

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

٢،١ تمهيد

يقضن الفصل الحالي مقدمة الإطار النظري للدراسة، حيث يشتمل على أساسيات مفاهيم جودة الخدمة ورضا المراجع، وكذلك نبذة عامة عن سلطنة عمان ووزارة التربية والتعليم، والدائرة المعنية بتقديم الخدمات للمراجعين، كما أنه يحتوي على توضيح للمفاهيم الأساسية بالمؤسسة، وكذلك أبعاد المنظمة وهما: الثقافة التنظيمية والإدارة العليا، وأخيرا الدراسات السابقة والتي تم تقسيمها إلى دراسات أجنبية وعربية في القطاع العام ودراسات في القطاع الخاص.

٢،٢ مقدمة الإطار النظري

لقد أصبحت المؤسسات العامة والخاصة على حد سواء في وقتنا الحاضر بأسلوب مشترك قائم على احترام المراجعين، وذلك من خلال الخدمات التي تقدمها لهم والعمل على تحقيق إرضائهم، حيث أصبحت فكرة إرضاء المراجع هي سر التميز والنجاح لمعظم المؤسسات ولاسيما عند تحقيق الجودة العالية في تقديم الخدمات.

إذ تعتبر الجودة سلاحًا إستراتيجيًا لأي مؤسسة ترغب في النجاح، وذلك لما ترغب في تحقيقه من ميزات تنافسية في مجال عملها، وما تود الوصول له مع من يتعامل معها من مراجعين ومستفيدين من خدماتها (العالون، ٢٠١١).

ولمعرفة المقصود بالجودة فيمكن تسليط الضوء على مجموعة من التعاريف والمفاهيم المختلفة لها، لذلك تناول هذا الفصل الحديث عن أساسيات مفهوم الجودة وتطورها التاريخي، وأساسيات الرضا للمراجع كخلفية علمية للدراسة الحالية، وكذلك نماذج قياس جودة الخدمة، ونظرية تطوير الخدمات ورضا العملاء (نموذج كانوا)، كما تناول كذلك نبذة عن وزارة التربية والتعليم وبالأخص دائرة خدمة المراجعين والتي تقوم بدورها بتقديم الخدمات للمراجعين، كما تناول المفاهيم الأساسية بالمؤسسة والثقافة التنظيمية والإدارة العليا، ثم عرج في نهاية الفصل للحديث عن الدراسات السابقة العربية منها والأجنبية، ومن ثم ما ميز هذه الدراسة الحالية عن غيرها من الدراسات السابقة، وما الذي استفادت منه الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.

٢،٣ الإطار النظري

٢،٣،١ أساسيات مفهوم جودة الخدمة

مفهوم الجودة وتطورها التاريخي

الجودة: إن الجودة كلمة معروفة لدى الجميع، ومع هذا فلها العديد من المعاني والاستخدامات، ومما لا خلاف عليه فإننا أصبحنا نستخدم هذا المصطلح كثيراً خلال السنوات الماضية، فمن الجانب اللغوي أصل كلمة Quality هو لاتيني (Quails)، والتي تعني: الشيء كما يجب أن يكون، ولذلك ليس هناك إلى وقتنا هذا تعريف محدد يعد الأكثر قبولاً (عبد الباقي، ٢٠٠١)، فاختلاف التعاريف الخاصة بالجودة سببها التحولات الاقتصادية عبر التاريخ، ولما كان مفهوم الجودة متعدد الأبعاد؛ لهذا لم يتفق المفكرون والباحثون على إعطاء مفهوم موحد ودقيق (العالول، ٢٠١١)، حيث يعتبر مفهوم الجودة من المفاهيم التي يتميز بها علم الاقتصاد، ولذلك نجد أن هناك تنوعاً في تعريفات الجودة ومفهومها حسب وجهات النظر لكل باحث، وتعددت المداخل، فالبعض ينظر إلى الجودة على أنها مدى التطابق أو جودة التطابق

QUALITY CONFORMANCE مع المواصفات والشروط، أو مدى ملاءمة المنتج للاستخدام أو

عدم وجود عيوب به (الصحن، ٢٠٠٥)، فكما يراها باتل (Patel، ١٩٩٤) بأنها مفهوم محير له عدة معان مختلفة ومتباينة، ويعود ذلك إلى اختلاف الأوضاع التي يطبق فيها المصطلح، فالجودة هي معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء للخدمة، أو هي الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها (الحداد، ٢٠٠١).

وتعرفها الجمعية الأمريكية للجودة بأنها الصفات والخصائص الكلية للمنتج، أو الخدمة التي تعكس قدرتها على تلبية الحاجات الظاهرية والضمنية (Heizer&Render، ٢٠٠٨)، فيرى الدراكة وشيلي (٢٠٠٢) بأن مفهوم الجودة Quality يرجع إلى الكلمة اللاتينية Qualities التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابته، وكانت قد تعني الدقة والإتقان. كما أن الزواوي (٢٠٠٣) يرى أن مفهوم الجودة من المفاهيم القديمة التي سعى الإنسان إليها من خلال البحث عن أساليب وطرق تطوير كيان اجتماعي واقتصادي، ولتعظيم قدراته في عمليات التنمية والتطوير لكل فعاليات حياته، أما منصور (٢٠٠٨) فعرفها بأنها معيار الإتقان الذي يجب ممارسته عند القيام بأي أداء، وهي عملية روتينية مستمرة متطورة لا يوجد حد لها، ويجب الحرص عليها حتى في أبسط الأعمال، وإنها جهد مستمر متطور لإتقان العمل، وليس الحصول على درجة محددة للامتياز، كما يمكن وصفها بأنها الالتزام بالمواصفات والمتطلبات المتفق عليها مع العميل. فيما يعرفها إسماعيل (٢٠٠٧) بأنها تقديم خدمة بمستوى عالي من الكفاءة وفقاً لمقاييس موضوعة للخدمة مع إيجاد صفة التميز فيها لتلبية واحتياجات المراجع.

كما أن عبد المحسن (٢٠٠٦)، عرفها بأنها مستوى متعادل لصفات تتميز بها الخدمة المدنية على قدرة المؤسسة الخدمية واحتياجات الزبائن، بالإضافة إلى صفات تحدد قدرة جودة الخدمة على إشباع حاجاتهم ورغباتهم، وهي مسؤولية كل عامل داخل المؤسسة، أما العلالول (٢٠١١) فيرى أن الجودة من

الأمر الحاكم التي يعتمد عليها المستهلك بشكل أساسي في قرار اختيار السلع والخدمات، وقد اعتمدت الكثير من المنشآت على زيادة الإنتاج وتحسين نوعيته، واستخدام سياسات الإنتاج الكبير لتخفيض التكلفة وإمكانية التحكم في السعر، وذلك من أجل الوصول إلى تطبيق الجودة بمفهومها الصحيح، حيث تتعدد التعريفات وتشير في معظمها إلى الصلاحية في الاستخدام، والتوافق مع المتطلبات، وتلبية احتياجات المراجعين (الشيخ، ٢٠٠٠).

فمن خلال التعاريف السابقة لمفهوم الجودة نلاحظ أن المراجع في الأخير هو من يحدد جودة الخدمة، وأن القرار بجودة الخدمة وأهميتها لا يكون من وجهة نظر المؤسسة، بل من وجهة نظر المراجع ذاته، وبالتالي لا بد أن تأخذ المؤسسة بعين الاعتبار توقعات ورغبات المراجعين قبل تقديم الخدمة لهم، وذلك باعتبار أن جودة الخدمة تقوم على أساس احتياجات وتوقعات المراجعين التي سيحصلون عليها، وكذلك مقارنتها بما تحصلوا عليه فعلاً، كما أن المراجع في هذه الحالة وبعد قيامة بالمقارنة، يكون قد عبر عن رضاه من عدمه عن الخدمة المقدمة له، إذ يدل ذلك على أهمية جودة الخدمة القصوى في تحقيق رضا المراجعين.

التطور التاريخي للجودة:

في بداية القرن العشرين ظهر مفهوم الجودة وتحسينها لأول مرة في اليابان، ثم انتشر ذلك في دول أمريكا ودول أوروبا الغربية، إلى أن أصبح موضوع عصرنا الحاضر، والذي ترغب كل المؤسسات والمنظمات أن تعمل به، وذلك من أجل تحسين جودة العمل والخدمة من أجل المنافسة، حيث يمكن تقسيم مراحل تطور مفهوم الجودة إلى ست مراحل (علوان، ٢٠٠٥).

المرحلة الأولى: ضبط الجودة (١٨٩٠ - ١٩٢٠). حيث تميزت هذه المرحلة بضبط الجودة وذلك

بأن جعلت مسؤولية تحديد الجودة تقع على عاتق مشرفين متخصصين بضبط الجودة، ومتابعة قياسها والتحقق منها على الخدمات التي تقوم المؤسسة بعملها.

المرحلة الثانية: الضبط الإحصائي للجودة (١٩٢٠ - ١٩٤٠). حيث تميزت هذه المرحلة

باستخدام وظيفة التفتيش، ومقارنة النتائج بالمتطلبات المتعددة لتحديد درجة التطابق بين الخدمات والمواصفات المطلوبة لها.

المرحلة الثالثة: ظهور منظمات متخصصة في الجودة (١٩٤٠ - ١٩٦٠). وقد امتازت هذه

المرحلة عن غيرها من المراحل بعدة تغيرات في بيئة الصناعات، وخاصة بعد فترة الكساد الاقتصادي الرأسمالي من سنة (١٩٢٩ - ١٩٣٣)، مما أدى إلى ظهور منظمات متخصصة بضبط الجودة مثل الجمعية الأمريكية لضبط الجودة، مما أدى إلى تحديد مستوى مقبول للجودة، كذلك ظهور حلقات الجودة في اليابان عام ١٩٥٦.

المرحلة الرابعة: تحسين الجودة (١٩٦٠ - ١٩٨٠). فقد تميزت بتطور مفهوم حلقات الجودة في

اليابان إلى مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وظهر التلف الصفري في اليابان، إلى جانب مفاهيم أخرى.

المرحلة الخامسة: إدارة الجودة (١٩٨٠ - ٢٠٠٠). تميزت هذه المرحلة بعدد من مفاهيم الجودة

التي تمخضت عن المرحلة الرابعة كمفاهيم العولمة، والأيزو، وظهر برامج الحاسوب في تصميم المنتجات والخدمات، وظهر فكرة الإنتاج المتكامل، وأنظمة الإنتاج المرن وغيرها.

المرحلة السادسة: مرحلة القرن ٢١. وهي المرحلة المستقبلية التي تشير إليها الأبحاث العلمية في

هذا الميدان بأنها ستكون مرحلة الاهتمام بالعميل من خلال تقديم الخدمات التي يرغب فيها بكل سهولة، مع سرعة الحصول عليها عند الطلب.

فترى الشمري (٢٠١٠). أن من أهم متطلبات إدارة الجودة:

١. التزام ودعم الإدارة العليا.
٢. التركيز على المراجع الداخلي والخارجي.
٣. تركيز ثقافة المنظمة على أن الجودة مسؤولية الجميع.
٤. مشاركة وتمكين جميع العاملين.
٥. تطبيق نظام إدارة الجودة ISO ٩٠٠١ والحصول على شهادة المطابقة.
٦. التحسين المستمر من خلال تطبيق أدوات تحسين جودة الخدمة.
٧. نظام إدارة الجودة بمساعدة الحاسوب.

مفهوم الخدمة SERVICE

يستخدم الناس في حياتهم اليومية الكثير من الخدمات مثل استهلاكهم للسلع، إلا أن هناك بعض الغموض في طبيعة الخدمة، وحدودها، وخصائصها، فالاهتمام المتزايد بالخدمات أدى إلى إعطاء الخدمات مفاهيم عدة ومتنوعة، وذلك بسبب وجود خدمات ترتبط بشكل كامل أو جزئي مع السلع المادية (أم الخير، ٢٠٠٢)، فقد عرفها راماس وامي (Ramaswamy, ١٩٩٦) بأنها مجموعة إجراءات أو معاملات تقع بين صاحب العمل والذي يعتبر هو مقدم الخدمة؛ وبين العميل كمتلقي للخدمة، لإنتاج مخرجات تعمل على إرضائه، كما عرفها الضمور (٢٠٠٥) بأنها أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساساً غير ملموسة، ولا تنتج عنها أية ملكية، وأن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي ملموس (أو لا يكون)، كذلك قال إنها النشاطات والمنافع التي تعرض للبيع، أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة. أما أبو نبعة (٢٠٠٥) فقد اعتبرها نشاطات معرفة غير محسوسة، وتمثل الهدف الرئيس لتعامل ما غرضه تحقيق رضا الزبائن، وهذا ما يسمى بالمجموعة الأولى من الخدمات،

وهي الخدمات الجوهرية. وعرفها البكري (٢٠٠٥). على أنها فعل أو أداء يمكن أن يقدمه طرف ما إلى طرف آخر يكون جوهره غير ملموس ولا ينتج عنه أي تملك، وأن إنتاجه قد يكون مرتبطاً بإنتاج مادي أو قد لا يكون كما Stamtton فقد عرفها العلق (٢٠٠٧) بأنها النشاطات غير الملموسة التي تحقق منفعة للزبون أو العميل والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى، أي إن إنتاج وتقديم خدمة معينة لا يتطلب استعمال سلعة مادية، وكما تعرفها الدراسة بأنها مجموعة من السلوكيات والإجراءات الإيجابية يراد بها تحقيق منفعة يحصل عليها سكان المجتمع، إما مجاناً أو نظير مبلغ يسير من المال.

خصائص الخدمة

تتميز خصائص الخدمة عن السلع المادية بوجود عدة خصائص من أهمها:

١. الخدمة غير الملموسة

وهي الخدمة التي لا يمكن تلمسها أو تذوقها أو حتى سماعها ورؤيتها كالسلعة المادية قبل شرائها، وحتى يستطيع المستهلكون التعرف على مدى جودة الخدمة المقدمة لهم، فهم غالباً ما يبحثون عن علامة ما ملموسة يستطيعون من خلالها تكوين تصور عن مدى جودة الخدمة، ولذلك فإن من أهم وظائف موظفي تقديم الخدمات هو إبراز هذه العناصر الملموسة في تقديم الخدمة، وذلك حتى يكون لدى المستهلكين من هذه الخدمة المقدمة انطباع جيد لهم.

٢. عدم الفصل بين إنتاج السلعة واستهلاكها

الخدمة غير ملموسة يتم بيعها، وإنتاجها، واستهلاكها في نفس الوقت، بعكس السلع الملموسة فيتم إنتاجها، ثم بيعها، ثم استهلاكها، ولذلك فإن موظف الخدمة يعتبر جزءاً من الخدمة نفسها، سواء كان إنساناً أو آلة، كما أن سلوكه له تأثير كبير على جودة الخدمة المقدمة Kotler

(١٩٩٨). (&Armstrong).

٣. تقلب الأداء

إن ما يميز الخدمة هو تقلب أداء موظف الخدمة، فيختلف أدائه عن أداء موظف آخر وبنفس المؤسسة، كما أن أداء الموظف ذاته يختلف من وقت لوقت آخر Zeithaml & Berry (١٩٩٠: ١٥). ولذلك يوضح الخضيرى (١٩٩٩) أن تقديم الخدمة يعتمد على من يقدم الخدمة، ومتى، وأين، وكيف يتم تقديمها، وبالتالي فإن أي مؤسسة تسعى دائماً لتقديم خدمات ذات جودة عالية و متميزة، ولذلك نلاحظ أن هذه الخاصية تعود إلى أن جودة الخدمة ترتبط بطبيعة مقدم الخدمة ومستقبلها أو المستفيد منها، كما أنها أيضاً تعتمد على نوع الأجهزة والمعدات المستخدمة والتي تسهم في تقديمها.

٤. الفناء

لا يمكن تخزين الخدمة حيث إنها تتميزها بالفناء، وذلك لبيعها أو استخدامها في وقت لاحق، فإذا عجز مقدم الخدمة عن تقديمها في الوقت المحدد فإنه سوف يخسر العائد أو الربح من تقديم تلك الخدمة، وسوف يذهب العميل إلى المنافسين للحصول على الخدمة، حيث إنه لا يستطيع تخزين خدمة الإقراض (جبر، ٢٠٠١)، وكما وضع كذلك عبيدات (٢٠١٠) الفرق بين تقديم الخدمة؛ والسلع المادية؛ أن الخدمة لا يمكن تخزينها، حيث يتطلب أن يكون مقدم الخدمة موجوداً قرب الزبون، إذ إن الخدمة تنتج وتستهلك عند الطلب، وبما أن المصارف والمؤسسات الخدمية بشكل عام يكون الطلب على خدماتها فيها في بعض الأوقات مرتفعاً، في حين أن بعض الأوقات الأخرى يكون فيها الطلب منخفضاً، وحتى لا يكون هناك أي تأثير في أوقات الذروة في زيادة الطلبات في تقديم الخدمات، فإن عليهم اتخاذ العديد من الإستراتيجيات لتفادي تلك المشكلة وذلك بزيادة عدد موظفي تقديم الخدمات.

أنواع الخدمة

من المعلوم أن تقديم الخدمة مرتبط بالشخص الذي يقدم الخدمة، وبما أن مقدم الخدمة هو شخص فإن تكوينه الشخصي هو الذي يتحكم في كون أن الخدمة المقدمة جيدة أم لا، ولذلك يمكن التمييز بين أربعة أنواع أساسية للخدمة: (العجارمة، ٢٠٠٥).

١. طريقة الخدمة الباردة:

حيث إن هذه الطريقة من الخدمات تتميز باعتمادها على إجراءات وأساليب سيئة في تقديم الخدمة، وذلك لوجود تعاملات غير محددة مع المراجعين، مما يؤدي إلى مقابلتها بمواقف وسلوكيات غير مناسبة من المراجعين، فمن ناحية الجانب الإجرائي في عملية تقديم الخدمات تكون الخدمة بطيئة وغير مناسبة وغير منظمة وكذلك غير مريحة، أما من ناحية الجانب الشخصي للخدمة فتكون الإجراءات المحددة غير واضحة وغير مفهومة، كذلك تكون الخدمات فاترة وغير جيدة وبعيدة عن أجواء الانبساط والفرح، وغير مرغوب بها من قبل المراجع أو العميل.

٢. طريقة المصنع للخدمة:

وتتميز هذه الطريقة بالاهتمام العالي بالجانب الإجرائي في عملية تقديم الخدمات، فيما تنخفض أهمية الجانب الشخصي، فمن خلال الناحية الإجرائية تأتي الخدمة في الوقت المناسب وتكون موحدة ومنسقة لجميع المراجعين، كما أنها تكون بعيدة عن التوضي، أما من خلال الناحية الشخصية فالخدمة تكون غير شفافة، وفاترة، ومتحفظة، وغير مرغوب بها من قبل المراجعين.

٣. طريقة الحديقة الوردية للخدمة:

تكون هذه الطريقة عكس طريقة المصنع للخدمة، وذلك باهتمامها الكبير بالجانب الشخصي في عملية تقديم الخدمات، والانخفاض في مستوى الجانب الإجرائي في تقديم الخدمات، حيث إنه في

الجانب الإجرائي في تقديم الخدمات تكون الخدمة بطيئة وغير متناسقة وموحدة للجميع، كما أن الخدمة تكون غير منتظمة، أما من ناحية الجانب الشخصي فتتسم الخدمة بالمودة والمحبة في عملية تقديمها، كما أن عملية تقديمها تكون متقنة، والطريقة المستخدمة في تقديمها بارعة.

