين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان؟

السؤال الثاني: هل يوجد تأثير إيجابي لبعء دعم الإدارة العليا كمتغير متحكم (تفاعلي) بين جودة الخدمة ورضا المراجعين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان؟

السؤال الثالث: هل يوجد تأثير إيجابي لبعء الثقافة التنظيمية كمتغير متحكم (تفاعلي) بين جودة الخدمة ورضا المراجعين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان؟

٥،١ أهداف الدراسة

تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف الآتية:

أ. التحقق من أثر أبعاد جودة الخدمة على مستوى رضا المراجعين بوزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان.

وينبثق منها أهداف فرعية على النحو الآتي:

١. اختبار أثر بعء الملموسية على مستوى رضا المراجعين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان.
٢. اختبار أثر بعء الاعتمادية على مستوى رضا المراجعين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان
٣. اختبار أثر بعء الاستجابة على مستوى رضا المراجعين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان
٤. اختبار أثر بعء الأمان على مستوى رضا المراجعين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان. اختبار

أثر بعء

ب. التحقق من أثر دعم الإدارة العليا كعامل متحكم (تفاعلي) بين جودة الخدمة ورضا المراجعين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان.

ج. اختبار أثر الثقافة التنظيمية كعامل متحكم (تفاعلي) بين جودة الخدمة ورضا المراجعين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان.

٦، ١ أهمية الدراسة

من المعلوم أن بداية أي نشاط في أي مؤسسة بالعالم يتمثل في دراسة وتحديد المستهدف (المراجع)، والتعرف على احتياجاته ورغباته، وذلك من خلال منطلق وسيلة إشباع هذه الاحتياجات والرغبات لدى المراجع، وعليه فإن المراجع هو الذي يقود المؤسسة فكرياً، ويحدد اتجاهاتها، ومقدمو الخدمة هم من يقومون بالتعامل معه وأخذ مطالبهم واحتياجاتهم بعين الاعتبار (معهد الإدارة العامة، ٢٠١٥).

ولذلك بعد أن أصبح المراجع أكثر وعياً وثقافة عن ذي قبل في استهلاكه، وذا قدرة أكبر على اقتناء الخدمة بعد اعتماده على الجودة كمعيار أساسي (الطراونة والبليسي، ٢٠٠٢)، إذ أصبح من الواجب على المؤسسات الخدمية أن تقوم بتجديد وتنويع جميع الوسائل والطرق والإجراءات المستخدمة في تقديم الخدمة، والسعي نحو تحقيق هذه الطموحات بكفاية وفعالية، مع محاولة الوصول إلى أعلى درجات التميز في الأداء الخدمي (اليعقوبي، ٢٠٠٥)، ولاسيما أن الجميع يعرف بأن جودة خدمة وزارة التربية والتعليم تعد من أهم الخدمات التي تقدمها الحكومة لمواطنيها (المراجعين)، إضافة إلى أن جودة خدمة الوزارة هي الأساس في تطور الشعوب ورفاهيتها، حيث تكمن أهمية الدراسة في أن القطاع الخدمي الحكومي بشكل عام في السلطنة ووزارة التربية والتعليم بشكل خاص تلعب دوراً مهماً في معرفة أثر جودة الخدمات المقدمة للمراجعين.

ونظرًا إلى أن وزارة التربية والتعليم تعد من القطاعات الحكومية الخدمية التي تقدم خدماتها إلى أكبر

شريحة بالمجتمع، فقد أصبحت لهذه الدراسة أهمية وفائدة، ومن أهم الفوائد التي يمكن أن تترتب عليها والتي

يمكن تصنيفها إلى فائدتين هما:

١. فائدة أكاديمية: حيث يتوقع أن تسهم هذه الدراسة في المعرفة الحقيقية لجودة خدمات المراجعين

من قبل مراجعي وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان، علما بأن هناك ندرة في الدراسات العلمية

