

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

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

أ.م. د. عامر إسماعيل حديد<sup>(2)</sup>

أسماء عدنان إبراهيم الجبوري<sup>(1)</sup>

Dr. Amer Ismail Hadid<sup>(2)</sup>

Asmaa Adnan Ibrahim Al-Jabouri<sup>(1)</sup>

كلية الادارة والاقتصاد / جامعة الموصل

College of Administration & Economy / University of Mosul

### 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، ولأنها 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 توضيح التباين في جودة الخدمة المقدمة من مديرية بلدية الموصل من وجهة نظر المستفيدين منها بين جانبي المدينة الأيسر والأيمن وتحليلها. واختبرت الفرضيات باستعمال وسائل إحصائية للبيانات المتصلة 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 (1578) مستجيب واعتمدت مجموعة من الأدوات والأساليب الإحصائية المعالجة وتحليل البيانات واستعمل البرنامج الإحصائي (spss).

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، رضا المستفيد، بلدية الموصل، الاعتمادية.

## Abstract:

The current study sought to shed light on the variables of service quality and beneficiary satisfaction, given their great importance to organizations and beneficiaries alike. This study stems from the importance of municipal services in citizens' daily lives and the need to improve them in line with the aspirations of the population. The Mosul Municipality was chosen as a practical case study due to its service importance and because it has faced numerous challenges after periods of service decline. The researcher adopted the descriptive-analytical approach in the research method. The study included two variables: the independent variable, service quality, and the dependent variable, beneficiary satisfaction. The study aims to clarify and analyze the disparity in service quality provided by the Mosul Municipality Directorate from the perspective of its beneficiaries between the left and right sides of the city. 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.

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

## المقدمة:

تُعَدُّ 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 أيضاً من العوامل المؤثرة في تعزيز رضا المستفيد وبناء علاقة إيجابية قوية بين المؤسسة والمجتمع.

**اولاً: 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 معنوية بين. جودة الخدمة ورضا المستفيد لدى عينه المؤسسة المبحوثة؟ ويتفرع عنه التساؤلات الآتية:

- هل يوجد تباين بين إجابات الأفراد في الجانب الأيسر عن إجابات الأفراد في الجانب الأيمن فيما يتعلق بأبعاد الجودة.
- هل يوجد تباين بين إجابات الأفراد في الجانب الأيسر عن إجابات الأفراد في الجانب الأيمن فيما يتعلق برضا المستفيد.

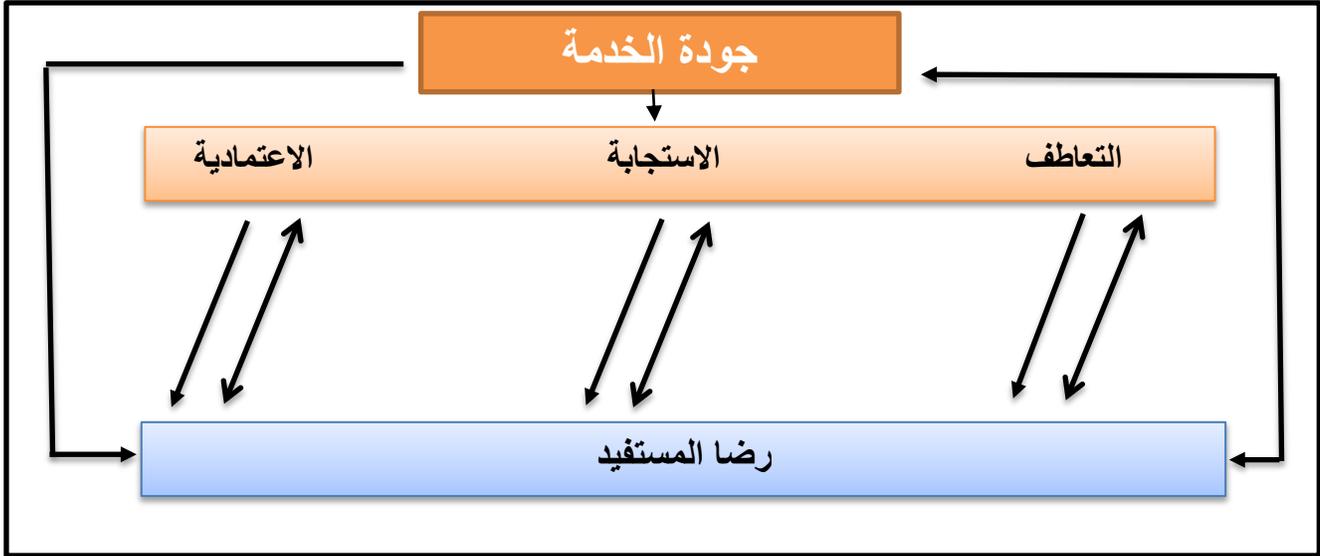
ثانياً: اهداف الدراسة:

- التعرف على أبعاد جودة الخدمة وإمكانية قياسها في عينة من المستفيدين من الخدمة.
- التعرف على أبعاد رضا المستفيد وإمكانية قياسها في عينة من المستفيدين من الخدمة.
- التعرف على آراء عينة من المستفيدين من الخدمة حول جودة خدماتها وبما يأتي مستوى تأثيرها في رضا المستفيدين وصولاً إلى إشباع حاجاتهم و رغباتهم ورضاهم.
- ضرورة مهام ومعرفة جودة الخدمة وأبعادها وأثرها على رضا المستفيد في محاولة لتحقيق اضافة علمية للمكتبة العراقية في هذا المجال.
- دعم البحوث النظرية والتطبيقية المستقبلية في مجال جودة الخدمة وبيان تأثيرها على رضا المستفيد.

ثالثاً: مجتمع وعينة الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة بجميع المواطنين المستفيدين من الخدمات المقدمة من بلدية الموصل، تم تحديد عينة الدراسة من خلال اشراك كل من الذكور والاناث للحصول على نظرة شاملة عن مستوى الرضا لدى كلا الطرفين، وحصل جنس الذكور على نسبة (64%) بواقع (1007) فرداً وهي الفئة الأكثر مشاركة في الاستبيان، بينما نسبة الاناث تمثلت (36%) متمثلة بـ(571) فرداً وهي الفئة الأقل، 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 1869 وتعد من أقدم البلديات في العراق. (بلدية الموصل، شعبة الإعلام).

رابعاً: مخطط الدراسة الفرضي:

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



الشكل (1) المخطط الفرضي للدراسة

فرضيات الدراسة:

- هناك تباين في جودة الخدمة المقدمة من مديرية بلدية الموصل من وجهة نظر المستهلكين منها بين جانبي المدينة الأيسر والأيمن.
- هناك تباين في رضا المستهلكين عن جودة الخدمات المقدمة من مديرية بلدية الموصل ولجانبي المدينة الأيسر والأيمن.