٤. طريقة جودة خدمة المراجع

حيث إنهما تعد من أفضل الطرق التي يتم استخدامها في تقديم الخدمات للمراجعين، وذلك لتميزها بارتفاع الجوانب المتعلقة بالمستوى الإجرائي والشخصي معًا، فمن خلال الجانب الإجرائي تتم الخدمة في الوقت المناسب، وتكون متناسقة ومنتظمة، حيث تكون الخدمة المقدمة موحدة لجميع المراجعين، أما من ناحية الجانب الشخصي فتتميز هنا المعاملة الشخصية بالود والمحبة في التقديم، وتكون الطرق المقدمة لافتة للنظر وجذابة، كما أن تقديم الخدمة يكون بطريقة بارعة ومرغوب بها من قبل المراجعين.

مفهوم جودة الخدمة SOCIAL SERVICES

تعتبر جودة الخدمات من أكثر المجالات بحثًا وأهمية في المجال الخدمي، نظرًا لأنها تعد أحد المداخل التي تعتمد عليها المؤسسات الخدمية في تحقيق التميز والبقاء في وسط المحيط الذي تنشط فيه (رقاد، ٢٠١٦)، لذلك تسعى المؤسسات وهيئات وجميع المنشآت دائمًا للارتقاء بمستوى الرعاية المقدمة والاهتمام بالخدمات لدرجة "الارتقاء بالتفوق" Excellence الذي يعد مثالاً يتوق إليه دائمًا كل من مقدمي الخدمات للمراجعين، حيث تقوم تلك المؤسسات سواء كان ذلك بالقطاع الحكومي أو القطاع الخاص باستخدام العديد من الإستراتيجيات، وذلك من أجل تحسين مستوى أدائها، ومن أهم تلك الإستراتيجيات الاهتمام بالجودة بوصفها إستراتيجية مهمة تساعد المنظمة على توفير الخدمات التي تشبع الرغبات الكاملة للمراجعين، سواء كان ذلك داخل المؤسسة أو خارجها، وذلك عن طريق تلبية متطلباتهم

واحتياجاتهم وتوقعاتهم المعلنة وغير المعلنة (سعد عبد العزيز، ١٩٩٧)، فجودة الخدمات هي التي تقابل الحاجات الحقيقية في الوقت الصحيح وفي الطرق الصحيحة (Rod&al.et. ٢٠١٠)، كما عرفت على أنها الملاءمة للاستخدام، وانخفاض نسبة العيوب وشكاوى العملاء، والإسراع بتقديم الخدمات وتحسين الأداء للعملاء. (السلمي، ٢٠٠١)، وتعني كذلك "أن تقوم المنظمة بتصميم وتسليم الخدمة بشكل صحيح من أول مرة، على أن تؤدي بشكل أفضل في المرة الثالثة، وتحقق رضا العملاء في الوقت نفسه، وأن تتمتع بمزايا تنافسية مقارنة بالخدمة التي تقدمها المنظمات المشابهة" (Kotler ٢٠٠٠). وعرفها أيضًا بأنها "تحقيق التطابق والتوافق مع محددات العميل، فهي تمثل تعريف العميل وليس ما تحسبه الإدارة" (مصطفى، ٢٠٠٣)، كما أنها تقوم على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديمها، حيث يتكون البعد الإجرائي من نظم وإجراءات محددة لتقديمها، أما البعد الشخصي فهو كيفية تفاعل وتعامل الموظفين مع المراجعين (دراكة والشلي، ٢٠٠٢)، وهي كذلك عبارة عن نظام متكامل تتفاعل فيه جميع عناصر المؤسسة من عمليات، وأشخاص، وأنشطة، لتحقيق هدف نهائي لإشباع رغبات وحاجات المستفيدين (إيدي، ٢٠١٣). ولذلك جودة الخدمات تعتبر في ظل التنافس الكبير بين المؤسسات الحكومية والخاصة المعيار الأساسي لنجاحها وضمان بقائها واستمرارية منافستها لجودة الخدمات المقدمة للعملاء.

أما سلمان (٢٠١٣) فيعرف جودة الخدمة على أنها مواءمة الخدمة لاستخدامات واستعمالات العملاء، وهي درجة الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمراجعين والعملاء عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم.

ومن خلال هذه التعاريف فإن جودة الخدمة تعتبر عنصرًا أساسيًا ومهما بين جميع الوحدات الحكومية في السلطنة، فالاستجابة السريعة والفعالة لطلبات وحاجات ورغبات المراجعين تسمح لهم بتحقيق

رضاهم في جميع الخدمات المقدمة لهم، كما أنها تسهم في تحسين مستوى الجودة المعمول بها في القطاع

الحكومي، والمنافسة في تقديم جودة الخدمات، بهدف تنمية الارتقاء بالأداء.

كما أن جودة الخدمة كذلك من وجهة نظر مقدمي الخدمات تعني مطابقة الخدمات للمعايير

الموضوعة مسبقاً، ومن وجهة نظر الزبون فإن الجودة تعني مواءمة الخدمات لاستخداماته (Krajewski &

Ritzman, ٢٠٠٠).

فيعتبر مفهوم خدمة المراجعين من المفاهيم التي تحتاج إلى الكثير من التفسير، حيث لا تنحصر

فقط في تلبية احتياجات المراجع بل يفوق توقعاته التي ترتقي إلى مفهوم خلق تلبية للطلبات المتوقعة

للمراجعين، وبالتالي فإن الطرق الحديثة في خدمة ورعاية المراجعين تزيد من نشاط وفاعلية العاملين على

رعاية المراجعين. (بيوم، ٢٠١٤).

نماذج قياس جودة الخدمة:

إن المؤسسة الناجحة عليها أن تسعى إلى توفير مستلزمات تنفيذ أبعاد جودة الخدمة عند تقديم

الخدمات للمستفيدين، وأن تعمل كذلك على تحفيز العاملين ودفعهم إلى العمل على سد الفجوة وذلك

من خلال الأداء الجيد، والاستجابة السريعة لطلبات المستفيدين، وفهم المشاكل التي يواجهونها، والتعرف

على الاعتراضات، وتقديم جميع التسهيلات المناسبة لهم، والوفاء بالعهود التي قطعت لهم (Bedman &

John, ٢٠١٥).

فيعتبر قياس جودة الخدمة أحد الموضوعات الأساسية والمهمة التي حظيت باهتمام الكثير من

الباحثين والمفكرين في هذا المجال، وذلك من خلال البحث عن مقاييس تتسم بالدقة والموضوعية لتقييم

الأداء واتخاذ الإجراءات لتحسين الأداء (أحمد عبد الكريم. ٢٠٠٠)، حيث ظهرت نماذج عديدة لقياس

جودة الخدمة، ومن أهم هذه المقاييس انتشارا هما: SERVQUAL وSERVPERF (الإمام. ٢٠١١):

١. مقياس الفجوة SERVQUAL

في هذا المقياس يتم قياس جودة الخدمة من خلال الفجوة بين إدراك المراجع لمستوى الأداء الفعلي للخدمة؛ وتوقعاته بشأن جودة هذه الخدمة، والفكرة الأساسية لهذا المقياس تكمن في دور المراجع وتجاربه في تحقيق جودة الخدمة، وذلك لكسب رضاه وولائه (بو عبد الله، ٢٠١٠)، وأن قياس الجودة في هذا المقياس يعني تحديد الفجوة بين توقعات المراجعين للخدمة وإدراكاتهم لها، حيث إن هذا المقياس يقوم على خمس فجوات، أربع منها مقدمة لمقدمي الخدمة وواحدة للمراجعين (الضمور، ٢٠٠٥) كما يلي:

الفجوة الأولى: وتنتج عن اختلاف توقعات المراجعين وإدراكات الإدارة لتلك التوقعات.
الفجوة الثانية: وتنتج عن عدم تطابق المواصفات بالخدمة مع إدراكات الإدارة لتوقعات المراجعين.
الفجوة الثالثة: وتنتج عن اختلاف المواصفات المحددة للجودة وأداء الخدمة بالفعل.
الفجوة الرابعة: وتنتج عن اختلاف الخدمة المقدمة بالفعل للمراجع والاتصال الخارجي له.
الفجوة الخامسة: وتتمثل في المحصلة النهائية لجميع الفجوات السابقة وتتمثل في الفرق بين الخدمة المدركة والخدمة المتوقعة.

كما ضم هذا المقياس خمسة أبعاد لجودة الخدمة (الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف)، فالمعايير التي يعتمد عليها في تقييم جودة الخدمة، هي تلك التي يحددها المستفيد من الخدمة (الطائي والعلاق، ٢٠٠٩)، لذا فالأبعاد الخمسة لمقياس جودة الخدمة (Ghobadian et al., ١٩٩٤) هي:

- العناصر الملموسية: وتمثل الجوانب الملموسة والمتعلقة بالخدمة مثل المباني والتقنيات الحديثة المستخدمة، والتسهيلات الداخلية للأبنية، والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، ومظهر الموظفين.
- الاعتمادية: وتعبر عن قدرة المؤسسة من وجهة نظر العملاء على تقديم الخدمة في الوقت الذي يطلبها العميل وبدقة ترضي طموحه، كذلك تعبر عن مدى وفاء المؤسسة بالتزاماتها تجاه العميل.
- سرعة الاستجابة: القدرة على التعامل الفعال في كل متطلبات المراجعين والاستجابة لشكاواهم، والعمل على حلها بسرعة وكفاءة بما يقنع المراجعين بأنهم محل تقدير واحترام من قبل المؤسسة التي يتعاملون معها، إضافة إلى ذلك فإن الاستجابة تعبر عن المبادرة في تقديم الخدمة من قبل الموظفين بصدر رحب.
- الأمان: وهو الاطمئنان من قبل المراجعين بأن الخدمة المقدمة لهم تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك تماماً الاطمئنان النفسي والمادي.
- التعاطف: وهو إيلاء روح الصداقة والحرص على العميل، وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاته، وتشمل هذه الأبعاد (٢٢) محددًا لقياس أداء الجودة، وكذلك هي نفسها لقياس توقعات العملاء، وبعد ذلك يتم مقارنة الأداء بالتوقعات، وإذا وجدت فروق في المقارنة فمعنى ذلك وجود فجوة إيجابية أو سلبية في جودة الخدمة، ولذلك أطلق على هذا المقياس SERVQUAL باسم مقياس الفجوة، حيث ينسب هذا المقياس إلى باراشورمان وزملائه Berry، parasuraman، (١٩٨٥، et. Zeithaml)، كما توصل أيضاً berry وزملاؤه سنة ١٩٨٥م، إلى أن المحور الأساسي في تقييم جودة الخدمة وفق هذا المقياس يتمثل في الفجوة بين إدراك المراجع لمستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاته بشأنها، وأن هذه الفجوة تعتمد على طبيعة الفجوات المرتبطة بتصميم الخدمة وتقييمها (معلا، ٢٠٠٢).

٢. مقياس أداء الخدمة SERVPERF

يعتبر هذا المقياس مقياسًا معدلًا عن مقياس SERVQUAL، رغم أنه يعتمد على نفس الأبعاد والمحددات الفرعية له، أي يتكون من (٢٢) بعدًا فرعيًا، وهنا تقاس الجودة من خلال الأداء فقط، بدون التوقعات، وذلك لاستبعادها، نظرًا لعدم وضوحها وصعوبة قياسها، كما أن هذا المقياس SERVPERF يفسر التباين في جودة الخدمة أكثر من مقياس SERVQUAL، وينسب هذا المقياس SERVPERF إلى كرونين وتايلور (Cronin & Taylor, ١٩٩٢)، حيث يرفض هذا المقياس فكرة الفجوة بين إدراكات المراجعين وتوقعاتهم، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للمراجع، ويعد هذا المقياس SERVPERF من الناحية العملية أحد الأدوات الفعالة التي يمكن أن تساعد على إظهار جوانب القصور في مستوى جودة الخدمة من وجهة نظر المراجعين منها.

كما أشار كذلك (Payne and Adrian, ١٩٩٦) إلى أن هناك خمسة مستويات لجودة

الخدمات يمكن تحديدها بالآتي:

- الجودة المتوقعة من قبل العملاء والتي تمثل مستوى الجودة من الخدمات التي يتوقعون أن يحصلوا عليها من المؤسسة التي يتعاملون معها.
- الجودة المدركة من قبل الشركة، وهي ما تدركه إدارة الشركة في نوعية الخدمة التي تقدمها لعملائها والتي تعتقد أنها تشبع حاجاتهم ورغباتهم بمستوى عال.
- الجودة الفنية وهي الطريقة التي تؤدي بها الخدمة من قبل موظفي المؤسسة والتي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة المقدمة.

- الجودة الفعلية (المدركة من قبل العملاء) التي تؤدي بها الخدمة، والتي تعبر عن مدى التوافق والقدرة على استخدام أساليب تقديم الخدمة بشكل جيد يرضي العملاء.

- الجودة المرجوة للعملاء أي مدى الرضا والقبول الذي يمكن أن تحصل عليه المؤسسة من عملائها عند تلقيهم لتلك الخدمات.

أهمية جودة الخدمات

١. بالنسبة للمؤسسة

فإن أي مؤسسة تستمد شهرتها من خلال مستوى جودة خدماتها، وذلك من خلال العلاقات التي تربط المؤسسة مع المراجعين وخبرة العاملين ومهاراتهم، ومحاولة تقديم الخدمات التي تلي احتياجات ورغبات المراجعين، فإذا كانت جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة منخفضة فيمكن تحسينها لكي تحقق السمعة الطيبة للمؤسسة والتي تمكنها من التنافس بين المؤسسات الأخرى والتي تعمل على النشاط نفسه (نور الدين، ٢٠٠٧).

٢. بالنسبة للمراجع

فيعد مستوى جودة الخدمات من الأمور الأساسية والمهمة بالنسبة للمراجع، فكثيرا ما يلاحظ إجماع بعض المراجعين عن تقديم طلباتهم واحتياجاتهم مؤسسة عن مؤسسة أخرى، ولاسيما إن كان لها نفس النشاط، ويرجع ذلك في معظم الأحيان إلى الاختلاف الواضح في مستوى جودة الخدمات المقدمة من المؤسسة (أبو زنيد والشريف، ٢٠٠٩).

٣. بالنسبة للخدمة

تتوقف هذه الجودة على جودة الخدمة المقدمة، ومستوى التكنولوجيا والتقنيات الحديثة والإدارة المستخدمة في تصنيفها، بالإضافة إلى نظام الرقابة على الجودة، حيث تظهر الجودة في حالة وجود

للمنافسة بين أكثر من مقدم للخدمة، وبالتالي يكون هناك ضغط كبير على المؤسسات بضرورة الاهتمام بالجودة وتحسين مستوياتها (محمد وأحمد، ٢٠٠٧).

٤. بالنسبة للمنافسة

في عصر المعلومات والعولمة تكتسب الجودة أهمية متميزة، إذ تسعى كل من المؤسسة والمجتمع إلى تحقيقها بهدف التمكن من تحقيق المنافسة وتحسين الاقتصاد بشكل عام، فكلما انخفض مستوى الجودة في خدمات المؤسسة أدى ذلك إلى إلحاق الضرر بسمعتها (نور الدين، ٢٠٠٧).

العوامل المؤثرة في جودة الخدمة

العوامل التي تؤثر في جودة الخدمات كما أوضحها ذياب (٢٠١٢) هي كالتالي:

١. تحليل التوقعات: حيث يوضح هذا العامل مدى حاجة المؤسسات إلى فهم اتجاهات المراجعين عند تصميمهم للخدمة، بحيث يكون هذا التصميم متفوقاً على توقعات المراجع، وذلك لكونها الطريقة الأمثل التي تمكنهم من تحقيق جودة عالية للخدمة المقدمة.
٢. تحديد جودة الخدمة: وهو عندما تتضح للمؤسسة حاجات المراجعين فإنها يجب أن تضع التحديد المناسب للمساعدة في ضمان تحقيق ذلك المستوى المطلوب من الجودة في الخدمة المقدمة، ولذلك نلاحظ أن هذا التحديد غالباً ما يكون مرتبطاً بأداء الموظفين في المؤسسة لمستوى كافة الأجهزة والمعدات المستخدمة في إنجاز الخدمات المقدمة.
٣. أداء الموظفين: عندما تضع إدارة المؤسسة معايير الجودة للخدمة المقدمة ويلتزم بتنفيذها موظفو الخدمة، فإنها في المقابل يجب أن تعمل على إيجاد الطرق المناسبة التي تضمن من خلالها الأداء المناسب، بحيث يجب على الإدارة ألا تقدم وعوداً لا تستطيع الوفاء بها لأي سبب من الأسباب كان.

نظرية تطوير الخدمات ورضا العملاء (نموذج كانو):

نموذج كانو (Kano Modell) وهو عبارة عن نظرية لتطوير الخدمات ورضا المراجعين، كما أن أساس هذه النظرية جاء من إدارة علوم الجودة، ووضعت لقياس درجة رضا المراجعين عن الخدمات المقدمة لهم، كذلك يستخدم هذا النموذج من النظرية ليس فقط مع المراجع الخارجي؛ إذ يمكن تكيفه مع المراجع الداخلي على اعتبار العاملين في الوزارة مراجعين داخليين، وذلك حسب فلسفة إدارة الجودة الشاملة (الطائي والعبادي. ٢٠٠٨)، كما أن هذا النموذج من النظرية يركز على المراجعين من الدرجة الأولى، كذلك فإن أهمية نظرية تطوير الخدمات ورضا المراجعين حسب نموذج كانو؛ يرجع إلى أهمية تفهم متطلبات المراجعين من خلال الاحتياجات الأساسية المطلوبة والأداء، ووضع أولويات لها للتأكد من صرف الجهود نحو تلك المتطلبات والتي يكون تأثيرها أكبر على رضا المراجع، وعلى تلك الخدمات التي تقدمها أو تطورها، إلى جانب الاحتياجات والمتطلبات، ووضع الأولويات لتلك الاحتياجات، ومن ثم تطوير الأفكار والمفاهيم حول تلك الاحتياجات ومعالجة المشاكل التي تطرأ خلال العمل على تحقيقها والوفاء بها (العمري. ٢٠١٥).

حيث وضعت هذه النظرية في عام ١٩٨٠م من قبل البروفيسور (نوريكاي كانو) المحاضر والاستشاري في مجال إدارة الجودة بجامعة طوكيو بكلية العلوم، حيث يقسم نموذج "كانو" لرضا المراجعين لمتطلبات الخدمات من حيث تأثيرها في تحقيق رضا المراجعين إلى ثلاثة أنواع (نجم، ٢٠١٠).

١. المتطلبات الأساسية (Basic or must-be requirement)، يتوقع أن تكون هذه المتطلبات

موجودة في الخدمة، وبالتالي لا حاجة إلى التعبير عنها، كما أنه إذا لم يتم تلبية هذه المتطلبات فإن

المراجع لن يكون راضياً، وبالمقابل إذا كانت هذه المتطلبات موجودة -من المسلم به أن تكون

موجودة- فإن ذلك لن يزيد من رضا المراجع (David, ١٩٩٧).

