

[قياس جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الحسينية الجديدة في لواء الحسينية من وجهة نظر السكان المحليين]

إعداد الباحثة:

[ماري سلامه حماد الشقارين]

[المسمى الوظيفي: مدير مالي]

[لواء الحسينية محافظة معان]

ملخص الدراسة:

هدف هذا البحث الى دراسة جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الحسينية الجديدة وقياسها من وجهة نظر السكان المحليين، وقد تم اعتماد اداة الاستبانة في جمع البيانات من السكان المحليين، حيث تم توزيع (200) استبانة على افراد العينة، وقد تم اعتماد برنامج التحليلي الاحصائي (SPSS). وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج من اهمها وجود أثر ذو دلالة احصائية لكل من (متغير الاستجابة والكفاءة، والموضوعية ونظم واجراءات العمل) على جودة الخدمات المحلية المقدمة من قبل بلدية الحسينية ضمن محافظة معان. بالاضافة الى انه لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لمتغير الدقة والسرعة على جودة الخدمات المحلية المقدمة من قبل بلدية الحسينية ضمن محافظة معان. وقد اوصت الدراسة عدة توصيات من اهمها الاستمرار في تحسين مستوى الخدمات والعمل على تقليل فترة الاستجابة لطلبات المستفيد ما امكن. يجب التركيز على عدة جوانب مثل تقليل من الوساطة والمحسوبية، وتسهيل التوصل مع الموظفين، مع الحرص على تقديم الخدمات بكل امانة.

Abstract:

The aim of this research is to examine the quality of local services provided by the new Husseinia municipality and measure them from the point of view of the local residents. The questionnaire tool was adopted to collect data from the local residents, where (200) questionnaires were distributed to the sample members, and the statistical analytical program (SPSS) was adopted to analyze the data. The study found several results, the most important of which is the existence of a statistically significant effect for each of (the response variable, efficiency, objectivity, and work systems and procedures) on the quality of local services provided by the Husseinia Municipality within the Ma'an governorate. In addition, there is no statistically significant effect of the variable of accuracy and speed on the quality of local services provided by the Husseinia Municipality within the Ma'an Governorate. The study made several recommendations, the most important of which is to continue to improve the level of services and work to reduce the response time to the requests of the beneficiary as much as possible. Emphasis should be placed on several aspects, such as reducing mediation and favoritism, facilitating communication with employees, and ensuring that services are provided honestly.

المقدمة:

يُنظر إلى جودة الخدمة عمومًا على أنها ناتج نظام تقديم، (2019)ة، و ترتبط جودة الخدمة برضا المستهلك، باعتبار ان جودة الخدمة هي تصور للعميل، ومع ذلك فإن العملاء يشكلون آراء حول جودة حيث نجد التركيز على توافر خدمات عالية الجودة للمستخدمين النهائيين. ويركز مصطلح الجودة على المعيار أو المواصفات التي تعد بها المنظمة المولدة للخدمة. وتشكل الجودة التي تم إنشاؤها حدود التوقعات نظرًا لأن المستخدمين الذين يتم تقديم لهم الخدمات ذات مستوى جودة عالي يتوقعون نفس الشيء من المؤسسات الأخرى. وتلك التوقعات تمهد السبيل للرضا أو عدم الرضا (الجميلي، 2019).

أصبحت جودة خدمات المنظمة حاجة ضرورية، وتنمو أهميتها بالتناسب مع رغبات المستفيدين ورغباتهم وتوقعاتهم، وكذلك قدرة المنظمة على تلبية تلك الاحتياجات والرغبات والتوقعات. وفقًا لوجهة النظر هذه، لم تعد الجودة مجرد مطابقة للخدمات أو المنتجات للمواصفات الفنية المعيارية المحددة مسبقًا، بل توسعت لتشمل رغبات ومتطلبات المستفيدين من الخدمات أو المنتجات، خاصةً أنه تم اكتشاف أن العملاء (المستفيدين المباشرين)، هم الذين يمنحون المنظمة الاستمرارية من خلال استمرارية الطلب للحصول على الخدمات أو السلع التي تقدمها المنظمة.

من المعروف ان النظام العالمي حاليًا يتميز بحركته السريعة، حيث تحدث التغييرات بمعدلات سريعة بشكل استثنائي، حيث يشهد العالم بأكمله تطورات هائلة في جميع التخصصات التي تركت تداعيات اقتصادية ولا تزال تؤثر على الاقتصاد العالمي. وهذا يستدعي قيام الجهات الحكومية والخاصة بوضع الخطط المطلوبة للتعامل مع الصعوبات التي تفرضها تلك التغييرات السريعة. لقد ولدت هذه التغييرات والثورات السريعة التي تجتاح العالم العديد من المفاهيم والأنظمة غير المعروفة سابقًا، وتسعى الشركات لإجراءات إدارية تسمح لها بالبقاء والمنافسة، على الرغم من عدم وجود طريقة إدارية واحدة تسمح للمنظمات في كل من العام والخاص على حد سواء الا ان مواجهة هذه التحديات وضمان بقائها وقدرتها على المنافسة جعلت جودة المنتجات والخدمات هي إحدى الركائز الأساسية للمنافسة والبقاء في الحاضر وربما في المستقبل.

وقد دفع هذا الشركات في بيئة تنافسية إلى تبني أساليب إدارية جديدة بدلاً من التقليدية التي لا تتوافق مع التطورات الحالية. ومن هذه الأساليب مراقبة جودة الخدمة المقدمة في القطاعين العام والخاص، والتي أصبحت منشغلة بإرضاء العميل أولاً وقبل كل شيء، وأصبح تلبية احتياجاته وميوله محور الاهتمام الأساسي. من هذا المنظور، أصبحت الجودة التي يتم توفيرها في إطار المنتجات والخدمات سلاحًا تنافسيًا تطمح كل شركة ذات مغزى إلى تحقيقه، حيث يؤدي الفشل في تحقيق هذا الهدف إلى الانقراض.

تسعى الدول المتقدمة لتحقيق أهداف عدة في خططها التنموية والاجتماعية المختلفة، أولها رفع مستوى الخدمات للمواطنين، وتعتبر البلديات مؤسسات خدمية ذات أهمية كبيرة، يتمثل دورها الخدمي في تقديم المشاريع الأساسية والضرورية لتلبية احتياجات المواطنين، مثل بناء الطرق والأرصفة والحدائق وإمدادات المياه والكهرباء وخدمات التنظيف وما إلى ذلك (النادي، 2007). وفي الأردن، تعتبر قضايا الخدمة العامة هاجسًا لدى الحكومة، ومن هذا المنطلق تركز هذه الدراسة على تقييم جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الحسينية بشكل خاص من وجهة نظر المستفيدين، وذلك لفهم مستوى جودة الخدمات البلدية ومدى توافر معايير الجودة فيها، والخدمات ودرجة إشباع احتياجات وتوقعات المستفيدين.