خامساً: الدراسات السابقة:

الجدول (1) بعض الدراسات السابقة ذات العلاقة المرتبطة بجودة بموضوع الدراسة

1.دراسة (عبد الرزاق ، محمد ، 2022)	
دور جودة الخدمة في المكانة الذهنية للمنظمة / دراسة استطلاعية في شركة زين العراق للاتصالات.	عنوان الدراسة
مدى توفر جودة الخدمة في المكانة الذهنية للمنطقة فإن معرفة مدى توفر جودة الخدمة ضمن المكانة الذهنية للمنظمة يعد امر مهما لفهم طبيعة العلاقة بيل الأداء الخدمي والانطباع المتكون لدى المستهلكين.	مشكلة الدراسة
بيان دور جودة الخدمة في تعزيز المكانة الذهنية للمنظمة باستكشاف مدى ادراك المستهلكين لجودة الخدمات المقدمة وتحليل تأثير هذا الادراك في تكوين الصورة الذهنية لشركة زين الاتصالات.	هدف الدراسة
دراسة تحليلية	نوع الدراسة

أخذت آراء عيّنة من مديري الإدارة العليا والوسطى لشركة زين للاتصالات واستطلعنا آراء (130) مستجيباً فضلاً عن المقابلات الشخصية.	مجتمع الدراسة وعينتها
استمارة استبانة	أدوات جمع البيانات
ان لجودة الخدمة دور رئيس مهم وجوهري على المكانة الذهنية للمنظمة أي كلما كانت الشركة المبحوثة تعمل على تحسين جودة الخدمة علما ساعد ذلك على ترسيخ المكانة الذهنية لها.	أبرز النتائج
ضرورة تحسين أبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية / الاستجابة الأمان الملموسية / التعاطف بما يعزز من صورة الشركة الذهنية لدى المستفيدين. تطوير برامج تدريبية لموظفي الشركة لتعزيز مهارات التعامل مع المستفيدين بما ينعكس إيجابياً على المكانة الذهنية للمنظمة. التركيز على تعزيز تواصل فعّال مع الزبائن بقنوات خدمة موثوقة وسريعة الاستجابة ممّا يسهم في بناء المكانة الذهنية للمنظمة.	أبرز الاقتراحات
الاستفادة في المجال النظري فيما يخص متغير جودة الخدمة وأبعادها.	مجال الإفادة من الدراسة
<b>2. دراسة ( محمد ، عبد الله ، 2023 )</b>	
دور جودة الخدمة في تعزيز أخلاقيات المنتج الوردي / دراسة تحليلية لآراء معيّنة من العاملين في متاجر المفرد في تكريت	عنوان الدراسة
ما دور جودة الخدمة في تعزيز أخلاقيات المنتج الوردي وذلك بآراء عيّنة من العاملين في مدينة تكريت للوقوف على مدى ادراكهم لهذه العلاقة.	مشكلة الدراسة
تحليل دور جودة الخدمة في تعزيز أخلاقيات المنتج الوردي بهدف التعرف على مدى تأثير جودة الخدمة المقدمة للأفراد العاملين والتزام المنظمات بالأخلاقيات المهنية والاجتماعية عند تسويق المنتجات ذات الطابع الإنساني.	هدف الدراسة
دراسة تحليلية.	نوع الدراسة
أخذت آراء عيّنة من الأفراد الذين يعملون في متاجر بيع المنتجات الوردية في مدينة تكريت وكانت العيّنة مكونة من (50) فرداً مبحوثاً	مجتمع الدراسة وعينتها
استمارة استبانة	أدوات جمع البيانات

<p>هناك ارتباط إيجابي بين جودة الخدمة وبين تعزيز الثقة في أخلاقيات المنظمة في تسويق المنتجات ذات الطابع الاجتماعي ضعف بعض أبعاد الجودة مثل (الاستجابة / الموثوقية) قد يؤدي إلى تشكيك المستفيدين بأخلاقيات المنظمة.</p>	<p>أبرز النتائج</p>
<p>ضرورة تعزيز جودة الخدمة المقدمة عبر جميع مراحل التعامل مع المنتجات الوردية لضمان تعزيز الصورة الأخلاقية للمنظمة إجراء تقسيم دوري لجودة الخدمة المقدمة وتحليل اثرها على صورة المنظمة ومكانتها الأخلاقية. تنظيم برامج تدريبية للعاملين لزيادة وعيهم بأهمية أخلاقيات التسويق الوردية.</p>	<p>أبرز الاقتراحات</p>
<p>تعزيز الجانب النظري بما يخص متغير جودة الخدمة.</p>	<p>مجال الإفادة من الدراسة</p>
<p><b>3. دراسة (محمد ، بلفريوز ، 2023)</b></p>	
<p>جودة الخدمات ودورها في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة مؤسسة موبلين بولاية تيارت.</p>	<p>عنوان الدراسة</p>
<p>ما دور جودة الخدمات المقدمة في تحقيق الميزة التنافسية المؤسسة موبليس بولاية تيارت؟</p>	<p>مشكلة الدراسة</p>
<p>تهدف الدراسة إلى تحليل دور جودة الخدمة المقدمة في تحقيق الميزة التنافسية بولاية تيارت بالتعرف على تأثير أبعاد جودة الخدمة على تحسين موقع المؤسسة التنافسي وزيادة رضا الزبون.</p>	<p>هدف الدراسة</p>
<p>دراسة تحليلية.</p>	<p>نوع الدراسة</p>
<p>وزعت الاستبانة الكترونيا على عينة من مستعملي شريحة موبليس بولاية تيارت وكانت العينة بحدود ( 100 - 150).</p>	<p>مجتمع الدراسة وعينتها</p>
<p>استمارة استبانة</p>	<p>أدوات جمع البيانات</p>
<p>ان جودة الخدمة المقدمة من مؤسسة موبليس تُسهم في تعزيز مكانتها التنافسية في سوق الاتصالات. ان الأبعاد المختلفة لجودة الخدمة لها تأثير إيجابي على رضا الزبون ومن ثم تميز الشركة عن منافسيها.</p>	<p>أبرز النتائج</p>
<p>تعزيز التواصل الفعال مع الزبائن عبر قنوات متعددة (مراكز اتصال ومنصات إلكترونية / مواقع التواصل الاجتماعي) لضمان تجربة خدمية متميزة. تبني سياسة واضحة لضمان الاستجابة السريعة والفعالة للشكاوى وملاحظات الزبائن لتعزيز ولائهم.</p>	<p>أبرز الاقتراحات</p>
<p>تعزيز الجانب النظري لمتغير جودة الخدمة فيما يخص أبعاد الجودة.</p>	<p>مجال الإفادة من الدراسة</p>