المنشورة في السلطنة، والتي تناولت هذا الموضوع، لاسيما أن هذه الدراسة تستخدم مقياس

(SERVPERF) على مستوى وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان، ومعرفة مدى نجاح مقياس

الأداء في تحديد أبعاد جودة الخدمة، وذلك باعتباره أحد مقاييس رضا المراجعين (درويش،

٢٠٠٩)، إلا أن الاهتمام من قبل الباحثين والدارسين على حد علم الدراسة لا يزال نادرًا في

السلطنة، لذلك فهو يتطلب المزيد من الأبحاث والدراسات خاصة تلك المتعلقة بالقطاع الخدمي،

من أجل التعرف على الخدمات التي ترضي المراجعين، وتبسيط الضوء على موضوع طالما أثار

اهتمام الباحثين والمهتمين لإجراء مثل هذه الدراسات للوصول إلى نتائج تسهم في تطوير جودة

الخدمات المقدمة للمراجعين بالسلطنة عامة، ووزارة التربية والتعليم خاصة، حيث إن هذه الدراسة

ستوفر قاعدة بيانات قد تساعد كل القطاع الحكومي بالسلطنة في تفهم احتياجات وتطلعات

المراجعين، كما أن هذه الدراسة أدخلت بعدي دعم الإدارة العليا، والثقافة التنظيمية، على العلاقة

بين جودة الخدمة ورضا المراجعين كعوامل تفاعلية (متحركة)، وهذا بدوره سيوفر معلومات جديدة

عن دور البعدين في تفعيل جودة الخدمات وربطها برضا المراجع.

٢. فائدة عملية: من المتوقع أن يكون لهذه الدراسة فوائد عملية تطبيقية في المؤسسات الحكومية

بسلطنة عمان، لاسيما بتزايد أهمية الخدمات العامة وحيويتها في الحياة اليومية للمواطنين

(المراجعين)، وذلك من خلال إمكانية البناء على نتائجها وتوصياتها في مجال تطوير وتحسين خدمة المراجعين من أجل إشباع حاجاتهم وتطلعاتهم المستقبلية، كما أن عملية معرفة رغبات وحاجات المراجعين إلى الخدمات المقدمة لهم سوف تفيد في توفير معلومات جديدة وجيدة للإدارة العليا لعملية تحسين اتخاذ وصناعة القرارات بشأن تقديم خدمات أفضل، لاسيما أن من ضمن المعلومات أو العوامل الديموغرافية معلومات مرتبطة بنوع المراجع والمراجعة، والجهة التي يتم مراجعتها، والتي بدورها ستوفر معلومات إحصائية حول تقييم رأي المراجع (المبحوث) في جهات المراجعة، كما أن هذه المعلومات يمكن ربطها برأي المراجع حول جودة الخدمة المقدمة، إذ إنها ستوفر البيانات التي تساعد بدورها الإدارة العليا في الوزارة في صنع القرارات ووضع السياسات والإستراتيجيات.

١٧٠ حدود الدراسة

يتكون نطاق حدود الدراسة على النحو الآتي:

الحدود المكانية: وتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة في الدائرة المعنية لخدمة المراجعين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان ومقرها العاصمة مسقط.

الحدود البشرية: وتمثل الحدود البشرية لهذه الدراسة جميع مراجعي دائرة خدمة المراجعين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان في الفترة الزمنية المحددة.

الحدود الزمانية: استغرقت المدة الزمنية لإنجاز الدراسة الميدانية مدة ثلاثة أشهر: يناير، فبراير،

ومارس ٢٠١٨.

الحدود العلمية: اعتمدت الدراسة على أبعاد جودة الخدمة SERVPERF (الملموسية، سرعة الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، التعاطف) الذي قام بتطويره Cronin & Taylor عام ١٩٩٤، بالإضافة إلى البعدين (دعم الإدارة العليا، والثقافة التنظيمية).