مشكلة البحث

إن الاهتمام بتحسين جودة الخدمة في بلادنا متزايد إذ أصبح الاهتمام بجودة الخدمات تكافئ أو قد تفوق الاهتمام بالسلع في الكثير من بلدان العالم ولاسيما المتقدمة منها، وقد حظيت جودة الخدمة المحلية العامة باهتمام أكبر عن غيرها من الخدمات نظرا لتعلق الأمر بحياة الإنسان واحتياجاته الأساسية، هذا ما جعلها ضرورة لازمة تزداد أهميتها بازدياد قدرتها على إشباع الرغبات الكاملة للمواطنين، وذلك عن طريق تلبية متطلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم وهذا يتطلب من مقدمي الخدمات التعرف على العوامل التي تؤثر على جودة ما يقدمونه وطرق معالجتها مما سيؤدي إلى تحسين الجودة ورفعها إلى المستوى المطلوب (الطيب، 2014).

لذلك تتحمل البلديات العديد من الالتزامات، بما في ذلك تقديم الخدمات المحلية المختلفة للمواطنين مثل النظافة والشؤون الصحية والطرق والإنارة والزراعة وخدمات الحدائق والمكتبات والأنشطة العامة والترخيص والتنظيم والمعاملات الأخرى، هذه الخدمات ذات صلة بالحياة الأساسية اليومية للمواطن. وهذا ما يدفع المواطنين إلى الرغبة في أن يتم تزويدهم بالخدمات التي تلي رغباتهم وتوقعاتهم. أصبح رضا المواطنين بالخدمات التي يحصلون عليها المقياس الأساسي لتقييم جودة هذه الخدمات ومقدار أداء المنظمات في تقديمها، ونتيجة لذلك فإن درجة رضا المواطنين عن هذه الخدمات تعكس جودتها وتحدد الأجزاء السلبية التي يجب تجنبها، وتعزيز السمات الإيجابية، ويضمن استمرار التقدم بالطريقة الصحيحة (مطالقة، 2000).

في هذا الصدد، تهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على موضوع أساسي وهو قياس جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الحسينية. في كل مجال، مثل النظافة والشؤون الصحية والطرق والإنارة والخدمات الزراعية والحدائق والمكتبات والأنشطة العامة والترخيص والتنظيم، وغيرها من الخدمات، وقياس جودة الخدمات المحلية ورضا الناس عن هذه الخدمات. ونظرا لمحدودية الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في مجتمعنا، جاءت هذه الدراسة كمساهمة لتقييم مستوى جودة الخدمات المحلية المقدمة من قبل بلدية الحسينية.

اسئلة البحث

- 1- ما مستوى رضا المواطنين عن درجة الاستجابة عند طلب الخدمة التي تقدمها بلدية الحسينية الجديدة من وجهة نظر السكان المحليين؟
- 2- ما مستوى رضا المواطنين عن الكفاءة عند تقديم الخدمة من قبل بلدية الحسينية الجديدة من وجهة نظر السكان المحليين؟
- 3- ما مستوى رضا المواطنين عن الدقة والسرعة عند تقديم الخدمة من قبل بلدية الحسينية الجديدة من وجهة نظر السكان المحليين؟
- 4- ما مستوى رضا المواطنين عن الموضوعية عند تقديم الخدمة من قبل بلدية الحسينية الجديدة من وجهة نظر السكان المحليين؟
- 5- ما مستوى رضا المواطنين عن نظم واجراءات العمل في بلدية الحسينية الجديدة من وجهة نظر السكان المحليين؟

اهداف البحث

تهدف هذه الدراسة الى توضيح بعض المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمات عموماً، بالإضافة الى تحقيق عدة اهداف اخرى تشتمل على بيان مستوى رضا المواطنين عن درجة الاستجابة عند طلب الخدمة التي تقدمها بلدية الحسينية الجديدة من وجهة نظر السكان المحليين. بالإضافة الى بيان مستوى رضا المواطنين عن كل من الكفاءة عند تقديم الخدمة، ومستوى رضاهم عن الدقة والسرعة عند تقديم الخدمة، و الموضوعية عند تقديم الخدمة نظم واجراءات العمل في بلدية الحسينية الجديدة من وجهة نظر السكان المحليين.

اهمية البحث

تنبثق اهمية البحث من محاولة تركيزها على الاساس في عملية تقييم جودة الخدمات المحلية ومدى رضا المستفيدين او متلقي تلك الخدمة، باعتبار ان التقييم الاساسي يأتي من قبل متلقي الخدمة ودرجة رضاه عنها، بالإضافة الى انه ركن اساسي في عملية تقييم نجاح المنظمة او الجهة المقدمة لها سواء اكانت منشآت خاصة او حتى حكومية.

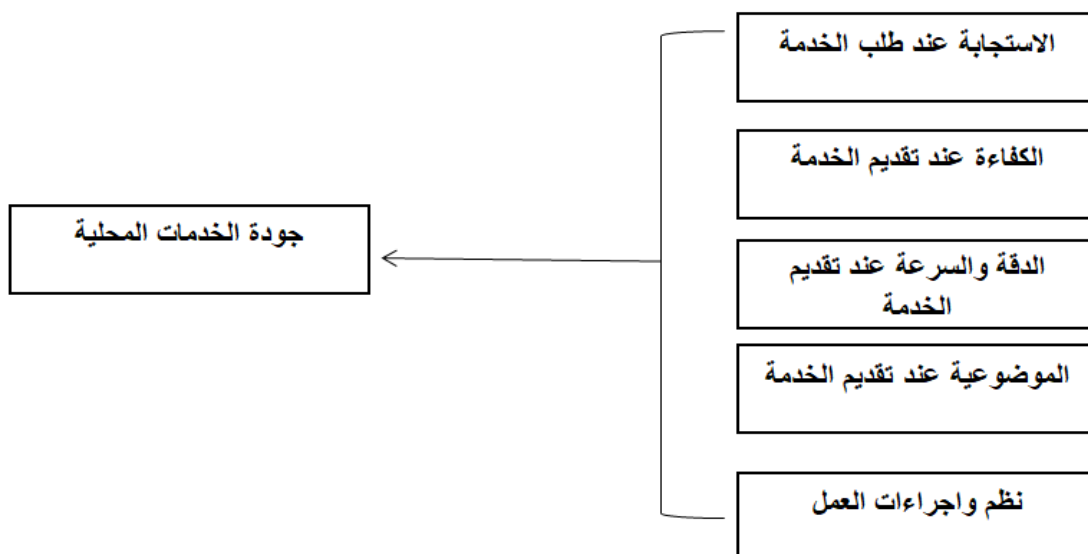
كما تبرز اهمية هذه الدراسة من منطلق انها دراسة جديدة في تقديمها او تركيزها على الموضوع من وجهة نظر مواطني الحسينية بالتحديد، فعلى حد علم الباحث فلا يوجد دراسات قد تناولت هذا الموضوع خلال مجتمع الحسينية والتي من خلالها ان تشكل اضافة معرفية تضاف للأدبيات والدراسات السابقة في ضل ندرة الدراسات التي تركز على قياس جودة الخدمات المحلية المقدمة من قبل البلديات في المملكة عموماً والحسينية على وجه خاص، كما تنبع اهمية الدراسة من النتائج التي يمكن ان تقدم للجهة المسؤولة عن تقديم الخدمات المحلية وهي بلدية الحسينية، مما يتيح لها الوقوف على نتائج تقديم الخدمات والعمل على تحسينها ما امكن.