## المبحث الثاني: الإطار النظري للبحث

أولاً: مفهوم جودة الخدمة

### 1. مفهوم الجودة لغة واصطلاحاً.

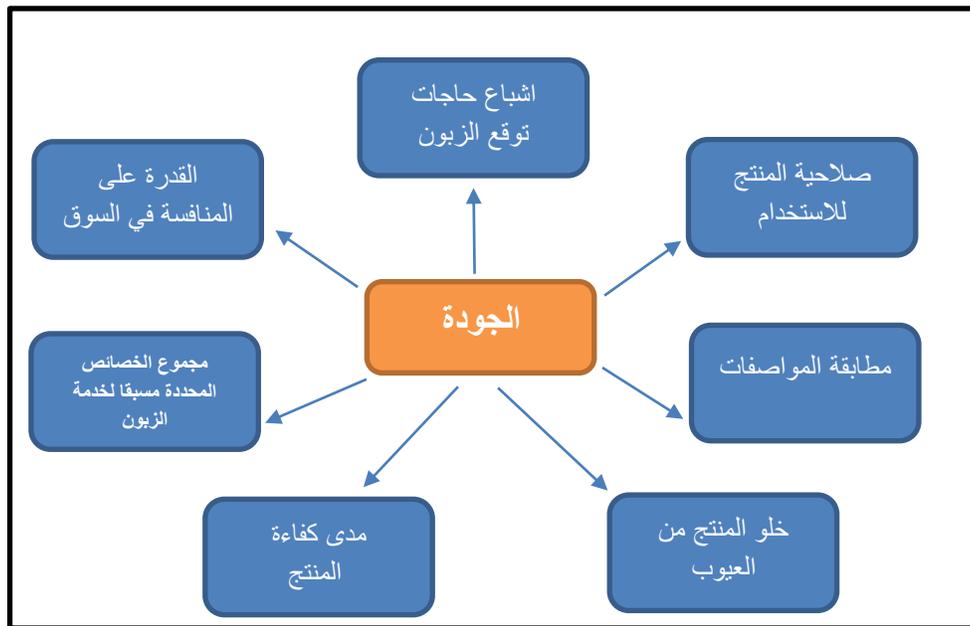
الجودة لغة تعني: الجود والجيد نقيض الردي.

ويقال: أجاد فلان في عمله واجود وجاد عمله وجود جوده (ابن منظور ، لسان العرب ، 2003 ، 720 ، بيروت).

أمّا الجودة اصطلاحاً فتعني: اجمالي الخصائص والسمات للخدمة أو للمنع وذلك لتحقيق احتياجات محددة (عفانه 2020، 25).

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 2005، 399).

- وفي مدى ملاءمة المنتج للاستخدام في مجال الأعمال والصناعة وتعني كم يكون الأداء ممتاز خصوصاً عند مقارنته مع معيار موضوع من الزبون (الطائي، 2000، 29).
- 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 الشكّل التالي:



(الفرادي ، 2002 ، 18)

**2- 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 ان يتناسب ويتطابق مع رغبات الزبائن المستفيدين من الخدمة (Devebe kan & Aksarayli 2003, 39).

**3- مفهوم جودة الخدمة:** إن جودة الخدمة هي التي تلبي توقعات الزبائن وتكون قادرة على كسب ولاء الزبون لأن جودة الخدمة الجيدة ستجعل الزبائن يحافظون على التزامهم بشراء المنتج والخدمات في المستقبل إن الباحثون لم يتفقوا على إعطاء مفهوم موحد لجودة الخدمة (Aksaroyli & Devebaken, 2003, 139)

**4- 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 فإنه على الزبائن والموظفين ان يتعاونوا معا لخلق الخدمة وتقديمها بأعلى مستوى وفي نفس الوقت على المؤسسات الاهتمام بالموظفين والزبائن معا (سعيدة والنحاس ، 2021 ، 22).

#### **5- ابعاد جودة الخدمة:**

- **الاعتمادية:** وتعني القدرة على تنفيذ الوعود للخدمة بكل دقة وثقة (Santhiya, 2011, 79). وبين أيضاً كل من (درويش والدميري ، 2010 ، 18) 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.
- **الاستجابة:** ويقصد بها رغبة مقدم الخدمة في المنظمة بمساعدة الزبائن وتحقيق حاجاتهم ورغباتهم (خنفر وآخرون ، 2015 ، 159) 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 ، 2017 ، 465).
- **التعاطف:** يشير هذا البعد إلى الاهتمام الفردي لإدارة الشركة بزبائنها لجعلهم يشعرون بقيمة اضافية خاصة بالوصول اليهم وفهم حاجاتهم والاتصال بهم (Zenchal, 2006, 102)

**6- رضا المستفيد:** تعني جميع منظمات الأعمال بتحقيق رضا المستفيد وتسعى إلى ذلك باستمرار كونه ركناً أساسياً من اركان بقائها واستمرارها وذلك بإشباع حاجاتهم ورغباتهم وأيضاً تحقيق رضاه ويوصف المستفيد بأنه الماك وأن المستفيد سوف يمنع المنظمة الحصول على موقع تنافسي له قوي في عالم تشتد فيه المنافسة. (مسلم، 2009، 30). وأبعاد رضا المستفيد هي:

## ● الجودة المتوقعة:

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 فإنَّ التجارب السابقة هي ليست المحددات الوحيدة لتوقعات الجودة عندما لا يكون للمستفيد أي خبرة سابقة مع الخدمة أو السلعة فإنهم 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 الإنترنت لها تأثير كبير على توقعات المستفيد لجودة الخدمة أو السلعة (شاهين ، 2020 ، 75).

## ● الجودة المدركة:

هي التصور الذي ينشأ عند المستفيد بعد تلقي الخدمة أي إذا كانت الخدمات المدركة تتوافق مع التوقعات فإنَّ 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 ممَّا يعني ان الجودة المدركة في تقييم عاطفي أو شخصي من المستفيد لأداء منتج معين مقارنة بالمنتجات الأخرى وهي تُعدُّ 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 ، 2023 ، 55).

## 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 أُجري 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:

**1- وصف عينة الدراسة:** تمثل عينة الدراسة جزءاً من مجتمع الدراسة يتم اختياره بطريقة تمكن الباحث من تعميم نتائج الدراسة على المجتمع ككل، ويشترط ان تكون العينة ممثلة للمجتمع الأصلي من حيث الخصائص والسمات الاصلية. (العززي ، 2023 ، 134 )

تم توزيع استمارة الاستبانة على عينة تألفت من (1578) فرداً أخذت الاستبانة بالرابط الإلكتروني:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScNkdkU43aifgtkd\\_Zr2bayrpQzarekE\\_L1BN-III\\_LRU2A/viewform?usp=dialog](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScNkdkU43aifgtkd_Zr2bayrpQzarekE_L1BN-III_LRU2A/viewform?usp=dialog)

