



تحليل العلاقة بين ابعاد جودة الخدمة ورضا المستفيد دراسة حالة الخدمات البلدية في مدينة

الموصل

## تحليل العلاقة بين ابعاد جودة الخدمة ورضا المستفيد دراسة حالة الخدمات البلدية في مدينة الموصل

د. عامر إسماعيل حديد / استاذ مساعد

كلية الادارة والاقتصاد

جامعة الموصل

أسماء عدنان إبراهيم الجبوري / باحثة

كلية الادارة والاقتصاد

جامعة الموصل

البريد الإلكتروني Email : [asmaa.21bap50@student.uomosul.edu.iq](mailto:asmaa.21bap50@student.uomosul.edu.iq)

**الكلمات المفتاحية:** جودة الخدمة، رضا المستفيد، بلدية الموصل، المنظمات، خدمات.

### كيفية اقتباس البحث

الجبوري ، أسماء عدنان إبراهيم، عامر إسماعيل حديد، تحليل العلاقة بين ابعاد جودة الخدمة ورضا المستفيد دراسة حالة الخدمات البلدية في مدينة الموصل، مجلة مركز بابل للدراسات الانسانية، كانون الثاني ٢٠٢٦، المجلد: ١٦، العدد: ١ .

هذا البحث من نوع الوصول المفتوح مرخص بموجب رخصة المشاع الإبداعي لحقوق التأليف والنشر ( Creative Commons Attribution ) تتيح فقط للآخرين تحميل البحث ومشاركته مع الآخرين بشرط نسب العمل الأصلي للمؤلف، ودون القيام بأي تعديل أو استخدامه لأغراض تجارية.

Registered مسجلة في

ROAD

Indexed مفهسة في

IASJ



## Analysis of the relationship between the dimensions of service quality and beneficiary satisfaction: a case study of municipal services in the city of Mosul

Asmaa Adnan Ibrahim Al-Jabouri  
College of Administration & Economy  
University of Mosul

Dr. Amer Ismail Hadid  
College of Administration & Economy  
University of Mosul

**Keywords :** Service quality, beneficiary satisfaction, Mosul Municipality, organizations, services.

### How To Cite This Article

Al-Jabouri, Asmaa Adnan Ibrahim , Amer Ismail Hadid , Analysis of the relationship between the dimensions of service quality and beneficiary satisfaction: a case study of municipal services in the city of Mosul, Journal Of Babylon Center For Humanities Studies, January 2026, Volume:16, Issue 1.



This is an open access article under the CC BY-NC-ND license  
(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>)

[This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License.](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

### Abstract:

The current study sought to shed light on the variables of service quality and beneficiary satisfaction, given their significant importance to organizations and beneficiaries alike. This study stems from the importance of municipal services to citizens' daily lives and the need to improve them to meet the aspirations of the population. The Mosul Municipality was chosen as the applied study area due to its significant service offering and the fact that it has faced numerous challenges after periods of service decline. The researcher adopted the descriptive-analytical approach in the research methodology. The study included two variables: the independent variable, service quality, and the dependent



variable, beneficiary satisfaction. The study aims to diagnose and analyze the nature of the correlation and impact between service quality and beneficiary satisfaction. The hypotheses were tested using statistical methods for the data obtained through the electronic questionnaire form, which was the main tool for collecting data related to the field aspect of the researched individuals. A random sample of citizens was tested within the borders of the Mosul municipality, and the number of approved questionnaires reached (1578) respondents. A set of statistical tools and methods were adopted for processing and analyzing the data, and the statistical program (SPSS) was used.

#### المستخلص:

سعت الدراسة الحالية إلى تسليط الضوء على متغيري جودة الخدمة ورضا المستفيد لما لهما من أهمية كبيرة للمنظمات والمستفيدين على حد سواء، وانطلاقاً من أهمية خدمات البلدية في حياة المواطن اليومية وضرورة تحسينها بما يتماشى مع تطلعات السكان وقد اختيرت بلدية الموصل مادةً تطبيقية نظراً لما تمثله من أهمية خدمية ولأنّها قد واجهت العديد من التحديات بعد مُدد من التراجع الخدمي. واعتمد الباحث المنهج الوصف التحليلي في الأسلوب البحثي وتضمنت الدراسة متغيرين أحدهما المتغير المستقل جودة الخدمة والمتغير المعتمد رضا المستفيد وتهدف الدراسة إلى تشخيص طبيعة علاقة الارتباط والأثر بين جودة الخدمة ورضا المستفيد وتحليلها. واختبرت الفرضيات باستخدام وسائل إحصائية للبيانات المتحصلة باستمارة الاستبانة الإلكترونية أداة رئيسة لجمع البيانات ذات الصلة بالجانب الميداني عن الأفراد المبحوثين وقد اختبرت عينة عشوائية من المواطنين داخل حدود بلدية الموصل وبلغ عدد الاستبانة المعتمدة (١٥٧٨) مستجيب واعتمدت مجموعة من الأدوات والأساليب الإحصائية المعالجة وتحليل البيانات واستعمل البرنامج الإحصائي (spss).

#### المقدمة:

تعدُّ جودة الخدمة في المفاهيم الإدارية المعاصرة التي نالت عناية واسعة في مختلف مجالات العمل المؤسسي ولاسيماً في المؤسسات الخدمية التي تتعامل بشكل مباشر مع المستفيدين؛ إذ صارت جودة الخدمة تمثل المعيار الأساسي للحكم على كفاءة المؤسسة وفاعليته في تلبية حاجه المستفيدين وتوقعاتهم وتعد أيضاً من العوامل المؤثرة في تعزيز رضا المستفيد وبناء علاقة إيجابية قوية بين المؤسسة والمجتمع.



## تحليل العلاقة بين ابعاد جودة الخدمة ورضا المستفيد دراسة حالة الخدمات البلدية في مدينة

### الموصل

إنَّ تحقيق رضا المستفيد لا يعد هدفاً ثانوياً بل غاية أساسية تسعى المؤسسات إلى تحقيقها بتقديم خدمات تتصف بالدقة والكفاءة وسرعة الإنجاز ومن ثَمَّ يؤدي الرضا الدور المحوري في تحسين صورة المؤسسة وزيادة ثقة المستفيدين بها وضمان استمراريّة التعامل معها. من هنا بات من الضروري دراسة العلاقة بين جودة الخدمة المقدمة ورضا المستفيدين خاصة في الخدمات الحكومية التي تقدم خدمات حيوية تمسُّ الحياة اليومية للمستفيدين. **أولاً: مشكلة الدراسة:** تعد جودة الخدمة من المفاهيم المحورية في علم الإدارة الحديثة؛ إذ صارت تحفل باهتمام واسع في المؤسسات الخدمية ، لمالها من دور كبير في تحقيق رضا المستفيدين وتعزيز صورتها الزمنية فالخدمات التي تقدمها المؤسسات العامة ومنها بلدية الموصل يجب انه تتميز بالفاعلية والكفاءة لتلبية احتياجات المواطنين المتغيرة والمتزايدة. وعليه تسعى هذه الدراسة الإجابة على التساؤلات الآتية:

**هل توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنويّة بين. جودة الخدمة ورضا المستفيد لدى عينه المؤسسة المبحوثة؟ ويتفرع عنه التساؤلات الآتية:**

- هل توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنويّة بين الاعتماديّة ورضا المستفيد.
- هل توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنويّة بين الاستجابة ورضا المستفيد.
- هل توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنويّة بين التعاطف ورضا المستفيد.

**ثانياً: أهمية الدراسة:**

• **الأهمية النظرية:** نظر لأهميّة الدراسة نظرياً بما عُرض من أدبيات بعض الدراسات التي تناولت كل من جودة الخدمة ورضا المستفيد ومدى الاستفادة من هذه الدراسات. للارتقاء بمستوى الدراسة الحالية، فضلاً عن دعم البحوث النظرية والتطبيقية المستقبلية في مجال جودة الخدمة وبيان تأثيرها على رضا المستفيد.

• **الأهمية العلمية:** تنبثق أهميّة الدراسة علمياً من ضرورة مهام ومعرفة جودة الخدمة وأبعادها وأثرها على رضا المستفيد في محاولة لتحقيق اضافته علمية للمكتبة العراقية في هذا المجال لأنه من الموضوعات الحيوية التي ترتبط ارتباطاً مباشراً بالحياة اليومية للإنسان الأمر الذي جعله محل اهتمام الكتاب والباحثين في مختلف دول العالم.