فرضيات الدراسة

لتحقيق اهداف هذا البحث تم صياغة عدد من الفرضيات ويمكن توضيحها كالتالي:

- 1- لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية ($0.05\alpha \leq$) لمتغير الاستجابة عند طلب الخدمة التي تقدمها بلدية الحسينية الجديدة من وجهة نظر السكان المحليين.
- 2- لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية ($0.05\alpha \leq$) لمتغير الكفاءة عند تقديم الخدمة من قبل بلدية الحسينية الجديدة من وجهة نظر السكان المحليين.
- 3- لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية ($0.05\alpha \leq$) لمتغير الدقة والسرعة عند تقديم الخدمة من قبل بلدية الحسينية الجديدة من وجهة نظر السكان المحليين.
- 4- لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية ($0.05\alpha \leq$) لمتغير الموضوعية عند تقديم الخدمة من قبل بلدية الحسينية الجديدة من وجهة نظر السكان المحليين.
- 5- لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية ($0.05\alpha \leq$) لمتغير نظم واجراءات العمل في بلدية الحسينية الجديدة من وجهة نظر السكان المحليين.

بناء على الفرضيات السابقة يمكن صياغة نموذج الدراسة حيث شكل كل من (الاستجابة، الكفاءة، الدقة والسرعة، الموضوعية، نظم واجراءات العمل) باعتبارها المتغيرات المستقلة، والتي يسعى هذا البحث لقياس اثرها على جودة الخدمات المحلية (المتغير التابع)، ويمكن توضيح النموذج على النحو التالي:



الإطار النظري

تمهيد

إحدى الركائز الأساسية التي يركز عليها العالم اليوم هي جودة الخدمات المقدمة؛ لخلق سبب حاسم لنجاحها من خلال تقديم خدمات ترقى إلى مستوى توقعات العملاء. ظهرت تعريفات عديدة للباحثين في هذا المجال وتم تصنيفها على أنها من المفاهيم الصعبة؛ لأنها تتميز بخصائص يصعب قياسها وغير ملموسة، ولكن يتفق الباحثون على اعتبارها مقارنة بين ما يتوقعه العملاء، وبين المطابقة والأداء الفعلي، ويمكن تقييمها من خلال البحث في درجة رضا العملاء عن تلك الخدمات المقدمة، ويتم تطبيقها عن طريق تجنب الوقوع في الأخطاء والعيوب، والتسبب في نقص فيها، وارتبط مفهوم جودة المعيشة بجودة الخدمة المقدمة بالشكل الصحيح (الصيرفي، 2007).

مفهوم جودة الخدمة

ركز الكثير من الباحثين و ذوي الاعمال على ايجاد مفهوم لجودة الخدمة يمكن من خلاله فهم هذا المصطلح والذي يمكن من خلاله تحسين مستويات الجودة المقدمة. ومن تلك التعريفات او التوضيحات ما عرفه عجيله وحيرة (2017)، بأن جودة الخدمة هي درجة التوافق مع احتياجات العميل، المتمثلة في ما يريده العميل، وتقييم قدرة المنظمة على توفير مستوى الخدمة ذات جودة متميزة تلبى توقعات العميل ومتطلباته.

وأوضح vamstad (2012)، بأن جودة الخدمة تلك هي شكل أو طريقة ستستخدمها المنظمة لتمييز نفسها عن المنظمات الأخرى التي تشبهها في النشاط من خلال تكوين صورة مميزة للمؤسسة يتم فيها تحديد شخصية المنظمة على جميع المستويات من خلال جودة الخدمات التي يقدمها.

وفقاً لـ Cronin and Tylor (1992)، فإن تقديم خدمات أكثر أماناً وأكثر سهولة في الحصول عليها وأكثر إقناعاً وأكثر قبولاً للعملاء يعزز صورة عامة وقد يؤدي إلى اكتساب عملاء جدد بسبب جودة الخدمات المقدمة. و وفقاً لـ Chang Tsuchen and Hsien (2002)، فهي معايير وطرق لقياس درجة توافق جودة الخدمة مع توقعات

العملاء، وجودة الخدمة المتصورة هي الفرق بين توقعات العملاء لأبعاد جودة الخدمة والأداء الفعلي الذي يوفر هذه أبعاد.

وفقاً للرياضي (2016)، انها أسلوب ونهج إداري يركز على مجموعة من مبادئ العملاء ومعتقداتهم ومعلوماتهم التي يتم على أساسها توظيف مواهب الموظفين واستثمار قدرتهم الفكرية فيها في نمط معين لتحقيق الجودة المطلوبة من الخدمات ورضا العملاء، بما يضمن نجاح المؤسسة. و نظراً للأهداف والمتطلبات والتوقعات المختلفة للمستهلكين في بحثهم عن مستوى الخدمة المطلوب، فلا شك أن مشكلة جودة الخدمة تختلف من شخص لآخر، ومن وجهة نظر الدرادكة والشلي (2002)، تعد جودة الخدمة أحد المؤشرات الأساسية لسعادة العملاء أو استيائهم وتعتبر أحد الأهداف الرئيسية التي تعزز درجة الجودة في خدمات المؤسسة.

اهمية جودة الخدمة

وفي ظل مفهوم جودة الخدمة تبين لنا أهمية جودة الخدمة والتي يمكن حصرها في النقاط التالية (الدراكية والشلي، 2002):

1. تحقيق الارباح: سيؤدي تقديم خدمات عالية الجودة، من خلال تقليل أخطاء العمل قدر الإمكان، إلى خفض تكاليف تقديم الخدمة من جهة، ومن جهة أخرى، سيساعد ذلك على الاحتفاظ بالعملاء وجذب عملاء جدد، وبالتالي زيادة العوائد المالية تم الحصول عليها نتيجة لطلب الخدمة.
 2. المحافظة على ولاء العملاء: إن التعامل مع العملاء بشكل جيد، بالإضافة إلى تقديم خدمة عالية الجودة، سيضمن استمرار تعامل العملاء مع المنظمة على نحو مستمر.
 3. الاحتفاظ بالموظفين: الاهتمام بالموظفين من خلال تطويرهم وتدريبهم بالمهارات التي تعمل على زيادة جودة الخدمة المقدمة مما يجعل الموظفين يعملون على تقديم أفضل ما لديهم من أداء، والحفاظ على ولائهم للمنظمة.
 4. إظهار صورة مشرقة وإيجابية عن المنظمة في أذهان متلقي الخدمة مما يساعد في العمليات الترويجية والإعلانية عن جودة خدمات المنظمة.
 5. ضمان استمرار المنظمة: فالجودة تعني الاستمرار في تقديم الخدمة الذي يعد المنظمة والاستمرارية.
 6. تحفيز الإدارة على الاهتمام بتطوير ومواكبة التطورات التكنولوجية لضمان إبقاء جودة الخدمة المقدمة في مستوى متميز.
 7. انعكاس المنفعة على كل المجتمع، بالنظر إليه على أنه مجموعة من الأشخاص الذين يستفيدون من الخدمات التي تقدمها المنظمة، وبالتالي فإن المنفعة لجودة الخدمة المقدمة ستعود على أفراد المجتمع ككل.
- قياس جودة الخدمة**