وقد تضمنت المعلومات الديمغرافية الاستبانة عن الجنس والفئات العمرية والمؤهل العلمي والسكن، أشرك كل من الذكور والإناث للحصول على نظرة شاملة عن مستوى الرضا لدى كلا الطرفين، وحصل جنس الذكور على نسبة (64%) بواقع (1007) فرداً وهي الفئة الأكثر مشاركة في الاستبانة، بينما نسبة الإناث تمثلت (36%) متمثلة بـ(571) فرداً وهي الفئة الأقل، : صُنِّف المشاركون وفق فئات عمرية محددة ممَّا يساعد في فهم تأثير العمر على تقييم جودة الخدمة والرضا عنها، وحصلت الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) على نسبة (55%) بواقع (870) فرداً تليها الفئة (30 – 40 سنة) بنسبة (26%)؛ إذ مثلها (408) أفراد بينما حصلت الفئة (41 – 50 سنة) على نسبة (14%) بواقع (220) فرداً فيما كانت أقل فئة مشاركة في الاستبانة نسبتها (5%) وهي الفئة (51 فأكثر)؛ إذ مثلها (80) فرداً، شملت العينة أفراداً بمستويات تعليمية مختلفة، الأمر الذي يمكن من تحليل مدى تأثير المستوى التعليمي على إدراك المستفيدين لجودة الخدمة. لقد حصلت فئة البكالوريوس في المؤهل العلمي على أعلى نسبة وكانت (64%) بواقع (988) فرداً، تلتها فئة المؤهل العلمي شهادات عليا على نسبة (16%) وبواقع (251) فرداً بينما حصلت فئة المؤهل العلمي الإعدادية على المرتبة الثالثة بواقع (247) فرداً وبنسبة (15%) وأقل الفئات للعينات المبحوثة هي دون الإعدادية؛ إذ بلغت نسبتها (6%)؛ إذ تمثلت بـ(92) فرداً، قُسم المشاركون بحسب مناطق سكنهم بين الجانب الأيمن والجانب الأيسر من مدينة الموصل بهدف رصد الفروقات الممكنة في جودة الخدمات بين المنطقتين وتبين بان نسبة الأفراد المشاركين في العينة في الجانب الأيسر أكثر من الجانب الأيمن؛ إذ بلغت (67%) متمثلة بـ(893) فرداً، بينما بلغت نسبة الجانب الأيمن من المدينة (43%) وبواقع (685) فرداً.

**1- وصف متغير جودة الخدمة:** يعد متغير جودة الخدمة متغيراً رئيساً مستقلاً، ويتضمن خمسة أبعاد فرعية وهي: (الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف)، وعُبر عن هذه المتغيرات في استمارة الاستبانة بـ (25) 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 (2) الآتي:

جدول (2) المعدل العام والتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف ونسب الاستجابة لبعدها 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	7	0	10	2	16	3	33	6	22	7	2.89	0.82	28.28	57.90

51.77	32.8 5	0.85	2.59	12 .1	83	41 .3	28 3	27 .2	18 6	14 .5	99	5. 0	3 4	x2
54.25	30.7 2	0.83	2.71	8. 0	55	39 .7	27 2	32 .0	21 9	13 .6	93	6. 7	4 6	x3
55.21	30.0 0	0.83	2.76	9. 2	63	33 .9	23 2	34 .2	23 4	17 .2	11 8	5. 5	3 8	X4
55.59	29.7 3	0.83	2.78	10 .1	69	35 .5	24 3	29 .9	20 5	15 .5	10 6	9. 1	6 2	X5
21.13	11.66	0.32	2.74	9.31		36.70		31.24		15.45		7.30		المؤشر الكلي
الاعتمادية/ الجانب الأيمن														
نسبة الاستجابة	معامل الاختلاف	الانحرا ف المعياري	الوسط الحسا بي	أتفق بشدة		أتفق		محايد		لا أتفق		لا أتفق بشدة		المتغير
				%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
55.83	29.56	0.83	2.79	6.9	6 2	37. 1	331	33. 8	302	14. 2	127	8. 0	7 1	X1
49.63	35.04	0.87	2.48	13. 2	1 1 8	47. 4	423	21. 8	195	13. 2	118	4. 4	3 9	x2
52.74	31.96	0.84	2.64	7.1	6 3	42. 3	378	34. 8	311	11. 4	102	4. 4	3 9	x3
56.17	29.34	0.82	2.81	7.8	7 0	36. 2	323	30. 7	274	17. 9	160	7. 4	6 6	X4
55.72	29.64	0.83	2.79	9.2	8 2	35. 1	313	31. 1	278	17. 2	154	7. 4	6 6	X5
20.78	11.97	0.32	2.7	8.85		39.60		30.46		14.80		6.29		المؤشر الكلي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Spss.

بالجدول (2) أنفًا 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 (2.74) وبانحراف قياسي (0.32) ومعامل اختلاف (11.97) وكان (20.78) من شدة استجابة، وأنَّ المُتغيّر X2 قد حقق أعلى نسبة اتفاق بين متغيرات هذا البعد بنسبة بلغت قيمتها (60.6) وبوسط حسابي قدره (2.48) وبانحراف معياري (0.87) وبشدة استجابة بلغت (49.63)، وأنَّ المُتغيّر X4 قد حقق أقل نسبة اتفاق التي بلغت (43.8) بوسط حسابي قدره (2.81) وبانحراف معياري (0.82) وبلغ (56.17) من شدة استجابة.

أمَّا الجانب الأيمن من المدينة فحصل هذا البعد على نسبة اتفاق عام بلغ (46.01)؛ إذ امتلك هذا البعد متوسط (2.7) وبانحراف قياسي (0.32) ومعامل اختلاف (11.66) وكان (21.13) من شدة استجابة، وأنَّ المتغير X2 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 المُتغيّر X1 قد حقق أقل نسبة اتفاق التي بلغت (40.3) بوسط حسابي قدره (2.89) وبانحراف معياري (0.82) وبلغ (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 (3) الآتي:

جدول (3) 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	نسبة الاستجابة
	%	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	52.14
X7	4.7	42	14.0	125	28.2	252	42.6	380	10.5	94	2.60	0.85	32.67	51.96
X8	6.7	59	18.1	160	31.7	280	34.0	300	9.5	84	2.78	0.83	29.66	55.70
X9	9.2	82	24.6	220	26.7	238	32.0	286	7.5	67	2.96	0.82	27.60	59.19
X10	7.2	64	23.4	209	29.2	261	32.5	290	7.7	69	2.90	0.82	28.25	57.96

21.30	11.59	0.32	2.77	8.96	36.47	29.75	18.32	6.51
-------	-------	------	------	------	-------	-------	-------	------

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	2.77	9.26	35.12	30.92	17.75	6.95						المؤشر الكلية

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Spss.

إنَّ الجدول رقم (3) آنفًا يوضِّح 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 (45.43)؛ إذ امتلك هذا البعد متوسط (2.77) وبانحراف قياسي (0.32) ومعامل اختلاف (11.59) وكان (21.30) من شدة استجابة، وأنَّ المتغير X7 (قد حقق أعلى نسبة اتفاق بين متغيرات هذا البعد بنسبة بلغت قيمتها (53.1) وبوسط حسابي قدره (2.60) وبانحراف معياري (0.85) وبشدة استجابة بلغت (51.96)، وأنَّ المتغير X9 (عدد القطاعات التابعة لمديرية بلدية الموصل يغطي حاجات المستفيدين من خدماتها في عموم المدينة) قد حقق أقل نسبة اتفاق التي بلغت (39.5) بوسط حسابي قدره (2.96) وبانحراف معياري (0.82) وبلغ (59.19) من شدة استجابة.