٢. متطلبات الأداء (Requirement Performance)، وفقاً لمتطلبات الأداء والتي هي باتجاه واحد

(One-dimensional)، فإن مستوى رضا المراجع يتناسب طردياً مع درجة تلبية هذه المتطلبات،

فكلما كانت درجة تلبية هذه المتطلبات عالية؛ كلما كان مستوى الرضا عالياً، والعكس بالعكس

(Charles. ١٩٩٣. ٣:٣٦).

٣. المتطلبات الجاذبة (Attractive or Delight Requirements)، حيث إن هذه المتطلبات تحتاج

إلى أكبر درجة رضا للمراجع.

وتستفيد دائرة خدمة المراجعين بالوزارة من تصنيف نموذج كانوا لمتطلبات تقديم الخدمات بهذا

الشكل من عدة نواحٍ، أهمها أن التصنيف يساعد الإدارة العليا على ترتيب أولوياتها فيما يتعلق بتقديم

الخدمات، حيث قد توجه الإدارة العليا جهودها لتطوير متطلبات الأداء والمتطلبات الجاذبة بدلاً من

توجيهها نحو المتطلبات الأساسية، وذلك إذا كانت المتطلبات الأساسية موجودة بدرجة مرضية للمراجع.

ولاسيما وأن هذه الدراسة استخدمت نموذج SERVPERF والذي يقوم على أساس أن جودة

الخدمات تمثل مفهوماً اتجاهياً يتصل بالرضا، كما أنه يرتبط بإدراك المراجعين للأداء الفعلي للخدمة المقدمة

لهم، فجودة الخدمة كما يدركها وقيمتها المراجع هي شكل من أشكال الاتجاه الذي يعتمد على عملية

تقييم تراكمية بعيدة المدى، أما الرضا فإنه يمثل حالة نفسية عابرة وسريعة الزوال، وبالتالي فإن الرضا يعتبر

عاملاً وسطيًا بين الإدراك السابق لجودة الخدمة والإدراك الحالي لهذه الجودة، وفي هذا الإطار تتم عملية

تقييم المراجعين لجودة الخدمة المقدمة لهم فعلياً، حيث تعتبر الأبعاد المحددة لمستوى جودة الخدمة المقدمة

(الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، التعاطف، الأمان) ركيزة أساسية لتقييم مستوى الخدمة وتطويرها وفق

نموذج SERVPERF، وكذلك الثقافة التنظيمية والإدارة العليا.

٢،٣،٢ أساسيات مفهوم رضا المراجع

أ. مفهوم الرضا

أصبح رضا المراجعين هدفاً رئيساً من أهداف الجودة، وذلك على اعتبار أن الجودة تهدف إلى الارتقاء بمستوى الخدمة تحقيقاً لرضا المراجع، لذا أصبحت المؤسسة الناجحة هي التي تأخذ بآراء ومقترحات المراجعين في خدماتها التي تقدمها لهم، حتى أن العديد من المؤسسات شاركت مراجعيها في تكوين خدماتها وفي عملية تطويرها والتقييم المستمر لها، وذلك من خلال تحديد مجموعة من الإجراءات الواضحة لشكاوى المراجعين واقتراحاتهم وكيفية التعامل معهم وبذل الجهد لتوفير الخدمات لهم (إسلام ومحمد، ٢٠١٥)، وعرف كذلك الرضا بأنه مستوى إحساس العميل الناتج عن المقارنة بين أداء الخدمة المدركة وبين توقعاته، كما أنه الفرق بين المقدار الفعلي لما يحصل عليه الفرد والمقدار الذي يتوقع العميل الحصول عليه. (أبو شيخة، ٢٠٠٥)، أما الرضا عند الحسنية (٢٠٠٩)؛ فهو الشعور بالسعادة والبهجة اللذان يحصل عليهما المراجع، وذلك نتيجة لإشباع حاجة أو رغبة لديه، فالإشباع في مجال الخدمات يعتبر كرضا للمراجع، ولذلك فإن رضا المراجع يعرف بأنه درجة إدراكه لمدى فاعلية المؤسسة في عملية تقديم الخدمات التي تلبى احتياجاته ورغباته.

كما عرفه زئمل وآخرون (Zeithaml, ٢٠٠٦، etal)، بأنه تقييم العملاء لخدمة أو منتج ما، وهل حققت حاجاتهم وتوقعاتهم؟، وأن الفشل في تحقيق هذه الحاجات والتوقعات هو عدم الرضا عن هذه الخدمة، كما يمكن تحديد مستوى الرضا من خلال مقارنة الأداء الفعلي للخدمة مع توقعاته لهذا الأداء، فإذا كان الأداء الفعلي للخدمة أقل من توقعاته فالعميل غير راض، وإذا كان الأداء الفعلي للخدمة يعادل توقعاته فالعميل راض، أما إذا كان الأداء الفعلي أكبر من توقعات العميل فإنه سيكون راضياً جداً أو مسروراً (Keller, ٢٠٠٦) ولذلك يكون المراجع راضياً عندما تقدم له الخدمة التي تلبى احتياجاته أو

تفوقها. (جيرسون، ٢٠٠٣)، لذلك يستنتج بأن الرضا عبارة عن شعور وإحساس داخلي يعبر عن الفرق بين أداء الخدمة المدركة والتوقع الذي يتوقعه الراجع، وبذلك يمكن التمييز بين ثلاثة مستويات (بوعنان، ٢٠٠٢).

١. إذا كان الأداء أقل من التوقعات وكانت التوقعات عديمة الجودة فإن المراجع في هذه الحالة يكون غير راضٍ.

٢. إذا كان الأداء مساوياً لتوقعات المراجع وتوجد جودة في الخدمة؛ فإن المراجع يكون في هذه الحالة راضياً.

٣. إذا كان أداء الخدمة أعلى من توقعات المراجع ووجود جودة عالية فإن المراجع في هذه الحالة يكون راضياً جداً، وبذلك فإن المستويات العالية من الجودة تخلق نوعاً من الارتباط العاطفي بين المراجع والمؤسسة، وبالتالي يخلق هذا الارتباط الولاء والوفاء عند المراجع للمؤسسة.

ب. مفهوم المراجع

المراجع هو سبب وجود الإدارة الحكومية، حيث يتوقف نجاح أي دائرة في تحقيق الجودة في خدماتها على رضا العملاء، وهو المقياس الذي يجب أن نسترشده لقياس مدى نجاحها في تحقيق الجودة للجماهير، والارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة لهم. (درويش، ٢٠٠٩). وكذلك الرضا هو شعور الزبون الناتج عن مقارنته بالأداء الفعلي للخدمة وتوقعاته لها. (بوبر، ٢٠١٣).

أما أبو النصر (٢٠١٠) فيعرف العميل على أنه أهم شخص في المنظمة، وهو إنسان مثلنا له مشاعر وأحاسيس يجب أن نحترمها، كما أنه هو سبب وجود المنظمة، وهو أئمن أصل من أصول المنظمة، وهو الذي يحرك دورة حياة المنظمة، وهو الذي يستخدم السلعة أو الخدمة وبالتالي تحقق السلعة أو الخدمة

أهدافها. كما أن المراجع هو الفرد الذي يقوم بالبحث عن خدمة ما لاستخدامه الشخصي أو العائلي (الطائي والعبادي، ٢٠٠٨).

ج. أهمية قياس رضا المراجعين

تعرض الكثير من المؤسسات الحكومية من دوائر ووحدات للكثير من الصعوبات في عملية تحقيق رضا المراجعين، ويتأثر هذا التحقيق عن الخدمات المقدمة لهم سلباً أو إيجاباً، وذلك من خلال ما يسمعه كل منهم من غيره أو من خلال وسائل الإعلام، ولذلك فإن وجود معلومات كافية عن المراجعين ومعلومات مرتدة منهم عن مدى رضاهم عن الخدمات سوف يجد من تلك الصعوبات ويقود إلى إرضائهم (إسكوت، ١٩٩٦).

ولعل من دوافع قياس رضا المراجعين ما يتمثل في طلبات المواطنين (المراجعين) المتزايد على تحسين وتطوير الخدمات المقدمة لهم في القطاع الحكومي بالسلطنة تماشى مع رغبتهم واحتياجاتهم بعدم البطء في إنجازها. كما ترتبط الجودة في الخدمات المقدمة لهم برضاهم، فالجودة تتطلب عمل الأشياء بطريقة صحيحة ومنظمة ومن أول مرة، وبفعل التصاعد المستمر والمتزايد لطلبات المستفيدين من الخدمات الحكومية، كما أن تحقيق رضا المراجعين هو أفضل أسلوب للبقاء والمنافسة، وأن الإدارات الحكومية يجب أن تبعد الفكر البيروقراطي الذي ينظر للمراجع فقط على أنه صاحب حاجة، وهذه الحاجة لا يمكن الحصول عليها إلا عن طريق الدوائر الحكومية، فالمراجعون هم سبب وجود الدوائر الحكومية، حيث يتوقف نجاح أي وزارة في تحقيق الجودة في الخدمات على رضا المراجعين، وهو المقياس الذي يجب أن تستخدمه الوزارات في قياس مدى نجاحها في تحقيق الجودة العالية للمواطنين (المراجعين)، والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لهم (Obsborne & Geebler. ١٩٩٢).

كما يرى أبو جليل (٢٠٠٧) أن هناك دراسات ميدانية كثيرة أظهرت بأن المراجع الذي يحصل على خدمات ليست بالمستوى المطلوب تكون ردة فعله سلبية، مقارنة بالذين يحصلون على خدمات جيدة، حيث إن الذين يحصلون على خدمات غير جيدة وغير مرضية فإنهم سيتحدثون بمعدل عشرة أشخاص عن الخدمات، بينما الذين يحصلون على خدمات جيدة ومرضية فإنهم سيتحدثون بمعدل خمسة أشخاص عن الخدمات المقدمة لهم أي بما يعادل النصف، فمن هنا تأتي أهمية رضا المراجعين عن الخدمات كرابط قوي بين المراجعين ومقدمي الخدمات، فدائمًا المراجع الراضي عن الخدمات يركي مقدمي الخدمات لمراجعين آخرين، مما يشكل ذلك السمعة الجيدة للمؤسسة ويحسن الصورة الذهنية لها.

كذلك المراجع الراضي عن خدمات المؤسسة غالبًا ما يجذب الكثير من المراجعين للمؤسسة عن طريق كلمة الفم المنطوقة (Word of Mouth)، ويسهم في تكوين وتعزيز قناعات، وذلك من خلال إخبارهم عن الخدمات المميزة للمؤسسة، والتعامل الحسن الذي يتلقاه أثناء تقديمه لطلب ما من مقدمي الخدمات، بغض النظر عن تغاضي المراجع أثناء تأدية الخدمة عن بعض الأخطاء التي قد تحصل، بعكس المراجع الغاضب أو الذي قد يحصل على خدمات سيئة، فإنه قد لا يوصل غضبه لمقدم الخدمة فقط، بل يخبر الآخرين عن تجربته السيئة بالمؤسسة.

د. المبادئ الأساسية لخدمة المراجعين هي (عبد الحميد، ١٩٩٣)

١. التلبية الفورية Promptness: وتعني استعداد المؤسسة لتلقي مطالب المراجع والسرعة لإنجاز مطالبه.

٢. القدرة على تلبية الوعود Reliability (الموثوقية): ضرورة توفر الخبرة في موظفي المؤسسة الذين يقدمون الخدمة للمراجع عند أداء الخدمات.

٣. الدقة في التعامل Accuracy: وهو الدقة في الوفاء والالتزام بتزويد المراجع بالمعلومات.

٤. الكياسة Courtesy وهو إبداء المودة والعمل على توفير المودة مع المراجع، والقيام بمخاطبته على

نفس مستوى تفكيره بحيث يشعر المراجع بأن له قرينا في المؤسسة يتفهمه.

٥. ضرورة اللباقة في التعامل Tactfulness وهو أن المراجع دائما يرغب في أن يرى من مقدم الخدمة

أن يكون له مساعداً وناصحاً، وذلك لأن غضب المراجع يجعل من الضروري أن يكون مقدم

الخدمة لبقاً في التحدث معه عندما لا يستطيع توفير طلباته بالصورة التي يطلبها.

٦. دقة وشمول المعلومات Information يتوقع المراجع دائما أن يكون مصدر المعلومات عن المؤسسة

موثوقاً به بحيث إنه يرغب في أن يتعرف على أي تغيرات أو إضافات تتعلق بالخدمة المقدمة له.

بشرط أن تكون المعلومات كاملة مع وجود الدقة بها.

٧. الإنصات إلى المراجع Listening فعلمية الإنصات للمراجع وهو يتحدث عن مشكلته أو طلباته

بدون مقاطعته تعتبر نصف الطريق إلى تفهم رغباته واحتياجاته، بحيث إنه يطلب من مقدمي

الخدمات الإنصات للمراجع حتى ولو لم يكن المراجع غير موضوعي في الحديث.

٨. حق المراجع في الاعتراض The Right to object: فمن حق المراجع الاعتراض كذلك، وعلى

مقدمي الخدمة الإجابة والتوضيح لاعتراضاته.

إن عملية التركيز على المراجع تتطلب أن يستمر توفر المعلومات عنه من حيث تحديد حاجاته

ورغباته وتوقعاته، ووصولاً إلى نقل وجهة نظره ومدى رضاه من عدمه عن الخدمات المقدمة له من المؤسسة.

أنواع المراجعين:

عند الجنيبيهي (٢٠٠٥) تنقسم إلى قسمين:

المراجع الخارجي External Customer جميع الأفراد الذين نحصر دائماً على تقديم خدماتنا لهم

في كل الظروف والأحوال.

١. المراجع الداخلي Internal Customer جميع الأفراد الذين يعملون في مختلف المستويات التنظيمية

من دوائر وأقسام ووحدات داخل المؤسسة، والذين يجب خدمتهم والتعامل معهم بنفس طريقة

خدمة المراجعين الخارجيين، حيث إن خدمة المراجع الداخلي تعزز الوصول لخدمة المراجع الخارجي،

وذلك لأن رضا المراجع الداخلي يشجعه ويحفزه على تقديم أفضل الخدمات للمراجع الخارجي.

كما أن المراجع الداخلي وهو الفرد الذي يعمل داخل المؤسسة أو هم عبارة عن مجموعة من

الأفراد يعملون بنفس المؤسسة في جميع الإدارات والأقسام ويتعاملون مع بعضهم بعضاً في إنجاز أعمال

المؤسسة.

أي هم المورد البشري داخل المؤسسة والقائمين على إعداد إستراتيجيات المؤسسة وتنفيذ أنشطتها

وخططها، ويعتبرون الواجهة الأمامية التي يتعاملون بها مع المحيط الخارجي، حيث إنهم يتأثرون بالأنشطة

والقرارات والخدمات التي تقدمها المؤسسة.

٢. المراجع الخارجي وهو الفرد الذي يعمل داخل المؤسسة، أو هم مجموعة من الأفراد يتعاملون مع

الخدمة التي تنتجها أو تقوم بها المؤسسة ويتلقون المخرجات النهائية منها. أي الأفراد الذين لهم

مصلحة أو نشاط ويتأثرون أو يستفيدون من خدمات المؤسسة.

إذن يعتبر المراجع هو العنصر الأساسي للمؤسسة، وذلك لضرورة حضوره، فبدون حضوره أو

تواجده بالمؤسسة فلا يعتبر وجودا للخدمة، كما لو أن غرفة ما بفندق لم تحجز طوال ليلة ما، فذلك يعني

عدم حضور الزبون مما يؤدي إلى عدم تواجد الخدمة، رغم وجود القدرات والإمكانات المتوفرة للخدمة.

٢،٣،٣ نبذة عامة عن سلطنة عمان

تعتبر سلطنة عمان دولة عربية إسلامية تُوجد في منطقة شبه الجزيرة العربية، وعاصمتها الإدارية

هي مدينة مسقط، كما تعد اللغة العربية هي اللغة الرسمية للسلطنة، وتُعتبر من الدول الكبيرة نسبياً؛

حيث تبلغ مساحتها ما يُقارب ٣٠٩,٥٠٠ كم²، كما يعد تاريخ تأسيس السلطنة بشكلها الحالي يرجع إلى ٢٣ من شهر يوليو/تموز من عام ١٩٧٠م، حيث شهدت الدولة نقطة تحوّل، ونقلة نوعيّة، وأصبحت بعد ذلك التاريخ واحدة من أكثر البلدان العربيّة ازدهارًا، وأمنًا، وتطوُّرًا، ومما ساعد على ذلك التاريخ التجاريّ، والبحريّ للسلطنة، والتمسُّك بالمبادئ الأساسيّة لاقتصاد السوق الحرّ، بالإضافة إلى انخفاض مُعدّل الجريمة، وتميُّز السلطنة بالطبيعة الخلّابة، والفريدة التي تجذب الزوّار، والسيّاح من الداخل، والخارج. ويتكوّن علم سلطنة عُمان من ثلاثة أشرطة باللون الأحمر، واللون الأبيض في الأعلى، والأخضر في الأسفل، كما توجد في الزاوية اليسرى العليا علامة السيوف المتقاطعة، والخنجر باللون الأبيض، بالإضافة إلى أن ديانتها هي الإسلام، وعمليتها الرسميّة المتداولة هي الريال العُمانيّ.

أما من ناحية الموقع الجغرافيّ، فتقع سلطنة عُمان في الجزء الجنوبيّ الشرقيّ من شبه الجزيرة العربيّة، وتحدها من الجانب الغربيّ المملكة العربيّة السعوديّة، ومن الجهة الشماليّة الغربيّة تحدها دولة الإمارات العربيّة المتّحدة، ويحدها من الجهة الجنوبيّة الغربيّة اليمن، وتطلُّ إحدى مناطق السلطنة المنفصلة عن باقي المدن على الساحل الجنوبيّ لضيق هرمز الذي يُشرف على الخليج العربيّ، وبحر العرب، وبحر عُمان.

ومن جانب آخر بلغ عدد سُكّان سلطنة عُمان حوالي ٣,٣ مليون نسمة، بكثافة سُكّانية وصلت إلى نحو ١٠,٦ نسمة لكلّ كم²، وذلك وفق إحصائيات عام ٢٠١١م، وارتفع العدد ليصل إلى نحو ٤,٤ مليون نسمة في عام ٢٠١٦م، وبكثافة سُكّانية تُقدَّر بنحو ١٤,٢ نسمة لكلّ كم²، ووفق إحصائيات عام ٢٠١٨م، وصل عدد سُكّان السلطنة إلى نحو ٤,٩١٣,١٤٦ نسمة.

كما أن الجانب الاقتصاديّ يعتمد في سلطنة عُمان على حُطط حَمسيّة بدأ تنفيذها في عام ١٩٧٦م، وتتخصّص كلُّ حُطّة من الحُطط في تحقيق أهداف مُعيّنة وفق المعطيات، وما هو مطلوب في سوق العمل، فعلى سبيل المثال تخصّصت الحُطّة الخمسيّة الخامسة (١٩٩٦م-٢٠٠٠م) في مجال تنمية

الموارد البشرية، وزيادة مشاركة القطاع الخاص، بالإضافة إلى الاهتمام بالقطاعات غير النفطية، وزيادة حصتها في الناتج الوطني، وتشتهر عُمان بوفرة النفط، والغاز الطبيعي، والتعدين، وإنتاج النحاس، وإنتاج الطاقة، وغيرها، وقد اهتمت السلطات العمانية بقطاع الزراعة؛ في سبيل تحقيق التنوع في مصادر الدخل الوطني، حيث تم تطوير هذا القطاع، واستخدام الأسمدة، وطرق الري، والأساليب الحديثة في الزراعة، ومن أهم المنتجات الزراعية: الأشجار المثمرة، والفواكه، والليمون العماني، والخضروات.