كثف الباحثون والخبراء جهودهم للعمل على الخروج بأساليب لقياس جودة الخدمات المقدمة، وهناك أكثر من نموذج يمكن توضيحها كالتالي (ادريس، 2006):

أولاً: نموذج الفجوات

قدم هذا النموذج (Parasuraman, Zeithmal, Berry) ويسمى مقياس SERVQUAL، ويمثل هذا النموذج إضافة جوهرية في مجال قياس جودة الخدمة، حيث يعتمد على المقارنة بين توقعات متلقي الخدمة ومقدار

الجودة التي تم تلقيها فعلياً، ومن ثم يتم تحديد الفجوة بين التوقعات والادراكات والمكونة من خمس فجوات كالتالي (ادريس، 2006):

- 1- فجوة التوقعات للعملاء وادراك الادارة لهذه التوقعات
 - 2- فجوة ادراك الادارة لتوقعات العميل و المواصفات الفعلية للخدمة المقدمة
 - 3- الفجوة بين المواصفات المحددة والخدمة الفعلية
 - 4- الفجوة بين الخدمة المقدمة فعلياً وما وعدت به المنظمة
 - 5- فجوة بين ادراك العميل للخدمة الفعلية وتوقعاتهم اتجاه جودة الخدمة.
- ثانياً: مدخل الرضا**

إنها إحدى الطرق الأكثر استخداماً لقياس مواقف المستفيدين تجاه جودة الخدمات المقدمة، خاصة بعد حصولهم على هذه الخدمات، من خلال توجيه الأسئلة التي تكشف للمنظمات الخدمية طبيعة شعور ورضا المستفيدين تجاه الخدمة المقدمة لهم، وكذلك نقاط قوتهم وضعفهم، وبطريقة تسمح لهذه المنظمات بتبني استراتيجية جودة تتناسب مع احتياجات عملائهم وتحقق أهدافهم. على الرغم من هذه الفوائد، لاقى هذا الإجراء بعض الانتقادات، يمكن القول إن أهمها هو أن العملاء الذين تم استجوابهم قد لا يمثلون أفكارهم عن العملاء الذين لم يتم تضمينهم في البحث، بمعنى لا يزود هذا المقياس المنظمة بمعلومات كافية يمكن الاعتماد عليها، في مقارنة مستوى جودة الخدمة المقدمة من قبل المنظمة بغيرها من المنظمات المماثلة لها.

ثالثاً: نموذج الشكاوي

إن كمية الشكاوي التي يقدمها العملاء خلال فترة زمنية محددة هي إحصائية أساسية توضح أن الخدمات المقدمة غير كافية أو أن الخدمات المقدمة لهم لا تتوافق مع تطلعاتهم واحتياجاتهم إليها والمستوى الذي يرغبون في تحقيقه. تمكن هذه الاستراتيجية الشركات الخدمية من اتخاذ الاحتياطات المناسبة لمنع هذه الشكاوي وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها للمستهلكين. على الرغم من أن هذا النهج يتميز بسهولة تقديم مؤشر لتصورات العملاء عن الخدمة المقدمة لهم، إلا أنه تم توجيه بعض الانتقادات ضده، وهي أن عددًا قليلاً من المستفيدين من الخدمة سيتقدمون بشكاوي، أما الغالبية ستردد في القيام بذلك.

رابعاً: مؤشر الأداء الفعلي

يُنسب هذا المقياس، المعروف باسم (SERVPERF) أو مقياس الأداء الحقيقي، إلى الباحثين (كورمان وتايلور). يتم قياس جودة الخدمة الحقيقية وجودة الخدمة باستخدام المعادلة التالية:

(جودة الخدمة - الأداء الفعلي)

وفقاً للباحثين، فإن تقييم جودة الخدمة بناءً على الأداء الفعلي دون التوقعات يؤدي إلى تباين أعلى من تحليل الفجوة بين التوقع والأداء الفعلي. يقول أصحاب هذا الميزان إنه يختلف عن سابقه من حيث البساطة وسهولة الاستخدام، وكذلك من خلال زيادة درجة مصداقيته وواقعيته، لكنه غير قادر على مساعدة الإدارة في الكشف عن نقاط القوة والضعف في الخدمة المقدمة، والتي تتعلق بجوانب متعددة، وليس فقط في تصورات المستفيد من الخدمة.

خامساً: مقياس القيمة

المبدأ الأساسي وراء هذا المقياس هو أن القيمة التي تقدمها منظمة الخدمة لعملائها يتم تحديدها من خلال الفائدة المرتبطة بالخدمات التي يتصورها العميل وتكلفة تلقي هذه الخدمات. يتم تحديد القيمة من خلال العلاقة بين التكلفة (تكلفة الحصول على الخدمة والمنفعة المتحققة منها). فكلما زادت مستويات منفعة الخدمات زادت القيمة المقدمة للعملاء، وزاد إقبالهم على طلب هذه الخدمات، والعكس صحيح، مما يتطلب من المنظمات الخدمية اتخاذ الخطوات اللازمة لزيادة الفائدة المتصورة من خدماتها، مما أدى إلى انخفاض سعر الحصول على الخدمة، ولا شك في أن وجود هذا المنهج سيؤدي إلى دفع مؤسسات الخدمة إلى تركيز جهودها على تقديم خدمة متميزة للعملاء بأقل تكلفة ممكنة.

أبعاد جودة الخدمات

وفقاً ل Parauraman (1985)، فقد حدد الأبعاد الأساسية لجودة الخدمة ووضحها في 10 أبعاد أساسية نوضحها كالتالي:

- 1- الوصول: أي سهولة وصول الخدمة للمستفيد وفي الوقت الملائم.
- 2- الثقة: أي ثقة العميل بالمنظمة التي تقدم الخدمة والتزامها بوعودها.
- 3- الاعتمادية: أي يمكن الحصول على الخدمة بطريقة مستمرة ودقيقة ودون انقطاع.
- 4- الاتصال: التواصل المستمر مع العملاء أو متلقي الخدمة بهدف الحفاظ عليهم وبلغة مفهومة وواضحة.
- 5- المقدرة: بمعنى امتلاك المنظمة الكفاءات والموظفين المؤهلين ذوي الكفاءة والمهارة في تقديم الخدمة بفعالية وبالمستوى المطلوب.
- 6- المجاملة: بمعنى أن يتم التعامل مع العميل بلباقة واحترام واهتمام، وإظهار التعاطف والاهتمام بهم.
- 7- الأمان: أي التحرر من الخوف والمخاطرة عند التعامل مع مقدم الخدمة.
- 8- الاستجابة: أي العمل على تلبية طلبات العملاء بسرعة وفعالية.
- 9- الامكانيات المادية: أي ما تمتلكه المنظمة من امكانيات وبنية تحتية تساعد في تقديم خدمة ذات جودة مميزة مثل الآلات والأدوات.
- 10- فهم العميل: أي الاستماع للعميل وفهم احتياجاته بشكل جيد ووضوح.

