



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

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 الإنسانية، 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 للأخرين تحميل البحث ومشاركته مع الآخرين بشرط نسب العمل الأصلي للمؤلف، ودون القيام بأي تعديل أو استخدامه لأغراض تجارية.

مسجلة في
ROAD

مفهرسة 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.

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 تسلیط الضوء على متغيري جودة الخدمة ورضا المستفيد لما لها 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 والتأثير بين جودة الخدمة ورضا المستفيد وتحليلها. واختبرت الفرضيات باستخدام وسائل إحصائية للبيانات المتحصلة باستماراة الاستبانة الإلكترونية أداةً 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 واستُعمل البرنامج الإحصائي (spss).

المقدمة:

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



إن تحقيق رضا المستفيد لا يعد هدفاً ثانوياً بل غاية أساسية تسعى المؤسسات إلى تحقيقها بتقديم خدمات تتصف بالدقة والكفاءة وسرعة الإنجاز ومن ثم يؤدي الرضا الدور المحوري في تحسين صورة المؤسسة وزيادة ثقة المستفيدين بها وضمان استمراريتها التعامل معها.

من هنا بات من الضروري دراسة العلاقة بين جودة الخدمة المقدمة ورضا المستفيدين خاصة في الخدمات الحكومية التي تقدم خدمات حيوية تمس 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 والمترقبة.

وعليه تسعى هذه الدراسة الإجابة على التساؤلات الآتية:

هل توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين جودة الخدمة ورضا المستفيد لدى عينة المؤسسة المبحوثة؟ ويتفرع عن هذه التساؤلات الآتية:

- هل توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاعتمادية ورضا المستفيد.
- هل توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الاستجابة ورضا المستفيد.
- هل توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التعاطف ورضا المستفيد.

ثانياً: أهمية الدراسة:

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

الأهمية العلمية: تتبع أهمية الدراسة علمياً من ضرورة مهام ومعرفة جودة الخدمة وأبعادها وأنثرها على رضا المستفيد في محاولة لتحقيق أضافه علمية للمكتبة العراقية في هذا المجال لأنها 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 وأمكانية قياسها في عينة المؤسسة المبحوثة.
- التعرف على أبعاد رضا المستفيد وأمكانية قياسها في عينة المؤسسة المبحوثة.
- التعرف على طبيعة الجودة لدى عينة المؤسسة المبحوثة.



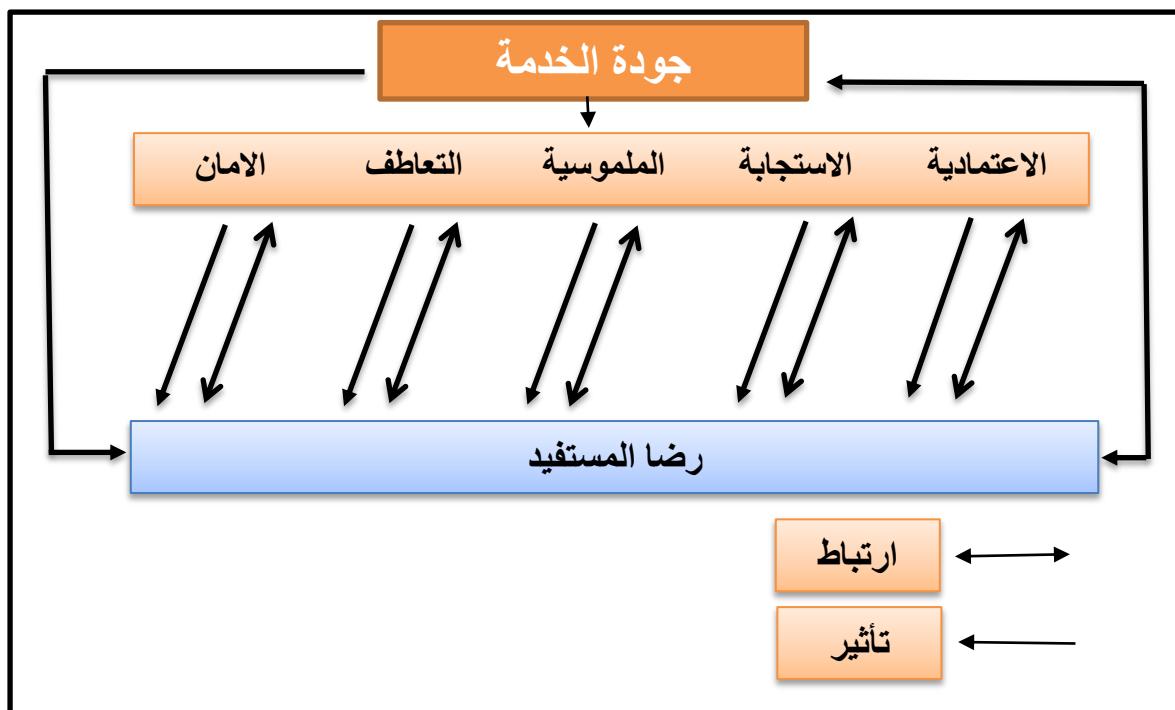
• التعرف على طبيعة رضا المستفيد لدى عينة المؤسسة المبحوثة.