كما يُعدُّ المناخ القاحل، وشبه القاحل هو السائد في سلطنة عُمان، إلا أنه لا يُمكن تعميم ذلك على المناطق جميعها؛ فالمناخ يختلف من منطقة لأخرى؛ تبعاً للموقع الجغرافي، والوقت من السنة؛ حيث يسود في المناطق الساحلية الطقس الحار، والرطب خلال فصل الصيف، وفي المناطق الداخلية يكون الطقس حاراً، وجافاً خلال الفصل نفسه، في حين يسود الطقس المعتدل في المناطق المرتفعة، وتحتل المناطق الشمالية، والوسطى من البلاد بفرصة هطول الأمطار خلال فصل الشتاء (تشرين الثاني/نوفمبر- نيسان/أبريل)، ويحدث تغيير في درجات الحرارة في الفصل نفسه في المناطق الجنوبية من البلاد.^١

٢،٣،٤ نبذة عامة عن وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان

أ. وزارة التربية والتعليم (مجلس التعليم، ٢٠١٧).

تشرف وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان على التعليم المدرسي للصفوف من (١-١٢)، وذلك من خلال عدد من المدارس الحكومية التي تنتشر في جميع محافظات السلطنة والبالغ عددها (١١) محافظة تعليمية، والتي تتمثل في محافظة مسقط (العاصمة)، محافظة جنوب الباطنة، محافظة شمال الباطنة، محافظة مسندم، محافظة البريمي، محافظة الظاهرة، محافظة الداخلية، محافظة شمال الشرقية، محافظة جنوب الشرقية، محافظة الوسطى، ومحافظة ظفار، والبالغ عددها (١١٦٧) مدرسة حكومية وفقاً لإحصائيات العام الدراسي

^١ <https://mawdoor.com/>

٢٠١٦/٢٠١٧م، بالإضافة إلى المدارس الخاصة (٦٠٩) مدرسة، والمدارس الدولية (٣٣) مدرسة، والتي

يديرها القطاع الخاص والتي تخضع للإشراف المباشر من وزارة التربية والتعليم.

تتولى وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان إدارة وجودة خدمة التعليم المدرسي لجميع المراحل الدراسية

من الصفوف (١-١٢)، وتشمل مسؤولية الوزارة تطوير سياسات التعليم، وبناء المناهج وتصميم الكتب

المدرسية، وتطوير آليات تقييم أداء الطلاب، والإشراف على سير العمل في المدارس، وتقديم الدعم الفني

والإداري للهيئات التدريسية والإدارية بالمدارس، كما تعمل المديرية العامة للتربية والتعليم في كافة

الحافظات على تنفيذ خطط الوزارة، وتعمل على منح المزيد من الصلاحيات المالية والإدارية لهذه المديرية

بشكل تدريجي.

ب. نظام التعليم المدرسي:

يشمل نظام التعليم المدرسي، التعليم قبل المدرسي، والتعليم المدرسي الحكومي، والتعليم المدرسي

الخاص.

١. التعليم قبل المدرسي: حيث تعمل الوزارة على رفع نسبة الالتحاق فيه من خلال تشجيع إسهام

القطاع الخاص في توفير هذه الخدمة، كما قامت الوزارة في العام الدراسي (٢٠٠٥/٢٠٠٦ م)

بتطبيق مشروع صفوف التهيئة في المدارس الحكومية الحلقة الأولى (١-٤) من التعليم الأساسي

الموجودة في المناطق البعيدة والتي لا تتوفر فيها مدارس لرياض الأطفال.

٢. التعليم المدرسي الحكومي: حيث يشمل هذا النوع من التعليم ثلاثة أنواع وهي:

- التعليم الأساسي وينقسم إلى حلقتين هما:

الحلقة الأولى: للصفوف (١-٤)، حيث يتم في هذه الحلقة تدريس الطلبة من الجنسين في صفوف

مشتركة ويكون الكادر الوظيفي من الإناث.

الحققة الثانية: للصفوف (٥-١٠)، حيث يدرس الطلبة (الذكور والإناث) في هذه المرحلة في مدارس منفصلة، ويكون الكادر الوظيفي فيها حسب النوع، لمدارس الإناث وإناث ومدارس الذكور ذكور.

٣. التعليم ما بعد الأساسي للصفوف (١١-١٢)، ويمثل الحلقة الثانية من التعليم الأساسي من حيث تدريس الطلبة من معلمين ومعلمات.

٤. التعليم المستمر: حيث إنه يعد من أنواع التعليم المدرسي الحكومي ويشتمل على:

- برامج محو الأمية: وتشمل ثلاث سنوات دراسية، يمنح بعدها الناجحون التحرر من الأمية، والتي تعادل النجاح في الصف السادس من التعليم العام والتعليم الأساسي، وتؤهلهم للدراسة بالصف السابع.

- تعليم الكبار: ويبدأ من الصف السابع وينتهي بنهاية الصف الثاني عشر، وتنقسم الدراسة في مراكز تعليم الكبار إلى الدراسة المنتظمة في المراكز، والدراسة المنزلية الحرة.

٥. التعليم المدرسي الخاص: وفي هذا النوع من التعليم تقوم الوزارة بالإشراف الفني والإداري على المدارس الخاصة من حيث فحص واعتماد البرامج التعليمية والمناهج الدراسية المطبقة في المدارس الخاصة، وهناك نوعان من المدارس التي تقدم تعليمًا مدرسيًا خاصًا:

- مدارس خاصة أحادية وثنائية اللغة وعالمية.

- مدارس دولية تقدم برامج ومناهج تعليمية معتمدة من أنظمة تعليمية دولية

ج. دائرة خدمة المراجعين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان (دائرة خدمة المراجعين، ٢٠١٦).

بدأ العمل بدائرة خدمة المراجعين (شؤون المراجعين سابقًا) التابعة لمكتب الوزير عملها بموجب

القرار الوزاري رقم (٢٢٤/٢٠٠٤). بتاريخ ٣٠/١١/٢٠٠٤م، حيث تعمل على استقبال المراجعين

والتعرف على طلباتهم، وتحليلها، ودراستها، وإحالتها إلى الجهات المعنية، وتكوين قاعدة بيانات بكل المواضيع التي تتم مراجعة مكتب الوزير حولها خاصة ومراجعة الوزارة عامة. ومتابعة إنجاز قضايا المراجعين التي يحولها الوزير إلى الجهات المختصة في الوزارة، وذلك بالتنسيق مع الجهات المعنية، وإعداد تقرير شهري يرفع إلى الوزير يشتمل على أهم الموضوعات التي تمت مراجعتها من قبل المواطنين (المراجعين) وطبيعتها، والاطلاع على اللوائح والقوانين والقرارات المنظمة للعمل بالوزارة، وتصنيفها وحفظها للاستفادة منها لدراسة طلبات المراجعين. وتوعية المراجعين بالأنظمة واللوائح المنظمة للعمل، والمتعلقة بطلباتهم. ودراسة الطلبات والموضوعات الواردة الأكثر شيوعاً، والتنسيق مع الجهات المعنية بشأنها.

اختصاصات دائرة خدمات المراجعين:

١. استقبال المراجعين واستلام وتسجيل طلباتهم.
٢. تزويد المراجعين بالمعلومات المطلوبة بشأن طلباتهم وإرشادهم وتوجيههم إلى الجهات المعنية بالوزارة.
٣. تصنيف طلبات المراجعين وتوجيههم إلى استيفاء الخلفيات المطلوبة.
٤. إنشاء سجل لقيده ما يتم استلامه من طلبات وموضوعات خاصة بالمراجعين وإحالتها إلى المديرية والدوائر المختصة بالوزارة.
٥. فرز طلبات المراجعين وعرض ما يلزم منها على الوزير لأخذ التوجيه بشأنها.
٦. متابعة الجهات المعنية بالوزارة للمواضيع المقدمة من المراجعين، وذلك لضمان عدم تأخرها.
٧. ٧-إبلاغ مقدم الطلب بالإجراءات التي اتخذت حيال طلبه، والنتيجة التي انتهت إليها.
٨. رفع تقرير دوري إلى الوزير حول الموضوعات المتعلقة بالمراجعين، وعمل جدول إحصائي لها بعد حصرها وفرزها وتصنيفها.
٩. تحليل الطلبات لمعرفة اتجاهاتها ورفعها إلى الوزير مشفوعة بالمقترحات الواجب اتباعها.

١٠. أية مهام أخرى تدخل ضمن نطاق اختصاصاتها.

أقسام دائرة خدمة المراجعين بوزارة التربية والتعليم واختصاصاتها وتنقسم إلى ثلاثة أقسام كالتالي:

١. قسم استقبال وتسجيل الطلبات.

٢. قسم المتابعة.

٣. قسم الاتصال.

اختصاصات قسم الاستقبال وتسجيل الطلبات (طلبات المراجعين).

- استقبال المراجعين واستلام طلباتهم وإرشادهم إلى استيفاء الخلفيات المطلوبة وتوجيههم إلى الجهات المعنية.

- إنشاء سجل لقيده ما يتم استلامه وتسجيله من طلبات وموضوعات خاصة بالمراجعين والجهات المحالة إليها الطلبات.

- فرز طلبات المراجعين وعرض ما يلزم منها على المدير لأخذ التوجيه بشأنها.

- إحالة المواضيع الواردة للمديريات والدوائر المختصة بذلك.

- إعداد التقارير الدورية عن أنشطة القسم.

- أية مهام أخرى تدخل ضمن نطاق اختصاصه.

اختصاصات قسم المتابعة:

- متابعة المواضيع الواردة للقسم من قبل المواطنين (المراجعين) لدى المديریات والدوائر المختصة.
- متابعة سير المعاملات المقدمة ومدى سرعة البت فيها في إطار اللوائح والقوانين المعمول بها في الوزارة.
- إعداد سجلات واستمارات منظمة لسير العمل، متضمنة البيانات الأساسية لعملية متابعة المواضيع مع الجهات المختصة بالوزارة.
- إعداد الردود على أية استفسارات تتعلق بطلبات وشكاوى المواطنين (المراجعين) وأخذ التوجيه بشأنها.
- إعداد التقارير الدورية عن أنشطة القسم.
- أية مهام أخرى تدخل ضمن نطاق اختصاصاته.

اختصاصات قسم الاتصال:

- الرد على المكالمات الواردة للقسم والرد على استفسارات المتصلين.
- إخطار المواطنين (المراجعين) بما انتهى إليه الأمر بشأن معاملاتهم سواء بالاتصال الهاتفي أو عن طريق البريد الإلكتروني أو عن طريق الرمالة النصية.
- تتبع المعاملات إلكترونياً وإبلاغ المسؤولين بالإجراءات التي اتخذت بشأنها.
- إعداد تقرير يومي عن ما يتم تلقيه من بلاغات، وما اتخذ حولها من إجراءات من قبل الجهات المختصة ورفعها إلى مسؤولي خدمة المراجعين بالوزارة.
- إعداد تقرير سنوي عن نوع طلبات المراجعين وعددها كما هو موضح بالجدول التالي رقم (٢).

- أية مهام أخرى تدخل ضمن نطاق اختصاصه.

الجدول (٢٠١): توزيع طلبات المراجعين

المجموع	نوع الطلب	م
٣٠	استثناء قيد طالب بالصف الأول	١
٣١	استثناء قيد طالب بمدرسة خاصة	٢
٢١	استثناء قيد طالب بمدرسة دولية	٣
٤٩	استثناء من التسلسل الدراسي	٤
٣٤	استثناء من الجلوس لامتحان الصف الثاني عشر	٥
٢٣	إعادة قيد طالب بمدرسة حكومية	٦
٨٨	إعادة للخدمة	٧
٤٠	نقل خدمة	٨
١٠٢٧	انتداب	٩
٣٩٢	نقل	١٠
٣٢	بناء مدرسة	١١
٢٤٦	تغيير المسمى الوظيفي	١٢
٢٩٦	طلب وظيفة	١٣
٨٢	طلب استكمال الدراسات العليا	١٤
٨٨	شكوى	١٥
٣٤٠	تظلم	١٦
٧٩٣	طلبات أخرى غير مصنفة	١٧
٣٦١٢	الإجمالي العام للطلبات	

المصدر دائرة خدمة المراجعين. وزارة التربية والتعليم

٢،٣،٥ المفاهيم الأساسية بالمؤسسة والثقافة التنظيمية والإدارة العليا

أ. المؤسسة

تشكل المؤسسة في وقتنا الحاضر محور اهتمام لكثير من الباحثين بمختلف اتجاهاتهم الأيديولوجية نظرًا للوضع الاقتصادي السائد في العالم، و باعتبارهم النواة الأساسية في النشاط الاقتصادي للمجتمع (محمد، ٢٠١٠).

فلقد تطور مفهوم المؤسسة منذ القدم حسب تطورها، فقد كانت تتميز في الماضي بأنها منظمات تمويقية للمنتجات، كما أنها أيضًا تتميز بصغر حجمها وتكنولوجيا متواضعة، وبعلاقات مباشرة بين صاحب المؤسسة والعمال، وتطورت حسب كوتا إلى ثلاثة اتجاهات (حبيب، ٢٠٠٠)، اتساع الحجم، وكثرة المنازعات، وتعقد أنماط التسيير.

فالمؤسسة كما يعرفها مكتب العمل الدولي "هي كل مكان لمزاولة نشاط اقتصادي ولهذا المكان سجلات مستقلة" (صحري، ٢٠٠٤)، كما عرفها العسكري (٢٠٠٠) وحدة اقتصادية تضم مجموعة من الأفراد وتستخدم مختلف عناصر الإنتاج وذلك لتحويلها إلى مخرجات عن طريق قيامها بمجموعة من الأنشطة والفعاليات التي تهدف إلى إشباع حاجات ورغبات المراجعين من الخدمات المقدمة لهم، كذلك هي الوحدة التي تجمع فيها العناصر البشرية والمادية للنشاط الاقتصادي (فرحات، ٢٠٠٨).

كما عرفها بلوط (٢٠٠٥) بأنها مجموعة من الأفراد يعملون معًا لتحقيق أهداف مشتركة، وهذا يعني أن المؤسسة كيان اجتماعي جامع للأفراد العاملين على أداء أعمال وأنشطة لا يمكن لفرد واحد القيام بها. كذلك هي وحدة اقتصادية تضم عددًا من الأفراد وتستخدم عناصر الإنتاج لتحويلها إلى مخرجات عن طريق قيامها بأنشطة، وذلك بهدف إشباع حاجات ورغبات المراجعين من الخدمات (بوجنانة، ٢٠٠٩)، وعرفها عيشاوي (٢٠٠٦) بأنها كل مؤسسة تقوم أساسًا على تقديم خدمات لعملائها، ولذلك فإن الوزارة

تعتبر مؤسسة عامة (حكومية) تابعة للدولة تشتمل على خدمات اقتصادية واجتماعية وثقافية تمتلكها الدولة رسمياً.

ب. مفهوم الأداء في المؤسسة:

عبارة عن منظومة متكاملة لتتاج أعمال المؤسسة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية، والأداء في ضوء هذا المفهوم يشتمل على ثلاثة أبعاد (مخيمر وآخرون. ٢٠٠٠):

١. أداء الأفراد في إطار وحداتهم التنظيمية المتخصصة.

٢. أداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسات العامة للمؤسسة.

٣. أداء المؤسسة في إطار البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

ج. الثقافة التنظيمية

لقد حظي موضوع الثقافة التنظيمية باهتمام كبير من قبل المهتمين في علم الإدارة والاقتصاد، وهذا لما لها من أثر كبير في تنشيط هوية المؤسسة ونجاحها. "فنعد الثقافة التنظيمية أحد المصطلحات والمداخل التي أحدثت ثورة هائلة في علم الإدارة، كما أنها أحدثت تغييراً ملحوظاً في طرق أداء العمل، وفي أساليب التعامل مع العنصر البشري. ومع بداية ظهور مفهوم الثقافة التنظيمية ازدادت أهمية البعد الثقافي في الدراسات الإدارية نظراً للدور الذي تؤديه الثقافة في تفسير تباين النماذج الإدارية والتنظيمية" (جمال الدين وآخرون، ٢٠١٤). فالثقافة التنظيمية كذلك تعتبر مثلها مثل الثقافة المجتمعية تسيطر على سلوك من ينتمون إليها وتتحكم في رؤيتهم للعالم وتفاعلهم معه، وتفسر كل التعقيدات الخفية في حياة المؤسسة، حيث يمكن التعرف على المؤسسة من خلال التعرف على الافتراضات الأساسية والفهم والقواعد الضمنية التي تحكم سلوكيات أعضائها بالداخل كما أنها تعمل كوسيلة رقابية تتابع طريقة أداء العمل (حلواني.

(٢٠٠٨).

لذا كان من المعلوم أن الثقافة التنظيمية تترك بصماتها دائما على المؤسسة وذلك من خلال مكوناتها المادية والمعنوية، وتكسبها ميزة شخصية تميزها عن غيرها من المؤسسات الأخرى، كما أنها كذلك توفر الإطار الذي يوضح طريقة أداء عملها، والمعايير التي يتم من خلالها ربط الموظفين بها وتعمل أيضاً على تحفيزهم وإعطائهم دافعا لأداء أعمالهم بإخلاص وإتقان، ورفع مستوى التزامهم ومستوى رضاهم، مما يؤدي إلى توحيد وتضامن موظفي المؤسسة نحو تحقيق الأهداف التي ترغب المؤسسة بالوصول لها، وهذا ما يجسد التماسك الاجتماعي مما يحقق الاستقرار والنمو للمؤسسة، كما أن الثقافة التنظيمية تعمل كمؤشر على الجودة، مما يدل على أهميتها العظمى على مستوى أداء الخدمة. فرغم اختلاف وجهات النظر بين الباحثين والمفكرين حول مفهوم الثقافة التنظيمية، لم يمنع ذلك من إيجاد مفاهيم متقاربة ومتكاملة نوعاً ما، فقد عرفها المحابطة والحموري (٢٠١٢) بأنها "مجموعة مشتركة من المعتقدات، والتوقعات، والقيم، والمعايير التي تؤثر على كيفية قيام الأفراد بالتواصل والتعاون، في منظمة ما، لتحقيق الأهداف المنشودة". كما أنها مزيج من القيم، والمعتقدات، والافتراضات، والمعايير، والتوقعات التي يلتزم ويشترك بها موظفو مؤسسة أو دائرة معينة، ويتم استخدامها في توجيه سلوكياتهم، وحل مشاكلهم (برجراجة، ٢٠١٥). كما أن الفريجات وآخرون (٢٠٠٩) قالوا إن الثقافة التنظيمية تتكون من ثلاثة عناصر أساسية:

١. القيم والأفكار والمبادئ التي تتبلور لدى الأفراد.
 ٢. الخبرة التي يكتسبها الأفراد نتيجة تفاعلهم المستمر مع البيئة التي تحيط بهم.
 ٣. القدرات والمهارات الفنية التي يكتسبها الفرد في حياته.
- د. أهمية الثقافة التنظيمية (السهلي، ٢٠٠٩).