الدراسات والأدبيات السابقة

دراسة ادريس (2006)، بعنوان "استخدام نموذج الفجوات لقياس جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية على المستشفيات العامة في ليبيا"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف بشكل دقيق على فجوة التوقعات ودرجة تطابقها بين توقعات المرضى لجودة الخدمات المقدمة باستخدام نموذج الفجوات لتحديد مسببات مشاكل الجودة ومعالجتها، وقد تم اعتماد أداة الاستبانة في جمع البيانات. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود فجوات سلبية بين توقعات المرضى للجودة المقدمة وما تم تقديمه فعلياً، بالإضافة إلى أنه تبين فعالية نموذج الفجوات في قياس جودة الخدمات.

دراسة حواس وحمودي (2013) بعنوان "أهمية جودة الخدمات في تحقيق ولاء المستهلك: دراسة حالة لخدمات الهاتف النقال للوطنية للاتصالات في الجزائر"

هدفت هذه الدراسة الى البحث في اهمية جودة الخدمات في تحقيق ولاء العملاء وقد تم اخذ المؤسسة الوطنية للاتصالات في الجزائر كنموذج لدراسة الحالة. وقد تم استخدام الاستبانة في جمع البيانات. وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج اهمها كانت ان جودة خدمات الهواتف المحمولة التي قدمتها الوطنية للاتصالات الجزائرية متوسطة بشكل عام من وجهة نظر (WTA). بالاضافة الى مصداقية وموثوقية نموذج الأداء الفعلي في تقييم جودة خدمات الاتصالات، حيث تعد هذه الدراسة محاولة إضافية للتحقق من موثوقية وموثوقية نموذج الأداء الفعلي من خلال التطبيق في قطاع الخدمات.

دراسة الجميلي (2019) بعنوان "أثر جودة الخدمة على رضا عملاء شركات التأمين في الأردن"

هدفت هذه الدراسة الى البحث في اثر جودة الخدمة المتضمنة في الملموسية، والاعتمادية، والامان، والاستجابة السريعة، على رضا العملاء لشركات التأمين الاردنية. وقد تم اعتماد اداة الاستبانة في جمع البيانات. وقد توصلت الدراسة الى عدد من النتائج اهمها وجود اثر للاعتمادية في جودة الخدمة على رضا العملاء وكانت مرتفعة.

دراسة بوقرة (2020) بعنوان "قياس جودة الخدمة المصرفية باستخدام نموذج الفجوات دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة المسيلة"

يهدف هذا البحث إلى قياس جودة الخدمة المصرفية وذلك باستخدام نموذج الخمسة، والذي يعتمد في قياسه على جودة الخدمة من خلال المقارنة بين ما يدركه الزبائن من الخدمة والمدركة فعلياً والمتوقعة مسبقاً في بنك الفلاحة والتنمية الريفية. وقد اعتمد اداة الاستبانة أجل اختبار الفرضيات. وقد خلصت النتائج إلى انه لا يوجد هناك اختلاف بين ما يرغب به الزبائن (فعلياً) في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة (904) المسيلة وبين ما يتوقعونه وذلك عن طريق استخدام نموذج الفجوات. كما لا يوجد هناك اختلاف بين ما يرغب به الزبائن، وما تعتقد إدارة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة انه رغبة الزبائن.

دراسة Maniam, et, al (2014) بعنوان

"Measuring Service Quality in Malaysian Local Government: The SERVQUAL Approach"

هدفت هذه الدراسة لفحص العلاقات بين سمات جودة الخدمة، أي منهجية جودة الخدمة وفعالية الخدمات التي تقدمها الحكومة المحلية في ماليزيا. تم جمع ما مجموعه مائتي استبيان مكتمل وتم تحليلها باستخدام برنامج SPSS. بينما أشارت النتائج الإجمالية إلى أن جميع سمات جودة الخدمة الخمس، أي الموثوقية والضمان والملموسة والتعاطف والاستجابة قد أظهرت علاقة إيجابية بين هذه السمات وفعالية الخدمات التي تقدمها الحكومة المحلية، يمكن اتخاذ مبادرات أكثر استباقية لتحسين الجودة باستمرار من الخدمات المقدمة تماشياً مع الطلب المتزايد من المواطنين.

دراسة Sahu (2015) بعنوان

" Measuring service quality in an academic library: an Indian case study"

الهدف من هذه الدراسة هو قياس تصورات مستخدمي مكتبة جامعة جواهر لال نهرو (JNU) من حيث صلتها بجودة الخدمة وتحديد مدى نجاح مكتبة جامعة نيو جيرسي في تقديم هذه الخدمة لمستخدميها. تم إجراء البحث

بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في جامعة نيو جيرسي. تم استخدام استبيان كأداة لجمع البيانات. وتشير النتائج إلى أن مكتبة JNU لا تفتقر إلى جودة الخدمة.

دراسة Martinovic, Pavlic, Suman Tolic , (2017) بعنوان:

MEASUREMENT OF LOCAL PUBLIC SERVICES' QUALITY USING SERVQUAL: THE CASE OF DUBROVNIK

تهدف هذه الدراسة التأكيد على أهمية تقييم المستهلكين لجودة الخدمة العامة. وفقًا لهذا التقييم ، سيتم تحديد الفرق بين تصورات المستهلكين وتوقعاتهم باستخدام منهجية جودة الخدمة. تم إجراء البحث على 250 من سكان دوبروفنيك. تظهر النتائج أن هناك فجوة كبيرة بين الجودة المتصورة والمتوقعة للخدمة العامة. تؤدي هذه الرؤية إلى استنتاج مفاده أن إدارة الخدمة العامة يجب أن تأخذ في الاعتبار أهمية مراقبة الجودة كأساس لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

دراسة Choi, et, al (2018) بعنوان

Measuring Service Quality of Rural Accommodations

الهدف من هذه الدراسة هو فحص أهم عوامل جودة الخدمة لأماكن الإقامة الريفية في قرى السياحة الريفية في كوريا الجنوبية من خلال استخدام تحليل الأهمية والأداء (IPA) وتحليل الفجوة في نفس الوقت. خلصت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أن قيم الأداء والأهمية العالية. بالإضافة إلى أنه يجب أن تبذل إدارة أماكن الإقامة الريفية في كوريا الجنوبية جهودًا خاصة للحفاظ على جودة الخدمة وتحسينها.

الفصل الثاني

التحليل الإحصائي وعرض النتائج والتوصيات

أولاً: وصف خصائص أفراد عينة الدراسة

قامت الباحثة باستخراج النسب المئوية والتكرارات للمعلومات المتعلقة بخصائص أفراد عينة الدراسة، وفيما يلي توضيح لتلك الخصائص حيث يبين الجدول التالي النسب المئوية والتكرارات لتوزيع أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (200) وفقاً لخصائصهم الديموغرافية

جدول رقم(1)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لخصائصهم الديموغرافية

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس		
ذكر	135	67.5%

32.5%	65	انثى
100%	200	المجموع
المؤهل العلمي		
52.5%	105	ثانوية عامة فما دون
25%	50	دبلوم
15%	30	بكالوريوس
7.5%	15	دراسات عليا
100%	200	المجموع
قطاع العمل		
70%	140	عام
30%	60	خاص
100%	200	المجموع
مستوى الدخل		
15%	30	اقل من 200 دينار
47.5%	95	من 200 - 400 دينار
30%	60	من 400 - 600 دينار
7.5%	15	اكثر من 600 دينار
100%	200	المجموع
الاتصال والتعامل مع البلدية		
60%	120	دائما
30%	60	نادرا

احيانا	20	10%
المجموع	200	100%

تشير النتائج الواردة في الجدول السابق الى ان الغالبية العظمى من افراد عينة الدراسة هم من الذكور حيث شكلت ما نسبته 67.5% من افراد العينة، في حين شكلت الاناث ما نسبته 32.5% من افراد العينة، وتعكس هذه النتيجة طبيعة المجتمع الاردني، حيث يظهر ان معظم المترددين للبلدية هم من الذكور. كما تشير النتائج ان معظم افراد العينة هم من حملة الثانوية العامة فما دون اي ما نسبته 52.5% يليه من حملة الدبلوم ما نسبته 25%)، اما النسبة الاقل فهي من حملة الدراسات العليا حيث بلغت النسبة (7.5%) ويعزى ذلك لمحدودية انتشار التعليم الى حد ما بين افراد مجتمع الحسينية.