١،٨ مصطلحات الدراسة

- أ. الجودة QUALITY من حيث المفهوم تعني الملاءمة للاستعمال، ويعرفها البعض على أنها المطابقة مع السمات والخصائص، والبعض يعرفها بأنها انخفاض في شكاوى المراجعين، والبعض الآخر يرى أنها تمثل حسن كفاءة الأداء وفعالية الإنجاز (خضير، ٢٠١٠).
- ب. الخدمة SERVICE المطالب التي يحتاجها المراجعون من الوزارة بأساليب واضحة ومبسطة، بحيث تؤدي إلى إنجاز نوعي وسريع لمعاملاتهم واحتياجاتهم التي يرغبون بها.
- ج. خدمة المراجعين CUSTOMER SERVICE هي عبارة عن جميع الخدمات التي تقدمها وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان للمراجعين.
- د. المراجعون في وزارة التربية والتعليم، ويقصد بهم جميع المراجعين في وزارة التربية والتعليم بدائرة خدمة المراجعين سواء كانوا (مراجع داخلي أو مراجع خارجي)، أو جميع الجهات سواء كان أفراد أو مؤسسات والتي تستفيد من الخدمات التي تقدمها الوزارة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

أبعاد مقياس أداء الخدمة

١. الاعتمادية Reliability: وتعبر عن درجة ثقة المراجع في الوزارة، وعن مدى قدرة الوزارة على الوفاء بالوعد، وقدرة الوزارة في تقديم الخدمة في الوقت المناسب ومدى التزامها بالدقة والتي ترضي

طموحه واحتياجاته، لذلك هذا المفهوم يعمل على تحسين رضا المراجعين عن الخدمات التي

تقدمها دائرة خدمة المراجعين بوزارة التربية والتعليم (اليعقوبي، ٢٠٠٥).

٢. الملموسية Tangible : وتتمثل في الجوانب المتعلقة بالخدمة بمبنى الوزارة والتقنيات الحديثة

المستخدمة في قاعات تقديم الخدمات للمراجعين، والتسهيلات والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة،

والمظهر العام لمقدمي الخدمة بالوزارة، لذا فإن هذا المفهوم يعكس الصورة العامة للمراجع في تحسين

الخدمات المقدمة له، مما يؤثر بشكل كبير على مدى ثقته بالوزارة، وزيادة رضاه عن الخدمات

المقدمة له (درويش، ٢٠٠٩).

٣. الاستجابة Responsiveness : وهي مدى قدرة الوزارة في العمل على مساعدة المراجع، والرد

الواضح حول استفساراته، وذلك من خلال التعامل الفعال مع كل متطلبات المراجع، والاستجابة

لشكواه، والعمل على حلها بسرعة وكفاءة، مما يقنع ذلك المراجع بأن الوزارة في محل تقدير

واحترام، لذلك فهذا المفهوم يعبر عن المبادرة في تقديم الخدمات من قبل مقدمي الخدمة بالوزارة

وبصدر رحب، كما أنه يعزز ثقة المراجع بالوزارة.

٤. الأمان Assurance: وهو إعطاء المراجع الأمان في التحدث مع مقدمي الخدمة بالوزارة،

والاطمئنان لهم من الخطأ أو الشك في التعامل، وهذا المفهوم يعكس درجة ثقة المراجع بمقدمي

الخدمة بالوزارة، مما يجعل هذا دليلاً على رضا المراجعين عن الخدمات المقدمة لهم.

٥. التعاطف Empathy : وهو إشعار المراجع من قبل مقدمي الخدمات بأهميته، والرغبة في تقديم

الخدمة له على حسب احتياجاته، وإبداء روح الصداقة معه، والحرص عليه، كما يتمثل كذلك

في مدى الاهتمام الذي تبديه الإدارة ومقدمو الخدمات بمحاجات المراجع، وحرصهم على إعطائه

المعلومات الكافية والصحيحة عن كل استفساراته، وبدرجة عالية من الإحساس والمسؤولية، التي تجعل المراجع يشعر بالاهتمام (درويش، ٢٠٠٩).