**ثالثاً: اهداف الدراسة:**

- التعرف على أبعاد جودة الخدمة وإمكانية قياسها في عيّنة المؤسسة المبحوثة.
- التعرف على أبعاد رضا المستفيد وإمكانية قياسها في عيّنة المؤسسة المبحوثة.
- التعرف على طبيعة الجودة لدى عيّنة المؤسسة المبحوثة.



• التعرف على طبيعة رضا المستفيد لدى عينة المؤسسة المبحوثة.

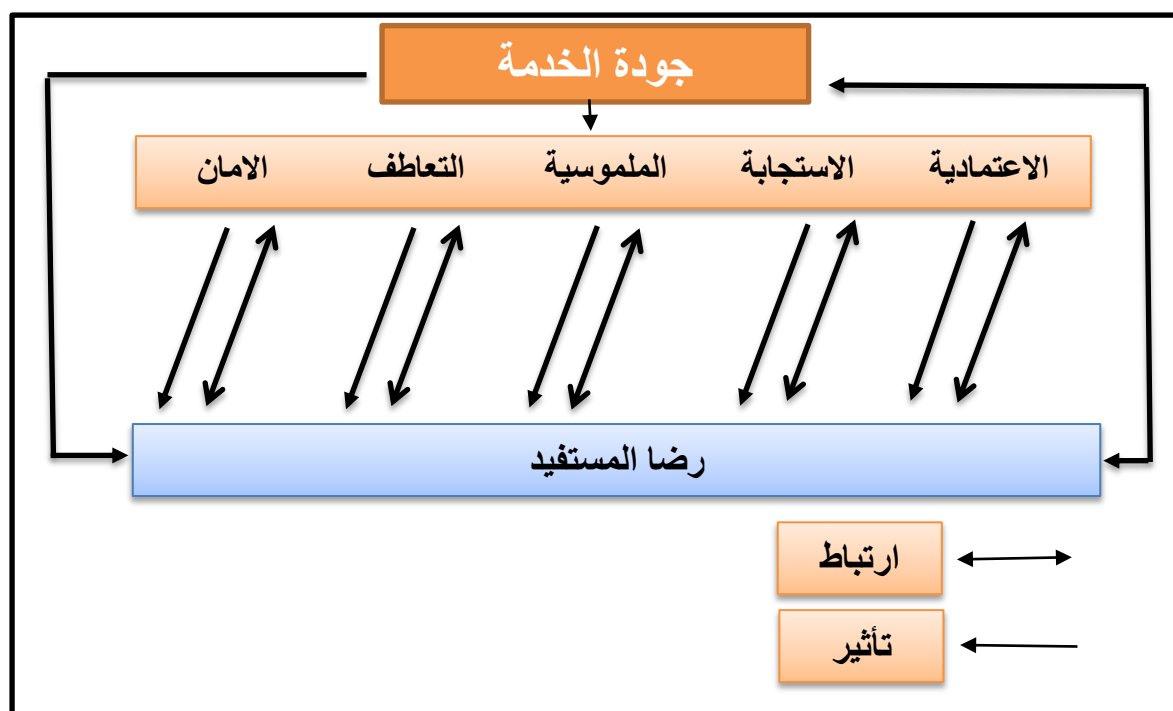
• التعرف على آراء عينة المؤسسة المبحوثة حول جودة خدماتها وبما يأتي مستوى تأثيرها في رضا المستفيدين وصولاً إلى إشباع حاجاتهم ورغباتهم ورضاهم.

رابعاً: مجتمع وعينة الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة بجميع المواطنين المستفيدين من الخدمات المقدمة من بلدية الموصل واختير هذا المجتمع لكونه الأكثر ارتباطاً بموضوع الدراسة، وتعد بلدية الموصل واحدة من أبرز المؤسسات الخدمية في مدينة الموصل وهي دائرة حكومية تابعة إدارياً إلى وزارة الاعمار والإسكان والبلديات العامة في العراق، تأسست في عام ١٩٢٣ وتعد من أقدم البلديات في العراق تتولى البلدية مسؤولية واسعة النطاق تتعلق بتخطيط وتنظيم وإدارة المدينة من الناحية الخدمية والعمرانية، في السنوات الأخيرة وبخاصة بعد عام ٢٠١٧ شهدت بلدية الموصل جهوداً كبيرة في إعادة اعمار المدينة، وتسعى بلدية الموصل باستمرار إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين بتنفيذ مشاريع تطويرية وتوسيعية والتعاون مع الجهات المحلية والدولية لتعزيز رضا المستفيدين، وتحرص على تفعيل التواصل مع المواطنين باستقبال شكاوهم وملاحظاتهم بشكل مباشر أو عبر وسائل الاتصال الحديثة وذلك بهدف تحسين مستوى رضا المستفيد من الخدمات المقدمة (بلدية الموصل، شعبة الإعلام).

#### خامساً: مخطط الدراسة الفرضي:

بالاستناد إلى الإطار الفكري لأدبيات جودة الخدمة ورضا المستفيد وفي ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها ، فُيَمَّ مخطط الدراسة الفرضي الذي يوضع العلاقة بين جودة الخدمة بأبعادها المختلفة (لموسية اعتمادية/ استجاب/ امان/ تعاطف) كمتغيرات مستقلة وبين رضا المستفيد كمتغير تابع.





• بين جانبي المدينة الأيسر والأيمن.

• هناك تباين في رضا المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة من مديرية بلدية الموصل ولجانبي المدينة الأيسر والأيمن.

### المبحث الثاني: الاطار النظري للبحث

#### اولاً: مفهوم جودة الخدمة

##### ١. مفهوم الجودة لغة واصطلاحاً.

الجودة لغة تعني: الجود والجيد نقيض الردي.

ويقال: أجاد فلان في عمله واجود وجاد عمله يجود جوده (ابن منظور ، لسان العرب ، ٢٠٠٣ ، ٧٢٠ ، بيروت).

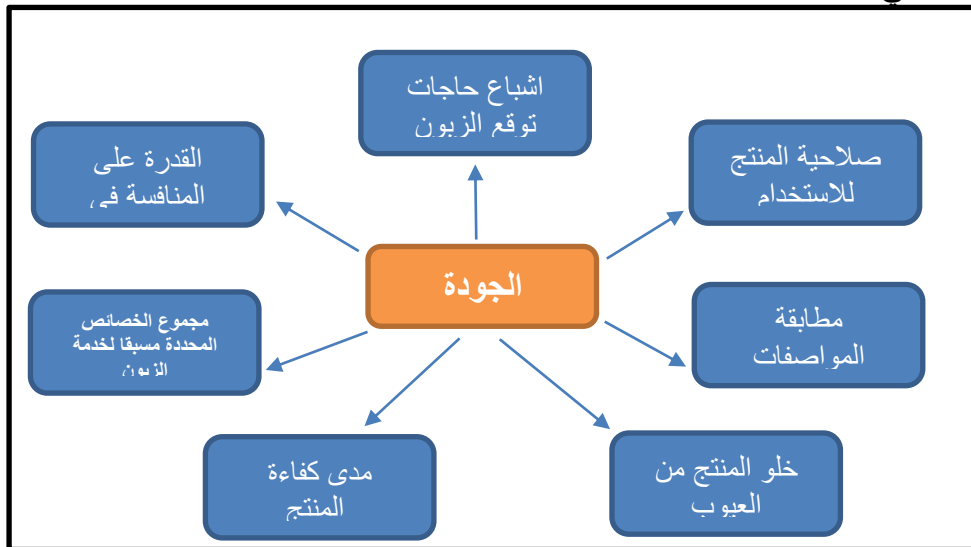
أمّا الجودة اصطلاحاً فتعني: اجمالي الخصائص والسمات للخدمة أو للمنع وذلك لتحقيق احتياجات محددة (عفانه ٢٠٢٠ ، ٢٥).

وتعرف أيضاً بأنها الخصائص والصورة الكلية للمنتج التي تزيد من القدرة على إشباع حاجات معينة أو قد تكون ضمنية للزبون وتكون خالية من العيوب اثناء إنجازها (العجارمة ٢٠٠٥ ، ٣٩٩).

• وفي مدى ملائمة المنتج للاستخدام في مجال الأعمال والصناعة وتعني كم يكون الأداء ممتاز خصوصاً عند مقارنته مع معيار موضوع من الزبون (الطائي ، ٢٠٠٠ ، ٢٩).