• 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 واختبر 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 وتحتُّ من أقدم البلديات في العراق تتولى البلدية مسؤولية واسعة النطاق تتعلق بتنظيم وإدارة المدينة من الناحية الخدمية والعمارية، 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 وتعاون مع الجهات المحلية والدولية لتعزيز رضا المستفيدين، وتحرص على تفعيل التواصل مع المواطنين باستقبال شكاوى وأبرز ملاحظاتهم 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 ، قيّم مخطط الدراسة الفرضي الذي يوضع العلاقة بين جودة الخدمة بأبعادها المختلفة (لموسية اعتمادية/ استجابة/ 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 ولجانبى المدينة الأيسر والأيمن.

المبحث الثاني: الاطار النظري للبحث

اولاً: مفهوم جودة الخدمة

١. مفهوم الجودة لغة واصطلاحاً.

الجودة لغة تعني: الجود والجيد نقىض الردي.

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

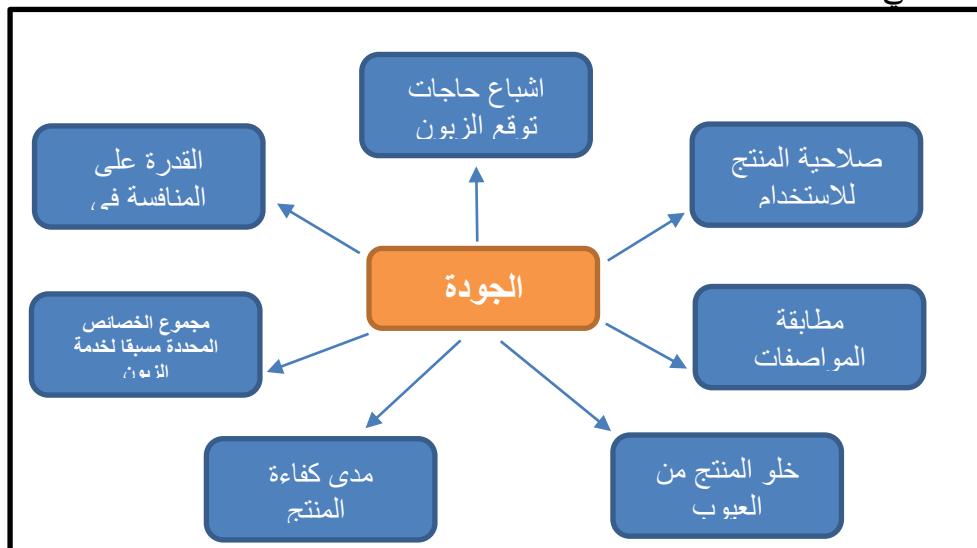
أما الجودة اصطلاحاً فتعني: اجمالي الخصائص والسمات للخدمة أو للمنع وذلك لتحقيق احتياجات محددة (عفانه ٢٠٢٠ ، ٢٥).

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 (العجارة 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 الزبائن وتلبية رغباته ويمكن التعبير عناء الشكل التالي:



الشكل رقم (٢) عناصر أساسية لمفهوم الجودة

(الفرادي ، ٢٠٠٢ ، ١٨)

٢. الخدمة: تقوم المنظمات بتقديم خدماتها للمجتمع مقابل ثمن أو بدون ثمن وفقاً لطبيعة الخدمة التي تقدمها وكذلك وفقاً لطبيعة المؤسسات الحكومية التي تقدم الخدمة والخدمة تقوم أساساً 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 أن يتاسب ويتتطابق مع رغبات الزبائن المستفيدين من الخدمة (Devebe kan & Aksarayli 2003, 39).