أمَّا في الجانب الأيمن فإنَّ الاتفاق العام قد بلغ (44.38)؛ إذ امتلك هذا البعد متوسط (2.77) وبانحراف قياسي (0.32) ومعامل اختلاف (11.49) وكان (21.39) من شدة استجابة، وأنَّ المتغير X6 (قد حقق أعلى نسبة اتفاق بين متغيرات هذا البعد بنسبة بلغت قيمتها (51.3) وبوسط حسابي قدره (2.63) وبانحراف معياري (0.84) وبشدة استجابة بلغت (52.67)، وأنَّ المتغير X9 (قد حقق أقل نسبة اتفاق التي بلغت (38.3) بوسط حسابي قدره (2.95) وبانحراف معياري (0.82) وبلغ (59.07) 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 يُوضّح الجدول رقم (4) الآتي:

جدول (4) المعدل العام والتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف ونسب الاستجابة لبعيد التعاطف

التعاطف/ الجانب الأيسر														
المتغير	لا أتفق بشدة		أتفق		محايد		لا أتفق		لا أتفق بشدة		نسبة الاستجابة	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار				
X11	4.4	39	43.3	387	30.2	270	12.1	108	4.4	39	51.51	33.10	0.85	2.58
X12	4.9	44	36.5	326	33.9	303	16.6	148	4.9	44	54.76	30.33	0.83	2.74
X13	7.1	63	41.3	369	29.8	266	13.0	116	7.1	63	53.62	31.22	0.84	2.68
X14	6.9	62	36.4	325	30.8	275	17.7	158	6.9	62	55.77	29.61	0.83	2.79
X15	5.6	50	41.7	372	32.6	291	10.4	93	5.6	50	52.09	32.55	0.85	2.60
المؤشر الكلي	5.78		39.84		31.47		13.95		5.78		20.60	12.06	0.32	2.67
التعاطف/ الجانب الأيمن														
المتغير	لا أتفق بشدة		أتفق		محايد		لا أتفق		لا أتفق بشدة		نسبة الاستجابة	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت				
X11	5.3	36	40.7	279	30.7	210	14.3	98	5.3	36	53.20	31.57	0.84	2.66
X12	5.1	35	36.2	248	34.0	233	15.0	103	5.1	35	53.96	30.95	0.83	2.70
X13	8.2	56	38.8	266	31.7	217	12.1	83	8.2	56	54.25	30.72	0.83	2.71
X14	7.7	53	35.3	242	29.9	205	17.2	118	7.7	53	55.56	29.75	0.83	2.78
X15	5.1	35	40.1	275	31.1	213	13.9	95	5.1	35	52.88	31.85	0.84	2.64
المؤشر الكلي	6.28		38.25		31.47		14.51		6.28		20.76	11.91	0.32	2.68

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Spss.

يُتَبَيَّنُ لنا بالجدول (4) أنّا الذي يُوضَّح 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 (48.8)؛ إذ امتلك هذا البعد متوسط (2.67) وبانحراف قياسي (0.32) ومعامل اختلاف (12.06) وكان (20.60) من شدة استجابة، وأنَّ المتغير X11 قد حقق أعلى نسبة اتفاق بين متغيرات هذا البعد بنسبة بلغت قيمتها (53.3) وبوسط حسابي قدره (2.58) وبانحراف معياري (0.85) وبشدة استجابة بلغت (51.51)، وأنَّ المتغير X14 قد حقق أقل نسبة اتفاق التي بلغت (44.6) بوسط حسابي قدرة (2.79) وبانحراف معياري (0.83) وبلغ (55.77) من شدة استجابة.

ويمكن أن نلاحظ أيضًا في الجانب الأيمن حصول هذا البعد على نسبة اتفاق عام بلغ (47.74)؛ إذ امتلك هذا البعد متوسط (2.68) وبانحراف قياسي (0.32) ومعامل اختلاف (11.91) وكان (20.76) من شدة استجابة، وأنَّ المتغير X15 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 قد حقق أقل نسبة اتفاق التي بلغت (45.1) بوسط حسابي قدرة (2.78) وبانحراف معياري (0.83) وبلغ (55.56) من شدة استجابة.

## 2- 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 عدة، وهي توقعات عن طبيعة الخدمة وأدائها وكذلك توقعات عن تكاليف الخدمة وتوقعات عن المنافع التي سوف يحصل عليها الزبون. (مباركة، 2019، 32)

و(الجودة المدركة): وهي مستوى الجودة الذي يحصل عليها الزبون فعليًا 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 (20) 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 (5)؛ إذ كانت الإجابات في الجانب الأيسر للمدينة 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 الأيسر

المتغير	لا أتفق بشدة		لا أتفق		محايد		أتفق		أتفق بشدة		المتغير
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
Y1	8.1	72	16.3	146	32.1	287	32.4	289	11.1	99	55.59
Y2	5.7	51	12.5	112	28.4	254	41.3	369	12.0	107	51.74
Y3	3.9	35	9.6	86	34.0	304	40.6	363	11.8	105	50.66
Y4	7.2	64	12.5	112	30.5	272	38.2	341	11.6	104	53.08
Y5	4.3	38	8.2	73	25.8	230	46.0	411	15.8	141	47.82
Y6	4.7	42	7.4	66	23.9	213	48.9	437	15.1	135	47.53
Y7	7.6	68	10.9	97	34.7	310	37.8	338	9.0	80	54.06
Y8	8.1	72	15.1	135	26.8	239	36.6	327	13.4	120	53.55
Y9	7.5	67	13.3	119	30.8	275	37.3	333	11.1	99	53.77
Y10	6.6	59	13.9	124	32.9	294	35.6	318	11.0	98	53.91
Y11	10.2	91	13.8	123	26.2	234	34.9	312	14.9	133	53.89
Y12	4.5	40	9.1	81	28.2	252	45.0	402	13.2	118	49.32
Y13	9.7	87	18.9	169	33.6	300	32.6	291	5.2	46	59.10
Y14	6.7	60	16.0	143	31.7	283	34.4	307	11.2	100	54.54
Y15	8.2	73	13.9	124	28.2	252	34.5	308	15.2	136	53.06
المؤشر الكلي	6.76		12.83		30.14		38.07		12.20		81.19

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Spss.