ويشير توزيع البيانات للعينة المدروسة الى ان الافراد الذين يعملون في القطاع العام (70%) وبلغ ما نسبته (30%) من الافراد العاملين في القطاع الخاص ويعود ذلك للرغبة عند المواطنين في العمل ضمن القطاع الحكومي الذي يستحوذ على نسبة اعلى من العمالة والذي يشمل العديد من المزايا والتي من أهمها التأمين الصحي والاستقرار بالعمل.

وتشير نتائج الجدول انه شريحة الدخل للأشخاص الذين يتقاضون رواتب من (200-400 دينار) هم الاغلبية التي وردت ضمن افراد العينة حيث بلغت ما سبته 47.5%، تليها الشريحة (400-600 دينار) التي بلغت ما نسبته 30%، ويعزى ذلك الى نتيجة سابقة وهي ان معظم افراد العينة تعمل في القطاع الحكومي والذي من المعروف ان نطاق الرواتب المتداول بين العاملين ضمن الشريحة (200-400 دينار). بالإضافة الى ان النتائج اشارت الى ان افراد العينة الاكبر هم ممن يتعاملون مع البلدية باستمرار حيث بلغت النسبة 60%، ويعزى ذلك الى ان دور البلدية يلعب دور مهم في حياة المواطنين.

ثانيا: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لافراد العينة

جدول رقم (2)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لبنود الاستبانة المتعلقة بمجال الاستجابة عند طلب الخدمة

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الرتبة
1	يقوم الموظف بتقديم الخدمة دون ان يظهر عليه علامات الانزعاج	3.813	0.999	درجة عالية من الموافقة	1

2	تحظى الشكاوي باهتمام الادارة، وتهتم باقتراحات المستفيدين	3.676	0.976	درجة عالية من الموافقة	4
3	يعمل داخل البلدية عدد كافي من الموظفين ليقوموا بتقديم الخدمات للمستفيدين	3.761	0.962	درجة عالية من الموافقة	3
4	اشعر بالاطمئنان عند التعامل مع موظفي البلدية	3.778	1.107	درجة عالية من الموافقة	2
5	يتعاون الموظفون ويحييوا عن استفسارات المستفيدين	3.642	1.138	محايد	5
	المجموع	3.734	0.703	درجة عالية من الموافقة	

يظهر من الجدول اعلاه ان جميع اجابات المجال الاول (الاستجابة) كانت درجة الموافقة فيها بين (العالية والمحايدة) حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي بين (3.642 - 3.813) ويتضح ان البلدية يهتمون بدرجة عالية بالاستجابة لاحتياجات المستفيدين، ولكن هناك حاجة الى تحسين مستوى التعاون في الاجابة عن استفسارات المواطنين والتفاعل معهم بشكل اكبر.

جدول رقم (3)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لبنود الاستبانة المتعلقة بمجال الكفاءة عند تقديم الخدمة

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الرتبة
1	يتم استخدام معدات حديثة عند تقديم الخدمة	3.892	1.093	درجة عالية من الموافقة	1
2	يتمتع الموظفون والعمال بالقدرة اللازمة عند ادائهم عملهم	3.796	1.092	درجة عالية من الموافقة	3
3	يتمتع الموظفون والعمال بالمهارات اللازمة لأدائهم عملهم	3.642	1.081	محايد	5

4	يلتزم الموظفون بتقديم الخدمات وفق للقوانين	3.727	1.050	درجة عالية من الموافقة	4
5	يتمتع الموظفون بالخبرة الكافية لأدائهم عملهم	3.614	1.095	محايد	6
6	يتم تقديم الخدمات على نحو مستمر	3.807	1.051	درجة عالية من الموافقة	2
	المجموع	3.746	0.708	درجة عالية من الموافقة	

يظهر من الجدول رقم (3) ان جميع اجابات مجال الكفاءة تباينت الموافقة فيها بين (العالية والموافقة الى محايد)، حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي بين (3.614- 3.892) ويتضح ان موظفو البلدية يتمتعون بدرجة عالية من الكفاءة. لكن يجب الاهتمام بمستوى خبرات الموظفين واخضاعهم للدورات التدريبية بهدف تحسين مهاراتهم.

جدول رقم (4)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لبند الاستبانة المتعلقة بمجال الدقة والسرعة عند تقديم الخدمة

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الرتبة
1	يتم اعطاء مواعيد محددة لإنجاز الخدمة	4.000	1.036	درجة عالية من الموافقة	1
2	تلتزم البلدية بتلبية الخدمات في المواعيد المحددة	3.852	1.200	درجة عالية من الموافقة	2
3	تضمن عملية انجاز الخدمات على مستوى منخفض من الاخطاء	3.597	1.048	محايد	4
4	يتصف الموظفون بالإتقان عند تقديم الخدمة	3.591	1.158	محايد	5

5	يتم تقديم الخدمات على نحو فوري وسريع	3.773	1.077	درجة عالية من الموافقة	3
6	تتسم عملية انجاز الخدمات بالسهولة وعدم التعقيد	3.528	1.111	محايد	6
	المجموع	3.724	0.790	درجة عالية من الموافقة	

يظهر من الجدول (4) ان جميع اجابات المجال الرابع (الدقة والسرعة عند تقديم الخدمة) كانت الموافقة فيها بين (العالية والمحايدة)، وتراوح الوسط الحسابي بين (3.528 - 4.000) ويتضح ان موظفو البلدية يهتمون بدرجة عالية الى متوسطة بالدقة والسرعة عند تقديم الخدمات، ولكن هناك حاجة الى تسهيل عملية انجاز الخدمات والمحاولة في تقليل عدد الاخطاء واتقانها عند تقديمها من قبل موظفي وعمال البلدية.