أما (الجمعية الأمريكية) فقد عرفت الخدمة على أنها (مجموعة من المنافع والنشاطات التي تعرض للبيع أو عرضت على أنها ترتبط بخدمة معينة). (المسعودي ٢٠١٠، ٣١).

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

ورد أيضاً في دراسة (رمضان وأبو السبح ٢٠١٣، ١٩) على أن الخدمة هي الخدمات المقدمة من أي نشاط أو سلسلة من النشاطات ذات الطبيعة الغير ملموسة في العادة وليس من الضروري أن تحدث عن طريق التفاعل بين المتملك وموظفي الخدمة ، فهي تمثل الجهد الذي تقدمها المنظمة أو المؤسسة لتحقيق احتياجات ورغبات الزبيون ولا تهدف المنظمة بالضرورة من تقديم



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

٣. **مفهوم جودة الخدمة:** ان جودة الخدمة هي التي تلبي توقعات الزبائن وتكون قادرة على كسب ولاء الزبائن لأنَّ جودة الخدمة الجيدة ستجعل الزبائن يحافظون على التزامهم بشراء المنتج والخدمات في المستقبل إن الباحثون لم يتلقوا على إعطاء مفهوم موحد لجودة الخدمة (139 ، Aksaroyli & Devebaken, ٢٠٠٢) أنها منتج غير ملموس يتم انشائه لتلبية الاحتياجات البشرية الغير المحددة للمستهلكين التي يصعب تلبيتها.

ويرى (2 Hassan & Salem, 2022) وهي (الخدمة المقصورة لتقدير 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 تزايدوعي المستهلكين وارتفاع توقعاتهم صارت جودة الخدمة لا تقتصر على تقديم المنتج أو الخدمة فحسب بل تشمل أيضاً كيفية تقديمها ومدى تلبية احتياجات ومتطلبات المستهلكين. ولجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمات والشركات ، ومن أجل تحقيق النجاح والاستقرار فإنَّه على الزبائن والموظفين ان يتعاونوا معاً لخلق الخدمة وتقديمها بأعلى مستوى وفي نفس الوقت على المؤسسات الاهتمام بالموظفين والزبائن معاً (سعيدة والنحاس ، ٢٠٢١ ، ٢٢ ، ٢٠٢١) . (Ramya et al, 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 زبائنها واهتمامها بحل مشكلاتهم وحرصها على تحري الدقة في أداء الخدمة والتزامها بتقديم خدماتها لزبائنها في الوقت الذي وعدت فيه زبائنها 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 زبائنها سيعكس مدى قدرتها على تنفيذ الوعود ومن ثم كسب ثقة زبائنها.



•**الاستجابة:** ويقصد بها رغبة مقدم الخدمة في المنظمة بمساعدة الزبائن وتحقيق حاجاتهم ورغباتهم (خنفر وأخرون ، ٢٠١٥ ، ١٥٩) ويركز هذا البعد على الاستجابة السريعة للتغيرات الحاصلة في بيئه العمل داخل المنظمة مما يتطلب من المنظمة ان تكون لديها المرونة العالية للاستجابة لهذه المتغيرات (بوسطيلة ، ٢٠١٧ ، ٤٦٥). ولأجل الوصول إلى مستوى لا يأس 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 والزبائن (Kotler, 2012, 346).

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

• 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 فإن 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 اثبتت ان وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات عبر الإنترنوت 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 فإن الرضا سوف يكون عاليًا أمًا إذا كانت أقل من التوقعات فقد يؤدي ذلك إلى شعور المستفيد بعدم الرضا، وتشير الجودة المدركة أيضًا إلى حكم المستفيد على التميز الكلي للمنتج مما يعني ان الجودة المدركة في تقييم عاطفي أو شخصي من المستفيد لأداء منتج معين مقارنة بالمنتجات الأخرى وهي تعد 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 برضاء وارتياح 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 وتقسيرها بالوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف وشدة الاستجابة، فضلاً عن النسب والتكرارات لكل سؤال في الاستبانة الذي أجري على العينة المدروسة، أو أنأخذ المؤشر الكلي أولًا لجميع الأسئلة ومن ثم ذكر أكبر نسبة اتفاق وأقل نسبة اتفاق فقط، للجانب الأيسر والأيمين 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، الملموسيّة)، وعبر 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 للتوزيعات 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 بعد الاعتمادية