بالجدول رقم (5) أنفًا الذي يُوضِّح المتغيرات (y15-y1) التي تمثل بعد رضا المستفيد؛ إذ حصل هذا البعد على نسبة اتفاق عام بلغ (50.27) ، كذلك امتلك هذا البعد متوسط (2.65) وبانحراف قياسي (1.30) ومعامل اختلاف (49.65) وكان (81.19) من شدة استجابة، وأنَّ المتغير y6 قد حقق أعلى نسبة اتفاق بين متغيرات هذا البعد بنسبة بلغت قيمتها (64) وبوسط

حسابي قدره (2.39) وبانحراف معياري (0.89) وبشدة استجابة بلغت (47.53) ، وأنَّ المُتغيِّر y19 قد حقق أقل نسبة اتفاق  
التي بلغت (37.3) بوسط حسابي قدره (2.97) وبانحراف معياري (0.82) وبلغ (59.42) من شدة استجابة.

أمَّا في الجانب الأيمن فقد تمثلت بالجدول رقم (6) كما يأتي:

جدول (6) 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		محايد		أتفق		أتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	نسبة الاستجابة
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت				
Y1	7.6	52	16.2	111	32.1	220	35.2	241	41.9	287	2.55	0.86	33.59	51.01
Y2	7.4	51	13.0	89	29.5	202	39.4	270	43.9	301	2.48	0.87	35.07	49.61
Y3	5.7	39	15.0	103	30.1	206	40.9	280	41.5	284	2.62	0.85	32.34	52.32
Y4	5.7	39	13.7	94	28.9	198	40.3	276	41.9	287	2.55	0.86	33.59	51.01
Y5	5.5	38	12.4	85	26.9	184	41.9	287	43.9	301	2.48	0.87	35.07	49.61
Y6	5.3	36	8.6	59	28.6	196	43.9	301	43.9	301	2.48	0.87	35.07	49.61
Y7	5.1	35	10.9	75	33.4	229	41.5	284	41.5	284	2.62	0.85	32.34	52.32
Y8	6.4	44	14.3	98	30.7	210	36.6	251	36.6	251	2.71	0.83	30.81	54.13
Y9	6.9	47	15.8	108	29.6	203	36.6	251	36.6	251	2.71	0.83	30.81	54.13
Y10	6.7	46	13.1	90	33.3	228	36.8	252	36.8	252	2.70	0.84	30.97	53.93
Y11	12.6	86	16.6	114	28.0	192	33.3	228	33.3	228	2.89	0.82	28.28	57.90
Y12	7.2	49	12.1	83	28.8	197	39.4	270	39.4	270	2.62	0.85	32.29	52.38
Y13	9.1	62	14.0	96	33.0	226	34.7	238	34.7	238	2.79	0.83	29.59	55.80
Y14	7.3	50	14.5	99	32.0	219	35.8	245	35.8	245	2.72	0.83	30.56	54.45
Y15	8.2	56	17.5	120	28.9	198	36.1	247	36.1	247	2.79	0.83	29.57	55.82

83.03	47.82	1.29	2.64	10.59	37.65	30.34	14.16	7.26
-------	-------	------	------	-------	-------	-------	-------	------

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج Spss.

بالجدول رقم (6) أنفاً الذي يُوَضِّح 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 (2.64) ومعامل اختلاف (47.82) وكان (83.03) من شدة استجابة، وأن المتغير y6 قد حقق أعلى نسبة اتفاق بين متغيرات هذا البعد بنسبة بلغت قيمتها (57.5) وبوسط حسابي قدره (2.48) وبانحراف معياري (0.87) وبشدة استجابة بلغت (49.61) ، وأن المتغير y19 قد حقق أقل نسبة اتفاق التي بلغت (40.6) بوسط حسابي قدره (2.89) وبانحراف معياري (0.82) وبلغ (57.75) من شدة استجابة.

**3- اختبار فرضية البحث الأولى:** وجود تباين بين إجابات الأفراد في الجانب الأيسر عن إجابات الأفراد في الجانب الأيمن فيما يتعلق بأبعاد الجودة:

بالجدول رقم (1) نلاحظ أنّ هناك تبايناً ملحوظاً بين الأفراد في كلا الجانبين في يتعلق بالسؤال رقم (X1)؛ إذ نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت تميل (2.79) وبانحراف معياري قدره (0.83) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (2.89) وبانحراف معياري (0.82)، وفيما يتعلق بالسؤال رقم (X2)؛ إذ نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت بواقع (2.48) وبانحراف معياري قدره (0.87) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (2.59) وبانحراف معياري (0.85)، وفي السؤال رقم (X3)؛ إذ نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت (2.64) وبانحراف معياري قدره (0.84) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (2.71) وبانحراف معياري (0.83)، أما السؤال رقم (X4)، فنلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت (2.81) وبانحراف معياري قدره (0.82) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (2.76) وبانحراف معياري (0.83)، وفي ما يتعلق بالسؤال رقم (X5)؛ إذ نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت (2.79) وبانحراف معياري قدره (0.83) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (2.78) وبانحراف معياري (0.83)، وبالجدول (2) يبين السؤال رقم (X6)؛ إذ نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت (2.61) وبانحراف معياري قدره (0.85) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (2.63) وبانحراف معياري (0.84)، وفيما يتعلق بالسؤال رقم (X7)، نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر (2.60) وبانحراف معياري قدره (0.85) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (2.67) وبانحراف معياري (0.84)، بينما السؤال رقم (X8)، نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت (2.78) وبانحراف معياري قدره (0.83) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (2.79) وبانحراف معياري (0.83)، ويتبين من السؤال رقم (X9)، ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت (2.96) وبانحراف معياري قدره (0.82) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (2.95) وبانحراف معياري (0.82)، وفيما يتعلق بالسؤال رقم (X10)؛ إذ نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت (2.90) وبانحراف معياري قدره (0.82) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (2.85) وبانحراف معياري (0.82)، نلاحظ من الجدول (3) استمرار التباين في إجابات الأفراد في السؤال رقم (X11)؛ إذ نلاحظ ان أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت (2.58) وبانحراف معياري قدره (0.85) بينما في الجانب الأيمن كانت

الإجابات بواقع (2.66) وبانحراف معياري (0.84)، وكذلك فيما يتعلق بالسؤال رقم (X12)؛ إذ نلاحظ أن أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت (2.74) وبانحراف معياري قدره (0.83) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (2.70) وبانحراف معياري (0.83)، ويمكن ملاحظة التباين في السؤال رقم (X13)؛ إذ نلاحظ أن أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت (2.68) وبانحراف معياري قدره (0.84) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (2.71) وبانحراف معياري (0.83)، وتجدر الإشارة إلى السؤال رقم (X14)؛ إذ نلاحظ أن أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت (2.79) وبانحراف معياري قدره (0.83) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (2.78) وبانحراف معياري (0.83)، وفي نفس الصدد السؤال رقم (X15)؛ إذ نلاحظ أن أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت (2.60) وبانحراف معياري قدره (0.85) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (2.64) وبانحراف معياري (0.84)، 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.