١. دليل يشكل نماذج السلوك والعلاقات التي يجب اتباعها والاسترشاد بها للإدارة والعاملين.
٢. إطار فكري يوجه أعضاء المؤسسة الواحدة، وذلك بتنظيم أعمالهم وعلاقاتهم.

٣. محدد رئيس للسلوك الوظيفي المتوقع من العاملين وأنماط العلاقات التي يجب أن تسود بين بعضهم

بعضاً، وبينهم وبين العملاء والجهات الأخرى التي يتعاملون معها.

٤. وسيلة لتيسير مهمة الإدارة.

٥. أداة متميزة لملاحح المؤسسة عن غيرها من المؤسسات.

كما أضاف خيري (٢٠١٤) بما أن العاملين لا يؤدون أدوارهم بشكل فردي أو كما يرغبون وإنما

في إطار تنظيمي واحد، لذلك فإن الثقافة التنظيمية بما تحتويه من قيم وقواعد سلوكية تحدد لهؤلاء العاملين

السلوك التنظيمي المتوقع منهم، وتحدد أنماط العلاقات بينهم وبين بعضهم من جهة، وبين الجهات الأخرى

التي يتعاملون معها من جهة أخرى، كمستويات الأداء والأساليب المعمول بها في حل المشكلات والتي

تحدها ثقافة المؤسسة وتداركهم عليها ونكافؤهم عليها. دور الثقافة التنظيمية في رفع

٥. تسهم الثقافة التنظيمية في رفع مستوى الأداء بشرط توافر العوامل الدافعة لذلك والتي من

أبرزها (الخليفة: ٢٠٠٨).

١. الوضوح التنظيمي: بحيث يكون هناك فهم من العاملين في المؤسسة لأهداف وخطط المؤسسة،

والعمل على مشاركتهم في وضعها وتنفيذها.

٢. البناء الهيكلي لصناعة القرار: أن تتوفر الحرية الكاملة في عملية بناء المعلومات بين أجزاء التنظيم

لتسهيل عملية صناعة القرار.

٣. التكامل التنظيمي: وجود التعاون والاتصال الفعال بين وحدات التنظيم المختلفة لتحقيق أهداف

المؤسسة.

٤. تاريخ المؤسسة: إلمام الموظفين بتاريخ المؤسسة، وطرق العمل بها، والقدرة على التغيير والتطوير.

٥. الأسلوب الإداري: توفر التوازن القيادي في عملية تشجيع العاملين على طرح أفكارهم وآرائهم

بحرية، لاستثمار قدراتهم ومواهبهم في العمل من أجل تطوير وتحسين مستوى أداء المؤسسة.

٦. التنشئة: وهي التنشئة التي يتعرض لها الموظفون عند التحاقهم بالمؤسسة على المستوى الفردي أو

الجماعي في كيفية التعليم في طرق إنجاز العمل.

٧. تنمية العنصر البشري: تنمية مهارات الموظفين ورفع قدراتهم وصقل خبراتهم إلى أقصى حد ممكن،

والحرص على إيجاد التوافق بين أهداف المؤسسة وأهداف الموظفين العاملين بها (Byles et. al.)

(١٩٩١).

و دعم الإدارة أو القيادة العليا

تعد القيادة دائما -سواء كانت في القطاع العام أو القطاع الخاص- من الوظائف الرئيسة المهمة

والمعنية بعمليات التوجيه والمحدث والتطوير في أداء المؤسسات، وعنصرا فاعلاً لقدرة المؤسسات على

أداء دورها وتحقيق أهدافها المنشودة، حيث يعد سلوك القيادات واتجاهاتها مؤشراً مهماً في معرفة الجهود

المبدولة ونوعها من قبلها لتحسين الأداء وتطوير المؤسسات والموارد البشرية (أبو النصر، ٢٠٠٩)، حيث

إن القيادة العليا تعتبر من الموضوعات المهمة والتي لها تأثير كبير في توجيه وإرشاد الموظفين في كل

القطاعات الخاصة والحكومية لتحسين مستوى الأداء، ورفع الكفاءة، وتطوير وتأهيل العناصر البشرية،

والتحسين المستمر لعمليات المؤسسة. فتعتبر القيادة الإدارية بالغة الأهمية ذات الخيال الواسع والطاقة

والابتكار التي تستطيع أن تتخذ القرارات الجريئة والشجاعة وفي نفس الوقت ملتزمة بالقيم والنظم

(العجمي، ٢٠٠٨)، إذ إن أفراد الإدارة العليا في المؤسسة يعتبرون باستطاعتهم تشكيل قيم المؤسسة

وإنشاء البنية الإدارية الناجحة لإحداث التغييرات المطلوبة، والتزامهم بأهمية تطبيق المعايير المناسبة في

تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة للمراجعين. حيث يعرف عبد الفتاح (١٩٩٩) دعم الإدارة العليا

بأن أفراد القيادة أو الإدارة العليا في المؤسسة يعتبرون عامل التغيير الداخلي الأساس، إذ باستطاعتهم تشكيل قيم المؤسسة وإنشاء البنية الإدارية التحتية لإحداث التغييرات المطلوبة، وبالتالي فإن أهمية التزام القيادات العليا تجاه تطبيق إدارة الجودة تنبثق من كون الأخذ بهذا المدخل يعد قرارًا إستراتيجيًا تمتلكه القيادة العليا، كما تمتلك القدرة على تطوير رؤية المؤسسة ونشر ثقافتها، وإستراتيجياتها وأهدافها، وتعتبر القيادة من أهم أدوات التوجيه فاعلية، فهي الوسيلة الأساسية التي عن طريقها يستطيع المدير بث روح التألف بين العاملين في المنظمة (النحاس وهلال، ٢٠٠٩)، ولذلك كما يقول العراب (٢٠٠٩) فإن مشاركة العاملين ضرورة كروح فريق وعمل جماعي، فيعتبر أفضل وسيلة لتحقيق التحسين المستمر في طريقة أداء العمليات وتقوم الفكرة الأساسية على تعاون كافة الأفراد داخل القسم الواحد وداخل المؤسسة ككل، وعلى كافة المستويات الإدارية، بل أن الإدارة يجب أن تعي أن العاملين يمكنهم أيضًا أن يقدموا إسهامات قيمة للمؤسسة، وحتى تكون جماعات العمل فعالة، فإنه يجب تدريب أعضائها على أساليب العمل الجماعي واتخاذ القرارات الجماعية، وكيف يمكن قيادة تلك المجموعات عن طريق منسق يستطيع تحقيق أفضل النتائج من هذا العمل الجماعي.

ز. دور القيادة الإدارية

القيادة تعتبر تنظيمًا وتنسيقًا لنشاط جماعي من أجل تحقيق أهداف معينة، حيث إن للقيادة دورًا في العديد من الجوانب، كالجانب التنظيمي، والجانب الإنساني، والجانب الاجتماعي، والجانب الخاص بالأهداف، ومن خلال هذه الجوانب يبرز دور القيادة الإدارية في التالي (نسية، ٢٠١٤):

١. البعد التنظيمي للإدارة: ففي هذا البعد يعني ألا يقتصر دور القائد أو المسؤول فقط على إصدار الأوامر أو التأكد من أن كل النشاطات الإدارية مرسومة؛ ولكن الدور الأساسي على المسؤول أو القائد الإداري هنا هو إمداد الموظفين بكل ما يحفزهم ويبعث النشاط في نفوسهم ويحافظ على

معنوياتهم، مما يجعل ذلك سببا في أن يغرس فيهم حب العمل المشترك وروح التعاون بين كل العاملين في مختلف الأقسام الإدارية.

٢. البعد الإنساني للإدارة: من المعلوم أن للعنصر البشري أهمية بالغة في مفاهيم الإدارة المعاصرة، مما دفع ذلك رواد النظريات الحديثة إلى تغيير وجهتهم في تطوير الإدارة من خلال الجانب الإنساني، وجعل دور القيادة الإدارية يبرز في الجانب الإنساني أكثر من الجوانب الأخرى، فدور القيادة الإدارية هنا يبرز من خلال كون اهتمام المسؤول أو القائد منصباً بصفة أساسية على تنظيم وتنسيق العلاقات بين الأفراد لتوحيد جهودهم وتعاونهم لأداء العمل.

٣. الجانب الاجتماعي للإدارة: فامتداد النشاط الاجتماعي لأعضاء الفريق العامل في التنظيم يعتبر من المظاهر الاجتماعية للإدارة، وذلك بين الرؤساء والمرؤوسين خارج نطاق العمل في شكل اتحادات أو نقابات أو جمعيات توفر الخدمات الصحية والرياضية والفنية والثقافية والترفيهية لأعضائها، ويبرز دور القيادة الإدارية هنا من خلال قدرتها على توجيه هذه النشاطات واستغلالها بما يكفل تعزيز التعاون بين العاملين في التنظيم.

٤. الجانب الخاص بأهداف الإدارة: رغم تعدد وتباين الأهداف التنظيمية؛ إلا أن وظيفة ودور القائد الإداري تبقى هي تحقيق الأهداف من خلال توظيفها وتحديدها لمرؤوسيه، والحيلولة دون تعارض أهداف ومتطلبات التنظيم مع أهداف ومتطلبات العاملين فيه من جهة، وبين أهداف المجتمع ككل من جهة أخرى، بحيث إذا كانت القيادة الإدارية قادرة على المحافظة على التوازن في تحقيق الأهداف، فإن ذلك يساعدها على تحقيق أهدافها على أحسن وجه (كنعان، ٢٠٠٩).

٢،٤ الدراسات السابقة

٢،٤،١ تمهيد

من خلال الإطار في الأدب الإداري الذي تناول هذا المجال من الدراسة والحصول على عدد من الدراسات الميدانية ذات العلاقة بالموضوع، والذي تبحث في أدبياته نحو عام، فقد تم تقسيم الدراسات السابقة إلى قسمين رئيسين كالتالي:

٢،٤،٢ الدراسات في القطاع الخاص

دراسة منصور (٢٠٠٣)، فقد هدفت إلى التعرف على واقع مكتبات الجامعات الخاصة في الأردن على مدى رضا المستخدمين من خلال مستوى الخدمات المقدمة لهم، فقد اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة رئيسة وذلك لجمع المعلومات والبيانات للدراسة، حيث بلغت عينة الدراسة (٨١٠) فردًا، موزعة على (٦٠٠) طالب، و(٢٠٠) من أعضاء الهيئة التدريسية، و(١٠) من مديري المكتبات في الجامعات الخاصة، وتم تحليل نتائج الدراسة باستخدام الإحصاء الوصفي والتحليلي، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، أن نسبة الرضا عن خدمات المكتبة بلغت (٢٦٪)، في حين أن نسبة الرضا نوعًا ما كانت (٧١،٨٪)، في حين كانت نسبة عدم الرضا (٢٢،٢٪)، حيث أوصت الدراسة بتحسين الخدمات التي تقدمها المكتبات بالجامعات الخاصة وتطويرها والوصول إلى تحقيق رضا المستخدمين.

كما هدفت دراسة (Yanggyi et. Al, ٢٠٠٣) إلى توضيح الفرق بين جودة الخدمة المصرفية وجودتها، ودورها في بناء سمعة المصرف، وذلك باستخدام نموذج قياس SERVPERF، والذي يقيس الأبعاد الخمسة للجودة من خلال الجودة المدركة من قبل العملاء، مع إضافة بعدين آخرين وهما: التوفر والملاءمة، حيث بلغت عينة الدراسة (٣٥٠) عميلًا من عملاء المصارف، تم اختيارهم من خمسة أفرع في شمال الصين تم تحديدها عشوائيًا، وقد أظهرت الدراسة أن هناك فروقًا جوهرية بين جودة الخدمة وجودة

المنتجات التي يقدمها المصرف، كذلك أظهرت من بين النتائج أن للاستجابة والثقة الأثر الأكبر على جودة الخدمات، وكان الأثر الأكبر على جودة المنتجات الاعتمادية والعناصر الملموسة.

وكانت دراسة شعشاعة (٢٠٠٤) تهدف إلى التعرف على تقييم عملاء بنك فلسطين المحدود لجودة الخدمات المقدمة من قبل البنك، وذلك باستخدام نموذج القياس SERVQUAL الخاص بنظرية الفجوة، كما هدفت أيضاً إلى التعرف على الأهمية النسبية لمعايير الجودة التي يستخدمها العملاء عند تقييمهم جودة الخدمة، حيث بلغت عينة الدراسة (١٢٤٩) من عملاء البنك، موزعين على جميع فروع البنك العاملة في قطاع غزة والضفة الغربية، وموزعين أيضاً على جميع فئات العملاء، حيث أشارت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن تقييم العملاء لجودة الخدمات الفعلية كان إيجابياً، غير أنه لا يصل إلى مستوى توقعاتهم، وأيضاً إعطاء العملاء أهمية نسبية لبعد الاعتمادية عند تقييمهم لجودة الخدمات المقدمة، وجاء في المرتبة الثانية بعد الاستجابة، ثم بعد الثقة، ثم التعاطف، وأخيراً العناصر الملموسة، كما خرجت بمجموعة من التوصيات من أبرزها: العمل على ضرورة تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل البنك لتصل إلى توقعات العملاء، وذلك للمحافظة على عملاء البنك الحاليين وأسر ولائهم، واستقطاب عملاء جدد من خلال تبني جودة الخدمة إستراتيجية للمنافسة والتميز.

كذلك هدفت دراسة وادي وعاشور (٢٠٠٥) إلى تقييم جودة الخدمات المصرفية، التي تقدمها البنوك العاملة في قطاع غزة، من وجهة نظر العملاء العاملين في الجامعات الفلسطينية، وذلك بتطبيق نظرية الفجوة من خلال استخدام مقياس SERVQUAL لقياس جودة الخدمة، حيث قامت هذه الدراسة بمحاولة تقييم الفجوة بين ما يتوقعه العملاء العاملين في الجامعات الفلسطينية، وبين ما تقدمه هذه البنوك من خدمات، وشملت عينة الدراسة ٥٠٠ مفردة، حيث تم توزيع استبانة خاصة، وقد جمعت منها ٢٨٠ استبانة صالحة للتحليل، حيث خلصت نتائج هذه الدراسة إلى أن هناك فجوة بين توقعات العملاء وبين

حجم الخدمة المقدمة لهم من قبل البنوك، وقد أوصت الدراسة بضرورة أخذ توقعات العملاء وتطلعاتهم بعين الاعتبار عند تقديم الخدمات أو وضع معايير لتلك الخدمات.

دراسة الخالدي (٢٠٠٦)، هدفت إلى قياس مستوى جودة خدمات المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين من وجهة نظر العملاء، حيث اعتمدت على مدخل الفجوة لقياس مستوى جودة خدمات المصارف الإسلامية، والاعتماد على مقياس SERVQUAL للمقارنة بين الأداء الفعلي للخدمة المقدمة والأداء المتوقع منها، كما شملت الدراسة المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين، بحيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب الدراسة الميدانية من خلال الاستعانة بالاستبانة، وتم توزيع ٨٦٥ استبانة على عينة عشوائية، وتم استرجاع ٦٢٢ استبانة صالحة للتحليل أي بنسبة ٧٢٪، وقد أظهرت الدراسة نتائج عدة من بينها أن هناك فجوة بين الخدمات المتوقعة والأداء الفعلي، حيث كانت الخدمة الفعلية إيجابية ومرتفعة ولكنها لا ترتقي إلى جودة الخدمات المتوقعة.

دراسة العنزي (٢٠٠٧) حيث هدفت إلى التعرف على اتجاهات العاملين والعملاء في شركات الاتصالات السعودية نحو جودة الخدمة المدركة، حيث قام بتطوير وتصميم استبانة وذلك لجمع البيانات، وتم اختيار عينة عشوائية طبقية تناسبية من العاملين في شركة الاتصالات السعودية بمنطقة تبوك ٢٧٥ موظفًا، فيما بلغ عدد العملاء ٤٤١ عميلًا، حيث إنه استخدم مجموعة من الأساليب الإحصائية من بينها تحليل التباين المتعدد، وبعض الأساليب الإحصائية الوصفية مثل الوسط والانحراف المعياري، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أن مستوى العاملين في شركة الاتصالات السعودية بمنطقة تبوك لأبعاد جودة الخدمة المدركة أعلى من إدراك العملاء، كذلك وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد جودة الخدمة المدركة على مقياسي الدراسة، وأن القيم الارتباطية على مقياس SERVPERF أقوى من تلك التي على مقياس

.SERVQUAL

دراسة الفراء وجواد (٢٠٠٧)، وهدفت إلى التعرف على مستوى رضا العملاء "الصيدالدة" عن أداء رجال بيع شركات الأدوية الفلسطينية في قطاع غزة، والتعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العملاء تعزى إلى بعض العوامل، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع صيدليات القطاع الخاص والبالغ عددها ٣٠٠ صيدلية، كما استخدم الباحث طريقة المسح الشامل لإجراء الدراسة، وتم استرجاع ٢٥٨ استبانة، كما تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث خلصت الدراسة إلى مستوى جيد من الرضا لدى العملاء، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى العملاء تعزى فقط إلى عامل المكان واسم الشركة.

دراسة أوسو وبطرس (٢٠٠٨)، هدفت إلى التعرف على جودة مستوى الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف في مدينة دهوك من وجهة نظر الزبائن، حيث تكونت عينة الدراسة من ٣٠٠ زبون ومتعامل مع مصرفي الرشيد والرافدين تم اختيارهم بشكل عشوائي، وذلك بتطوير استبانة لجمع بيانات الجانب الميداني، حيث تمثلت نتائج الدراسة في التقييم الإيجابي لمستوى جودة الخدمة المصرفية الفعلية والمتوقعة، فضلاً عن وجود تباين في الأهمية النسبية التي يوليها الزبائن عند تقديمهم مستوى جودة الخدمات المصرفية.

دراسة Bena (٢٠١٠) التي هدفت إلى تحديد مستوى رضا العملاء عن الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك للعملاء في رومانيا، وقد اعتمدت الدراسة على الاستبانة والمقابلة لجمع البيانات الأولية من خلال إجراء مقابلات شخصية مع خمسين من عملاء البنوك في رومانيا. حيث أظهرت الدراسة أن هناك عدم رضا من قبل العملاء عن الخدمات التي تقدمها البنوك في رومانيا بشكل عام، وتحديدًا فيما يتعلق بالعمولات التي تحصلها البنوك مقابل الخدمات التي تقدمها، وطريقة تعامل موظفي البنك تجاه المشاكل التي تواجه العملاء، والمزيج الترويجي المستخدم من قبل البنوك، بالإضافة إلى عدم قيام البنك بالتواصل

باستمرار مع عملائه. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة من البنك للعملاء، بما يتناسب مع توقعاتهم للوصول إلى تحقيق رضاهم.