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

بالجدول (١) آنفًا 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 (٤٠.٤) وبانحراف قياسي (٣٢.٠) ومعامل اختلاف (١١.٩٧) وكان (٢٠.٧٨) من شدة استجابة، وأنَّ المتغير X2 (عمل مديرية بلدية الموصل على تطوير خدماتها باستمرار) قد حقق أعلى نسبة اتفاق بين متغيرات هذا البعد بنسبة بلغت قيمتها (٦٠.٦) وبوسط حسابي قدره (٢.٤٨) وبانحراف معياري (٠.٨٧) وبشدة استجابة بلغت (٤٩.٦٣)، وأنَّ المتغير X4 (تعتني مديرية بلدية الموصل بالآراء والمقترنات المقدمة من المستفيدين من خدماتها) قد حقق أقل نسبة اتفاق التي بلغت (٤٣.٨) بوسط حسابي قدره (٢.٨١) وبانحراف معياري (٠.٨٢) وبشدة استجابة بلغت (٥٦.١٧) من شدة استجابة.

أما الجانب الأيمن من المدينة فحصل هذا البعد على نسبة اتفاق عام بلغ (46.01)؛ إذ امتلك هذا البعد متوسط (١٠٦) وبانحراف قياسي (٣٢.٠) ومعامل اختلاف (١١.٦٦) وكان



(٢١.١٣) 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 (53.4) وبوسط حسابي قدره (2.59) وبانحراف معياري (0.85) وبشدة استجابة بلغت (51.77)، وأنَّ المتغير X1 (تلزم مديرية بلدية الموصل بتقديم خدماتها للمستفيدين منها في الوقت المحدد) قد حقق أقل نسبة اتفاق التي بلغت (40.3) وبوسط حسابي قدره (20.89) وبانحراف معياري (0.82) وبليغ (57.90) من شدة استجابة.

ب. وصف بعد الاستجابة: تناول هذا القسم وصف بعد الاستجابة بإيجاد نسب الاستجابة والمعدل العام للتوزيعات 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 بعد الاستجابة

نسبة الاستجابة	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الاستجابة/ الجانب الأيسر												المتغير
				أتفق بشدة		أتفق		محايد		لا أتفق		لا أتفق بشدة				
%				%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
52.14	32.51	0.85	2.61	9.5	85	41.3	369	32.9	294	11.4	102	4.8	43		X6	
51.96	32.67	0.85	2.60	10.5	94	42.6	380	28.2	252	14.0	125	4.7	42		X7	
55.70	29.66	0.83	2.78	9.5	84	34.0	300	31.7	280	18.1	160	6.7	59		X8	
59.19	27.60	0.82	2.96	7.5	67	32.0	286	26.7	238	24.6	220	9.2	82		X9	
57.96	28.25	0.82	2.90	7.7	69	32.5	290	29.2	261	23.4	209	7.2	64		X10	
21.30	11.59	0.32	1.07	8.96		36.47		29.75		18.32		6.51		المؤشر الكلي		

الاستجابة/ الجانب الأيمن

نسبة الاستجابة	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	أتفق بشدة		أتفق		محايد		لا أتفق		لا أتفق بشدة		المتغير	
				%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
52.67	32.03	0.84	2.63	10.1	69	41.2	282	29.6	203	13.6	93	5.5	38		X6
53.49	31.33	0.84	2.67	9.2	63	39.3	269	30.8	211	16.4	112	4.4	30		X7
55.74	29.63	0.83	2.79	9.2	63	33.7	231	34.0	233	15.3	105	7.7	53		X8
59.07	27.66	0.82	2.95	9.8	67	28.5	195	28.2	193	23.8	163	9.8	67		X9
57.05	28.78	0.82	2.85	8.0	55	33.0	226	32.0	219	19.7	135	7.3	50		X10
21.39	11.49	0.32	1.07	9.26		35.12		30.92		17.75		6.95		المؤشر الكلي	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Spss