**4- اختبار فرضية البحث الثانية:** وجود تباين بين إجابات الأفراد في الجانب الأيسر عن إجابات الأفراد في الجانب الأيمن فيما يتعلق برضا المستفيد:

بالجداول رقم (4) و(5) نلاحظ أن هناك تبايناً ملحوظاً بين الأفراد في كلا الجانبين فيما يتعلق بالسؤال رقم (Y1)؛ إذ نلاحظ أن أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت (2.78) وبانحراف معياري قدره (0.83) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (2.78) وبانحراف معياري (0.83)، وفيما يتعلق بالسؤال رقم (Y2)؛ إذ نلاحظ أن أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت (2.59) وبانحراف معياري قدره (0.85) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (2.67) وبانحراف معياري (0.84)، وفي السؤال رقم (Y3)؛ إذ نلاحظ أن أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت (2.53) وبانحراف معياري قدره (0.86) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (2.69) وبانحراف معياري (0.84)، أما السؤال رقم (Y4)، فنلاحظ أن أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت (2.65) وبانحراف معياري قدره (0.84) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (2.62) وبانحراف معياري (0.85)، وفيما يتعلق بالسؤال رقم (Y5)؛ إذ نلاحظ أن أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت (2.39) وبانحراف معياري قدره (0.89) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (2.55) وبانحراف معياري (0.86)، وبين السؤال رقم (Y6) أن أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت (2.38) وبانحراف معياري قدره (0.89) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (2.48) وبانحراف معياري (0.87)، وفيما يتعلق بالسؤال رقم (Y7)، نلاحظ أن أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت (2.70) وبانحراف معياري قدره (0.83) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (2.62) وبانحراف معياري (0.85)، بينما في السؤال رقم (Y8)، نلاحظ أن أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت (2.68) وبانحراف معياري قدره (0.84) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (2.67) وبانحراف معياري (0.84)، ويتبين من السؤال رقم (Y9)، أن أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت (2.69) وبانحراف معياري قدره (0.84) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (2.71) وبانحراف معياري (0.83)، وفيما يتعلق بالسؤال رقم (Y10)؛ إذ نلاحظ أن أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت (2.70) وبانحراف معياري قدره (0.84) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (2.70) وبانحراف

معياري (0.84)، يستمر التباين في إجابات الأفراد في السؤال رقم (Y11)؛ إذ نلاحظ أن أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت (2.69) وبانحراف معياري قدره (0.84) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (2.89) وبانحراف معياري (0.82)، وكذلك فيما يتعلق بالسؤال رقم (Y12)؛ إذ نلاحظ أن أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت (2.47) وبانحراف معياري قدره (0.87) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (2.62) وبانحراف معياري (0.85)، ويمكن ملاحظة التباين في السؤال رقم (Y13)؛ إذ نلاحظ أن أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت (2.96) وبانحراف معياري قدره (0.82) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (2.79) وبانحراف معياري (0.83)، وتجدر الإشارة إلى السؤال رقم (Y14)؛ إذ نلاحظ أن أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت (2.73) وبانحراف معياري قدره (0.83) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (2.72) وبانحراف معياري (0.83)، وفي نفس الصدد السؤال رقم (Y15)؛ إذ نلاحظ أن أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت (2.65) وبانحراف معياري قدره (0.84) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (2.79) وبانحراف معياري (0.83)، ومن ملاحظتنا للجدول (6) نلاحظ أن أغلب إجابات الأفراد في الجانب الأيسر كانت (2.62) وبانحراف معياري قدره (0.85) بينما في الجانب الأيمن كانت الإجابات بواقع (2.77) وبانحراف معياري (0.83). 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:

1. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك فرصاً لتحسين جودة الخيمة المقدمة خاصة في بعد الاستجابة الذي سجل نسبة اتفاق متدنية بلغت 44% في الجانب الأيمن و145 في الجانب الأيسر ويشير ذلك إلى إمكانية تعزيز التفاعل مع احتياجات المستفيدين وتقديم الخدمة في الوقت المناسب.
2. سجل بعد الاعتمادية نسبة اتفاق بلغت 48% وهو ما يعكس الحاجة إلى تطوير آليات العمل بما يضمن تقديم الخدمة بشكل صحيح من المرة الأولى وزيادة مستوى الثقة في تنفيذ الوعود.
3. أمّا بعد التعاطف فقد سجل نسباً قريبة بين الجانبين؛ إذ كانت النسبة 48% في الجانب الأيسر و 47% في الجانب الأيمن ممّا يبرز أهمية الاهتمام بالجوانب الإنسانية في التعامل مع المستفيدين وإظهار فريد منه التقدير والتفهم لحالاتهم الفردية.
4. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لا يزال ضمن الحدود المتوسطة إلى المنخفضة؛ إذ بلغت نسبة الاتفاق العام 50% في الجانب الأيسر و 48% في الجانب الأيمن وهو ما يشير إلى وجود فجوة بين توقعات المستفيدين وما يتلقونه فعلياً من خدمات.
5. 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.
6. 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:

1. تطوير سرعة الاستجابة لاحتياجات المستفيدين من خلال تدريب العاملين على مهارات التواصل الفعال وسرعة تقديم الخدمة وتحسين آليات تلقي الشكاوى والملاحظات والاستجابة الفورية لها.
2. 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.
3. الارتقاء بجوانب التعاطف والاهتمام الإنساني من خلال عقد ورش تدريبية حول مهارات الاصفاء والتعامل بلطف و احترام
5. 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.
6. 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 لتسهيل الوصول إلى خدمات البلدية وتعزيز التحول الرقمي لتقليل الاعتماد على الإجراءات الورقية وتوفير الوقت والجهد على المستفيدين

## المصادر:

### أولاً: المصادر العربية:

1. ابو النصر ، محمد عبد الفتاح ، (2008). أساسيات إدارة الجودة ، القاهرة: دار الجامعات للنشر والتوزيع.
2. العجارمة ، تسير ، (2005). التسويق المصرفي في عمان: دار وائل للنشر.
3. الطائي ، عبد الله ، (2008). إدارة الجودة الشاملة (رسالة ماجستير) ، جامعة الموصل كلية الإدارة والاقتصاد ، العراق.
4. المسعودي ، حيدر علي ، (2016). إدارة تكاليف الجودة ، (رسالة ماجستير) ، جامعة الموصل ، كلية الإدارة والاقتصاد ، العراق.
5. رمضان ، محمد ابو السبح (2014). مفاهيم أساسية في إدارة الخدمات الصحية ، دار انت الأردن.
6. درويش ، أحمد ، (2023). أثر جودة الخدمات على رضا المستفيد في المؤسسات التعليمية الحكومية، مجلة العلوم الإدارية ، 15(3) 45-60 ، العراق.
7. خنفر، أ، وآخرون ، (2019). أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وتأثيرها على رضا الزبائن. (رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية) ، جامعة اليرموك الأردن.
8. بوسطيله ، ريم ، (2017). تقييم مستوى جودة الخدمة الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة ، مجلة دراسات المكتبات ، 9(1) 45-61 ، والمعلومات نشرت في الأردن.
9. جاسم ، نايف عبد الله ، وعطوان ، المحياوي عبد الكريم ، (2015). إدارة الجودة في الخدمات: عمان ، دار الصفاء للنشر والتوزيع.
10. الجبوري ، حسين علي عبيد ، (2015). إدارة الجودة المعاصرة: جوانب نظرية وتطبيقات ، عمان ، دار المسيرة للنشر والتوزيع.