أما دراسة أبو صيام (٢٠١١)، فقد هدفت إلى دراسة تأثير جودة خدمة البريد الإلكتروني المقدمة من شركة مكتوب على رضا العملاء عن الخدمات الإلكترونية في الأردن، وتم تحديد كل من المتغير المستقل وهو عبارة عن جودة خدمة البريد الإلكتروني والذي يشمل خمسة أبعاد، الجوانب المادية الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف، أما المتغير التابع وهو عبارة عن رضا العملاء للخدمات الإلكترونية؛ فيشمل كذلك خمسة أبعاد وهي: الملاءمة، الترويج، تصميم الموقع، الأمان، والمنفعة الخدمية، ثم بعد ذلك استخدم أسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد لتحليل البيانات التي توفرت من استرجاع ٤١٢ استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، حيث توصلت الدراسة إلى أن أبعاد الجودة في مجملها لها تأثير على رضا العملاء عن الخدمات الإلكترونية، ما عدا بعد الترويج، ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها أن جودة خدمة البريد الإلكتروني في مجملها تلي رغبات العملاء، أما درجة رضاهم فهي في مجملها متوسطة.

ولقد قام أمين (٢٠١٢)، بدراسة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على رضا العملاء، وذلك بتحليل أثر الخدمات على مستوى رضاهم من خلال البحث التطبيقي على البنوك الوطنية بالمملكة العربية السعودية، فقد تم تصميم قائمة استقصاء، وتم القيام بالبحث التطبيقي على عملاء البنوك الوطنية العاملة بمدينة جدة، لعينة عشوائية بسيطة تكونت من ٣٩٠ من عملاء البنوك. حيث تعرض البحث إلى مجموعتين من العوامل المؤثرة على رضا العملاء وهما خصائص الخدمة والعملاء، ومن خلال تحليل المجموعة الأولى خلصت الدراسة إلى وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين بعض خصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية (سهولة الوصول إلى الخدمة، سرعة الحصول على الخدمة، سرية الخدمة). أما بالنسبة لتحليل

المجموعة الثانية فقد خلص البحث إلى وجود أثر لبعض خصائص العملاء كمستوى التعليم (المؤهل)، والدخل، والنوع، على رضاهم عن الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة بالمصارف الوطنية السعودية، غير أن العمر لم يكن له أي أثر على الرضا.

حيث هدفت دراسة عبود (٢٠١٢) إلى قياس رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية الإسلامية "دراسة ميدانية عن بنك سوريا الدولي الإسلامي"، وذلك بالتعرف على مدى رضا العملاء عن مستوى جودة الخدمات التي يقدمها البنك، وكذلك إلى الكشف عن المنافع التي يمكن أن يحصل عليها البنك من وراء قياس جودة خدماته، والعمل على تطويرها وصولاً إلى زيادة حصته السوقية لتعظيم ربحيته، حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ومن أهمها: ثبوت رفض الفرضية البحثية التي تنص على أنه (لا يوجد) اختلاف بين توقعات العملاء لأبعاد وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية المقدمة وبين إدراكهم لمستوى الأداء الفعلي لتلك الخدمات بالبنك محل الدراسة). كما أنه أيضاً طبقاً لتحليل الانحدار المتعدد للأبعاد الخمسة فقد قبلت الأبعاد الثلاثة وهي الجوانب المادية الملموسة والاستجابة والتعاطف. كما أنه من بين التوصيات التي توصل إليها ضرورة قيام إدارة البنك بالعمل على تضيق الفجوة بين توقعات العملاء لمستوى الجودة، وما يقدم إليهم بالفعل حتى يحقق رضاهم، وضرورة إجراء المزيد من البحوث للتعرف على أسباب عدم رضا العملاء عن بعض الخدمات المصرفية، وغيرها من التوصيات.

أما دراسة ينج (٢٠١٣) فقد هدفت إلى التعرف على كيفية تأثير العوامل الخارجية الثلاثة (جودة النظام، وجودة المعلومات، وجودة الخدمة) على رضا العملاء وثقتهم بها، وذلك باستنادها على نموذج ديلون وماكلين لنجاح نظم المعلومات، حيث بلغت عينة الدراسة بعد استرجاع الاستبانات الصالحة للتحليل ٣٠٦ مبحوثاً من عملاء الخدمات الإلكترونية المصرفية، حيث تم تحليلها باستخدام منهجية النمذجة

بالمعادلة البنائية، حيث أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها: أن جودة الخدمة وجودة النظام تؤثران وبشكل كبير على رضا العملاء وتلك الخدمات المقدمة لهم من المصرف الإلكتروني بالصين، غير أن جودة المعلومات لم يكن لها تأثير على رضا العملاء، كما أن النتائج كذلك أظهرت أن الرضا له تأثير كبير على الولاء مع الخدمات المصرفية الإلكترونية بالصين.

دراسة السبئي (٢٠١٤)، هدفت إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في المملكة العربية السعودية، ومعرفة الأهمية النسبية للأبعاد المختلفة الممثلة لجودة الخدمة المصرفية، وقد اشتملت الدراسة على عينة مقصودة من عملاء مصرفي الراجحي والبلاد الإسلامي يبلغ عددها (٩٦) مفردة، وخلصت إلى أن مستوى الجودة الكلية للخدمات المصرفية الإسلامية مرتفعة، غير أن أهميتها النسبية تختلف من بعد لآخر، فنجدها في أبعاد الأمان والثقة والجوانب المادية الملموسة مرتفعة جداً وهذا حسن، لكنها بالمقابل لم تعط نفس الاهتمام للجوانب التطبيقية كالاستجابة لرغبات العملاء ومساعدتهم على تطوير الخدمة المقدمة لهم، وكذلك الاهتمام الشخصي بالعميل، وأهم من ذلك كله البعد الذي تأسست المصارف الإسلامية من أجله وهو الالتزام الشرعي، فقد حصل على أدنى درجة جودة وهي (٠,٠٥).

كما أشارت دراسة الهنداوي (٢٠١٤)، إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في البنوك التجارية الأردنية، ومستوى رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، والتعرف على اختلافات آراء أفراد العينة حول جودة الخدمات الإلكترونية ومستوى رضا العملاء من وجهة نظر العملاء في البنوك التجارية الأردنية تبعاً لاختلاف المتغيرات الشخصية، وتكونت الدراسة من (٤٤٤) عميلاً تم اختيارهم بالطريقة العشوائية من مجتمع الدراسة، حيث أظهرت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0,05$) للموثوقية، والاستجابة والأمان على رضا عملاء

البنوك التجارية الأردنية عن الخدمات الإلكترونية، بينما لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة الاستخدام على رضا عملاء البنوك التجارية الأردنية، وكذلك لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0,05)$ ، في آراء أفراد عينة الدراسة حول جودة الخدمة الإلكترونية ومستوى الرضا، والعلاقة بينهما تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الدخل، المهنة).

كما هدفت دراسة (Bedi 2014)، إلى التعرف على أثر الخدمات المقدمة للرعاية الصحية على رضا المرضى الخارجيين في بعض المستشفيات الهندية العامة والخاصة، فقد قامت الدراسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام مقياس SERVQUAL، وتم كذلك استخدام أداة الاستبانة على الباحثين وعددهم 350، منهم 214 مبحوثاً على المستشفيات الخاصة و 66 مبحوثاً بالمستشفيات العامة بالهند، وأظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها: توجد علاقة كبيرة بين جودة الخدمة المقدمة والرضا، كما أن وجود فجوة بين الخدمات المتوقعة وكذلك الخدمات المتصورة باستخدام مقياس SERVQUAL، كما أن الدراسة كذلك خرجت بمجموعة من التوصيات وكان من أبرزها: يجب على موظفي المستشفى أن يكونوا دائماً على استعداد لمساعدة المرضى وتلبية حاجاتهم ورغباتهم، كما يجب على إدارة المستشفى التحسين من خدماتها، وتوجيه المرضى فيما يرغبون فيه، وتسهيل الإجراءات لهم في تخليص معاملاتهم، وعدم التأخير في الرد عليهم لوقت طويل.

دراسة (ALkarim et. Al, 2014) هدفت للتعرف على تأثير جودة الخدمة في بنوك القطاع الخاص للعملاء في بنغلاديش، وذلك من خلال الأبعاد الخمسة (الملموسية، والموثوقية والاستجابة، والتعاطف، والضمان)، عن طريقة دراسة مسحية لحجم العينة المكونة من (110) عملاء، وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج التي من أهمها أن أبعاد جودة الخدمة كان لها الأثر الكبير على العملاء في الرضا، وأن أبعاد جودة الخدمة هي حاسمة لرضا العملاء في القطاع المصرفي التجاري الخاص في بنغلاديش.

أما دراسة يچياوي (٢٠١٥)، فقد هدفت إلى الكشف عن الأبعاد والمعايير والتي يستخدمها الزبائن لتقييم جودة الخدمة المقدمة لهم من شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة، وتحديد أثرها على رضا الزبائن، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة إلى استخدام منهج دراسة حالة، وذلك من خلال التطرق إلى دراسة حالة مطار باتنة، لإبراز مدى رضا الزبائن عن الخدمات المقدمة لهم، حيث تم الاعتماد على استمارة الاستبانة والتي تم تصميمها من أجل الدراسة، وتمثلت العينة في ١٠٠ زبون بمطار باتنة، حيث تمثل العينة مجتمع الدراسة من مختلف المسافرين الذين يتعاملون مع الخطوط الجوية الجزائرية في مطار باتنة، كما أن الاستبانة احتوت على جزئين: الجزء الأول يتعلق بالمعلومات الشخصية للمبحوثين، والجزء الثاني يتعلق بمدى رضا الزبائن عن جودة الخدمات المقدمة لهم، ولقد أشارت النتائج إلى أن الخدمات التي تقدمها ليست بالمستوى المطلوب، وكذلك بعض الأبعاد تؤثر في مستوى رضا الزبائن.

دراسة إلهام (٢٠١٥)، هدفت إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة من البنوك المصرفية التجارية وأثرها على رضا الزبائن بولاية قسنطينة بالجزائر، وذلك باستخدام مقياس SERVPERF بأبعاده الخمسة، والذي يركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة، كذلك تحديد الأهمية النسبية للأبعاد المختلفة لجودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبائن، واختبار العلاقة القائمة بين جودة الخدمات المصرفية ورضا الزبائن، حيث تم توزيع ٣٥٧ استبانة على عينة من زبائن البنوك التجارية بولاية قسنطينة، وخلصت النتائج إلى أن هناك أثراً معنوياً إيجابياً بين جودة الخدمة المصرفية ورضا الزبون.

دراسة هاجر والطاهر (٢٠١٦)، هدفت إلى معرفة أثر جودة الخدمات المصرفية الحديثة على مستوى رضا العملاء المتعاملين معه، وذلك من خلال بنك تنمية الصادرات، حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت أداة الاستبانة لجمع بيانات العملاء المبحوثين في بنك تنمية الصادرات، وبلغت عينة الدراسة ١٠٠ مبحوث، كما تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS في

التحليل، وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: أن بعد سرعة الاستجابة كان من أكثر الأبعاد في عملية استقطاب العملاء، كما يوجد ارتباط طردي متوسط بين بعد الاعتمادية والرضا، كما أنه كان هناك تأثير إيجابي بين الرضا وبعد الملموسية، ولذلك خرجت بمجموعة من التوصيات أهمها: الاهتمام بالعميل من حيث رغباته واحتياجاته وطريقة التعامل معه واحترامه على أساس وجود الثقة المتبادلة بين الطرفين، والاعتماد على الأنظمة الحديثة المستخدمة في البنك، وتدريب موظفي البنك عليها وكيفية التعامل معها.

أما دراسة الخزام (٢٠١٦). فقد هدفت إلى التعرف على أثر جودة الخدمات المقدمة من مؤسسات المجتمع الدولي بالصندوق الأردني الهاشمي للتنمية البشرية في تحقيق رضا المستفيدين من خدماته، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من ٤٦٦ مستفيداً، وبينت نتائج الدراسة وجود أثر لجميع أبعاد جودة الخدمة المقدمة ورضا المستفيدين، وأوصت الدراسة بضرورة تطوير مهارات الموظفين في عملية تقديم الخدمات.

كما هدفت دراسة مضوي (٢٠١٦)، إلى معرفة أثر جودة الخدمات (الملموسية، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الثقة، والتعاطف) على رضا العملاء التي تقدمها شركة السودان لتوزيع الكهرباء (٢٠١٠ - ٢٠١٥)، حيث استخدمت هذه الدراسة المنهج التاريخي لتتبع الظاهرة، وكذلك المنهج الوصفي التحليلي من خلال وصف الظاهرة، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جميع الأبعاد ورضا العملاء بالشركة، كما أظهرت كذلك نتائج الدراسة وجد تقنيات متطورة وحديثة مع تقديم الخدمات للعملاء، واهتمام الشركة بالرد على العملاء في الوقت المحدد ومن أول زيارة، والدقة في مواعيد تقديم الخدمة، كما أن الدراسة أوصت بمجموعة من التوصيات ومنها: الاهتمام بتدريب كافة موظفي الشركة على أساليب الشركة المقدمة للعملاء، والاهتمام بتطوير وتحسين تقنيات الخدمات

المقدمة، وجوب توفير كافة الدعم الفني وتحسين الجهود التي تستهدف تحسين جودة الخدمات من قبل الإدارة العليا في الشركة.

دراسة الرياضي (٢٠١٦) هدفت إلى التعرف على أثر أبعاد جودة الخدمة المصرفية والمتمثلة في أبعاد جودة الخدمة (للموسية والاعتمادية والأمان والاستجابة والتعاطف) في رضا العملاء في البنك العربي بالأردن، كما استخدمت الاستبانة للحصول على المعلومات، حيث بلغت عينة الدراسة (٤١٨) عميلاً للبنك، وأظهرت النتائج وجود رضا للعملاء بشكل عام عن جودة الخدمة المقدمة لهم، كما أثبتت كذلك الدراسة عن وجود تأثير معنوي لأبعاد جودة الخدمة المصرفية المقدمة على رضا العملاء، حيث بينت النتائج كذلك أن متغير الموسية هو الأقل تأثيراً لتحقيق رضا العملاء من بين المتغيرات الأخرى.

دراسة البشير (٢٠١٦) هدفت إلى قياس مستوى جودة الخدمة المصرفية المقدمة عبر الصرافات الآلية بالسودان، وذلك باستخدام نموذج قياس (SERVQUAL) بأبعاده الخمسة (الموسية، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، والتعاطف)، ومعرفة أثر رضا العملاء عن الخدمات المقدمة، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والمركز على الاطلاع على المراجع العربية والأجنبية، التي سبقت هذه الدراسة في هذا المجال، كما أنه استخدم كذلك المنهج التطبيقي الذي يعتمد على إعداد استبانة تحتوي على أسئلة محددة، وقد تم توزيع عدد ١٧٠ استبانة على العملاء المبحوثين من فروع البنوك داخل مدينة الخرطوم، ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة وجود علاقة ارتباط إيجابية بين أبعاد جودة خدمة الصراف الآلي ورضا العملاء، والتأكيد على وجود فجوة في جودة الخدمة بين الفعلية منها والمتوقعة، كما كانت من أهم التوصيات تشجيع البحوث في هذا المجال، وضرورة الاهتمام بالجودة من وجهة نظر العميل.

كما هدفت دراسة مضوي (٢٠١٦)، إلى معرفة أثر جودة الخدمات (الملموسية، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الثقة، والتعاطف) على رضا العملاء التي تقدمها شركة السودان لتوزيع الكهرباء (٢٠١٠-٢٠١٥)، حيث استخدمت هذه الدراسة المنهج التاريخي لتتبع الظاهرة، وكذلك المنهج الوصفي التحليلي من خلال وصف الظاهرة، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جميع الأبعاد ورضا العملاء بالشركة، كما أظهرت كذلك نتائج الدراسة وجد تقنيات متطورة وحديثة مع تقديم الخدمات للعملاء، واهتمام الشركة بالرد على العملاء في الوقت المحدد ومن أول زيارة، والدقة في مواعيد تقديم الخدمة، كما أن الدراسة أوصت بمجموعة من التوصيات ومنها: الاهتمام بتدريب كافة موظفي الشركة على أساليب الشركة المقدمة للعملاء، والاهتمام بتطوير وتحسين تقنيات الخدمات المقدمة، وجوب على الإدارة العليا في الشركة توفير كافة الدعم الفني وتحسين الجهود التي تستهدف تحسين جودة الخدمات.

دراسة الحلبي (٢٠١٧) هدفت إلى معرفة جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين، حيث تم تطبيق الدراسة على موقع برق بلس في غزة، كما بلغت عينة الدراسة ٤٠٠ من المستخدمين لموقع برق بلس، ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة؛ رضا المستخدمين عن الخدمات المقدمة لهم من قبل موقع برق بلس وكانت بمستوى عالٍ، كذلك وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة المعلومات ورضا المستخدمين، كذلك وجود علاقة بين الدعم الفني ورضا المستخدمين، وخرجت بمجموعة من التوصيات وكان أهمها: أهمية دعم الإدارة لتطوير وتحسين جودة الخدمات الإلكترونية، والعمل على تدريب المستخدمين الجدد على كيفية استخدام موقع برق بلس.

كما هدفت دراسة فارس (٢٠١٧) إلى التعرف على أثر جودة الخدمات المدركة في تحقيق رضا العملاء لدى مؤسسة موبليس، وذلك بأبعاد جودة الخدمة الخمسة (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية،

التعاطف، والأمان)، وكانت الأداة المستخدمة هي الاستبانة، حيث تمثلت عينة الدراسة في ٦٠ مبحوثاً من مؤسسة موبليس، حيث كانت من أهم نتائج الدراسة وجود علاقة قوية بين جودة الخدمة المقدمة ورضا العملاء، وكان مما خرجت به الدراسة من توصيات تحقيق الحفاظ على جودة الخدمة لتلبية حاجات ورغبات عملاء المؤسسة.

كما هدفت دراسة الحريشة (٢٠١٨) إلى معرفة أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال (سهولة الاستخدام، الأمان، السرية، توفير الوقت)، على رضا العملاء، حيث تم استخدام المنهج الإحصائي الوصفي التحليلي، كما بلغ مجتمع الدراسة ١٠٠ مبحوث، وهم عبارة عن جميع عملاء البنوك الخاصة العاملة في سوريا، من عملاء بنك بيمو السعودي الفرنسي في العاصمة السورية دمشق، حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: وجود أثر إيجابي على رضا العملاء من خلال الخدمات المقدمة لهم، كما أن من أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة وجوب رفع كفاءة وجودة وتطوير الخدمات المقدمة والمحافظة على العملاء.

من خلال الدراسات السابقة في القطاع الخاص، يلاحظ أن أغلب الدراسات السابقة ركزت على الخدمات الإلكترونية في القطاع المصرفي، منها التجاري والآخر الإسلامي، كدراسة شعشاعة (٢٠٠٤)، ودراسة الهنداوي (٢٠١٤)، وكذلك دراسة الحريشة (٢٠١٨) على رضا العملاء، حيث إنه كذلك من الملاحظ أن أغلب الدراسات في القطاع الخاص ركزت على مقياس SERVQUAL، كدراسة وادي وعاشور (٢٠٠٥)، ودراسة البشير (٢٠١٦)، كما أن بعض الدراسات ركزت على أثر الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الخاصة كدراسة (Bedi ٢٠١٤)، ودراسة يحياوي (٢٠١٥) ركزت على الكشف عن المعايير والأبعاد التي يستخدمها الزبائن في تقييم جودة الخدمات التي تقدمها شركة الخطوط الجوية الجزائرية.