• على ضوء التعريفات السابقة يمكن أن نعطي تعريف اجرائي للجودة وهو رد الجودة في القدرة على تضييع سلعة وتقديم خدمة تفي باحتياجات ومتطلبات الزبون وتلبية رغباته ويمكن التعبير عن الشكل التالي:



الشكل رقم (٢) عناصر أساسية لمفهوم الجودة

(الفراي ، ٢٠٠٢ ، ١٨)

٢. الخدمة: تقوم المنظمات بتقديم خدماتها للمجتمع مقابل ثمن أو بدون ثمن وفقا لطبيعة الخدمة التي تقدمها وكذلك وفقا لطبيعة المؤسسات الحكومية التي تقدم الخدمة والخدمة تقوم أساسا لإشباع رغبات ومتطلبات الزبائن وبذلك ستكون علاقة ارتباط قوية بين الزبائن والمنظمات التي تقدم الخدمة.

ومن ثم فإن مفهوم الخدمة ليس مجرد أداء نشاط فقط بل يجب ان يتناسب ويتطابق مع رغبات الزبائن المستفيدين من الخدمة (Devebe kan & Aksarayli 2003, 39).

أمّا (الجمعية الأمريكية) فقد عرفت الخدمة على أنّها (مجموعة من المنافع والنشاطات التي تعرض للبيع أو عُرضت على أنّها ترتبط بخدمة معيّنة. (المسعودي ٢٠١٠ ، ٣١).

بينما عرفها (الزامل وآخرون ٢٠١٢ ، ٧٧٧) على أنّها (ما تقدمه المنظمة من تسهيلات وضمانات وكل ماله علاقة بتسهيل حصول الزبائن على المنفعة من المنظمة).

وورد أيضاً في دراسة (رمضان وأبو السبح ٢٠١٣ ، ١٩) على أنّ الخدمة هي الخدمات المقدمة من أي نشاط أو سلسلة من الانشطة ذات الطبيعة الغير ملموسة في العادة وليس من الضروري ان تحدث عن طريق التفاعل بين الممتلك وموظفي الخدمة ، فهي تمثل الجهود التي تقدمها المنظمة أو المؤسسة لتحقيق احتياجات ورغبات الزبون ولا تهدف المنظمة بالضرورة من تقديم

## تحليل العلاقة بين ابعاد جودة الخدمة ورضا المستفيد دراسة حالة الخدمات البلدية في مدينة

### الموصل

الخدمة لتحقيق منافع مادية وربح اقتصادي فقط بل تسعى لجذب الزبون ومن ثمّ سوف تشكل مجموعة من المنافع ذات الطابع الغير ملموس محققة لصالح متلقي الخدمة وتُسهم أيضاً لإشباع حاجاته ورغباته.

٣. مفهوم جودة الخدمة: ان جودة الخدمة هي التي تلبي توقعات الزبائن وتكون قادرة على كسب ولاء الزبون لأنّ جودة الخدمة الجيدة ستجعل الزبائن يحافظون على التزامهم بشراء المنتج والخدمات في المستقبل إن الباحثون لم يتفقوا على إعطاء مفهوم موحد لجودة الخدمة (139 , Aksaroyli & Devebaken, ٢٠٠٣) انها منتج غير ملموس يتم انشائه لتلبية الاحتياجات البشرية الغير المحدودة للمستهلكين التي يصعب تلبيتها. ويرى (Hassan & Salem, 2022, 2) وهي (الخدمة المقصورة لتقييم الأفراد للتفوق العام أو التميز للخدمة)

٤. أهمية جودة الخدمة: تعد جودة الخدمة من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق رضا الزبائن والمحافظة على تنافسها في بيئة العمل المتغيرة. فمع تزايد وعي المستفيدين وارتفاع توقعاتهم صارت جودة الخدمة لا تقتصر على تقديم المنتج أو الخدمة فحسب بل تشمل أيضاً كيفية تقديمها ومدى تلبية احتياجات وتطلعات المستفيدين. ولجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمات والشركات ، ومن أجل تحقيق النجاح والاستقرار فإنّه على الزبائن والموظفين ان يتعاونوا معا لخلق الخدمة وتقديمها بأعلى مستوى وفي نفس الوقت على المؤسسات الاهتمام بالموظفين والزبائن معا (سعيدة والنحاس ، ٢٠٢١ ، ٢٢) ، (Ramya etel, 2019, 40) .

### ٥. ابعاد جودة الخدمة:

• الاعتمادية: وتعني القدرة على تنفيذ الوعود للخدمة بكل دقة وثقة (Santhiya, 2011, 79). وبين أيضاً كل من (درويش والدميري ، ٢٠١٠ ، ١٨) ان الاعتمادية تتضمن خمس متغيرات وهي (وفاء المنظمة بالتزاماتها التي وعدت بها زبائناتها واهتمامها بحل مشكلاتهم وحرصها على تحري الدقة في أداء الخدمة والتزامها بتقديم خدماتها لزبائناتها في الوقت الذي وعدت فيه زبائناتها بتقديم خدماتها وكذلك احتفاظها بسجلات دقيقة خالية من الاخطاء. وأشار: (Enayati, 2013, 105) ان مسؤولية المنظمات الخدمية لا تقل أهمية عن مسؤولية منتجي السلع في مواجهه أي مشكلة يتعرض لها الزبون مثل اعتماد المبالغة في الاعلان عن الخدمات التي يستقدمها وان إيفاء المنظمات بما وعدت به زبائناتها سيعكس مدى قدرتها على تنفيذ الوعود ومن ثمّ كسب ثقة زبائناتها.



•**الاستجابة:** ويقصد بها رغبة مقدم الخدمة في المنظمة بمساعدة الزبائن وتحقيق حاجاتهم ورغباتهم (خنفر وآخرون ، ٢٠١٥ ، ١٥٩) ويركز هذا البعد على الاستجابة السريعة للتغيرات الحاصلة في بيئة العمل داخل المنظمة مما يتطلب من المنظمة ان تكون لديها المرونة العالية للاستجابة لهذه المتغيرات (بوسطيلة ، ٢٠١٧ ، ٤٦٥). ولأجل الوصول إلى مستوى لا بأس به من الاستجابة لا بد لإدارة المنظمة ان تأخذ بنظر الاعتبار تطلعات الزبائن فيما يتعلق بالمعايير الموضوعية وإجراءات تقديم الخدمات وبالشكل الذي يحقق أهداف كل من المنظمة والزبون (Kotler, 2012, 346) (عبود ، ٢٠١٤ ، ١٠٤).

•**التعاطف:** يشير هذا البعد إلى الاهتمام الفردي لإدارة الشركة بزبائنهم لجعلهم يشعرون بقيمة اضافية خاصة بالوصول اليهم وفهم حاجاتهم والاتصال بهم (Zenchnal, 2006, 102) وهناك عوامل تتأثر ببعد التعاطف ومنها: (Ramadhan, 2018,202)

•درجة المشاركة الشخصية في عملية تقديم الخدمة.

•مقدار الوقت اللازم لتأمين الخدمة.

•انشطة المعاملات المطلوبة لتأمين الخدمة.

٦. أبعاد رضا المستفيد:

•**الجودة المتوقعة Expected quality**

وهي التصور الذي يكون لدى المستفيد من الخدمة قبل تجربتها ويعتمد ذلك على التوقعات التي يكون قد انشأها بناءً على تجاربه السابقة ، أو ما سمعه من الآخرين أو الإعلانات ، ومع ذلك فإنّ التجارب السابقة هي ليست المحددات الوحيدة لتوقعات الجودة عندما لا يكون للمستفيد أي خبرة سابقة مع الخدمة أو السلعة فانهم سوف يحصلون على توقعاتهم حول الجودة بسم العلامة التجارية وكذلك السعر فضلاً عن أن الدراسات في السنوات الأخيرة أثبتت ان وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات عبر الإنترنت لها تأثير كبير على توقعات المستفيد لجودة الخدمة أو السلعة (شاهين ، ٢٠٢٠ ، ٧٥).