جدول رقم (5)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لبنود الاستبانة المتعلقة بمجال الموضوعية عند تقديم الخدمة

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الرتبة
1	يقدم موظفو البلدية خدمة إنجاز المعاملات حسب الدور وبالأولوية	4.074	1.031	درجة عالية من الموافقة	1
2	تضع البلدية مصلحة المستفيدين في سلم اولوياتها	3.824	0.996	درجة عالية من الموافقة	3
3	يستقبل الموظف طلبات المستفيدين بكل لباقة ولطف	3.858	0.886	درجة عالية من الموافقة	2
4	يتم تادية الخدمة من قبل موظفي البلدية بكل امانة	3.608	1.161	محايد	6

4	درجة عالية من الموافقة	0.987	3.67 6	يتم تقديم الخدمة بكل حسب القوانين بغض النظر عن العلاقة الشخصية مع المستفيد	5
7	محايد	1.201	3.24 4	يتم تقديم الخدمات دون وساطة او محسوبية بغض النظر عن العلاقة الشخصية مع المستفيد	6
5	محايد	1.253	3.63 6	يتم التواصل مع الموظفين بكل سهولة	7
	درجة عالية من الموافقة	0.738	3.70 3	المجموع	

يظهر من الجدول (4) ان جميع اجابات مجال (الموضوعية في تقديم الخدمة) ان الموافقة فيه تباينت بين (العالية والمحايدة)، حيث تباين الوسط الحسابي ما بين (3.244 - 4.074). ويتضح ان البلدية وموظفيها يهتمون بدرجة عالية الى متوسطة بالموضوعية عند تقديم الخدمات، ولكن يجب التركيز على عدة جوانب مثل تقليل من الوساطة والمحسوبية، وتسهيل التوصل مع الموظفين، مع الحرص على تقديم الخدمات بكل امانة ما امكن.

جدول رقم (6)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لبنود الاستبانة المتعلقة بمجال نظم واجراءات العمل

الرقم	الفقرة	الوسط الحس ابي	الانحرا ف المعيار ي	درجة الموافقة	الرتبة
1	تحتفظ البلدية بنظام معلومات دقيق عن المستفيدين	4.216	1.074	درجة عالية من الموافقة	1
2	تمتاز اجراءات المعاملات الخاصة بالحصول على الخدمات بالسهولة واليسر عن انجازها	3.983	0.977	درجة عالية من الموافقة	4
3	يجيب الموظفون بأسلوب واضح ومفهوم عن استفسارات المستفيد	4.153	0.935	درجة عالية من الموافقة	2

4	يمكن التواصل مع المسؤولين بكل سهولة والاستماع الى الشكاوي والاهتمام بها من قبلهم	3.835	1.048	درجة عالية من الموافقة	5
5	توضع التعليمات والإرشادات التي تصدر عن البلدية في مكان بارز يمكن مشاهدته بكل وضوح	4.017	0.891	درجة عالية من الموافقة	3
6	تعمل البلدية على تحسين جودة الخدمات بشكل مستمر	3.693	1.165	درجة عالية من الموافقة	6
	المجموع	3.983	0.740	درجة عالية من الموافقة	

يظهر من الجدول (5) ان جميع اجابات بمجال نظم واجراءات العمل كانت درجة الموافقة فيها (عالية) حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي وتراوح بين (3.693- 4.216) ويتضح ان البلدية وموظفوها يهتمون بمجال نظم واجراءات العمل.

يظهر الجدول (6) تلخيص لنتائج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للمتغيرات المستقلة بالترتيب ابتداء من الاقل قيمة الى الاعلى قيمة

جدول (6)

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الاستجابة عند طلب الخدمة	0.703	3.734
بمجال الكفاءة عند تقديم الخدمة	0.708	3.746
بمجال الدقة والسرعة عند تقديم الخدمة	0.790	3.724
بمجال الموضوعية عند تقديم الخدمة	0.738	3.703

3.983	0.740	بمجال نظم واجراءات العمل
-------	-------	--------------------------

ثانيا: اختبار معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح به
الجدول رقم (7)

اختبار معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح به

المتغيرات المستقلة	معامل تضخم التباين (VIF)	Tolerance
الاستجابة عند طلب الخدمة	2.027	0.493
بمجال الكفاءة عند تقديم الخدمة	2.278	0.439
بمجال الدقة والسرعة عند تقديم الخدمة	1.749	0.572
بمجال الموضوعية عند تقديم الخدمة	1.93	0.518
بمجال نظم واجراءات العمل	2.813	0.355

ويبين الجدول أعلاه ان قيم تضخم التباين كانت جميعها اكبر من 1 وأقل من 10، كما كانت قيمة Tolerance محصورة بين 0.1 و 1 مما يؤكد عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد بين جميع متغيرات الدراسة المستقلة.

ثالثا: نتائج اختبار الفرضيات

تم استخدام نموذج الانحدار المتعدد لمعرفة أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، وفي هذه الدراسة تم اختبار نموذج الانحدار، حيث تضمنت المتغيرات المستقلة والمتغير الوسيط على المتغير التابع، حيث تنص قبول الفرضية البديلة في حال كانت قيمة الدلالة أقل من 5%، اما في حال كانت قيمة الدلالة أكبر من 5% فيتم قبول الفرضية العدمية او الصفرية، وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول (8) اختبار فرضيات الدراسة

المتغير التابع: جودة الخدمات المحلية			
المتغيرات المستقلة	Beta	T	Sig.
الاستجابة عند طلب الخدمة	0.148	2.672	0.008***
بمجال الكفاءة عند تقديم الخدمة	0.132	2.154	0.033**
بمجال الدقة والسرعة عند تقديم الخدمة	0.082	1.523	0.13
بمجال الموضوعية عند تقديم الخدمة	0.257	5.07	0.000***

0.000***	3.76	0.246	بمجال نظم واجراءات العمل
		66.30%	R^2
		65.30%	Adj. R^2
		66.769	F
		0.000***	Sig

من خلال الاطلاع على الجدول رقم (8) صلاحية نموذج الدراسة المستخدم في اختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، حيث بلغت (F-Statistic) لنموذج الدراسة ($F = 66.769$) بدلالة إحصائية للنموذج عند مستوى ($\text{Sig} = 0.000$) وهي أقل من (1%)، وهذا يدل على أهمية عالية للنموذج المستخدم ومتغيراته المستقلة في التأثير على جودة الخدمات المحلية. وبناء على ما سبق فإنه تبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) للمتغيرات المستقلة مجتمعة على جودة الخدمات المحلية المقدمة من قبل بلدية الحسينية ضمن محافظة معان.

بلغت قيمة (R^2 لنموذج الدراسة (66.3%)، وهذه النسبة تشير إلى القدرة التفسيرية للمتغيرات المستقلة في تفسير التغيرات في المتغير التابع، والمُتَمَم لهذه النسبة وهي (33.7%) تعني أن هناك متغيرات لم يتم أخذها في الدراسة تفسر ما نسبته (33.7%) من جودة الخدمات المحلية. وقد تم الإشارة إلى قيمة T المحسوبة ودلالاتها في التعبير عن قبول ورفض الفرضيات على النحو التالي:

H₁: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) لمتغير الاستجابة على جودة الخدمات المحلية المقدمة من قبل بلدية الحسينية ضمن محافظة معان.

بلغت قيمة T المحسوبة 2.672 وبدلالة إحصائية 0.008 مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 1% لمتغير الاستجابة على جودة الخدمات المحلية، وترى الباحثة أنه كلما كانت الاستجابة أعلى كانت فإن جودة الخدمات المحلية المقدمة من قبل بلدية الحسينية سوف ترتفع. وبناء عليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) لمتغير الاستجابة على جودة الخدمات المحلية المقدمة من قبل بلدية الحسينية ضمن محافظة معان".