11. حميد عبد الغني، بشير العلاف ، (2017). إدارة عمليات الخدمة، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
12. حميد، عبد الغني ، الغانمي وبشير العلاف ، (2008). تسويق الخدمات مدخل استراتيجي وظيفي، تطبيقي ، عمان دار وائل للنشر والتوزيع.
13. الخالدي، عادل عبد الله. إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الأداء المؤسسي. عفان دار صفاء للنشر، 2019، ص 104-101.
14. الدراكة ، حسن أحمد ، (2005). إدارة الجودة وأثرها في رضا المستفيد، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
15. رمضان ، محمد ابو السبح (2014). 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.



## الملحق (1)

جامعة الموصل  
كلية الإدارة والاقتصاد  
قسم إدارة الأعمال  
الدراسات العليا

م /استبانة آراء الخبراء لقياس صدق الاستبانة

حضرة الأستاذ / الأستاذة ..... المحترم

تقوم الباحثة بدراسة بعنوان ( جودة الخدمات وأثرها في رضا المستفيدين: دراسة استطلاعية للمستفيدين من خدمات مديرية بلدية الموصل) واستكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير ، وانطلاقاً من ثقنا بكم في إنجاز هذا الجهد العلمي بإسهامكم بملئ استمارة الاستبانة وفقاً للفقرات المثبتة فيها، وذلك بالاعتماد على بعض المصادر العلمية السابقة لمتغيرات الدراسة ، لذا نرجو من جنابكم الكريم التفضل بإبداء رأيكم في الاستبانة ، حول مدى ملاءمة العبارات وسلامة صياغتها لجميع العبارات الواردة فيه والفقرات التي تدرج ضمنها مع بيان الملاحظات حتى تثري العمل العلمي .

شاكرين حسن الاستجابة والتعاون معنا ... مع وافر التقدير والاحترام.

اسم السيد الخبير : .....

الاختصاص : .....

اللقب العلمي : .....

مكان العمل : .....

التوقيع : .....

التاريخ / / 2025

الباحثة

أسماء عدنان الجبوري

المشرف

أ.م.د. عامر إسماعيل حديد

متغيرات الدراسة

1-المتغير المستقل (جودة الخدمات)

أ – الاعتمادية

الملاحظات	غير صالحة	صالحة	الفقرة

			تلتزم مديرية بلدية الموصل بتقديم خدماتها للمستخدمين منها في الوقت المحدد	X1
			تعمل مديرية بلدية الموصل على تطوير خدماتها باستمرار	X2
			تلتزم مديرية بلدية الموصل بتنفيذ خدماتها التي يتم الإعلان عنها للمستخدمين	X3
			تعني مديرية بلدية الموصل بالأراء والمقترحات المقدمة من المستخدمين من خدماتها	X4
			تستجيب مديرية بلدية الموصل للشكاوى المقدمة من المستخدمين من خدماتها بشكل سريع	X5

ب - الاستجابة

الملاحظات	غير صالحة	صالحة	الفقرة	
			لدى مديرية بلدية الموصل الاستعداد الدائم للتعاون مع المستخدمين من خدماتها()	X6
			تحرص مديرية بلدية الموصل على الإعلان عن أوقات تقديمها للخدمات	X7
			تعني مديرية بلدية الموصل بالاستجابة السريعة لطلبات للمستخدمين من خدماتها	X8
			عدد القطاعات التابعة لمديرية بلدية الموصل يغطي حاجات المستخدمين من خدماتها في عموم المدينة	X9
			تتسم الخدمات المقدمة من مديرية بلدية الموصل بالتكامل	X10

ج - التعاطف

الملاحظات	غير صالحة	صالحة	الفقرة	
			تحرص مديرية بلدية الموصل على تقديم النصائح والإرشادات للمستخدمين من خدماتها	X11
			تقدم مديرية بلدية الموصل تعاطفا كبيرا مع المشاكل التي تواجهها مع المستخدمين من خدماتها	X12
			تحرص مديرية بلدية الموصل على ملاءمة ساعات العمل للخدمات التي تقدمها مع ظروف المستخدمين منها	X13

			تركز مديرية بلدية الموصل على معرفة حاجات ورغبات المستفيدين من خدماتها من أجل تحقيق رضاهم	X14
			هنالك علاقة طيبة بين مديرية بلدية الموصل وقطاعاتها والمستفيدين من خدماتها	X15

2- المتغير المعتمد: (رضا المستفيدين)

الملاحظات	صحة	صحة	الفقرة	
			لدي الرضا الكامل عن الخدمات التي تقدمها مديرية بلدية الموصل	X1
			لدي قناعة بان الإجراءات العقابية التي تعتمد عليها مديرية بلدية الموصل هدفها تحسين الخدمات للمستفيدين	X2
			يتمتع الموظفون في مديرية بلدية الموصل بأسلوب التعامل الحسن	X3
			تحرص مديرية بلدية الموصل إلى اعتماد الحد من التلوث البيئي في تقديمها للخدمات	X4
			تسعى مديرية بلدية الموصل إلى إحياء التراث الموصل في المدينة ببعض خدماتها	X5
			تضع مديرية بلدية الموصل اللوحات الإرشادية والتعريفية حرصا منها على المستفيدين من خدماتها	X6
			لدي الرضا عن وسائل التواصل التي تعتمد عليها مديرية بلدية الموصل مع المستفيدين من خدماتها	X7
			لدي الرضا الكامل عن خدمات النظافة التي تقدمها مديرية بلدية الموصل	X8
			لدي الرضا الكامل عن خدمات تخطيط المدينة التي تقدمها مديرية بلدية الموصل	X9
			لدي الثقة الكاملة بمديرية بلدية الموصل في معالجة المشاكل الحاصلة في خدماتها أولاً بأول	X10
			لدي الرضا الكامل عن خدمات تخطيط الشوارع المناطة بمديرية بلدية الموصل	X11
			توفر مديرية بلدية الموصل أماكن عامة متنوعة لراحة ورفاهية المستفيدين من خدماتها في المدينة	X12
			لدي الرضا الكامل عن خدمات أماكن الوقوف التي توفرها مديرية بلدية الموصل في المدينة	X13

			الخدمات التي تقدمها القطاعات التابعة لمديرية بلدية الموصل مناسبة لحاجات المناطق السكنية	X14
			تعالج مديرية بلدية الموصل بأسلوب إداري فعّال مشكلة المتجاوزين في المدينة	X15