•**الجودة المدركة Quality is perceived**

هي التصور الذي ينشأ عند المستفيد بعد تلقي الخدمة أي إذا كانت الخدمات المدركة تتوافق مع التوقعات فإنّ الرضا سوف يكون عالياً أما إذا كانت أقل من التوقعات فقد يؤدي ذلك إلى شعور المستفيد بعدم الرضا، وتشير الجودة المدركة أيضاً إلى حكم المستفيد على التميز الكلي للمنتج ممّا يعني ان الجودة المدركة في تقييم عاطفي أو شخصي من المستفيد لأداء منتج معين مقارنة بالمنتجات الأخرى وهي نعدّ جوهر قيمة المنتج من وجه نظر المستفيد فتحقيق الرضا لدى



المستفيد يقوم على أساس الفرق بين الجودة المدركة لمنتج معين وتوقعاته لنفس المنتج فكلما كانت الجودة المدركة أعلى من التوقعات كلما يشعر المستفيد برضا و ارتياح نفسي اتجاه المنظمة التي يتعامل معها (حسين ، ٢٠٢٣ ، ٥٥).

### المبحث الثالث: الجانب العملي

#### وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها:

في هذا القسم يتم وصف متغيرات البحث كلاً على حدى يتم ذلك عن طريق استخدام الأسئلة في استمارة الاستبانة وذكر الأرقام الخاصة بكل سؤال وتفسيرها بالوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف وشدة الاستجابة، فضلاً عن النسب والتكرارات لكل سؤال في الاستبانة الذي أجري على العينة المدروسة، أو أن أخذ المؤشر الكلي أولاً لجميع الأسئلة ومن ثم ذكر أكبر نسبة اتفاق وأقل نسبة اتفاق فقط، للجانب الأيسر والأيمن من مدينة الموصل وكما يأتي:

#### ١. وصف متغير جودة الخدمة:

يعد متغير جودة الخدمة متغيراً رئيساً مستقلاً، ويتضمن خمسة أبعاد فرعية وهي: (الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان، الملموسية)، وعُبر عن هذه المتغيرات في استمارة الاستبانة بـ (٢٥) سؤالاً، لتكون المتغيرات التي عبرت عن المتغير المستقل (جودة الخدمة) وتمثلت بالمتغيرات من (X1-X25)، وعلى النحو الآتي:

#### أ. وصف بعد الاعتمادية:

تناول هذا القسم وصف بعد الاعتمادية بإيجاد نسب الاستجابة والمعدل العام التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف وكما موضح في الجدول رقم (١) الآتي:

جدول (١) المعدل العام والتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف ونسب الاستجابة لبعـد الاعتمادية

الاعتمادية/ الجانب الأيسر														
المتغير	لا أتفق بشدة		لا أتفق		محايد		أتفق		أتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	نسبة الاستجابة
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت				
X1	10.2	70	16.5	113	33.0	226	33.1	227	7.2	49	2.89	0.82	28.28	57.90
x2	5.0	34	14.5	99	27.2	186	41.3	283	12.1	83	2.59	0.85	32.85	51.77
x3	6.7	46	13.6	93	32.0	219	39.7	272	8.0	55	2.71	0.83	30.72	54.25
X4	5.5	38	17.2	118	34.2	234	33.9	232	9.2	63	2.76	0.83	30.00	55.21
X5	9.1	62	15.5	106	29.9	205	35.5	243	10.1	69	2.78	0.83	29.73	55.59
المؤشر الكلي	7.30		15.45		31.24		36.70		9.31		1.06	0.32	11.66	21.13
الاعتمادية/ الجانب الأيمن														
المتغير	لا أتفق بشدة		لا أتفق		محايد		أتفق		أتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	نسبة الاستجابة
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت				
X1	8.0	71	14.2	127	33.8	302	37.1	331	6.9	62	2.79	0.83	29.56	55.83
x2	4.4	39	13.2	118	21.8	195	47.4	423	13.2	118	2.48	0.87	35.04	49.63
x3	4.4	39	11.4	102	34.8	311	42.3	378	7.1	63	2.64	0.84	31.96	52.74
X4	7.4	66	17.9	160	30.7	274	36.2	323	7.8	70	2.81	0.82	29.34	56.17
X5	7.4	66	17.2	154	31.1	278	35.1	313	9.2	82	2.79	0.83	29.64	55.72
المؤشر الكلي	6.29		14.80		30.46		39.60		8.85		1.04	0.32	11.97	20.78

بالجدول (1) آنفاً الذي يوضح المتغيرات (X5-X1) في الجانب الأيسر من مدينة الموصل التي تمثل بعد الاعتمادية؛ إذ حصل هذا البعد على نسبة اتفاق عام بلغ (48.45)؛ إذ امتلك هذا البعد متوسط (١٠.٠٤) وانحراف قياسي (٠.٣٢) ومعامل اختلاف (١١.٩٧) وكان (٢٠.٧٨) من شدة استجابة، وأنَّ المتغير X2 (تعمل مديرية بلدية الموصل على تطوير خدماتها باستمرار) قد حقق أعلى نسبة اتفاق بين متغيرات هذا البعد بنسبة بلغت قيمتها (60.6) وبوسط حسابي قدره (2.48) وانحراف معياري (0.87) وبشدة استجابة بلغت (49.63)، وأنَّ المتغير X4 (تعتني مديرية بلدية الموصل بالآراء والمقترحات المقدمة من المستفيدين من خدماتها) قد حقق أقل نسبة اتفاق التي بلغت (٤٣.٨) بوسط حسابي قدره (٢.٨١) وانحراف معياري (٠.٨٢) وبلغ (٥٦.١٧) من شدة استجابة.

أمَّا الجانب الأيمن من المدينة فحصل هذا البعد على نسبة اتفاق عام بلغ (46.01)؛ إذ امتلك هذا البعد متوسط (١٠.٠٦) وانحراف قياسي (٠.٣٢) ومعامل اختلاف (١١.٦٦) وكان

## تحليل العلاقة بين ابعاد جودة الخدمة ورضا المستفيد دراسة حالة الخدمات البلدية في مدينة

### الموصل

(٢١.١٣) من شدة استجابة، وأن المتغير  $X_2$  (تعمل مديرية بلدية الموصل على تطوير خدماتها باستمرار) قد حقق أعلى نسبة اتفاق بين متغيرات هذا البعد بنسبة بلغت قيمتها (53.4) وبوسط حسابي قدره (2.59) وبانحراف معياري (0.85) وبشدة استجابة بلغت (51.77)، وأن المتغير  $X_1$  (تلتزم مديرية بلدية الموصل بتقديم خدماتها للمستفيدين منها في الوقت المحدد) قد حقق أقل نسبة اتفاق التي بلغت (40.3) بوسط حسابي قدره (٢.٨٩) وبانحراف معياري (٠.٨٢) وبلغ (٥٧.٩٠) من شدة استجابة.

ب. وصف بعد الاستجابة: تناول هذا القسم وصف بعد الاستجابة بإيجاد نسب الاستجابة والمعدل العام التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف وكما موضح في الجدول رقم (٢) الآتي:

جدول (٢) المعدل العام والتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف ونسب الاستجابة لبعد الاستجابة

الاستجابة/ الجانب الأيسر													
المتغير	لا أتفق بشدة		لا أتفق		محايد		أتفق		أتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار			
X6	4.8	43	11.4	102	32.9	294	41.3	369	9.5	85	2.61	0.85	32.51
X7	4.7	42	14.0	125	28.2	252	42.6	380	10.5	94	2.60	0.85	32.67
X8	6.7	59	18.1	160	31.7	280	34.0	300	9.5	84	2.78	0.83	29.66
X9	9.2	82	24.6	220	26.7	238	32.0	286	7.5	67	2.96	0.82	27.60
X10	7.2	64	23.4	209	29.2	261	32.5	290	7.7	69	2.90	0.82	28.25
المؤشر الكلي	6.51		18.32		29.75		36.47		8.96		1.07	0.32	11.59
الاستجابة/ الجانب الأيمن													
المتغير	لا أتفق بشدة		لا أتفق		محايد		أتفق		أتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
X6	5.5	38	13.6	93	29.6	203	41.2	282	10.1	69	2.63	0.84	32.03
X7	4.4	30	16.4	112	30.8	211	39.3	269	9.2	63	2.67	0.84	31.33
X8	7.7	53	15.3	105	34.0	233	33.7	231	9.2	63	2.79	0.83	29.63
X9	9.8	67	23.8	163	28.2	193	28.5	195	9.8	67	2.95	0.82	27.66
X10	7.3	50	19.7	135	32.0	219	33.0	226	8.0	55	2.85	0.82	28.78
المؤشر الكلي	6.95		17.75		30.92		35.12		9.26		1.07	0.32	11.49

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Spss.