H₂: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) لمتغير الكفاءة على جودة الخدمات المحلية المقدمة من قبل بلدية الحسينية ضمن محافظة معان.

بلغت قيمة T المحسوبة 2.154 وبدلالة إحصائية 0.033 مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5% لمتغير الكفاءة على جودة الخدمات المحلية، وترى الباحثة أنه كلما كانت الكفاءة أعلى فإن جودة الخدمات المحلية المقدمة من قبل بلدية الحسينية سوف ترتفع. وعليه ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) لمتغير الكفاءة على جودة الخدمات المحلية المقدمة من قبل بلدية الحسينية ضمن محافظة معان".

H₃: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) لمتغير الدقة والسرعة على جودة الخدمات المحلية المقدمة من قبل بلدية الحسينية ضمن محافظة معان.

بلغت قيمة T المحسوبة 1.526 وبدلالة إحصائية 0.13 مما يشير الى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5٪ لمتغير الدقة والسرعة على جودة الخدمات المحلية. وبناء عليه تقبل الفرضية الصفرية التي تنص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) لمتغير الدقة والسرعة على جودة الخدمات المحلية المقدمة من قبل بلدية الحسينية ضمن محافظة معان".

H₄: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) لمتغير الموضوعية على جودة الخدمات المحلية المقدمة من قبل بلدية الحسينية ضمن محافظة معان.

بلغت قيمة T المحسوبة 5.07 وبدلالة إحصائية 0.000 مما يشير الى ان هناك أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 1٪ لمتغير الموضوعية على جودة الخدمات المحلية، وترى الباحثة انه كلما ارتفع التركيز على الموضوعية فان جودة الخدمات المحلية سوف ترتفع. وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) لمتغير الموضوعية على جودة الخدمات المحلية المقدمة من قبل بلدية الحسينية ضمن محافظة معان".

H₅: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) لمتغير نظم واجراءات العمل على جودة الخدمات المحلية المقدمة من قبل بلدية الحسينية ضمن محافظة معان.

بلغت قيمة T المحسوبة 3.76 وبدلالة إحصائية 0.000 مما يشير الى ان هناك أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 1٪ لمتغير نظم واجراءات العمل على جودة الخدمات المحلية، وترى الباحثة انه كلما زاد الاهتمام بنظم واجراءات العمل فان جودة الخدمات المحلية المقدمة. وبناء عليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) لمتغير نظم واجراءات العمل على جودة الخدمات المحلية المقدمة من قبل بلدية الحسينية ضمن محافظة معان".

النتائج والتوصيات

توصلت هذه الدراسة الى عدة نتائج يمكن توضيحها كالتالي:

- 1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) لمتغير الاستجابة على جودة الخدمات المحلية المقدمة من قبل بلدية الحسينية ضمن محافظة معان.
- 2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) لمتغير الكفاءة على جودة الخدمات المحلية المقدمة من قبل بلدية الحسينية ضمن محافظة معان.
- 3- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) لمتغير الدقة والسرعة على جودة الخدمات المحلية المقدمة من قبل بلدية الحسينية ضمن محافظة معان.
- 4- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) لمتغير الموضوعية على جودة الخدمات المحلية المقدمة من قبل بلدية الحسينية ضمن محافظة معان.
- 5- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) لمتغير نظم واجراءات العمل على جودة الخدمات المحلية المقدمة من قبل بلدية الحسينية ضمن محافظة معان.

وبناء على ما سبق فإن الباحثة اوصت بعدة توصيات كالتالي:

الاستمرار في تحسين مستوى الخدمات والعمل على تقليل فترة الاستجابة لطلبات المستفيد ما أمكن. ويجب التركيز على عدة جوانب مثل تقليل من الوساطة والمحسوبية، وتسهيل التوصل مع الموظفين، مع الحرص على تقديم الخدمات بكل امانة ما أمكن. ايضاً الحرص على تحسين مستوى التعاون في الاجابة عن استفسارات المواطنين والتفاعل معهم بشكل اكبر. بالإضافة الى الاهتمام بمستوى خبرات الموظفين واخضاعهم للدورات التدريبية بهدف تحسين مهاراتهم. كما ظهرت الحاجة الى تسهيل عملية انجاز الخدمات والمحاولة في تقليل عدد الاخطاء واتقانها عند تقديمها من قبل موظفي وعمال البلدية. واخيراً يجب التركيز على ضرورة تفعيل خدمة الجمهور في بلدية الحسينية الجديدة وتوعيتهم على تحسين نوعية الخدمات التي تقدمها للمواطنين والمراجعين.

المراجع:

- إدريس، فتحية أبو بكر محمد، و علوان، قاسم نايف. (2006). استخدام نموذج الفجوات لقياس جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية على المستشفيات العامة في ليبيا (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة التحدي، سرت.
- جمعة، & الطيب. (2014). قياس مؤشرات جودة الخدمات الصحية من منظور المرضى دراسة استطلاعية لعينة من مرضى المستشفى الجامعي بمدينة باتنة-الجزائر.
- الجميل، ايسر حمد علي، و الخالدي، طارق عوده. (2019). أثر جودة الخدمة على رضا عملاء شركات التأمين في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
- سمير، & بوقرة. (2021). قياس جودة الخدمة المصرفية باستخدام نموذج الفجوات. (رسالة ماجستير غير منشورة). Doctoral dissertation, جامعة المسيلة، الجزائر.
- مأمون الدرادكة وطارق الشبلي، (2001)، الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- مطالقة، إسحق إبراهيم علي، و الحسين، أحمد مصطفى. (2000). مستوى رضا المواطنين عن جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية إربد: دراسة ميدانية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
- مولود حواس، & رابح حمودي. (2013). أهمية جودة الخدمات في تحقيق ولاء المستهلك-دراسة حالة خدمات الهاتف النقال للوطنية للاتصالات الجزائر. Algerian Business Performance Review 13(1).
- النادي، أسماء ياسر محمد، و نميري، سيد محمد. (2007). قياس جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الزرقاء من وجهة نظر المستفيدين: دراسة ميدانية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
- Choi, H., Ann, S., Lee, K. W., & Park, D. B. (2018). Measuring service quality of rural accommodations. Sustainability, 10(2), 443.
- Joseph Cronin and Steven A Taylor, " Marketing Service Quality : Re-examination and Extension " , Journal of Marketing , Vol 56 , 1992.

Maniam, K., Fadilah, P., & Magiswary, D. (2014). Measuring Service Quality in Malaysian Local Government: The SERVQUAL Approach. In Knowledge Management International Conference (KMICE), 12th August to the 15th August, Malaysia.: Langkawi.

Martinović, M., Pavlić, I., & Šuman Tolić, M. (2017). MEASUREMENT OF LOCAL PUBLIC SERVICES'QUALITY USING SERVQUAL: THE CASE OF DUBROVNIK. *Ekonomika misao i praksa*, (2), 593-610.

Parasuraman, Zeithaml, and Berry ' ' Aconceptual Model of Services Quality and its Implications for Future Research " , *Journal of Marketing* , Vol , 49 Fall , 1985 , p 37 .

Sahu, A. K. (2007). Measuring service quality in an academic library: an Indian case study. *Library review*.