٦. دعم الإدارة العليا Senior Management Support: ويقصد به في هذه الدراسة إيمان وقناعة الإدارة العليا بتحسين وتعزيز جودة الخدمة المقدمة للمراجعين، والعمل على حل المشكلات التي تواجه المراجعين من الخدمة بوزارة التربية والتعليم، وتذليل الصعوبات لهم، وكذلك العمل على حث مقدمي الخدمة بخدمة المراجعين بكل تميز وإخلاص (اليعقوبي، ٢٠٠٥). إذ إن الإدارة العليا يعتبرون في المستوى الأعلى بالهيكل التنظيمي للوزارة، والذين لهم تأثير قوي على الوزارة، ويكتسبون هذا التأثير من شمولهم على عمليات التخطيط الإستراتيجي وإعداد السياسات للوزارة.

٧. الثقافة التنظيمية Organizational Culture : يقصد بها أن مقدمي الخدمة بخدمة المراجعين بالوزارة مؤهلون لتقديم الخدمة ذات الجودة العالية للمراجعين، وكذلك التعاون مع بعضهم بعضاً كفريق واحد لتقديم الخدمة للمراجعين، كما أنهم موجودون من أجل خدمة المراجعين وذلك بتقديدهم بالمعايير والقوانين واللوائح والأنظمة الأخلاقية في التعامل مع مصالح المراجعين (اليعقوبي، ٢٠٠٥).

٨. المراجعون: الأشخاص المرتبطون بالوزارة، والذين يقومون بتسليم طلباتهم أو معاملاتهم لدائرة خدمة المراجعين بالوزارة.

٩. رضا المراجعين Customer Satisfaction: مستوى إحساس المراجعين ورضاهم الناتج عن جودة الخدمات المقدمة لهم.

١،٩ هيكل الدراسة

تضمنت خطة هذه الدراسة على خمسة فصول وذلك على النحو التالي:

١،١ الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

واشتملت على مقدمه عامة عن الدراسة، ومشكلة الدراسة وأسئلتها، وأهدافها، وأهميتها، وحدودها، وهيكل الدراسة.

٢،١ الفصل الثاني: انقسم إلى

١ - الإطار النظري:

أولاً: أساسيات مفهوم جودة الخدمة

ويشمل (مفهوم الخدمة، والجودة، جودة الخدمة، وقياس جودة الخدمات)

ثانياً: أساسيات مفهوم رضا المراجع.

ويشمل (مفهوم الرضا، والمراجع، وأهمية قياس رضا المراجع، وعلاقة جودة الخدمة برضا المراجع).

ثالثاً: الأبعاد الخمسة لقياس الأداء (SERVPERF)

رابعاً: نبذة عن خدمات المراجعين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان.

خامساً: المفاهيم الأساسية بالمؤسسة والثقافة التنظيمية والإدارة العليا.

٢- الدراسات السابقة حيث تم تقسيمها إلى المحاور الآتية:

٢،٢،١ تمهيد

٢،٢،٢ الدراسات في القطاع الحكومي.

٢،٢،٣ الدراسات في القطاع الخاص.

٣،١ الفصل الثالث: منهجية البحث

تضمن عرض بيانات الدراسة الميدانية من حيث توزيع الاستبانات واسترجاعها، ووصف خصائص مجتمع الدراسة حسب متغيرات محور البحث، وأسئلة الدراسة ومناقشة فرضياتها، ومصادر جمع البيانات، وأداة الدراسة، والمعالجة الإحصائية.

٤،١ الفصل الرابع: تضمن ملخصًا للتحليل الإحصائي ونقاش النتائج في ضوء نتائج الدراسات

السابقة والفرضيات والنظريات العلمية ذات العلاقة بنتائج الدراسة وتوصياتها.

٥،١ الفصل الخامس ويتضمن الخاتمة.