إنَّ الجدول رقم (٢) آنفًا يُوضّح المتغيرات (X₆-X₁₀) 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 (١٠٠٧) وبانحراف قياسي (٠٠٣٢) ومعامل اختلاف (١١.٥٩) وكان (٢١.٣٠) من شدة استجابة، وأنَّ المتغير X₇ (تحرص مديرية بلدية الموصل على الإعلان عن أوقات تقديمها للخدمات) قد حقَّ أعلى نسبة اتفاق بين متغيرات هذا البعد بنسبة بلغت قيمتها (٥٣.١) وبوسط حسابي قدره (٢.٦٠) 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 حقَّ 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 (١٠٠٧) وبانحراف قياسي (٠٠٣٢) ومعامل اختلاف (١١.٤٩) وكان (٢١.٣٩) من شدة استجابة، وأنَّ المتغير X₆ (الذى مديرية بلدية الموصل الاستعداد الدائم للتعاون مع المستفيدين من خدماتها) قد حقَّ أعلى نسبة اتفاق بين متغيرات هذا البعد بنسبة بلغت قيمتها (٥١.٣) وبوسط حسابي قدره (٢.٦٣) 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 حقَّ 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 يُوضّحه الجدول رقم (٣) الآتي:



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

نسبة الاستجابة	معامل الاختلاف	انحراف المعياري	الوسط الحسابي	التعاطف/ الجانب الأيسر										المتغير
				أتفق بشدة		أتفق		محايد		لا أتفق		لا أتفق بشدة		
%				%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
51.51	33.10	0.85	2.58	10.0	89	43.3	387	30.2	270	12.1	108	4.4	39	X11
54.76	30.33	0.83	2.74	8.1	72	36.5	326	33.9	303	16.6	148	4.9	44	X12
53.62	31.22	0.84	2.68	8.8	79	41.3	369	29.8	266	13.0	116	7.1	63	X13
55.77	29.61	0.83	2.79	8.2	73	36.4	325	30.8	275	17.7	158	6.9	62	X14
52.09	32.55	0.85	2.60	9.7	87	41.7	372	32.6	291	10.4	93	5.6	50	X15
20.60	12.06	0.32	1.03	8.96		39.84		31.47		13.95		5.78		المؤشر الكلي
التعاطف/ الجانب الأيمن														
نسبة الاستجابة	معامل الاختلاف	انحراف المعياري	الوسط الحسابي	أتفق بشدة	%	أتفق	%	محايد	%	لا أتفق	%	لا أتفق بشدة	%	المتغير
				%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
53.20	31.57	0.84	2.66	9.1	62	40.7	279	30.7	210	14.3	98	5.3	36	X11
53.96	30.95	0.83	2.70	9.6	66	36.2	248	34.0	233	15.0	103	5.1	35	X12
54.25	30.72	0.83	2.71	9.2	63	38.8	266	31.7	217	12.1	83	8.2	56	X13
55.56	29.75	0.83	2.78	9.8	67	35.3	242	29.9	205	17.2	118	7.7	53	X14
52.88	31.85	0.84	2.64	9.8	67	40.1	275	31.1	213	13.9	95	5.1	35	X15
20.76	11.91	0.32	1.04	9.49		38.25		31.47		14.51		6.28		المؤشر الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Spss.

يتبيّن لنا بالجدول (٣) آنفًا الذي يوضح المتغيرات (X11-X15) 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 (١٠٠٣) وبانحراف قياسي (٠٠٣٢) ومعامل اختلاف (١٢٠٦) وكان (٢٠٠٦٠) من شدة استجابة، وأنَّ 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) وبمتوسط حسابي قدره (2.58) وبانحراف معياري (0.85) وبشدة استجابة بلغت (51.51)، وأنَّ المتغير X14 (تركز مديرية بلدية الموصل على معرفة حاجات ورغبات المستفيدين من خدماتها من أجل تحقيق رضاهem) قد حقق أقل نسبة اتفاق التي بلغت (44.6) بمتوسط حسابي قدرة (٢٠٧٩) وبانحراف معياري (٠٠٨٣) ويبلغ (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 (١٠٠.٤) وبانحراف قياسي (٠٠.٣٢) ومعامل اختلاف (١١.٩١) وكان (٢٠.٧٦) من شدة استجابة، وأنَّ المتغير X15 (هناك 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)، وأنَّ المتغير X14 (تركز مديرية بلدية الموصل على معرفة حاجات ورغبات المستفيدين من خدماتها من أجل تحقيق رضاهما) قد حقق أقل نسبة اتفاق التي بلغت (45.1) بوسط حسابي قدرة (٢٠.٧٨) وبانحراف معياري (٠٠.٨٣) 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)

والجودة 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 استماراة الاستبانة بـ (٢٠) سؤالاً لكلا الجانبين الأيسر والأيمن، لتكون المتغيرات التي عبرت عن المتغير التابع (رضا المستفيد)، وتمثلت بالمتغيرات من (Y1-Y20)، 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:



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

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

نسبة الاستجابة	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	رضا المستفيد/ الجانب الأيسر											
				أتفق بشدة		أتفق		محايد		لا أتفق		لا أتفق بشدة		المتغير	
%				%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
55.59	29.73	0.83	2.78	11.1	99	32.4	289	32.1	287	16.3	146	8.1	72	Y1	
51.74	32.88	0.85	2.59	12.0	107	41.3	369	28.4	254	12.5	112	5.7	51	Y2	
50.66	33.95	0.86	2.53	11.8	105	40.6	363	34.0	304	9.6	86	3.9	35	Y3	
53.08	31.67	0.84	2.65	11.6	104	38.2	341	30.5	272	12.5	112	7.2	64	Y4	
47.82	37.19	0.89	2.39	15.8	141	46.0	411	25.8	230	8.2	73	4.3	38	Y5	
47.53	37.55	0.89	2.38	15.1	135	48.9	437	23.9	213	7.4	66	4.7	42	Y6	
54.06	30.86	0.83	2.70	9.0	80	37.8	338	34.7	310	10.9	97	7.6	68	Y7	
53.55	31.28	0.84	2.68	13.4	120	36.6	327	26.8	239	15.1	135	8.1	72	Y8	
53.77	31.09	0.84	2.69	11.1	99	37.3	333	30.8	275	13.3	119	7.5	67	Y9	
53.91	30.99	0.84	2.70	11.0	98	35.6	318	32.9	294	13.9	124	6.6	59	Y10	
53.89	31.00	0.84	2.69	14.9	133	34.9	312	26.2	234	13.8	123	10.2	91	Y11	
49.32	35.40	0.87	2.47	13.2	118	45.0	402	28.2	252	9.1	81	4.5	40	Y12	
59.10	27.64	0.82	2.96	5.2	46	32.6	291	33.6	300	18.9	169	9.7	87	Y13	
54.54	30.50	0.83	2.73	11.2	100	34.4	307	31.7	283	16.0	143	6.7	60	Y14	
53.06	31.69	0.84	2.65	15.2	136	34.5	308	28.2	252	13.9	124	8.2	73	Y15	
81.19	49.65	1.30	4.06	12.20		38.07		30.14		12.83		6.76		المؤشر الكلي	

المصدر: من إعداد الباحث بالأعتماد على برنامج Spss.

بالجدول رقم (٤) آنفًا الذي يوضح المتغيرات (y15-y1) التي تمثل بعد رضا المستفيد؛ إذ حصل هذا البعد على نسبة اتفاق عام بلغ (٥٠.٢٧)، كذلك امتلك هذا البعد متوسط (٤٠.٦) وبانحراف قياسي (٤٩.٦٥) ومعامل اختلاف (١٠.٣٠) وكان (٨١.١٩) من شدة استجابة، وأنَّ المتغير ٦٢ (تضع مديرية بلدية الموصل اللوحات الإرشادية والتعريفية حرصاً منها على المستفيدين من خدماتها) قد حقَّ أعلى نسبة اتفاق بين متغيرات هذا البعد بنسبة بلغت قيمتها (٤٧.٥٣) وبمتوسط حسابي قدره (٢٠.٣٩) وبانحراف معياري (٠.٨٩) وبشدة استجابة بلغت (٤٧.٥٣)، وأنَّ المتغير ١٩ (المعدات والأجهزة في مديرية بلدية الموصل وقطاعاتها كافية لتقديم الخدمات وفقاً لاحتياجات المدينة) قد حقَّ أقل نسبة اتفاق التي بلغت (٣٧.٣) بمتوسط حسابي قدره (٢٠.٩٧) وبانحراف معياري (٠.٨٢) وبلغ (٥٩.٤٢) من شدة استجابة.

أمَّا في الجانب الأيمن فقد تمثلت بالجدول رقم (٥) كما يأتي:

جدول (٥) المعدل العام والتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف ونسبة

الاستجابة بعد رضا المستفيد في الجانب الأيسر لمدينة الموصل

نسبة الاستجابة	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	رضا المستفيد/ الجانب الأيمن											
				أتفق بشدة		أتفق		محايد		لا أتفق		لا أتفق بشدة		المتغير	
%				%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
55.68	29.67	0.83	2.78	8.9	61	35.2	241	32.1	220	16.2	111	7.6	52	Y1	