حيث يظهر الاختلاف والتشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية في أن الدراسات السابقة تتشابه مع الدراسة الحالية في بعض المتغيرات والأبعاد، ولكن تختلف معها في الأهداف التي تسعى الدراسة الحالية لتحقيقها والبيئة ومجتمع الدراسة، لاسيما وأن هذه الدراسة تركز بصورة مباشرة على الخدمات المقدمة في القطاع الحكومي وفي وزارة واحدة، وبدائرة معينة بصورة مباشرة بتقديم الخدمات للمراجعين، كما أنها تستهدف جميع المراجعين لدائرة خدمة المراجعين بالوزارة.

٢،٤،٣ الدراسات في القطاع الحكومي

هدفت دراسة العقوبي (٢٠٠٥) إلى تقييم جودة الخدمات المقدمة من مديرية القوى العاملة بمنطقة الظاهرة في سلطنة عمان، وذلك من خلال التحقق من وجهات نظر المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المديرية، كما هدفت أيضًا إلى تحديد أثر تلك العوامل المتمثلة في المتغيرات المستقلة في نموذج الدراسة (الاعتمادية، الإمكانيات المادية، سرعة ودقة الإنجاز، الموضوعية في المعاملة، التعامل الحسن، دعم القيادة العليا، الثقافة التنظيمية، نظم وإجراءات العمل) وذلك على مستوى جودة الخدمة المقدمة، كما هدفت أيضًا إلى التعرف على أهم المشكلات والصعوبات التي تواجه المستفيدين من الخدمة أثناء طلبهم لها، حيث تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة لجمع البيانات، وبلغت عينة الدراسة ٧٠٤ مبحوثًا، وتكونت من ثلاثة أجزاء، كما احتوت على (٤٠) فقرة، حيث اشتملت على جميع المستفيدين من خدمات المديرية العامة للقوى العاملة بمنطقة الظاهرة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن العوامل الكفيلة بتحقيق الجودة في الخدمات المقدمة من قبل المديرية العامة للقوى العاملة ملائمة بدرجة مرتفعة في جميع أبعاد الدراسة، وأن الخدمات التي تقدمها المديرية ذات جودة مرتفعة، وعلى ضوء تلك النتائج خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة تدريب موظفي المديرية على كيفية التعامل مع المستفيدين،

ولاسيما في الجوانب المهمة كالمحافظة على المواعيد، والعمل بدقة أثناء تقديم الخدمات للمستخدمين، والتقليل من الأخطاء في العمل.

دراسة الحبسي (٢٠٠٧)، هدفت إلى معرفة اتجاهات المستخدمين من الضمان الاجتماعي نحو الخدمات المقدمة إليهم في سلطنة عمان، حيث تضمنت عدة تساؤلات من أهمها: معرفة مدى رضا المستخدمين عن إجراءات الضمان الاجتماعي، وكذلك معرفة مدى تحسين أوضاع المستخدمين من خلال تقديم الخدمات لهم، وتم استخدام منهج المسح الاجتماعي، وبلغ حجم العينة ٢٣٠ مبحوثاً، وقد خلصت أهم نتائج الدراسة إلى أن هناك رضا من المستخدمين بشكل عام عن إجراءات الضمان الاجتماعي، مع وجود صعوبات في الإجراءات قبل وبعد الحصول على الضمان الاجتماعي، كما أن هناك تدنياً في مستوى المتابعة لمنازل المستخدمين من الضمان الاجتماعي، كما خرجت أيضاً بمجموعة من التوصيات بضرورة إجراء المزيد من التجارب البحثية تخص الضمان الاجتماعي في جميع الخدمات التي تقدمها السلطنة للمستخدمين، وكذلك تسهيل الإجراءات وتبسيطها لفئة الضمان الاجتماعي خاصة. كما أن دراسة النادي (٢٠٠٧)، قد هدفت إلى مجموعة من الأهداف؛ أبرزها قياس جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الزرقاء، وذلك من خلال وجهة نظر المستخدمين من خدمات البلدية، كما أنها كذلك هدفت إلى توضيح العلاقة بين تقييم المستخدمين لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم من قبل البلدية وبين كل متغير من المتغيرات المستقلة، وذلك من خلال وجهة نظر المستخدمين، حيث تكونت العينة من ٤٤٠ فرداً، وقد أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أبرزها: أن جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الزرقاء من وجهة نظر المستخدمين كانت بدرجة متوسطة، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المحلية التي تقدمها البلدية وبين كل متغير من المتغيرات المستقلة، كما أن هناك فروقاً

ذات دلالة إحصائية في تقييم المستفيدين لجودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الزرقاء تعزى للمتغيرات الشخصية وعند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \geq 0,05$).

كذلك دراسة تيلخ (٢٠١٠)، هدفت إلى قياس أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المستفيدين منها في المستشفيات العامة والخاصة في الأردن، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تحديد مجتمع الدراسة الذي اشتمل على المستشفيات الأردنية في القطاعين والبالغ عددها ١٠٣ مستشفى لعام ٢٠٠٩، واشتمل على ١١٠٤٣ سريرًا، حيث تم أخذ عينة من هذه المستشفيات بلغت عشر مستشفيات احتوت على ٣٠٥٢ سريرًا، وبلغت العينة من المرضى ٤٥٠ مريضًا تم اختيارهم من هذه المستشفيات كنسبة لعدد الأسرة فيها، ولتحديد أثر جودة الخدمة على رضا المرضى؛ تم استخدام مقياس الأداء الفعلي لقياس جودة الخدمة SERVPERF المعد سلفًا لقياس جودة الخدمة في القطاعات الخدمية المختلفة، ومن أهم النتائج التي خلصت لها الدراسة وجود أثر لجودة الخدمة الصحية على رضا المستفيدين منها في المستشفيات العامة والخاصة، بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في مستشفيات القطاع الخاص قياسًا على مستشفيات القطاع العام لصالح المستشفيات الخاصة.

أما دراسة مصلح (٢٠١٠)، فقد هدفت إلى معرفة مستوى جودة الخدمات الفعلية من قبل الموظفين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية، والتعرف على الفروق الإحصائية في إجابات الباحثين تبعًا للمتغيرات (المستشفى، المبحوث، الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، والوظيفة)، حيث تكون مجتمع الدراسة من الموظفين والمرضى في مستشفى درويش نزال الحكومي، ومستشفى وكالة الغوث الدولية، وشملت العينة ١٢٦ موظفًا ومريضًا من مجتمع الدراسة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي ومقياس SERVPERF لقياس جودة الخدمات المدركة والفعلية (الدليل المادي

الملموس، الاعتمادية، قوة الاستجابة، الأمان والثقة، التعاطف، وخصائص المستشفى)، حيث أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها: أن جودة الخدمة المدركة والفعلية من قبل المبحوثين الموظفين وكذلك المرضى كانت عالية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في قوة الاستجابة والأمان والثقة والتعاطف تعزى لمتغير الجنس وكانت لصالح الذكور.

كما أن دراسة (Sumaedi et. Al, ٢٠١١) هدفت إلى التعرف على أثر جودة الخدمة المقدمة بالجامعات الحكومية بإندونيسيا على رضا الطلبة، حيث استخدم الباحث في الدراسة المنهج التحليلي الوصفي، كما بلغت عينة الدراسة (١٥٥) طالبًا، واستخدمت الدراسة تحليل الانحدار المتعدد، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: أن تصور الطلاب نحو جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الحكومية بإندونيسيا كان له تأثير إيجابي، حيث إن جودة الخدمات المقدمة من الجامعات الحكومية أدت إلى تحقيق رضا الطلاب، وأوصت بضرورة تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للطلاب بالجامعات الحكومية أكثر.

دراسة الفريج (٢٠١١)، هدفت إلى التعرف على آراء المراجعين للوزارات في دولة الكويت عن مستوى جودة الخدمات التي تقدمها، وذلك من خلال استقصاء ميداني يعتمد استبانة تم تطويرها لجمع المعلومات بالاعتماد على مقياس SERVPERF لقياس الأداء الفعلي لجودة الخدمة، اشتمل على عدة أبعاد للجودة هي: التسهيلات المادية في مواقع العمل، نظم العمل وإجراءاته، التجاوب، طريقة التعامل، والدقة والمهارة في تقديم الخدمة، وقد تم اختيار عينة عشوائية من أربع وزارات وهي: وزارة التربية، ووزارة الصحة، ووزارة الشؤون الاجتماعية والعمل، ووزارة العدل، حيث بلغ عدد العينة ٥٠٠ فرد، وذلك من قائمة تم إعدادها من قبل الباحث، ومن خلال مجموعة النتائج التي توصلت لها الدراسة تبين أن هناك ترابطاً بين جميع أبعاد الخدمة المقدمة، كما أن المراجعين يقيمون جودة الخدمة المقدمة لهم بشكل كبير،

وأن هناك تفاوتاً في تقييم المراجعين لمستوى جودة الخدمات، تبعاً لجميع المتغيرات الشخصية للمراجعين، والمتغيرات التنظيمية الخاصة بموقع تقديم الخدمة، وأن هناك معوقات يمكن من خلال معالجتها تحسين مستوى الخدمات المقدمة بدرجة أكبر، وأوصت الدراسة بضرورة التغلب على المعوقات التي من شأنها تقليل الوصول إلى المستوى العالي في تقديم الخدمات.

أما دراسة عبد الرحمن (٢٠١٢) فقد هدفت إلى قياس جودة خدمات القطاع التعاوني الزراعي المصري من وجهة نظر المستخدمين باستخدام نموذج SERVPERF، والتعرف على الأهمية النسبية لأبعاد الجودة التي يستخدمها العملاء عند تقييمهم لجودة الخدمة، وكذلك التعرف على طبيعة العلاقة التي تربط بين جودة الخدمة المقدمة ودرجة رضا المستخدمين منها، حيث بلغ عدد العينة العشوائية ٢٣٨ مستفيداً من التعاونيات الزراعية بقرية شالما والحوالد، بمركز سيدي سالم بمحافظة كفر الشيخ، وذلك عن طريق استبانة تم التأكد من صدقها وثباتها، وتم معالجة البيانات بالأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج SPSS. فقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج ومن أهمها: أن تقييم المستخدمين من مستوى جودة الخدمة المقدمة من القطاع التعاوني الزراعي المصري في منطقة الدراسة كان سلبياً، وكان رضا المستخدمين عن الخدمات المقدمة لهم بشكل عام منخفضاً، كما أشارت النتائج أيضاً إلى وجود علاقات ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين رضا المستخدمين وجميع أبعاد جودة الخدمة المقدمة من القطاع التعاوني الزراعي المصري والمتمثلة في: الجوانب الملموسة للخدمة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف مع المستفيد.

دراسة (Widarsyah, ٢٠١٣) هدفت إلى إيجاد العلاقة بين سبعة أبعاد لخدمة المطار (الوصول إلى المطار، والطعام، والتسوق، ودائرة شؤون الموظفين، والأمن، والبيئة، والهجرة، والجمارك) والتطرق إلى التصورات العامة للركاب حول جودة الخدمة، وتكونت العينة من (٣٠٤) ركاب من إجمالي مسافري أربعة مطارات دولية رئيسة في المنطقة الغربية من الولايات المتحدة الأمريكية، حيث تم جمع البيانات،

وتحليلها باستخدام الانحدار الخطي المتعدد، وتوصلت الدراسة إلى إيجاد علاقة مهمة، وإيجابية في التصور العام للركاب، حول أربعة أبعاد لجودة خدمة المطار.

أما دراسة حسان (٢٠١٤) فكانت باستخدام نموذج الأداء SERVQUAL حيث هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر جودة الخدمة على رضا الزبون بمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة علمة. وشارك في هذه الدراسة ١٤٠ مستعملا حاليا لخدمات اتصالات الجزائر (وكالة العلمة)، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري، والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي، ولقد أجري تحليل الانحدار من أجل اختبار العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبون، حيث أشارت النتائج إلى أن الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف كان لهم أثر معنوي إيجابي على اتجاهات الزبائن فيما يتعلق برضاهم، في حين كان هناك تأثير بسيط جداً للموسمية على رضا الزبون، ومن أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة الحرص على تقديم الخدمات إلى الزبائن وإنجازها في الوقت المحدد.

كما هدفت دراسة المبيضين وعبود (٢٠١٤)، إلى معرفة أثر الخدمات التي تقدمها المؤسسة العامة الأردنية للضمان الاجتماعي على رضا المنتفعين من المؤسسة، حيث تم اختيار عينة عشوائية من المنتفعين من المؤسسة وعددهم ١٢٠ فرداً، كما تم استخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات، حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: مستوى الخدمات التي تقدمها مؤسسة الضمان الاجتماعي وكذلك الأداء كان مرتفعاً، كما أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات التي تقدمها المؤسسة على مستوى الرضا عن الأداء، وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات منها: دعوة مؤسسة الضمان الاجتماعي لتبني إجراء الدراسات الدورية التي يشارك بها العاملون ومنتقو الخدمة لاستطلاع الآراء والتي تعود إلى تحسين وتطوير الخدمات التي تحقق رضا المنتفعين.

فيما هدفت دراسة الطاهر وعبد القادر (٢٠١٥)، إلى قياس مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين. وأجريت الدراسة على المستشفيات التعليمية الكبرى في ولاية الخرطوم. وتم اختيار عينة ميسرة من المرضى المنومين والمراجعين، واستخدام استبانة اشتملت على (٢٢) عبارة لقياس مستوى جودة الخدمات الصحية فيها. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك إدراكًا تامًا لدى المرضى والمراجعين لمستويات جودة الخدمات الصحية الواجب توافرها في المستشفيات الحكومية. كما بينت أيضًا عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لمستويات جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية عند مستوى معنوي أقل من (٠,٠٥) تبعًا للمتغيرات الديمغرافية للعينة المتمثلة في النوع والعمر والتعليم والدخل ومكان السكن. وأوصت الدراسة بتهيئة المستشفيات الحكومية بالأجهزة والمعدات المطلوبة، وتوفير الكوادر الطبية والكوادر المساعدة المؤهلة، وتوفير التقييم المادي المناسب لها لضمان استمرارها في العمل بها، لزرع الثقة والأمان في نفوس المرضى والمراجعين لها.

أما دراسة آدم أحمد وآخرين (٢٠١٦). فقد هدفت إلى التعرف على جودة الخدمات بالمؤسسات الخدمية في تحقيق رضا العملاء، كما أتت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تكون مجتمع الدراسة من ١٦٥ عميلًا، وكان من أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة: أن جودة الخدمة تؤثر تأثيرًا إيجابيًا على رضا العملاء بالمؤسسات الخدمية السودانية، كما توجد كذلك علاقة إيجابية بين أبعاد جودة الخدمات (الاستجابة، الضمان، الملموسية)، وانتهت بمجموعة توصيات من أهمها: عمل برامج تدريبية فعالة للموظفين في كيفية التعامل وتقديم الخدمات للعملاء.

دراسة الشعبي (٢٠١٦). هدفت إلى التعرف على تقييم الطلبة لجودة الخدمات التعليمية في جامعتي دمار الحكومية والحكمة الخاصة بمدينة دمار اليمينية، ومعرفة فيما إذا كانت هناك فروق ذات

دلالة إحصائية تعزى لمتغير نوع الجامعة والخصائص الديموغرافية، حيث استخدم الباحث مقياس SERVPERF لقياس جودة الخدمة، واستخدم كذلك في البحث المنهج الوصفي التحليلي، وبلغت عينة الدراسة (٥٨٤) طالبًا وطالبة، وكان من أبرز النتائج أن تقييم الطلبة لجودة الخدمات التعليمية في الجامعتين كان في المدى المتوسط على كافة مستويات الأبعاد، باستثناء بعد سرعة الاستجابة الذي جاء في المدى الضعيف، كذلك بينت الدراسة أن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية في عينة الباحثين تعزى لمتغير نوع الجامعة، كما أن بعض النتائج أظهرت فروقًا ذات دلالة إحصائية في الباحثين تبعًا لمتغيرات الجنس ونوع الكلية والعمر.

كما هدفت دراسة عايدة (٢٠١٦) إلى التعرف على جودة الخدمة التعليمية وتطبيقها بمرحلة الأساس بولاية الخرطوم (مدارس القبس الخاصة)، وإظهار أبعاد جودة الخدمة التعليمية المقدمة، وأهم الصعوبات التي قد تعيق تطبيق الجودة التعليمية، حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الذي يقوم على وصف الحقائق الراهمة المتعلقة بطبيعة المشكلة، وكانت عينة البحث تتكون من فئتين معلمين ويبلغ عددهم ٥٠ معلمًا ومعلمة و١٠ مشرفين، حيث تمثل هذه العينة عينة المجتمع كاملاً، ومن أهم ما خلصت إليه الدراسة به من نتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية موجبة بين واقع جودة الخدمة التعليمية وتطوير العملية التعليمية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية موجبة بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية وتطوير العملية التعليمية، كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية موجبة بين الصعوبات التي تعوق جودة الخدمة التعليمية وتطوير العملية التعليمية.

حيث هدفت دراسة العجمي والتويجري (٢٠١٦) إلى تطوير مقياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وذلك بالاعتماد على مقياس HEDPERF من حيث مجموعة من الأهداف الفرعية منها: رصد درجة جودة الخدمات الإدارية والمرافق والتجهيزات

والرضا العام لدى طلاب قسمي الرياضيات والفيزياء بكلية العلوم الطبيعية بالجامعة، حيث تم استخدام المنهج الوصفي المسحي، كما تكونت العينة من ١١٩ فرداً، وذلك بعد استبعاد الاستبانات غير الصالحة، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها: أن هناك متوسطاً من الموافقة على جودة الخدمات الإدارية، وكذلك جودة المرافق والتجهيزات، كما أن درجة الرضا العام عن الخدمات المقدمة بالجامعة من قبل الطلاب كان كذلك بدرجة متوسطة من الرضا، حيث خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: محاولة الوصول لأعلى مستويات الأداء من خلال الاهتمام بكافة أبعاد جودة الخدمات التعليمية، وتطوير أداء الموظفين الإداريين في مجال الاتصال وكذلك العلاقات الإنسانية.

كما هدفت دراسة ميمونة وموراد (٢٠١٨)، إلى التعرف على واقع خدمات المكتبات الجامعية التي تقدمها المكتبة المركزية للمركز الجامعي ومدى تأثيرها على رضا المستخدمين، حيث تم استخدام المنهج الوصفي، كما تنوعت أداة الدراسة إلى الاستبانة والمقابلة والملاحظة، حيث بلغت عينة الدراسة ١٤٠٠ فرداً من موظفي المكتبة والطلبة، وأظهرت الدراسة العديد من النتائج أهمها: وجود تأثير إيجابي على رضا المستخدمين من الخدمات المكتبية المقدمة بالمركز الجامعي، كما تبين كذلك عن طريق المقابلة أن المستخدمين راض عن كل الخدمات المكتبية المقدمة من قبل المكتبة لمجتمع المستخدمين، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها: توفير خدمات التدريب للمستخدمين، ووجود حسن التعامل بين جميع الأطراف.