إنَّ الجدول رقم (٢) آنفًا يوضِّح المتغيرات (X10- X٦) التي تمثل بعد الاستجابة في الجانب الأيسر والأيمن من مدينة الموصل؛ إذ تبين انه في الجانب الأيسر، حصل هذا البعد على نسبة اتفاق عام بلغ (٤٥.٤٣)؛ إذ امتلك هذا البعد متوسط (١٠.٠٧) وبانحراف قياسي (٠.٣٢) ومعامل اختلاف (١١.٥٩) وكان (٢١.٣٠) من شدة استجابة، وأنَّ المتغير X7 (تحرص مديرية بلدية الموصل على الإعلان عن أوقات تقديمها للخدمات) قد حقق أعلى نسبة اتفاق بين متغيرات هذا البعد بنسبة بلغت قيمتها (53.1) وبوسط حسابي قدره (2.60) وبانحراف معياري (٠.٨٥) وبشدة استجابة بلغت (٥١.٩٦)، وأنَّ المتغير X9 (عدد القطاعات التابعة لمديرية بلدية الموصل يغطي حاجات المستفيدين من خدماتها في عموم المدينة) قد حقق أقل نسبة اتفاق التي بلغت (٣٩.٥) بوسط حسابي قدره (٢.٩٦) وبانحراف معياري (٠.٨٢) وبلغ (٥٩.١٩) من شدة استجابة.

أمَّا في الجانب الأيمن فإنَّ الاتفاق العام قد بلغ (٤٤.٣٨)؛ إذ امتلك هذا البعد متوسط (١٠.٠٧) وبانحراف قياسي (٠.٣٢) ومعامل اختلاف (١١.٤٩) وكان (٢١.٣٩) من شدة استجابة، وأنَّ المتغير X6 (لدى مديرية بلدية الموصل الاستعداد الدائم للتعاون مع المستفيدين من خدماتها) قد حقق أعلى نسبة اتفاق بين متغيرات هذا البعد بنسبة بلغت قيمتها (51.3) وبوسط حسابي قدره (2.63) وبانحراف معياري (٠.٨٤) وبشدة استجابة بلغت (٥٢.٦٧)، وأنَّ المتغير X9 (عدد القطاعات التابعة لمديرية بلدية الموصل يغطي حاجات المستفيدين من خدماتها في عموم المدينة) قد حقق أقل نسبة اتفاق التي بلغت (٣٨.٣) بوسط حسابي قدره (٢.٩٥) وبانحراف معياري (٠.٨٢) وبلغ (٥٩.٠٧) من شدة استجابة.

### ج . وصف بعد التعاطف:

سيتم في هذا القسم وصف بعد التعاطف، بإيجاد نسب الاستجابة والمعدل العام للتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف، كما يوضِّحه الجدول رقم (٣) الآتي:

## تحليل العلاقة بين ابعاد جودة الخدمة ورضا المستفيد دراسة حالة الخدمات البلدية في مدينة

### الموصل

جدول (٣) المعدل العام والتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف ونسب الاستجابة لبعد التعاطف

التعاطف/ الجانب الأيسر													
المتغير	لا أتفق بشدة		لا أتفق		محايد		أتفق		أتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار			
X11	4.4	39	12.1	108	30.2	270	43.3	387	10.0	89	2.58	0.85	33.10
X12	4.9	44	16.6	148	33.9	303	36.5	326	8.1	72	2.74	0.83	30.33
X13	7.1	63	13.0	116	29.8	266	41.3	369	8.8	79	2.68	0.84	31.22
X14	6.9	62	17.7	158	30.8	275	36.4	325	8.2	73	2.79	0.83	29.61
X15	5.6	50	10.4	93	32.6	291	41.7	372	9.7	87	2.60	0.85	32.55
المؤشر الكلي	5.78		13.95		31.47		39.84		8.96		1.03	0.32	12.06
التعاطف/ الجانب الأيمن													
المتغير	لا أتفق بشدة		لا أتفق		محايد		أتفق		أتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
X11	5.3	36	14.3	98	30.7	210	40.7	279	9.1	62	2.66	0.84	31.57
X12	5.1	35	15.0	103	34.0	233	36.2	248	9.6	66	2.70	0.83	30.95
X13	8.2	56	12.1	83	31.7	217	38.8	266	9.2	63	2.71	0.83	30.72
X14	7.7	53	17.2	118	29.9	205	35.3	242	9.8	67	2.78	0.83	29.75
X15	5.1	35	13.9	95	31.1	213	40.1	275	9.8	67	2.64	0.84	31.85
المؤشر الكلي	6.28		14.51		31.47		38.25		9.49		1.04	0.32	11.91

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Spss.

يتبين لنا بالجدول (٣) أنفاً الذي يوضح المتغيرات (X15-X11) التي تمثل بعد التعاطف في الجانب الأيسر والأيمن من مدينة الموصل، ففي الجانب الأيسر حصل هذا البعد على نسبة اتفاق عام بلغ (٤٨.٨)؛ إذ امتلك هذا البعد متوسط (١٠.٣) وانحراف قياسي (٠.٣٢) ومعامل اختلاف (١٢.٠٦) وكان (٢٠.٦٠) من شدة استجابة، وأن المتغير X11 (تحرص مديرية بلدية الموصل على تقديم النصائح والإرشادات للمستفيدين من خدماتها) قد حقق أعلى نسبة اتفاق بين متغيرات هذا البعد بنسبة بلغت قيمتها (53.3) وبوسط حسابي قدره (2.58) وانحراف معياري (0.85) وبشدة استجابة بلغت (51.51)، وأن المتغير X14 (تركز مديرية بلدية الموصل على معرفة حاجات ورغبات المستفيدين من خدماتها من أجل تحقيق رضاهم) قد حقق أقل نسبة اتفاق التي بلغت (44.6) بوسط حسابي قدرة (٢.٧٩) وانحراف معياري (٠.٨٣) وبلغ (٥٥.٧٧) من شدة استجابة.



ويمكن أن نلاحظ أيضاً في الجانب الأيمن حصول هذا البعد على نسبة اتفاق عام بلغ (٤٧.٧٤)؛ إذ امتلك هذا البعد متوسط (١.٠٤) وبانحراف قياسي (٠.٣٢) ومعامل اختلاف (١١.٩١) وكان (٢٠.٧٦) من شدة استجابة، وأن المتغير X15 (هنالك علاقة طيبة بين مديرية بلدية الموصل وقطاعاتها والمستفيدين من خدماتها) قد حقق أعلى نسبة اتفاق بين متغيرات هذا البعد بنسبة بلغت قيمتها (49.9) وبوسط حسابي قدره (2.64) وبانحراف معياري (0.32) وبشدة استجابة بلغت (52.82)، وأن المتغير X14 (تركز مديرية بلدية الموصل على معرفة حاجات ورغبات المستفيدين من خدماتها من أجل تحقيق رضاهم) قد حقق أقل نسبة اتفاق التي بلغت (45.1) بوسط حسابي قدرة (٢.٧٨) وبانحراف معياري (٠.٨٣) وبلغ (٥٥.٥٦) من شدة استجابة.

## ٢. وصف متغير رضا المستفيد:

وهو حالة الشعور بالرضا من طرف الزبون نتيجة لنجاح المنظمة في تحقيق رغبات وحاجات الزبون بعد مقارنة الأداء الفعلي المدرك للمنتج مع توقعاته. (link, 2004, 15)

يتضمن رضا المستفيد بعدين، وهما: (الجودة المتوقعة): وهي توقعات الزبون بخصوص الجودة والمنافع التي ينتظر الحصول عليها بعد شراء الخدمة أو السلعة التي يعبر عنها بالجودة المتوقعة قبل الشراء وتصنف التوقعات المتوقعة التي يكونها الزبون عن الخدمة إلى توقعات عديدة، وهي توقعات عن طبيعة الخدمة وأدائها وكذلك توقعات عن تكاليف الخدمة وتوقعات عن المنافع التي سوف يحصل عليها الزبون. (مباركة، ٢٠١٩، ٣٢)

و(الجودة المدركة): وهي مستوى الجودة الذي يحصل عليها الزبون فعلياً نتيجة شرائه للخدمة وتعكس الجودة المدركة رأي الزبون حول صورة الخدمة أو العلامة التجارية أو السلعة فيما يتعلق بالغرض من استخدامها بالمقارنة مع البدائل التي تكون متاحة في السوق. (Canara the 2014)

وعبر عن هذه المتغيرات في استمارة الاستبانة بـ (٢٠) سؤالاً لكلا الجانبين الأيسر والأيمن، لتكون المتغيرات التي عبرت عن المتغير التابع (رضا المستفيد)، وتمثلت بالمتغيرات من (Y20-Y1)، بإيجاد نسب الاستجابة والمعدل العام للتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف وكما موضح في الجدول رقم (٤)؛ إذ كانت الإجابات في الجانب الأيسر للمدينة كما يأتي:

جدول (٤) المعدل العام والتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف ونسب الاستجابة لبعد رضا المستفيد في الجانب الأيسر لمدينة الموصل

رضا المستفيد/ الجانب الأيسر													
المتغير	لا أتفق بشدة		لا أتفق		متحايد		أتفق		أتفق بشدة		الوسط الحسابي		معامل الاختلاف
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
Y1	8.1	72	16.3	146	32.1	287	32.4	289	11.1	99	2.78	0.83	29.73
Y2	5.7	51	12.5	112	28.4	254	41.3	369	12.0	107	2.59	0.85	32.88
Y3	3.9	35	9.6	86	34.0	304	40.6	363	11.8	105	2.53	0.86	33.95
Y4	7.2	64	12.5	112	30.5	272	38.2	341	11.6	104	2.65	0.84	31.67
Y5	4.3	38	8.2	73	25.8	230	46.0	411	15.8	141	2.39	0.89	37.19
Y6	4.7	42	7.4	66	23.9	213	48.9	437	15.1	135	2.38	0.89	37.55
Y7	7.6	68	10.9	97	34.7	310	37.8	338	9.0	80	2.70	0.83	30.86
Y8	8.1	72	15.1	135	26.8	239	36.6	327	13.4	120	2.68	0.84	31.28
Y9	7.5	67	13.3	119	30.8	275	37.3	333	11.1	99	2.69	0.84	31.09
Y10	6.6	59	13.9	124	32.9	294	35.6	318	11.0	98	2.70	0.84	30.99
Y11	10.2	91	13.8	123	26.2	234	34.9	312	14.9	133	2.69	0.84	31.00
Y12	4.5	40	9.1	81	28.2	252	45.0	402	13.2	118	2.47	0.87	35.40
Y13	9.7	87	18.9	169	33.6	300	32.6	291	5.2	46	2.96	0.82	27.64
Y14	6.7	60	16.0	143	31.7	283	34.4	307	11.2	100	2.73	0.83	30.50
Y15	8.2	73	13.9	124	28.2	252	34.5	308	15.2	136	2.65	0.84	31.69
المؤشر الكلي	6.76		12.83		30.14		38.07		12.20		4.06	1.30	49.65

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Spss.

بالجدول رقم (٤) أنفًا الذي يوضح المتغيرات (Y1-Y15) التي تمثل بعد رضا المستفيد؛ إذ حصل هذا البعد على نسبة اتفاق عام بلغ (٥٠.٢٧) ، كذلك امتلاك هذا البعد متوسط (٤٠.٠٦) وبانحراف قياسي (١.٣٠) ومعامل اختلاف (٤٩.٦٥) وكان (٨١.١٩) من شدة استجابة، وأن المتغير Y6 (تضع مديرية بلدية الموصل اللوحات الإرشادية والتعريفية حرصًا منها على المستفيدين من خدماتها) قد حقق أعلى نسبة اتفاق بين متغيرات هذا البعد بنسبة بلغت قيمتها (64) وبوسط حسابي قدره (٢٠.٣٩) وبانحراف معياري (٠.٨٩) وبشدة استجابة بلغت (٤٧.٥٣) ، وأن المتغير Y19 (المعدات والأجهزة في مديرية بلدية الموصل وقطاعاتها كافية لتقديم الخدمات وفقًا لاحتياجات المدينة) قد حقق أقل نسبة اتفاق التي بلغت (37.3) بوسط حسابي قدره (٢٠.٩٧) وبانحراف معياري (٠.٨٢) وبلغ (٥٩.٤٢) من شدة استجابة. أمّا في الجانب الأيمن فقد تمثلت بالجدول رقم (5) كما يأتي:

جدول (5) المعدل العام والتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف ونسب الاستجابة لبعد رضا المستفيد في الجانب الأيسر لمدينة الموصل

رضا المستفيد/ الجانب الأيمن													
المتغير	لا أتفق بشدة		لا أتفق		متحايد		أتفق		أتفق بشدة		الوسط الحسابي		معامل الاختلاف
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
Y1	7.6	52	16.2	111	32.1	220	35.2	241	8.9	61	2.78	0.83	29.67

53.43	31.38	0.84	2.67	10.7	73	39.4	270	29.5	202	13.0	89	7.4	51	Y2
53.78	31.09	0.84	2.69	8.3	57	40.9	280	30.1	206	15.0	103	5.7	39	Y3
52.41	32.26	0.85	2.62	11.4	78	40.3	276	28.9	198	13.7	94	5.7	39	Y4
51.01	33.59	0.86	2.55	13.3	91	41.9	287	26.9	184	12.4	85	5.5	38	Y5
49.61	35.07	0.87	2.48	13.6	93	43.9	301	28.6	196	8.6	59	5.3	36	Y6
52.32	32.34	0.85	2.62	9.1	62	41.5	284	33.4	229	10.9	75	5.1	35	Y7
53.31	31.47	0.84	2.67	12.0	82	36.6	251	30.7	210	14.3	98	6.4	44	Y8
54.13	30.81	0.83	2.71	11.1	76	36.6	251	29.6	203	15.8	108	6.9	47	Y9
53.93	30.97	0.84	2.70	10.1	69	36.8	252	33.3	228	13.1	90	6.7	46	Y10
57.90	28.28	0.82	2.89	9.5	65	33.3	228	28.0	192	16.6	114	12.6	86	Y11
52.38	32.29	0.85	2.62	12.6	86	39.4	270	28.8	197	12.1	83	7.2	49	Y12
55.80	29.59	0.83	2.79	9.2	63	34.7	238	33.0	226	14.0	96	9.1	62	Y13
54.45	30.56	0.83	2.72	10.5	72	35.8	245	32.0	219	14.5	99	7.3	50	Y14
55.82	29.57	0.83	2.79	9.3	64	36.1	247	28.9	198	17.5	120	8.2	56	Y15
83.03	47.82	1.29	4.15	10.59		37.65		30.34		14.16		7.26		المؤشر الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Spss.

بالجدول رقم (٥) آنفاً الذي يوضح المتغيرات (y1-y15) التي تمثل بعد رضا المستفيد؛ إذ حصل هذا البعد على نسبة اتفاق عام بلغ (48.24)، كذلك امتلاك هذا البعد متوسط (4.15) وبانحراف قياسي (1.29) ومعامل اختلاف (47.82) وكان (83.03) من شدة استجابة، وأن المتغير y6 (تضع مديرية بلدية الموصل اللوحات الإرشادية والتعريفية حرصاً منها على المستفيدين من خدماتها) قد حقق أعلى نسبة اتفاق بين متغيرات هذا البعد بنسبة بلغت قيمتها (٥٧.٥) وبوسط حسابي قدره (٢.٤٨) وبانحراف معياري (٠.٨٧) وبشدة استجابة بلغت (٤٩.٦١)، وأن المتغير y19 (المعدات والأجهزة في مديرية بلدية الموصل وقطاعاتها كافية لتقديم الخدمات وفقاً لاحتياجات المدينة) قد حقق أقل نسبة اتفاق التي بلغت (٤٠.٦) بوسط حسابي قدره (٢.٨٩) وبانحراف معياري (٠.٨٢) وبلغ (٥٧.٧٥) من شدة استجابة.

٣. اختبار فرضية البحث الأولى: وجود تباين بين إجابات الأفراد في الجانب الأيسر عن إجابات الأفراد في الجانب الأيمن فيما يتعلق بأبعاد الجودة:

بالجدول رقم (١) نلاحظ أن هناك تبايناً ملحوظاً بين الأفراد في كلا الجانبين في يتعلق بالسؤال رقم (X1)؛ إذ نلاحظ أن أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أن (تلتزم مديرية بلدية الموصل بتقديم خدماتها للمستفيدين منها في الوقت المحدد) وبواقع (2.79) وبانحراف معياري قدره (٠.٨٣) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٨٩) وبانحراف معياري (٠.٨٢)، وفيما يتعلق بالسؤال رقم (X2)؛ إذ نلاحظ أن أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أن (تعمل مديرية بلدية الموصل على تطوير

خدماتها باستمرار) وبواقع (2.48) وبانحراف معياري قدره (٠.٨٧) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٥٩) وبانحراف معياري (٠.٨٥)، وفي السؤال رقم (X3)؛ إذ نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أن (تلتزم مديرية بلدية الموصل بتنفيذ خدماتها التي يتم الإعلان عنها للمستفيدين) وبواقع (2.64) وبانحراف معياري قدره (0.84) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٧١) وبانحراف معياري (٠.٨٣)، أمّا السؤال رقم (X4)، فنلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أن (تعتني مديرية بلدية الموصل بالآراء والمقترحات المقدمة من المستفيدين من خدماتها) وبواقع (2.81) وبانحراف معياري قدره (0.82) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٧٦) وبانحراف معياري (٠.٨٣)، وفي ما يتعلق بالسؤال رقم (X5)؛ إذ نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أن (تستجيب مديرية بلدية الموصل للشكاوى المقدمة من المستفيدين من خدماتها بشكل سريع) وبواقع (2.79) وبانحراف معياري قدره (0.83) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٧٨) وبانحراف معياري (٠.٨٣)، وبالجدول (٢) يبين السؤال رقم (X6)؛ إذ نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أن (لدى مديرية بلدية الموصل الاستعداد الدائم للتعاون مع المستفيدين من خدماتها) وبواقع (2.61) وبانحراف معياري قدره (0.85) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٦٣) وبانحراف معياري (٠.٨٤)، وفيما يتعلق بالسؤال رقم (X7)، نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أن (تحرص مديرية بلدية الموصل على الإعلان عن أوقات تقديمها للخدمات) وبواقع (2.60) وبانحراف معياري قدره (٠.٨٥) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٦٧) وبانحراف معياري (٠.٨٤)، بينما السؤال رقم (X8)، نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أن (تعتني مديرية بلدية الموصل بالاستجابة السريعة لطلبات للمستفيدين من خدماتها) وبواقع (2.78) وبانحراف معياري قدره (٠.٨٣) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٧٩) وبانحراف معياري (٠.٨٣)، ويتبين من السؤال رقم (X9)، ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أن (عدد القطاعات التابعة لمديرية بلدية الموصل يغطي حاجات المستفيدين من خدماتها في عموم المدينة) وبواقع (2.96) وبانحراف معياري قدره (٠.٨٢) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٩٥) وبانحراف معياري (٠.٨٢)، وفيما يتعلق بالسؤال رقم (X10)؛ إذ نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أن (تتسم



الخدمات المقدمة من مديرية بلدية الموصل بالتكامل) وبواقع (2.90) وبانحراف معياري قدره (٠.٨٢) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٨٥) وبانحراف معياري (٠.٨٢)، نلاحظ من الجدول (٣) استمرار التباين في إجابات الأفراد في السؤال رقم (X1١)؛ إذ نلاحظ أن أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أن (تحرص مديرية بلدية الموصل على تقديم النصائح والإرشادات للمستفيدين من خدماتها) وبواقع (2.58) وبانحراف معياري قدره (0.85) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٦٦) وبانحراف معياري (٠.٨٤)، وكذلك فيما يتعلق بالسؤال رقم (X1٢)؛ إذ نلاحظ أن أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أن (تقدم مديرية بلدية الموصل تعاطفا كبيرا مع المشاكل التي تواجهها مع المستفيدين من خدماتها) وبواقع (2.74) وبانحراف معياري قدره (٠.٨٣) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٧٠) وبانحراف معياري (٠.٨٣)، ويمكن ملاحظة التباين في السؤال رقم (X1٣)؛ إذ نلاحظ أن أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أن (تحرص مديرية بلدية الموصل على ملائمة ساعات العمل للخدمات التي تقدمها مع ظروف المستفيدين منها) وبواقع (2.68) وبانحراف معياري قدره (٠.٨٤) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٧١) وبانحراف معياري (٠.٨٣)، وتجدر الإشارة إلى السؤال رقم (X1٤)؛ إذ نلاحظ أن أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أن (تركز مديرية بلدية الموصل على معرفة حاجات ورغبات المستفيدين من خدماتها من أجل تحقيق رضاهم) وبواقع (2.79) وبانحراف معياري قدره (٠.٨٣) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٧٨) وبانحراف معياري (٠.٨٣)، وفي نفس الصدد السؤال رقم (X1٥)؛ إذ نلاحظ أن أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أن (هنالك علاقة طيبة بين مديرية بلدية الموصل وقطاعاتها والمستفيدين من خدماتها) وبواقع (2.60) وبانحراف معياري قدره (٠.٨٥) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٦٤) وبانحراف معياري (٠.٨٤)، بما سبق يتم قبول فرضية البحث التي تنص على وجود تباين بين إجابات الأفراد في الجانب الأيسر عن نظرائهم في الجانب الأيمن فيما يتعلق بأبعاد الجودة.

٤. اختبار فرضية البحث الثانية: وجود تباين بين إجابات الأفراد في الجانب الأيسر عن إجابات الأفراد في الجانب الأيمن فيما يتعلق برضا المستفيد:  
بالجداول رقم (٤) و (٥) نلاحظ أن هناك تبايناً ملحوظاً بين الأفراد في كلا الجانبين في يتعلق بالسؤال رقم (Y1)؛ إذ نلاحظ أن أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو



الاتفاق على أنَّ (لدي الرضا الكامل عن الخدمات التي تقدمها مديرية بلدية الموصل) وبواقع (2.78) وبانحراف معياري قدره (٠.٨٣) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٧٨) وبانحراف معياري (٠.٨٣)، وفيما يتعلق بالسؤال رقم (٧٢)؛ إذ نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أنَّ (لدي قناعة بان الإجراءات العقابية التي تعتمدها مديرية بلدية الموصل هدفها تحسين الخدمات للمستفيدين) وبواقع (2.59) وبانحراف معياري قدره (٠.٨٥) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٦٧) وبانحراف معياري (٠.٨٤)، وفي السؤال رقم (٧٣)؛ إذ نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أنَّ (يتمتع الموظفون في مديرية بلدية الموصل بأسلوب التعامل الحسن) وبواقع (2.53) وبانحراف معياري قدره (0.86) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٦٩) وبانحراف معياري (٠.٨٤)، أمَّا السؤال رقم (٧٤)، فنلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أنَّ (تحرص مديرية بلدية الموصل إلى اعتماد الحد من التلوث البيئي في تقديمها للخدمات) وبواقع (2.65) وبانحراف معياري قدره (0.84) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٦٢) وبانحراف معياري (٠.٨٥)، وفيما يتعلق بالسؤال رقم (٧٥)؛ إذ نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أنَّ (تسعى مديرية بلدية الموصل إلى إحياء التراث الموصل في المدينة ببعض خدماتها) وبواقع (2.39) وبانحراف معياري قدره (0.89) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٥٥) وبانحراف معياري (٠.٨٦)، وبين السؤال رقم (٧٦) ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أنَّ (تضع مديرية بلدية الموصل اللوحات الإرشادية والتعريفية حرصا منها على المستفيدين من خدماتها) وبواقع (2.38) وبانحراف معياري قدره (0.89) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٤٨) وبانحراف معياري (٠.٨٧)، وفيما يتعلق بالسؤال رقم (٧٧)، نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أنَّ (لدي الرضا عن وسائل التواصل التي تعتمدها مديرية بلدية الموصل مع المستفيدين من خدماتها) وبواقع (2.70) وبانحراف معياري قدره (٠.٨٣) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٦٢) وبانحراف معياري (٠.٨٥)، بينما في السؤال رقم (٧٨)، نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أنَّ (لدي الرضا الكامل عن خدمات النظافة التي تقدمها مديرية بلدية الموصل) وبواقع (2.68) وبانحراف معياري قدره (٠.٨٤) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٦٧) وبانحراف معياري (٠.٨٤)، ويتبين من السؤال رقم (٧٩)، ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب





الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أنَّ (لدي الرضا الكامل عن خدمات تخطيط المدينة التي تقدمها مديرية بلدية الموصل) وبواقع (2.69) وبانحراف معياري قدره (٠.٨٤) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٧١) وبانحراف معياري (٠.٨٣)، وفيما يتعلق بالسؤال رقم (٧10)؛ إذ نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أنَّ (لدي الثقة الكاملة بمديرية بلدية الموصل في معالجة المشاكل الحاصلة في خدماتها أولاً بأول) وبواقع (2.70) وبانحراف معياري قدره (٠.٨٤) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٧٠) وبانحراف معياري (٠.٨٤)، يستمر التباين في إجابات الأفراد في السؤال رقم (٧1١)؛ إذ نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أنَّ (لدي الرضا الكامل عن خدمات تبليط الشوارع المناطة بمديرية بلدية الموصل) وبواقع (2.69) وبانحراف معياري قدره (0.84) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٨٩) وبانحراف معياري (٠.٨٢)، وكذلك فيما يتعلق بالسؤال رقم (٧1٢)؛ إذ نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أنَّ (توفر مديرية بلدية الموصل أماكن عامة متنوعة لراحة ورفاهية المستفيدين من خدماتها في المدينة) وبواقع (2.47) وبانحراف معياري قدره (٠.٨٧) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٦٢) وبانحراف معياري (٠.٨٥)، ويمكن ملاحظة التباين في السؤال رقم (٧1٣)؛ إذ نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أنَّ (لدي الرضا الكامل عن خدمات أماكن الوقوف التي توفرها مديرية بلدية الموصل في المدينة) وبواقع (2.96) وبانحراف معياري قدره (٠.٨٢) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٧٩) وبانحراف معياري (٠.٨٣)، وتجدر الإشارة إلى السؤال رقم (٧1٤)؛ إذ نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أنَّ (الخدمات التي تقدمها القطاعات التابعة لمديرية بلدية الموصل مناسبة لحاجات المناطق السكنية) وبواقع (2.73) وبانحراف معياري قدره (٠.٨٣) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٧٢) وبانحراف معياري (٠.٨٣)، وفي نفس الصدد السؤال رقم (٧1٥)؛ إذ نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أنَّ (تعالج مديرية بلدية الموصل بأسلوب إداري فعّال مشكلة المتجاوزين في المدينة) وبواقع (2.65) وبانحراف معياري قدره (٠.٨٤) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٧٩) وبانحراف معياري (٠.٨٣)، ومن ملاحظتنا للجدول (٦) نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أنَّ (لدي الرضا الكامل عن خدمات الإعلام في مديرية بلدية الموصل وسهولة وصولها للمستفيدين) وبواقع (2.62)

وبانحراف معياري قدره (٠.٨٥) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٧٧) وبانحراف معياري (٠.٨٣). بما سبق يتم قبول فرضية البحث التي تنص على وجود تباين بين إجابات الأفراد في الجانب الأيسر عن نظرائهم في الجانب الأيمن فيما يتعلق برضا المستفيد.

#### المبحث الرابع

#### الاستنتاجات والمقترحات

##### أولاً: الاستنتاجات:

١. أظهرت نتائج الدراسة أنَّ هناك فرصاً لتحسين جودة الخدمة المقدمة خاصة في بعد الاستجابة الذي سجل نسبة اتفاق متدنية بلغت ٤٤% في الجانب الأيمن و ١٤٥ في الجانب الأيسر ويشير ذلك إلى إمكانية تعزيز التفاعل مع احتياجات المستفيدين وتقديم الخدمة في الوقت المناسب.
٢. سجل بعد الاعتمادية نسبه اتفاق بلغت ٤٨% وهو ما يعكس الحاجة إلى تطوير آليات العمل بما يضمن تقديم الخدمة بشكل صحيح من المرة الاولى وزيادة مستوى الثقة في تنفيذ الوعود.
٣. أمّا بعد التعاطف فقد سجل نسباً قريبة بين الجانبين؛ إذ كانت النسبة ٤٨% في الجانب الأيسر و ٤٧% في الجانب الأيمن ممّا يبرز أهمية الاهتمام بالجوانب الإنسانية في التعامل مع المستفيدين وازهار فريد منه التقدير والتفهم لحالاتهم الفردية.
٤. أظهرت نتائج الدراسة ان مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لايزال ضمن الحدود المتوسطة إلى المنخفضة؛ إذ بلغت نسبة الاتفاق العام ٥٠% في الجانب الأيسر و ٤٨% في الجانب الأيمن وهو ما يشير إلى وجود فجوة بين توقعات المستفيدين و ما يتلقونه فعلياً من خدمات.
٥. تعبر نسبة الدراسة عن ضرورة تعزيز مكونات رضا المستفيد بتحسين جودة التفاعل/ وتقليل مُدد الانتظار/ والارتقاء بأساليب تقديم الخدمة بما يسهم في تحقيق تجربة أفضل للمستفيد.
٦. تعكس النتائج إلى الحاجة لتقييم دوري لمستوى رضا المستفيدين بهدف تحديد أوليات التطوير وتوجيه الجهود نحو الجوانب التي يعاني منها المستفيدين بشكل مباشر لضمان تقديم خدمات تتوافق مع احتياجاتهم وتطلعاتهم.

##### ثانياً: المقترحات:

١. تطوير سرعة الاستجابة لاحتياجات المستفيدين من خلال تدريب العاملين على مهارات التواصل الفعال وسرعة تقديم الخدمة وتحسين آليات تلقي الشكاوى والملاحظات والاستجابة الفورية لها.



٢. تعزيز الاعتمادية في تقديم الخدمة عن طريق توحيد الإجراءات وتبسيطها لضمان تنفيذ الخدمة بدقة ومن اول مرة ومراقبة جودة الأداء والتزام الموظفين بتنفيذ الوعود المقدمة للمستفيدين.

٣. الارتقاء بجوانب التعاطف والاهتمام الإنساني من خلال عقد ورش تدريبية حول مهارات الاصفاء والتعامل بلطف و احترام

٥. إطلاق نظام دوري لقياس رضا المستفيدين بهدف جمع ملاحظات وآراء المستفيدين باستمرار وتحليل البيانات الميدانية لتحديد نقاط القوة والضعف، واتخاذ قرارات تحسين مبنية على الواقع.

٦. وضع خطة استراتيجية متكاملة لتحسين جودة الخدمة بحيث تستند إلى نتائج هذه الدراسة وتبنى على مشاركة فعالية من المستفيدين وتوظيف التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات بتطوير بوابات إلكترونية وتطبيقات مخصصة التسهيل الوصول إلى خدمات البلدية وتعزيز التحول الرقمي لتقليل الاعتماد على الإجراءات الورقية وتوفير الوقت والجهد على المستفيدين.

#### المصادر:

##### أولاً: المصادر العربية:

١. ابو النصر ، محمد عبد الفتاح ، (٢٠٠٨). أساسيات إدارة الجودة ، القاهرة: دار الجامعات للنشر والتوزيع.
٢. جاسم ، نايف عبد الله ، وعطوان ، المحياوي عبد الكريم ، (٢٠١٥). إدارة الجودة في الخدمات: عمان ، دار الصفاء للنشر والتوزيع،
٣. الجبوري ، حسين علي عبيد ، (٢٠١٥). إدارة الجودة المعاصرة: جوانب نظرية وتطبيقات ، عمان ، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
٤. حميد عبد الغني ، بشير العلاف ، (٢٠١٧). إدارة عمليات الخدمة ، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
٥. حميد، عبد الغني ، الغانمي وبشير العلاف ، (٢٠٠٨). تسويق الخدمات مدخل استراتيجي وظيفي، تطبيقي ، عمان دار وائل للنشر والتوزيع.
٦. الخالدي، عادل عبد الله. إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الأداء المؤسسي. عفان دار صفاء للنشر، ٢٠١٩، ص 101-104.
٧. الدراكة ، حسن أحمد ، (٢٠٠٥). إدارة الجودة وأثرها في رضا المستفيد ، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- رمضان ، محمد ابو السبح (٢٠١٤). مفاهيم أساسية في إدارة الخدمات الصحية ، دار انت الأردن.

##### ثانياً: المصادر الأجنبية:

1. Abdullah, Mohammed, & Molla Chasemi, Ali, (2021). The impact of service quality on customer satisfaction at Mitsubishi Company in Makassar, Indonesia.
2. Al-Obaidi, Ahmed Mohammed, (2020). Conducted a study on service quality in Nigeria focusing on how service quality dimensions affect customer satisfaction across selected sectors, Nigeria.





- 3.Gronroos, Christian (2018). Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition. Wiley, Published in UK.
- 4.Hamina, Noura, & Trakh, Tariq (2024). The impact on service innovation on customer satisfaction and loyalty: A case study in Vietnamese banks, Published in Vietnam.
- 5.Kotler, Philip, (2012). Marketing management (14th ed.), Upper Saddle River, NJ, USA: Pearson Education Inc.
- 6.Siddharzha, Suresh, (2022).Service marketing. New York, NY, USA: Independently published.