	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 الكلى

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Spss

بالجدول رقم (٥) آنفًا الذي يوضح المتغيرات (y15-y1) التي تمثل بعد رضا المستفيد؛ إذ حصل هذا البعد على نسبة اتفاق عام بلغ (48.24)، كذلك امتلك هذا البعد متوسط (4.15) وبانحراف قياسي (1.29) ومعامل اختلاف (47.82) وكان (83.03) من شدة استجابة، وأنَّ المتغير ٦٢ (تضع مديرية بلدية الموصل اللوحات الإرشادية والتعريفية حرصاً منها على المستفيدين من خدماتها) قد حقَّ أعلى نسبة اتفاق بين متغيرات هذا البعد بنسبة بلغت قيمتها (٥٧.٥) وبوسط حسابي قدره (٢٤٨) وبانحراف معياري (.٠٠٨٧) وبشدة استجابة بلغت (٤٩.٦١)، وأنَّ المتغير ١٩ (المعدات والأجهزة في مديرية بلدية الموصل وقطاعاتها كافية لنقديم الخدمات وفقاً لاحتياجات المدينة) قد حقَّ أقل نسبة اتفاق التي بلغت (٤٠.٦) بوسط حسابي قدره (٢٠.٨٩) وبانحراف معياري (.٠٠٨٢) 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 أنَّ هناك تبايناً ملحوظاً بين الأفراد في كلا الجانبين في يتعلق بالسؤال رقم (X1)؛ إذ نلاحظ أنَّ أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تمثل نحو الاتفاق على أنَّ (تلزم مديرية بلدية الموصل بتقديم خدماتها للمستفيدين منها في الوقت المحدد) وبواقع (2.79) وبانحراف معياري قدره (٠٠.٨٣) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٨٩) وبانحراف معياري (٠٠.٨٢)، وفيما يتعلق بالسؤال رقم (X2)؛ إذ نلاحظ أنَّ أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تمثل نحو الاتفاق على أنَّ (تعمل مديرية بلدية الموصل على تطوير



خدماتها باستمرار) وبواقع (2.48) وبانحراف معياري قدره (٠٠.٨٧) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٥٩) وبانحراف معياري (٠٠.٨٥)، وفي السؤال رقم (X3)؛ إذ نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أن (تلتزم مديرية بلدية الموصل بتوفيق 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 (٠٠.٨٣)، أما السؤال رقم (X4)، فنلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أن (تعتني مديرية بلدية الموصل بالآراء والمقترنات المقدمة من المستفيدين من خدماتها) وبواقع (2.81) وبانحراف معياري قدره (0.82) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٧٦) وبانحراف معياري (٠٠.٨٣)، وفي ما يتعلق بالسؤال رقم (X5)؛ إذ نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أن (تسجّب مديرية بلدية الموصل لشكواوى 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 (٠٠.٨٣)، 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 (٠٠.٨٤)، 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 (٠٠.٨٥) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٦٧) وبانحراف معياري (٠٠.٨٤)، 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 المستفيدين من خدماتها) وبواقع (2.78) وبانحراف معياري قدره (٠٠.٨٣) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٧٩) وبانحراف معياري (٠٠.٨٣)، 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 (٠٠.٨٢) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٩٥) وبانحراف معياري (٠٠.٨٢)، وفيما يتعلق بالسؤال رقم (X10)؛ إذ نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أن (تنسم



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 (X11)؛ إذ نلاحظ ان 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 (X12)؛ إذ نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أن (تقدّم مديرية بلدية الموصل تعاطفاً كبيراً 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 (X13)؛ إذ نلاحظ ان 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)، وتتجدر الإشارة إلى السؤال رقم (X14)؛ إذ نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أن (تركتز 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 (X15)؛ إذ نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أن (هناك 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:

بالجدول رقم (٤) و(٥) نلاحظ أن هناك تبايناً ملحوظاً بين الأفراد في كلا الجانبين في يتعلق بالسؤال رقم (٧١)؛ إذ نلاحظ أن أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو



الاتفاق على أنّ (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 (٢٢)، إذ نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أنّ (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 (٢٣)، إذ نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أنّ (يتمتع الموظفين 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)، أمّا السؤال رقم (٢٤)، فنلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أنّ (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 (٢٥)، إذ نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أنّ (تسعى مديرية بلدية الموصل إلى إحياء التراث الموصلي 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 (٢٦) ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أنّ (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 (٢.٤٨)، وفيما يتعلق بالسؤال رقم (٢٧)، نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أنّ (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 (٢٨)، نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أنّ (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 (٢٩)، 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 (٢١٠)؛ إذ نلاحظ أنَّ 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 وبأول) 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 (٢١١)؛ إذ نلاحظ أنَّ أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أنَّ (لدي الرضا الكامل عن خدمات تطهير الشوارع المناطقة بمديرية بلدية الموصل) وبواقع (2.69) وبانحراف معياري قدره (٠.٨٤) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢.٨٩) وبانحراف معياري (٠.٨٢)، وكذلك فيما يتعلق بالسؤال رقم (٢١٢)؛ إذ نلاحظ أنَّ 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 (٢.٦٦) وبانحراف معياري (٠.٨٥)، ويمكن ملاحظة التباين في السؤال رقم (٢١٣)؛ إذ نلاحظ أنَّ 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)، وتتجدر الإشارة إلى السؤال رقم (٢١٤)؛ إذ نلاحظ أنَّ 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 (٢١٥)؛ إذ نلاحظ أنَّ أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل نحو الاتفاق على أنَّ (تعالج مديرية بلدية الموصل بأسلوب إداري فعال مشكلة المتداوين 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 أنَّ 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 (٠٠.٨٥) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (٢٠.٧٧) وبانحراف معياري (٠٠.٨٣). بما سبق يتم قبول فرضية البحث التي تنص على وجود تباين بين إجابات الأفراد في الجانب الأيسر عن نظرائهم في الجانب الأيمن فيما يتعلق برضاء المستفيد.

المبحث الرابع

الاستنتاجات والمقترحات

اولاً: الاستنتاجات:

١. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك فرقاً 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 نسخه اتفاق بلغت ٤٨% وهو ما يعكس الحاجة إلى تطوير آليات العمل بما يضمن تقديم الخدمة بشكل صحيح من المرة الأولى 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 مما يبرز أهمية الاهتمام بالجوانب الإنسانية في التعامل مع المستفيدين واظهار فريد منه التقدير والتقدير لحالاتهم الفردية.
٤. أظهرت نتائج الدراسة ان مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لايزال ضمن الحدود المتوسطة إلى المنخفضة؛ إذ بلغت نسبة الاتفاق العام ٥٥% في الجانب الأيسر و ٤٨% في الجانب الأيمن وهو ما يشير إلى وجود فجوة بين توقعات المستفيدين و ما يتلقونه فعلياً من خدمات.

٥. تعبّر نسبة الدراسة عن ضرورة تعزيز مكونات رضا المستفيد بتحسين جودة التفاعل / وتقليل مدد الانتظار / والارتفاع بأساليب تقديم الخدمة بما يسهم في تحقيق تجربة أفضل للمستفيد.
٦. تعكس النتائج إلى الحاجة لتقدير دوري لمستوى رضا المستفيدين بهدف تحديد أولويات التطوير وتوجيه الجهود نحو الجوانب التي يعاني منها المستفيدين بشكل مباشر لضمان تقديم خدمات تتوافق مع احتياجاتهم ومتطلباتهم.

ثانياً: المقتراحات:

١. تطوير سرعة الاستجابة لاحتياجات المستفيدين من خلال تدريب العاملين على مهارات التواصل الفعال وسرعة تقديم الخدمة وتحسين آليات تلقي الشكاوى واللاحظات 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 واحترام
٤. إطلاق نظام دوري لقياس رضا المستفيدين بهدف جمع ملاحظات وآراء المستفيدين باستمرار وتحليل البيانات الميدانية لتحديد نقاط القوه والصيف، واتخاذ قرارات تحسين مبنية على الواقع.
٥. وضع خطة استراتيجية متكاملة لتحسين جودة الخدمة بحيث تستند إلى نتائج هذه الدراسة وتبني على مشاركة فعلية 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:

اولاً: المصادر العربية:

١. ابو النصر ، محمد عبد الفتاح ، (٢٠٠٨). أساسيات إدارة الجودة ، القاهرة: دار الجامعات للنشر والتوزيع.
٢. جاسم ، نايف عبد الله ، وعطوان ، المحباوي عبد الكريم ، (٢٠١٥). إدارة الجودة في الخدمات: عمان ، دار الصفاء للنشر والتوزيع،
٣. الجبوری ، 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. عمان دار صفاء للنشر ، ٢٠١٩ . ص 101-104.
٧. الدراكتة ، 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.

جامعة مركز بابل للدراسات الإنسانية ٢٠٢٠ المجلد ٦ / العدد ١