أما دراسة الجدي (٢٠١٨) فهدفت إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الأهلية في محافظات غزة، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وبلغت عينة الدراسة ٤٨٠ مبحوثاً، وتم استرجاع ٤٠٤ استبانات والتي هي صالحة للتحليل، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود تأثير إيجابي لكل الأبعاد على رضا المبحوثين من المرضى،

كما يوجد نوع من الالتزام لدى الإدارة العليا تجاه خدمة المرضى، كما أوضحت الدراسة كذلك وجود علاقة قوية بين أبعاد جودة الخدمات الصحية ومستوى الأداء المطلوب، وخرجت بمجموعة من التوصيات أهمها: وضع نظام فعال لتلقي شكاوى المرضى والاهتمام بها والرد السريع عليها، والاهتمام ببعدها الموسمية وخاصة مواقف السيارات حيث كان له تأثير سلبي على الرضا.

دراسة أمينة (٢٠١٨) هدفت إلى التعرف على جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية مستغانم، وذلك باعتمادها على أبعاد جودة الخدمات الصحية ومدى تأثيرها على رضا المرضى، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وبلغ عدد العينة المبحوثة ٦٠ فردًا فقط، حيث كان من أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة أن المريض المبحوث غير راض عن أبعاد جودة الخدمة المقدمة له (الاعتمادية، الضمان، والموسمية)، ما عدا بعدي الاستجابة والتعاطف، حيث خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات من أبرزها: وجوب تطوير الخدمات الصحية بما يتناسب مع احتياجات المريض، وذلك من خلال مواكبة التطور التكنولوجي عن طريق تطوير وتحسين الجانب المادي.

من الملاحظ أن أغلب الدراسات السابقة ركزت على العلاقة المباشرة بين جودة الخدمة المقدمة ورضا المراجعين، حيث ركزت دراسة الحبسي (٢٠٠٧) ودراسة المبيضين (٢٠١٤) على الخدمات المقدمة للمستفيدين من الضمان الاجتماعي، كما ركزت مجموعة من الدراسات على الخدمات الصحية المقدمة للمرضى كدراسة تيلخ (٢٠١٠) ودراسة الجدي (٢٠١٨)، وهناك بعض الدراسات ركزت على الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب كدراسة الشعبي (٢٠١٦) وكذلك دراسة ميمونة وموراد (٢٠١٨)، في حين أن دراسة عبد الرحمن (٢٠١٢) اهتمت بدراسة القطاع الزراعي وخدماته المقدمة للمستفيدين.

حيث إن أغلب الدراسات اعتمدت على مقياس SERVPERF كما في دراسة تيلخ (٢٠١٠)، ودراسة مصلح (٢٠١٠)، وكذلك دراسة عبد الرحمن (٢٠١٢)، غير أن دراسة حسان (٢٠١٤)

اعتمدت على مقياس SERVQUAL، ودراسة العجمي والتويجري (٢٠١٦) اعتمدتا على HEDPERF.

حيث إنه يلاحظ أن هذه الدراسات السابقة تتشابه مع الدراسة الحالية في بعض الجوانب والأبعاد المختلفة من حيث الهدف العام للدراسة وكذلك المجتمع، رغم إجراء هذه الدراسات في مجتمعات مختلفة عربية منها وأجنبية، لذا يلاحظ اختلاف هذه الدراسات عن الدراسة الحالية في استخدامها بعض الأبعاد، وكذلك وجود متغيرات تفاعلية (تحكمية) بين جودة الخدمات المقدمة والرضا، وهذا بدوره يؤدي إلى وجود نتائج متفاوتة ومختلفة عن الدراسات السابقة، حيث تسعى هذه الدراسة إلى قياس أثر جودة الخدمات المقدمة بصورة مباشرة من دائرة خدمة المراجعين في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان، ودراسة أثر خصائص المنظمة (دعم الإدارة العليا والثقافة التنظيمية) كمتغيرات تفاعلية (متحكمة) في العلاقة بين جودة الخدمة المقدمة في وزارة التربية والتعليم ورضا المراجع.

ومن خلال الدراسات السابقة بصورة عامة بين القطاعين العام والخاص وبين الدراسات العربية والأجنبية، يلاحظ تعدد وتنوع في الدراسات التي ربطت جودة الخدمات المقدمة والرضا للمراجعين، لذا سيتم مناقشة الدراسات السابقة من جميع الجوانب فيما يلي.

٢،٥ التعقيب العام على الدراسات السابقة

بعد ما تم استعراض مجموعة من الدراسات السابقة والتي كان لها علاقة بموضوع الدراسة الحالية، حيث تنوعت الدراسات السابقة بدراسات متنوعة كدراسة اليعقوبي (٢٠٠٥) ودراسة (الحبسي، ٢٠٠٧)، ودراسة (فارس، ٢٠١٧)، ودراسة (الحلي، ٢٠١٧)، ودراسة (الحريشة، ٢٠١٨)، ودراسة (Bena، ٢٠١٠)، ودراسة (Bedman، ٢٠١٥).

كما حاولت الدراسة التركيز على الدراسات الحديثة والتي كانت تعد قريبة إلى حد ما فقط من الدراسات السابقة الأخرى، لذا كان أحدث هذه الدراسات (٢٠١٨) وأقدمها (٢٠٠٣)، حيث وجدت الدراسة أن هذه الدراسات قد تعددت واختلفت باختلاف الأهداف والقطاعات والبيئات والعوامل والمتغيرات التي تناولتها، كذلك المنهجيات التي اتبعتها، فأغلب الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، ما عدا بعض الدراسات كدراسة (الحبسي، ٢٠٠٧) فقد استخدمت منهج المسح الاجتماعي والتي ركزت على معرفة جودة الخدمات للمستفيدين من الضمان الاجتماعي، وكذلك دراسة (مضوي، ٢٠١٦) التي استخدمت المنهج التاريخي لتتبع الظاهرة، أما دراسة (العجمي والتويجري، ٢٠١٦) فقد استخدمت المنهج الوصفي المسحي.

كما أنه من الملاحظ أن الهدف الرئيس لمعظم الدراسات السابقة والدراسة الحالية أن تكون هناك تنمية مستدامة لجودة الخدمات المقدمة للمراجعين (العملاء)، وأن تكون غاية كل مؤسسة معرفة متطلبات وحاجات المراجعين، كما أن رضاهم غاية كل المؤسسات وذلك للوصول إلى أهداف المؤسسات والتي تطمح لها، ولكسب ولاء المراجعين والمحافظة عليهم.

حيث أظهرت الدراسات السابقة أساليب وأنواع المقاييس المستخدمة حسب كل مؤسسة وبيئتها ونوعها من ناحية القطاع (عام، وخاص)، فمنهم من استخدم مقياس SERVPERF كما في الدراسة الحالية، ودراسة (درويش، ٢٠٠٩)، ودراسة (مصلح، ٢٠١٠)، ودراسة (عبد الرحمن، ٢٠١٢)، ودراسة (إلهام، ٢٠١٥)، ودراسة (الشعبي، ٢٠١٦)، ودراسة (آمنة، ٢٠١٨)، وغيرها من الدراسات، ومنهم من استخدم مقياس SERVQUAL كما في دراسة (الخالدي، ٢٠٠٦)، ودراسة (حسان، ٢٠١٤)، ودراسة (البشير، ٢٠١٦)، كذلك البعض الآخر استخدم مقياس HEDPERF كدراسة (العجمي والتويجري، ٢٠١٦) وذلك باعتباره مقياسًا خاصًا للتعليم العالي للجامعات، باعتبار أن جميع هذه

المقاييس لها درجة عالية من الصدق والثبات رغم اختلافها في الاستخدام، رغم أن هناك بعض الدراسات قد أظهرت انتقادات، وعدم الوصول للنتائج المرضية من حيث استخدام مقياس SERVQUAL، كما في دراسة (وادي وعاشور، ٢٠٠٥)، ودراسة (الخالدي، ٢٠٠٧)، حيث كانت الخدمات الفعلية إيجابية ولكنها لا ترقى إلى توقعات العملاء، كذلك دراسة (العززي، ٢٠٠٧)، حيث أظهرت أن القيم الارتباطية على مقياس SERVPERF أقوى من تلك التي على مقياس SERVQUAL، كما في دراسة (شعشاعة، ٢٠٠٤) حيث إنه من ضمن التوصيات محاولة وصول الرضا عن الخدمات المقدمة للعملاء إلى توقعاتهم، لذلك غلب على هذه الدراسات استخدام نموذج ديون وماكلين لاسيما في الدراسات القائمة في القطاعات الخدمية لنجاح المقياس واستخدام المنهج الوصفي التحليلي.

أما من حيث الأداة فيلاحظ أن أغلب الدراسات السابقة اتفقت مع الدراسة الحالية في استخدام أداة الاستبانة كأداة لجمع البيانات كما في دراسة (الخلي، ٢٠١٧)، ودراسة (الجدى، ٢٠١٨)، ودراسة (آمنة، ٢٠١٨)، و(الحريشة، ٢٠١٨)، أما دراسة (ميمونة وموراد، ٢٠١٨) فقد استخدمت مع الاستبانة المقابلة والملاحظة، كما أن من الملاحظ أن الدراسات السابقة لم تتناول متغيرات وسيطيه أو كما سميتها الدراسة الحالية تحكيمية (تفاعلية)، حيث كانت أغلب الدراسات وضعت أبعاد المقياس المستخدم كمتغير مستقل والرضا كمتغير تابع، كما أن هناك من استخدم أبعاد غير الأبعاد الخمسة التي تم استخدامها في المقاييس كما في دراسة (اليعقوبي، ٢٠٠٥) فقد استخدم بعدي دعم الإدارة العليا والثقافة التنظيمية، وكذلك بعد الاتصال كما في دراسة (هاجر والطاهر، ٢٠١٦).

أما من حيث النتائج فقد اختلفت الدراسات، فمنها من وجدت تأثيراً إيجابياً بين الخدمات المقدمة والرضا وبدرجة كبيرة، ومنها من وجدت أن هناك تأثيراً متوسطاً بين الخدمات المقدمة والرضا، والبعض الآخر وجد تأثيراً ضعيفاً بين جودة الخدمات المقدمة والرضا كما هو الحال في دراسة (عبد

الرحمن، ٢٠١٢)، حيث إنه كذلك من الملاحظ أن هناك بعض الدراسات السابقة استخدمت المقارنة بين القطاع العام والخاص في تقديم الخدمات وتحقيق الرضا كدراسة (Bedi, ٢٠١٤)، ولذلك فإن أغلب الدراسات خرجت بمجموعة من التوصيات وأهمها: الاهتمام بالعميل واحترامه، والعمل على مساعدته من أجل كسبه والمحافظة عليه، وكذلك التكثيف من عمل الدورات التدريبية لجميع الموظفين لاسيما مقدمي الخدمة في الصف الأمامي في كيفية التعامل مع العملاء والتحسين والتطوير المستمر في العمل وكسب ولاء العملاء.

٦،٦ ما يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات

على الرغم من كثرة الدراسات السابقة التي أجريت حول جودة الخدمة المقدمة لمستقبلي الخدمة، ورغم اختلافهم في مسمى متلقي الخدمة؛ فمنهم من سماه العميل، ومنهم من سماه الزبون، ومنهم من سماه المستفيد، ومنهم من سماه الجمهور، كما يطلق عليه البعض؛ المراجع كما هو في الدراسة الحالية، غير أنه ومن الملاحظ أن الدراسات السابقة أشارت إلى أهمية نماذج قياس جودة الخدمة، فركزت على قياس جودة الخدمة من خلال مقياس أداء الخدمة SERVPERV، والبعض استخدم مقياس الفجوات SERVQUAL، كما اعتمدت في قياسها على أبعاد محددة للجودة، حيث يعد المقياس أحد أهم الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسة الخدمية في التأكد من تلبية حاجات ورغبات المراجعين، وهو ما أشارت إليه غالبية الدراسات السابقة، كما هو الحال كذلك في الدراسة الحالية.

إذ إنه من الملاحظ أن هناك تشابهاً في استخدام منهج التحليل الوصفي بين الدراسات السابقة والحالية، وتتشابه أغلب الدراسات كذلك في استخدام SPSS البرنامج الإحصائي في المعالجة الإحصائية، بخلاف هذه الدراسة التي استخدمت البرنامج الإحصائي SPSS وكذلك البرنامج الإحصائي AMOS.

من جانب آخر فإن العديد من الدراسات السابقة تناولت موضوع خدمات العملاء أو المراجعين في مؤسسات القطاع الخاص بالدرجة الأولى كالقطاعات الصناعية والخدماتية والمصرفية والاتصالات والصحة والتعليم، غير أنها اختلفت عن الدراسة الحالية في كون الدراسات السابقة تحدث بعضها عن التعليم العالي، وهذه الدراسة تتحدث عن الخدمات المقدمة في التربية والتعليم، ففي القطاع الخاص مثلاً كما في دراسة الخالدي (٢٠٠٦)، هدفت الدراسة إلى التعرف على قياس مستوى جودة خدمات المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين من وجهة نظر العملاء، وكذلك دراسة أبو صيام (٢٠١١)، فقد هدفت إلى دراسة تأثير جودة خدمة البريد الإلكتروني المقدمة من شركة مكتوب على رضا العملاء عن الخدمات الإلكترونية في الأردن، وفي القطاع الحكومي والخاص معاً كما في دراسة الشعيبي (٢٠١٦)، والتي هدفت إلى التعرف على تقييم الطلبة لجودة الخدمات التعليمية في جامعتي ذمار الحكومية والحكمة الخاصة بمدينة ذمار اليمنية، ومعرفة فيما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير نوع الجامعة والخصائص الديموغرافية، ودراسة تيلخ (٢٠١٠)، والتي هدفت إلى قياس أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المستفيدين منها في المستشفيات العامة والخاصة في الأردن، ودراسات قليلة في القطاع الحكومي مثل دراسة البيعوي (٢٠٠٥) والتي هدفت إلى تقييم جودة الخدمات المقدمة من مديرية القوى العاملة بمنطقة الظاهرة في سلطنة عمان من خلال وجهات نظر المستفيدين، وتناولها بعدي دعم الإدارة العليا والثقافة التنظيمية كما هو الحال في الدراسة الحالية فقد تمت إضافة البعدين، غير أن هذه الدراسة اختلفت عن دراسة البيعوي في أنها استخدمت البعدين كمتغيرات متحركة (تفاعلية) بين جودة الخدمة ورضا المراجع، كما أن الدراسة الحالية تمثل المتغير التابع من رضا المراجع إذا تكون من (الرضا العام، الرضا التقني، والرضا عن الموظف) مما يعطي هذه إضافة جديدة في الدراسة التي تسعى لمعرفة أثر جودة الخدمات المقدمة في القطاع الخدمي، كذلك دراسة الحبسي (٢٠٠٧)، هدفت إلى معرفة اتجاهات المستفيدين من الضمان الاجتماعي نحو

الخدمات المقدمة إليهم في سلطنة عمان، حيث تضمنت عدة تساؤلات من أهمها: معرفة مدى رضا المستفيدين عن إجراءات الضمان الاجتماعي وغيرها من الدراسات.

كما أن ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة تركيزها المباشر على أثر جودة خدمة المراجعين في دائرة خدمة المراجعين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان، حيث إن معرفة احتياجات ورضا المراجعين يساعد الوزارة على تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمراجعين وتميزها، وذلك لمواكبة الدول المتقدمة في جودة الخدمات.

كذلك تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في العوامل الديموغرافية للمبحوثين، فهناك معلومات مرتبطة بنوع المراجع والمراجعة والجهة التي يتم مراجعتها والتي بدورها تتوفر معلومات إحصائية عن تقييم رأي المراجع (المبحوث) حول جهات المراجعة، كما أن هذه المعلومات يمكن ربطها برأي المراجع حول جودة الخدمة المقدمة، حيث تتوفر هذه المعلومات البيانات التي تساعد بدورها الإدارة العليا، إذ إنهما ركزت على نوع المراجع (داخلي، خارجي)، ونوع المراجعة مثل الشكوى، وهو عبارة عن تعبير كتابي يصدر من المراجع يتضمن ملاحظاته حول إحدى الخدمات التي تقدمها الوزارة، أو عدم حصوله على الخدمة المستحقة حسب التشريعات المعمول بها في الوزارة، والتظلم ويقصد به طلب الإنصاف من قرار تم اتخاذه يتعلق بالمراجع، والنقل ويقصد به طلب النقل من محافظة تعليمية إلى أخرى بناءً على رغبات المراجعين (الموظفين) في استمارة النقل الإلكترونية أو لمصلحة العمل، والانتداب وهو ظرف استثنائي يتم بموجبه إصدار قرار انتداب لمقدم الطلب بناءً على ظروفه الموضحة والمرفقة في الطلب (وزارة التربية والتعليم، ٢٠١٧)، والتوظيف وهو طلب وظيفة في وزارة التربية والتعليم بإحدى المديریات أو الدوائر أو الأقسام التابعة للوزارة، وكذلك تغيير المسمى الوظيفي وهو طلب تغيير المسمى الوظيفي من مسماه الحالي الذي يشغله وتم التوظيف به، إلى مسمى آخر يعادله أو أعلى منه، حيث ركزت الدراسة على هذه العوامل

الديموغرافية بالتحديد وذلك بناءً على أعلى عدد وفقاً لإحصائيات دائرة خدمة المراجعين بالوزارة كما هو مبين بالجدول رقم (٢٠١).

وعليه تكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة لتناولها موضوع أثر جودة خدمات المراجعين التي تقدمها دائرة خدمة المراجعين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان، وذلك لأهمية وزارة التربية كونها تعتبر من أكثر الوزارات استثماراً ومنافسة في السلطنة، وبالتالي فإن التركيز على جودة الخدمات المقدمة للمراجعين تعتبر من الأمور التي تشكل عنصراً أساسياً في المنافسة على تقديم الخدمات في القطاع الحكومي بسلطنة عمان، كما أن أهمية الدراسة أيضاً تعتبر من المهام والمسؤوليات المناطة بالكوادر البشرية العاملة داخل الوزارة خاصة المسؤولين، لذا سيكون لهذه الدراسة إضافة نوعية للمكتبة العربية عامة ولسلطنة عمان خاصة في مجال جودة الخدمة بشكل عام وعلى رضا المراجعين بشكل خاص. فهذه الدراسة سوف تسهم إسهاماً كبيراً في مجال جودة الخدمة المقدمة للمراجعين في القطاع الحكومي، كما أنها ستفتح المجال للباحثين في هذا المجال للانخراط في مواصلة البحث عما تقف عليه هذه الدراسة من نتائج ومن توصيات، مما يضيف إلى أصالتها وإسهامها العلمي والعملية في هذا الإطار في سلطنة عمان في القطاع الحكومي.

٢،٧ أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

سيكون هناك مجموعة من أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة والتي سيحاول الباحث الاستفادة

منها في الدراسة الحالية وهي:

١. الاستفادة من الدراسات السابقة في اختيار منهج الدراسة والأساليب الإحصائية وكيفية تحليل

البيانات في هذه الدراسات.

٢. الاستفادة من الدراسات السابقة في عرض الإطار النظري.

٣. الاستفادة من الدراسات السابقة في تكوين الاستبانة.

٤. الاستفادة من المراجع والكتب التي اعتمدت عليها الدراسات السابقة لتوفير الوقت والجهد.

٥. الربط بين نتائج هذه الدراسة مع نتائج الدراسات السابقة ومقارنتها بما تميزت به هذه الدراسة.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA