

# هل رضا العميل وتميز الخدمة الحكومية حق أم منحة؟

إعداد

د. محمد بن ناصر البيشي

أستاذ الإدارة المشارك، معهد الإدارة العامة،

الرياض، المملكة العربية السعودية

## المخلص:

هدفت الدراسة الى الإجابة عن تساؤل رئيسي تخص الخدمات الحكومية المؤثر في تحسين الثقة بين الدولة والمستفيدين من خدماتها، اختص التساؤل هل رضا العميل وتميز الخدمة الحكومية حق أم منحة؟ وحقوق العميل التي يمكن الاحتكام إليها للتقرير بأن الخدمة متميزة، والأسس القانونية والعلمية والاخلاقية لاعتبار الخدمة حق، واتبع منهج الوصف والتحليل باستخدام عينة من مجتمع الدراسة الذي يتكون من مديري وموظفي خدمات العملاء في الحكومة السعودية، وخلص التحليل إلى أنه يمكن تصنيف معايير الخدمة الى مزايا وحقوق، واستنادا للأسس العلمية، والقانونية، والاخلاقية تم رفع عشرة معايير من بين معايير الخدمة إلى درجة حقوق وهي: الاتاحة،الشرعية، الدقة، الصدق، السرعة، الكلفة، المشاركة، المعلومات، السرية، والمعاملة اللبقة، واختتمت الدراسة بعدد من التوصيات العملية من أبرزها: ضرورة الاعتراف بحقوق العميل، وتاديتها على أكمل وجهه، والتوعية بأهميتها، ومعاقبة من يقصر في أدائها أفراد كانوا، أو منشآت، وتمكين كافة الأجهزة الخدمية من أداء مهامها من خلال الدعم اللوجستي المماثل لأفضل التجارب العالمية، وتقوية وتمكين العميل من خلال اشراكة في اختيار بعض قيادات الأجهزة الخدمية، والفصل بين أجهزة الخدمات والأجهزة السيادية ، وتقنين عملية التعديل في رسوم الخدمات، وجعلها في منتهى الشفافية.

**الكلمات المفتاحية:** الخدمة الحكومية - تميز الخدمة -حقوق عملاء الحكومة.

## Abstract

The study aimed to answering the verification of responsibility in this subject? The practical facts that can be addressed and the desired results of clinical and complex treatments, based on scientific, legal and examination basis: Ten standards have been raised from service standards to their rights: availability, legitimacy, accuracy, honesty, speed, cost, participation, information, confidentiality The study concluded with a number of functions of the business, the most important of which are the request for apology or authentication of its importance, the punishment of those who fail to perform individuals or facilities, and the ability of all service agencies to perform their functions through logistical support similar to the best international experiences. The leaders of the service agencies, the separation of the services and the organs of the sovereign, and legalize the process of service fees, and make them very  
**Keywords:** Government Service-Service Excellence-Government .transparent Customer Rights

## أولاً/ مدخل الدراسة:

١/ مقدمة الدراسة: تعرف الخدمة بأنها " أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون غير ملموسة، ولا تنتج عنها أية ملكية (الضمور، ٢٠٠٥: ١٨)، ويضيف ارمان وآخر بأنها " منتج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للعميل كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية فيه على أشخاص أو أشياء معينة ومحددة والخدمة لا يمكن حيازتها أو إستهلاكها مادياً ( اورمان و آخرون، 2011، ص ٤) ويرى العجارمة الخدمة بأنها: "نشاط يرافقه عدد من العناصر غير الملموسة والتي تتضمن بعض من التفاعل مع الزبائن أو مع خاصية الحيازة، وليس نتيجة لإنقالها للمالك (العجارمة، ٢٠٠٥، ص ٢٠). وعليه فالخدمة نشاط تفاعلي بين مقدم الخدمة والعميل يتضمن منافع للعميل غير ملموسة، ولا يمكن حيازته أو امتلاكه، وقد تكون ملزمة كتسجيل المواليذ وتطعيمهم، أو اختيارية كطلب منح الأراضي، أو احتكارية كالإقامة وجواز السفر، وقد يوجد لها بديل مثل خدمات الصحة والتعليم، وقد تقدم لمواطن وغير مواطن ومن داخل الدولة ومن خارجها وقد تكون مباشرة أو عن بعد. ورضا العميل وجودة الخدمة من خصائص الخدمة المتميزة، (القريوتي، ٢٠٠٨، ص ٣٠٣)، ويوجد علاقة ارتباط إيجابية بين التميز في تقديم الخدمة ورضا العميل، والتميز يعني التفوق على أفضل المنافسين بحيث يحصل التميز على الأكثر في نقاط القوة والأقل في نقاط الضعف في مجال التنافس (البيشي، ٢٠١٤: ١٠-١٢) ويتطلب التميز بتركيز القيادة الكلي على تميز الخدمة، والبراعة في الأداء والأعمال التي يمكن أن تقوم بها المنظمة بشكل أفضل من المنافسين، والتأكيد على قيم التجديد والابتكار والمقارنة المرجعية مع التجارب الناجحة، والاستثمار الكفاء في المعرفة. لان تميز المنظمات يأتي من التميز في المعرفة Turpin ٢٠١٠ (103): ويأتي التميز كذلك من الصلة الوثيقة والقرب من الزبائن لمعرفة حاجاتهم والاستجابة لمقترحاتهم، إضافة إلى وجود قيم عمل يدركها الجميع: ويتمسكون باحترامها وتطبيقها ومنها حق العميل (حريم، ٢٠٠٣: ٣١٢) والعميل أو المستفيد (Customer) يعني أي شخص أو جهة تقدم له / لها خدمة، سواء كان مواطناً، مقيماً، مستثمراً، أو مؤسسة، وهو من حظي على اهتمام مفكري ممارسي علم الإدارة بشكل عام، وعلماء التميز - بشكل خاص، (الجزائري وآخرون، ٢٠٠٨) كما لاحظ الباحث تنامي لحجم الشكاوي والانتقادات التي تنشرها وسائل التواصل الاجتماعي حول الخدمات التي تقدمها بعض منظمات القطاع العام، وخصوصاً خدمات الصحة والتعليم، وتنظيم الحركة المرورية، مما جعل دراسة وبحث هذا الموضوع يحظى بالأهمية.

## ٢/ مشكلة الدراسة:

لقد أصبح واضحاً أن تميز الخدمات سواء كانت خدمات حكومية عامة أو خدمات تسويقية أمر ملح يواجه المؤسسات المختلفة، فلم يعد يكفي مجرد الإيمان بأهمية تقديم خدمة متميزة، يتطلب سعي الإدارة إلى الاهتمام بشكاوى العملاء واقتراحاتهم، ومعرفة انطباعاتهم عن الخدمة المقدمة، وتطوير تميز الخدمة، والارتقاء بمستواها، حتى تصل إلى التميز (EXCELLENCE) الذي يطمح إليه مقدمو الخدمة والمستفيدون منها على حد سواء (إدريس، ٢٠٠٦، ص ٣٧). وتدل نتائج العديد من الدراسات على أن تميز الخدمة يعتبر أحد المداخل الأساسية لتحسين أداء المؤسسات الخدمية وتحقيق ميزة تنافسية في السوق. ففي دراسة قام بها (Uri, 2013)، أفصحت أن من أهم الفوائد التي يمكن أن تحققها المؤسسات الحكومية في الولايات المتحدة من وراء تبنى برنامج فعال لتحسين التميز، كما أكدت النتائج أهمية التميز في زيادة الإنتاجية، والتقليل من البيروقراطية، وتخفيض التكلفة فضلاً عن مساعدة الدولة في حماية اقتصادها وكسب تأييد الرأي العام، وزيادة الكفاءة، وكسب تأييد القطاع الخاص، ( Barnes, et al., 2004)، فضلاً عن تحقيق ميزة تنافسية في السوق، وتشير الدراسة التي أعدها (Jones, et al., 2007) عن مدى تأثير التميز على أداء مقدمي الخدمة في قطاع الخدمات الفندقية أوضحت النتائج أن الأفراد الذين شاركوا في برامج تدريبية عن التميز كانوا أكثر رضا عن وظائفهم، (Chenet, et al., 2012) في بعض المستشفيات غير الهادفة للربح أن الاهتمام ببرامج تحسين التميز قد ساهم في تخفيض معدل دوران العمالة إلى أقل من ٤%، حيث كان المعدل السابق يتراوح بين ١٥% - ٢٠% قبل تطبيق متطلبات التميز.

ولا شك أن تميز الخدمة الحكومية يولد رضا العميل والشعور بالراحة ومن ثم يزيد ولاءه وحبه وإخلاصه لوطنه، ومن ثم يساعد تميز المنظمات الحكومية على زيادة الإنتاجية، وزيادة الكفاءة، وتخفيض التكلفة والوفاء باحتياجات المواطنين، كما يترتب على ذلك تخفيض عدد الشكاوى، ونظراً لأن الخدمة الحكومية هي في الأساس خدمة مجانية تقدمها الدولة لمواطنيها كواجب وطني وحق لجميع مواطني تلك الدولة، وهنا يثار سؤال هل هذه الخدمة الحكومية المتميزة المجانية حق للمواطنين الذين هم أصحاب حق في هذه الخدمة بحكم أنهم مواطنو الدولة، وانطلاقاً مما سبق يمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي:

" هل رضا العميل وتميز الخدمة الحكومية حق أم منحة من الحكومة؟

٣/ تساؤلات الدراسة: سعت الدراسة للإجابة عن الأسئلة الآتية:

- ١- ماذا تعني الخدمة الحكومية المتميزة؟
- ٢- ما معايير الخدمة الحكومية المتميزة؟
- ٣- ما أسس ومبررات معايير الخدمة الحكومية المتميزة؟
- ٤- ما معايير الخدمة الحكومية التي يمكن أن تصبح حقاً للعميل؟
- ٥- ما مدى وجود اتفاق أو اختلاف بين آراء مجتمع الدراسة طبقاً لمتغيراتها (الوزارة، المستوى الإداري، سنوات الخدمة، وعدد الدورات التدريبية)؟

٦- هل يوجد ارتباط بين محاور الدراسة الأربعة ومتغيراتها (الوزارة، المستوى الوظيفي، سنوات الخدمة، وعدد الدورات التدريبية)؟

#### ٤/ أهداف الدراسة: سعت الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

١. الوقوف على مفهوم الخدمة الحكومية المتميزة.
٢. التعرف على معايير الخدمة الحكومية المتميزة.
٣. توضيح أسس ومبررات معايير الخدمة الحكومية المتميزة.
٤. اقتراح معايير الخدمة الحكومية التي يمكن أن تصبح حقوقاً للعميل.
٥. الكشف عن الاتفاق أو الاختلاف بين آراء مجتمع الدراسة طبقاً لمتغيراتها (الوزارة، المستوى الإداري، سنوات الخدمة، وعدد الدورات التدريبية).
٦. الكشف عن مدى وجود ارتباط بين محاور الدراسة الأربعة ومتغيراتها (الوزارة، المستوى الوظيفي، سنوات الخدمة، وعدد الدورات التدريبية).

#### ٥/ أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أن مستوى الخدمات يلعب دوراً هاماً في تقوية العلاقة بين المواطن والدولة، حيث تعتبر ثقة المواطنين بالحكومة خلاصة لأداء منظمات القطاع العام للخدمات التي يحتاجونها، بمعنى أن هناك علاقة سبب ونتيجة بين خدمات منظمات القطاع العام والثقة بالحكومة والعكس صحيح (Wall Steven & Bouckart 2007)، كما أن هذا الموضوع لا يزال بحاجة للمزيد من الأبحاث خصوصاً في القطاع العام لأن القطاع الخاص أصبح منافس قوي للقطاع العام في خدمات مثل الصحة والتعليم وغيرها، وأصبح التقارب والتشابه بين منظمات القطاع العام والقطاع الخاص يتجه نحو التماثل حتى في المقابل المادي لأن خدمات منظمات القطاع العام مثل خدمات القطاع الخاص: يكون لها مقابل مادي- يدفعه العميل مباشرة للجهة مقدمة الخدمة، أو يدفع بصفة غير مباشرة من خزينة الدولة، وإن الخدمة حق أصيل للعميل، وليست مكرمة أو ميزة وهو موضوع هذه الورقة. كما تضمنت الورقة معلومات وتوصيات لتطوير خدمات العملاء والعناية بهم وفق معايير محددة يمكن الاحتكام إليها للحكم على تميز الخدمة.

#### ٦/ حدود الدراسة:

- ١- الحد البشري: حيث تقتصر الدراسة على مدرء وموظفي خدمة العملاء بالحكومة.
- ٢- الحد الموضوعي: تدور الدراسة حول قضية رضا العميل وتميز الخدمة الحكومية هل هي حق أم منحة من الحكومة!!.
- ٣- الحد الجغرافي: تمت الدراسة على مدرء وموظفي خدمة العملاء بالحكومة بوزارتي الصحة والتعليم.
- ٤- الحد الزمني: تمت الدراسة الميدانية خلال عام ١٤٣٩هـ.

## ثانياً: الإطار النظري والدراسات السابقة:

### ١/ الإطار النظري:

في الماضي القريب كان أحد المقاييس المستخدمة لقياس قدرة منظمة الأعمال على إرضاء عملائها هو نجاحها في توفير " المنتج المناسب في المكان المناسب في الوقت المناسب وبالسعر المناسب للعملاء". وطالما أن الشركة تعرف مكونات (المناسب right) في الصيغة السابقة فإنه يفترض أن يكون لديها صورة واضحة لتمييز الخدمة التي يمكن تطبيقها عملياً. ولكن في السنوات الأخيرة تغيرت القواعد المتعارف عليها من قبل. فقد تبين أن الأشياء الصحيحة يصعب تحديدها لذا فإن أي منظمة أعمال يجب أن تناضل لتوفير خدمة متميزة حتى تحقق الميزة التنافسية. (إدريس، ٢٠٠٦، ص ١٧٩).

ويستمد تميز الخدمة صعوبة تعريفه من الخصائص العامة المميزة للخدمات مقارنة بالسلع المادية، وذلك كون الخدمة ذاتها تعتبر شيئاً غير منظور، إضافة إلى تداخل عمليات إنتاج وتوزيع الخدمة، وسيطرة العنصر البشري على المراحل المختلفة لهذه العمليات، وتأثر تقييم مستوى الخدمة حول حقيقة أن تميز الخدمة المدركة (Perceived quality) هي حكم أو تقدير شخصي للعملاء، irchandani, et al. (2018,p.216).

ويدور مفهوم التميز حول إنتاج خدمة بطريقة صحيحة خالية من العيوب (AlmuraqabJasimuddin, (2017). يرى آخرون أن التميز هو التزام المنظمة بإشباع حاجات ورغبات عملائها بدرجة قبول عالية، (Parasuraman et.al,2012). ويرى (Gill & others,2005) أن تميز الخدمة يعتمد على رضا العميل عن الخدمات المقدمة ومستوى أداء هذه الخدمات، كما يرى (Ovretveit,J,2015) التميز بأنه " تقديم الخدمة بمستوى ما يتوقع عملائها" وعلية سيكون العميل راضياً عندما تكون خصائص الخدمة محققة لمتطلباته. وفي حالة عدم المطابقة فإن ذلك سوف ينعكس سلباً على مستوى الرضا.

### أبعاد تميز الخدمة:

لما كان التميز مفهوماً متعدد الأبعاد، فمن غير السهل إيجاد تعريف واحد لها أو قياسها. لذا يتم التمييز عادةً بين التميز الفعلي، (Objective Quality) والتميز المدرك (Perceived Quality) فالتميز الفعلي يشير إلى التميز التقني في الخدمة الذي يمكن تعريفه وقياسه، في حين إن التميز المدرك يشير إلى حكم العميل على التميز الكلي للخدمة، ومن ثم فهو يختلف عن التميز الفعلي بأنه تقييم شخصي أو سلوكي، أي أنه تقييم عاطفي من قبل العميل للخدمة مقارنة بالمنتجات الأخرى (Netemeyer, 2004, pp. 209–) (Srivastava,.,2016)بين ثلاثة أبعاد لتمييز الخدمة هي: الجوانب المادية - التسهيلات - الأفراد، في حين يرى (Lehtinen & Lehtinen, 2014) أن التميز في مجال الخدمات يتجسد في ثلاثة أبعاد أساسية هي:

التميز المادي: الذي يتعلق بالبيئة المحيطة بتقديم الخدمة، وتميز المنظمة: التي تتعلق بصورتها أو الانطباع الذهني عنها، والتميز التفاعلي: الذي يمثل نتاج عملية التفاعل بين العاملين بالحكومة والعملاء، كما يرى (Gronroos and Taylor, 2010) أن هناك ثلاثة أبعاد رئيسة للتميز هي: تميز فني: و عبر عنه بالسؤال: ما الذي يتم تقديمه؟ وتميز وظيفي: وهو الذي يتعلق بالعمليات الخاصة بتقديم الخدمة، يعتبر عن الانطباع الذهني عن المنظمة: إلا أن هذا البعد يتوقف إلى حد بعيد على تقييم العملاء للجوانب الفنية والوظيفية للخدمة، وقد توصل (Parasuraman, et al., 2012) إلى تطوير عشرة أبعاد أساسية للتميز هي: الاعتمادية، ودرجة الاستجابة، وكفاءة وقدرة مقدمي الخدمة، وإمكانية الوصول، والمجاملة، والاتصال، والمصدقية، والأمان، والاهتمام والرعاية والعناية، والجوانب المادية الملموسة وهي الأبعاد التي قام بتطويرها من عشرة أبعاد إلى خمسة أبعاد وهي:

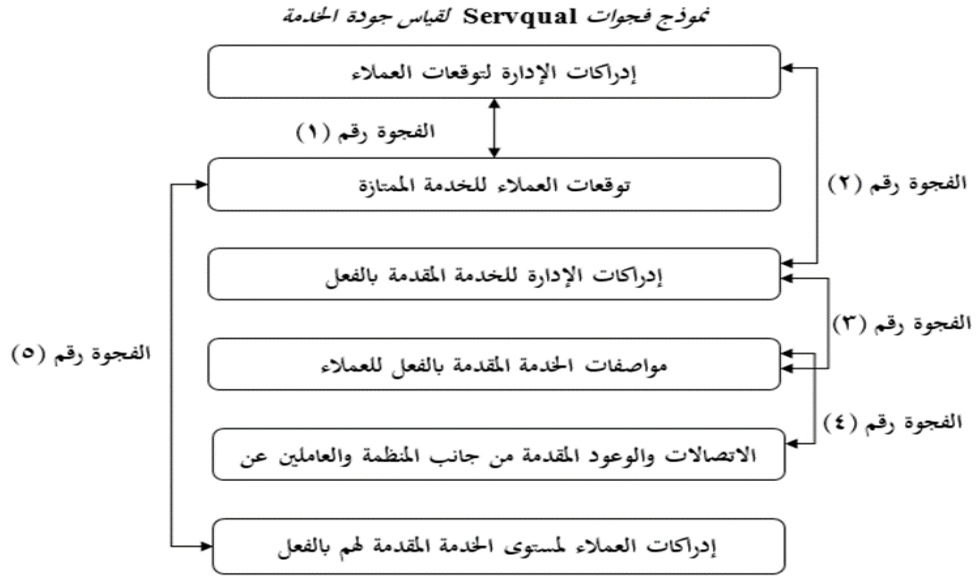
- ١- الجوانب الملموسة Tangibles: وتشمل التسهيلات المادية والمعدات والمظهر الخارجي للموظفين.
- ٢- الاعتمادية والثقة Reliability: القدرة على أداء الخدمة كما تم الوعد بذلك.
- ٣- الاستجابة Responsiveness: الرغبة في مساعدة العميل والرد السريع على استفساراته وتطوير الخدمة المقدمة له.
- ٤- الأمان (الضمان) Security: إعطاء الثقة والأمان للعميل.
- ٥- التعاطف Empathy: مستوى العناية والاهتمام الشخصي المقدم للعميل.

### قياس تميز الخدمة:

يمكن قياس تميز الخدمات من منظور العميل من خلال:

- ١ - عدد الشكاوى: وتصنف حسب نوع الشكاوى، وتتميز هذه الطريقة بالسهولة في إعطاء مؤشر نحو إدراك العملاء للخدمة المقدمة لهم (Irani, 2000) وهناك بعض الانتقادات التي توجه إلى هذه الطريقة أهمها: (Zhao , 2002 ; Verma ,2000). إن عدد الشكاوى يعتمد في جزء منه على مدى سهولة تقدم العملاء بشكاوهم.
- ٢ - مقياس الرضا: من خلال مقياس ليكرت المكون من سبع نقاط لقياس درجة أهمية عناصر الخدمة من وجهة نظر العملاء وغالبا ما يتم توجيه الأسئلة التي تقيس الأهمية (Rating questions).
- ٣ - مقياس الفجوة: يمكن التعبير عنه بالمعادلة الآتية: تميز الخدمة = التوقعات - الأداء، فالفجوة بين توقعات العملاء .

وتتكون التوقعات من خمس فجوات كما يوضحها الشكل رقم (٢) الآتي:



شكل (٢) نموذج فجوات لقياس تميز الخدمة المصدر: نقلا عن (إدريس: ٢٠٠٦، ص ٢٩٩).

٤ - مقياس الأداء الفعلي للخدمة: ويمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة: (تميز الخدمة = الأداء)،  
(Service quality = Performance)

٥ - مقياس العميل الموجه بالقيمة: وتعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة من جانب العميل للثمن الذي يجب أن يدفعه للحصول على هذه الخدمة (Ovretveit, 2015)، ويرى (Carlos, et al., 2006) أن مزايا استخدام مقياس التكلفة الخدمة تتمثل في الربط بين سلوك العملاء في السوق وكيفية إدراكهم للخدمة ويمكنهم المقارنة بين مستويات تميز الخدمات المختلفة.

**خصائص الخدمة:** تتمثل أبرز خصائص الخدمة أنها: غير ملموسة: أي لا يمكن لمسها، أو حملها، والإحساس بها، آنية: وتعني أن وقت إنتاج الخدمة هو نفسه وقت إستهلاكها، والتواجد حيث لا يمكن تقديم الخدمة إلا بحضور العميل، أي أنه يوجد بشخصه، والتشاركية حيث تقتضي بعض حالات تقديم الخدمة مشاركة جزئية من العميل، وصعوبة المطابقة (Chenet, 2012)، وتقديم الخدمة يعتمد على الأشخاص الذين تتحكم فيهم المعايير الشخصية، وعدم القابلية للتخزين إذ تعتبر الخدمة ذات طبيعة غير قابلة للتخزين، وعدم إنتقال الملكية (نور الدين، ٢٠٠٦: ٥٨-٦٠)

**مراحل الخدمة:** تم اقتباس بعض مراحل الخدمة من تجربة دبي لتميزها وهي خمس مراحل، الأولى: الحصول على معلومات الخدمة، والثانية: تقديم طلب الخدمة، والثالثة: التواصل خلال فترة سير الإجراءات، والرابعة: إنجاز الخدمة، والخامسة: خدمات ما بعد الخدمة، ويتم الاتصال بالعميل للحصول على تغذية راجعة والتحقق من رضاه التام عن الخدمة، ومقترحات للتحسين برنامج دبي، (٢٠١٥) **ثالثو الخدمة:** يشارك في تميز الخدمة ثلاثة أطراف كل طرف له تأثير وقادر على تحقيق التميز أو إعاقته، هم:

[١] الخدمة ذاتها: ويمكن أن تكون اختيارية مجانية: أو إجبارية الاحتكارية، أو مقابل رسوم:



[٢] طالب الخدمة: هو إنسان له شخصيته وقدراته وظروفه وصفات ديمغرافية متفاوتة في العمر، والتعليم، والجنس.

[٣] مقدم الخدمة: مقدم الخدمة إنسان أو آله، ويجب اختيار مقدمي الخدمة وفق ضوابط تتوافق ومتطلبات شغل الوظائف. (الدراركة وشبلي، ٢٠٠٢: ١٩٠)

### الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية:

تقدم الدولة حزمة شاملة من الخدمات تتجاوز (١٤) أربع عشرة خدمة تمثل أجهزة الدولة الخدمية، وتشمل: القضاء، خدمات الأشغال العامة والإسكان، الخدمات الأمنية، الخدمات الدينية، البحوث والمعلومات، الخدمات المالية، الخدمات الصحية، خدمات النقل، خدمات الاتصالات، التدريب والتعليم، التوظيف والقوى العاملة، الشؤون الاجتماعية، خدمات الثقافة والإعلام، قطاعات الوزارة العسكرية.

### تجارب عربية في رضا وتميز الخدمات الحكومية:

هناك: مبادرتان هما: جائزة الإمارات للأداء الحكومي المتميز، وجائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية في الأردن لعبتا دوراً كبيراً في تحفيز القطاع الحكومي على التميز، ورفعت الوعي بأهمية تميز الخدمات المقدمة من طرف القطاع الحكومي، لأن المعايير الموضوعية في الجوائز مماثلة لمعايير الجائزة الأوربية للتميز (رزيق، ٢٠٠٩: ٣٢٤-٣٢٦).

معايير الخدمة المتميزة

### ٢/ الدراسات السابقة: يتناول هذا الجزء أهم الدراسات السابقة في مجال تميز الخدمة الحكومية،

وفيما يلي عرضاً لها وفقاً للترتيب الزمني من الأحدث إلى الأقدم:

-دراسة صلاح الدين (٢٠١٨م) هدفت إلى إيجاد آليات مقترحة لتحقيق تميز الخدمات الجامعية بمركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات، وتوصلت إلى عدة نتائج منها: أن مستوى تميز الخدمات المقدمة فعلياً والخدمات المتوقعة من المركز ذات مستوى عال، مع عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تمزى للمتغيرات الديموغرافية: النوع، والوظيفة، والعمر في جميع أبعاد تميز خدمات المركز. وأفضى البحث في خاتمه إلى آليات مقترحة لتحقيق تميز الخدمات الجامعية بمركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس باستخدام مقياس SERVQUAL.

-دراسة Mirchandani (٢٠١٨م) سعت إلى قياس تفضيلات المقيمين في الكويت للخدمات الحكومية الإلكترونية أظهرت النتائج أن دولة الكويت قد تحتاج إلى تحسين مشاركة سكانها في تطوير السياسات الوطنية. والعمل بناءً على هذه المقترحات، ودعم المبادرات الحكومية بالإضافة إلى بناء الثقة في الحكومة.

-دراسة Yang (٢٠١٧م)، هدفت لدراسة محددات تطبيق الخدمات الإلكترونية في أربعة تطبيقات محلية رئيسية: "الحساب الرسمي للحكومة WeChat" "Weibo"، وتوصلت الدراسة إلى تعميق فهم أوثق للاتجاهات الحالية في الخدمات الإلكترونية الحكومية المحلية ، وأنها تمثل تجربة مبتكرة لممارسات الحكومة الإلكترونية.

-دراسة العونى (٢٠١٧م) هدفت الى اختبار أثر تميز الخدمات على كل من رضى العملاء وولائهم بقطاع التأمين فى المملكة العربية السعودية، ومن أهم نتائجها: اختبار أثر الصورة الكلية للخدمة في نظر العميل كمتغير وسيط على تميز الخدمات و رضى العميل من خلال ربط هذه المتغيرات باستخدام النموذج المقترح، ويعتبر اضافة علمية من وجهة نظرهم، كما قدمت فهما لدراسة المتغيرات ضمن بيئات مختلفة.

-دراسة بويبة (٢٠١٧م)، سعت إلى معرفة مدى توافر مبادئ إدارة الجودة الشاملة في أوسسة استشفائية الجزائرية من وجهة نظر الموظفين، توصلت إلى عدة نتائج منها: وجود وعي لدى أفراد عينة الدراسة نحو أهمية تطبيق إدارة التميز الشاملة في المستشفى، ومستوى تميز الخدمة المقدمة غير مقبول من جانب النظافة، ونقص المعدات الحديثة، والتباطؤ وتأخير في تقديم الخدمة، وجود تأثير لتوافر مبادئ إدارة التميز الشاملة على تميز الخدمة الصحية المقدمة.

- دراسة Al-Hubaishi (٢٠١٧م)، هدفت لتحديد أبعاد تميز الخدمة وأبعادها الفرعية للخدمات الحكومية على الهاتف المحمول، أهم نتائجها: ان هناك نقصا في تميز الخدمة الحكومية على الهاتف المحمول، ويمكن تمييز الخدمة الحكومية على الهاتف بشكل سليم قبل البدء في اختبار آثارها، وأن الحكومة الإلكترونية ليست نفسها الخدمات الحكومية على الهاتف المحمول.

- دراسة June-Suh (٢٠١٧) ناقشت الجهود التي تبذلها الحكومة الكورية للتحويل مع الشفافية ، والكفاءة ، والحكومة الموجهة نحو الخدمات. وأظهرت نتائجها إنها تزيد من الكفاءة والشفافية، وتوفر الراحة والأمان للمواطنين، وتحسين نوعية الحياة، وتطبيق الحكومة الإلكترونية والتحول في المعاملات، وصنع السياسات والتنفيذ بكفاءة من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوفير خدمات أفضل وأكثر كفاءة للمواطنين مع تقليل الفساد وزيادة المساءلة والشفافية والثقة.

-دراسة Almuraqab (٢٠١٧م) سعت الى تحديد العوامل التي تؤثر على اعتماد المستخدمين النهائيين للخدمات الحكومية الذكية في الإمارات العربية المتحدة، وأهم نتائجها: أن الحكومة تمتلك التقنيات المتقلة إمكانات هائلة لتصبح واحدة من أكثر الأدوات فاعلية وكفاءة للحكومات في تقديم خدماتها للجمهور، وإن التكنولوجيات المتاحة للاستخدام غير مرحب بها بشكل كامل من قبل المستخدمين النهائيين، وتتمثل المشكلة الرئيسية في فشل مشاريع الحكومة الإلكترونية ونقص الوعي بالعوامل لتبني خدمات الحكومة الإلكترونية.

-دراسة Srivastava (٢٠١٦م) هدفت الى توصيف خدمات الحكومة الإلكترونية عبر فئات مختلفة من الخدمات، وأظهرت النتائج نمو خدمات الاستفسار والتأثير الإيجابي على نمو الحكومة اكثر من معاملات المواطنين.

-دراسة زعيبط(٢٠١٦م)، سعت الدراسة لمعرفة واقع استخدام مؤسسة موبيليس (وكالة جيجل) لتمييز الخدمة كأداة لبناء رضا العملاء، وتم فيه عرض نتائج الدراسة الميدانية، متخذين مؤسسة موبيليس نموذجا لذلك. وقد تبين من خلال الدراسة أن تقييم العملاء لتمييز الخدمة يختلف من عميل لآخر، وتميز الخدمة يؤدي إلى تحقيق رضاهم.

دراسة أبو عيد (٢٠١٦م) ، هدفت إلى تقييم تميز الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية باستخدام مقياس SERVPERF من وجهة نظر المراجعين والمرضى، وخلصت إلى أن مستوى تميز الخدمة الصحية حسب مقياس SERVPERF بشكل عام متوسطة على جميع مجالات الدراسة، وأن تقييم الخدمة من قبل المتلقين للخدمة يشكل ركناً أساسياً من أركان التميز محلياً وعالمياً، وأن تعتبرها عملية مستمرة وبصورة دورية.

- دراسة البرزنجي (٢٠١٦م)، سعت الى الكشف عن التأثير الذي يؤديه تميز الخدمة في تحسين ربحية المنظمة، ومن أهم نتائجها : تدني الخدمة المقدمة للمستفيد مما أدى إلى انخفاض أعداد المسافرين خلال سنوات الدراسة (٢٠٠٨-٢٠١٢) بسبب عدم امتلاك الشركة العامة للخطوط الجوية العراقية أسطول طائرات نقل المسافرين وشحن البضائع.

-دراسة عبد القادر (٢٠١٦م) ، هدفت إلي قياس إدراك الطلاب لمستوى تميز الخدمة التعليمية بفرع جامعة الطائف بالخرمة، وتوصلت الدراسة إلي أن الطلاب لديهم إدراك تام بالعناصر المكونة لتمييز الخدمة التعليمية، وعدم وجود اختلافات في مستويات الأداء لعناصر تميز الخدمة التعليمية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستويات الخدمة التعليمية المقدمة تبعا لمتغيراتهم الديمغرافية مجتمعة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية لعنصري سلوك المحاضرين خارج القاعات، ومتابعة الإرشاد الأكاديمي تبعا لمتغير التخصص.

-دراسة السعيد (٢٠١٦م) ، سعت إلى رصد العلاقة بين مناخ الخدمة ورضاء العملاء، ومن أهم نتائجها، أنه كلما زاد ادراك العاملين لمناخ الخدمة، كلما حفزهم ذلك علي رفع مستويات تميز الخدمة المقدمة للعملاء ، وأن مستوى إدراك مناخ الخدمة يؤثر إيجابيا ومعنويا في مستوى شعور العملاء بالرضا عن الخدمات، والمقدمة، أي أنه كلما ارتفع مستوى إدراك العملاء لمناخ الخدمة كلما زاد شعور العملاء بالرضا عن الخدمة المقدمة لهم.

-دراسة رابيس(٢٠١٦م)، سعت إلى تقييم ردود أفعال العملاء الأولى بعد استخدامهم الفعلي وتجربتهم للخدمات المبتكرة التي رافقت تسويق الجيل الثالث من الهاتف النقال، وأهم نتائجها: إن تقييم أفراد العينة لتمييز الخدمات الفعلية كان عموما متوسطة، وهذا يعكس اهتمام المتعاملين بأبعاد التميز إلى حد ما، واتساع الفجوة بين العروض والتوقعات خلال العام الأول من الانطلاق، مما يفتح المجال للمزيد من المنافسة وضرورة تبني التحسين المستمر، كتنويع العروض وخفض الأسعار.

-دراسة الطعاني (٢٠١٦م)، هدفت للوقوف على رأي صانعي القرار أصحاب الوظائف الإشرافية بخصوص إشراك المراكز الجمركية في رسم السياسات والتخطيط الاستراتيجي ، أظهرت النتائج الرغبة الواضحة وينسب متباينة بضرورة إشراك المراكز لرسم السياسات ، ولكن الرغبة كانت اكبر بضرورة توسيع الصلاحيات الممنوحة للمراكز الجمركية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( ٠،٠٥ ) للفرضية العدمية الصفرية بكافة خياراتها.

-دراسة Fan (٢٠١٥م) هدفت للوقوف على قضايا تميز الخدمات الإلكترونية الحكومية من وجهة نظر المستخدمين، وأهم نتائجها: إعداد نموذج تميز الخدمات الإلكترونية الحكومية بتميز المعلومات وتميز النظام وتميز الخدمة كعوامل أساسية، وتم اختبار النموذج. تبين أن إدراك المستخدمين لتمييز الخدمة غير المتصلة بالإنترنت له تأثير كبير على تحسين إدراكهم لتمييز الخدمة عبر الإنترنت.

-دراسة ( ادريس ومحمد :٢٠١٥) اهتمت بالعلاقة بين تميز الخدمة التليفزيونية الحكومية وبين كل من رضا المشاهد والميل لتكرار المشاهدة، وذلك على شبكة تليفزيون النيلNTN التابعة للتليفزيون المصري، وأظهرت نتائجها إنه يمكن قياس وتقييم تميز الخدمة التليفزيونية المقدمة لجمهور المشاهدين من خلال مقياسSERVPERF بعد تعديله واختبار مستوى التناسق الداخلي بين بنوده ومدى مصداقيتها، ويضم (٢٨) بندا تعبر عن ثمانية أبعاد رئيسة هي الصورة الذهنية، والشعور بالأمان، والفواصل الإعلانية، والاستجابة، والمصداقية، والاعتمادية والثقة، والوصول للخدمة، والجوانب الملموسة، وهناك علاقة طردية وموجبة بين أبعاد وعناصر مقياس تميز الخدمة التليفزيونية الخاضعة.

- دراسة أبوطيخ ( ٢٠١٥م)، هدفت لاختبار علاقة الارتباط والأثر بين تميز الخدمة بأبعادها الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان والتعاطف) ورضا الزبون، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها: وجود علاقة ارتباط وأثر بين تميز الخدمة ومتغيراتها (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) ورضا الزبون إجمالاً.

- دراسة الزيادات (٢٠١٥م)، هدفت للوقوف على المعلومات التي تقدمها الوزارات، وأشارت النتائج إلى أن ثلثي الوزارات (٦٨%) تقدم معلومات عامة عن الموقع الإلكتروني ومهتمة بتصميم الموقع وتركز على تقسيم الموقع، وأن أكثر من نصف المواقع الإلكترونية (٥٩%) في الوزارات الأردنية قد حققت المعايير الخاصة بمحتوى الموقع، وأن نصف المواقع تقريبا (٥٠%) تقدم خدمات للمستخدمين على شبكة الإنترنت، وأن أغلب المواقع (٨٣%) الخاصة بالوزارات تحقق المعايير الخاصة بوسائل الاتصال والتواصل .

-دراسة Alssbaiheen ( ٢٠١٥م) سعت إلى استكشاف تحديات تبني الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، وأشارت النتائج إلى أن الطلاب يجدون خدمات الحكومة الإلكترونية غير فعالة ومكلفة ، ويعتقد الموظفون أن التنفيذ الفعال لخدمات الحكومة الإلكترونية يعد خياراً مناسباً وسيعزز التطور التكنولوجي في المملكة العربية السعودية.

-دراسة الهندي (٢٠١٥م)، هدفت إلى استكشاف مستوى تميز الخدمة التي تقدمها دائرة الأحوال المدنية والجوازات في العاصمة الأردنية عمان من وجهة نظر المراجعين، وأشارت النتائج إلى عدم ارتياح بعض المراجعين لأسلوب تعامل الموظفين معهم ، وعدم وجود فروق -وفقاً لمتغير العمر- في إدراك المراجعين لملاءمة موقع الخدمة وتعاون الموظفين وإجراءات العمل، ولكن وجدت فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المراجعين لملاءمة موقع الخدمة وتعاون الموظفين، وكانت هذه الفروق راجعة للمستوى التعليمي للمراجعين ولصالح الحاصلين على الثانوية العامة وأقل .

#### ● التعليق على الدراسات السابقة :

١- أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة :لقد استفاد الباحث من الدراسات السابقة في إعداد الإطار النظري للدراسة الحالية ، والإطلاع على المناهج العلمية المستخدمة في هذه الدراسات ، وأدوات جمع البيانات المستخدمة ، وخاصة الاستبانة التي اعتمدت عليها هذه الدراسات وطيفية تصميمها وإجراءات تطبيقها بالدراسة ، كما استفاد الباحث من نتائج هذه الدراسات في المجالات التي أعدت وطبقت فيها ، وما حققته من إضافات علمية، ومقارنة ما توصلت إليه من نتائج بما توصل إليه الباحث من نتائج بالدراسة الحالية.

٢- أوجه الاختلاف بين هذه الدراسة والدراسات السابقة :اختلفت الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية للباحث في عدة أمور هي: تمثلت أهداف الدراسة في الإجابة عن السؤال " هل رضا العميل وتميز الخدمة الحكومية حق أم منحة؟ بينما دارت أهداف هذه الدراسات حول: الخدمات الحكومية وتميزها، وشروط تقديمها، ومكوناتها، ومرحل تقديمها، ومنهجيتها، ومجال ومكان تطبيقها، كما اهتمت دراسة الباحث بالتحليل الإحصائي لآراء أفراد مجتمع الدراسة.

### ثالثاً/ منهجية الدراسة وإجراءاتها:

#### ١/ منهج الدراسة:

في ضوء تساؤلات الدراسة وأهدافها فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على دراسة واقع الظاهرة؛ ويصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، ولا يقتصر على ذلك بل يتعداه إلى التفسير والتحليل للوصول إلى حقائق عن الظروف القائمة أو الأوضاع السائدة في المجتمع؛ ومدى الحاجة لإحداث تغييرات جزئية أو أساسية فيها من أجل تطويرها وتحسينها (عبيدات وآخرون، ٢٠٠٠م: ص ٦٣) كما أنه المنهج الذي يناسب مثل هذه الدراسات الميدانية التي تقوم على استخدام جميع مفردات الظاهرة (العساف؛ ١٤١٨هـ : ص ص ٢٠٨-٢١١).

كما أنه يصف واقع الظاهرة المراد دراستها، أو تبرير الظروف والممارسات التي تمت، أو التعرف على ما يقوم به الآخرون في التعامل مع الحالات المماثلة لوضع الخطط المستقبلية" (القحطاني، ١٤٣٤هـ، ص ٢٠٥)، وعليه فقد تم جمع بيانات الدراسة من خلال الإجابة عن أسئلتها الموجهة لمجتمع الدراسة .

## ٢ / مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري وموظفي خدمة العملاء واستقبال وتوجيه المواطنين في وزارتي التعليم والصحة بمدينة الرياض، والذين بلغ عددهم (١٣٩) في وزارة التعليم، (١٨٢٤٦) في وزارة الصحة، والجدول التالي رقم (١) يوضح توزيع مجتمع الدراسة بين المديرين والموظفين بالوزارتين.

جدول رقم (١) توزيع مجتمع الدراسة بين مديري وموظفين خدمة العملاء بالوزارتين.

عدد الاستبانات	عدد الاستبانات المصاحبة	عدد الاستبانات الموزعة	الوزارة		بيان
			الصحة	التعليم	
٥٩	٥٩	٧٢	٤٤	٢٨	مديري خدمة العملاء
٢٠٨	٢٢٠	٢٤٩	١٣٨	١١١	موظفي خدمة العملاء
٢٦٧	٢٧٩	٣٢١	١٨٢	١٣٩	المجموع

وقد أمكن التواصل معهم عبر الاتصال الشخص، حيث تم تسليم أداة الدراسة للإدارة المركزية بكل من وزارتي التعليم والصحة، التي قامت بدورها بتوزيعها وجمعها من المديرين والموظفين بالإدارات والمراكز والوحدات التابعة، وبلغ عدد الاستبانات المعادة ( ٢٧٩ ) استبانة، وبعد مراجعة هذه الاستبانات تم استبعاد (١٢) منها لم تكتمل بياناتها، من ثم بلغ عدد الاستبانات اكتملت بياناتها (٢٦٧) استبانة تمثل (٨٣%) من الاستبانات الموزعة، ومن وجهة نظر الباحث أنه عدد كاف للدراسة والتحليل واستخلاص النتائج.

### ٣ / أداة الدراسة:

قام الباحث بتصميم استبانة كأداة لجمع البيانات الميدانية للدراسة بغرض التعرف على رأي العاملين في مراكز خدمة عملاء الحكومة فيما تقدمه لهم من خدمات الوقوف على مفهوم الخدمة الحكومية المتميزة، ومعايير تميزها، وتوضيح الأسس التي بنيت عليها تلك المعايير، وتأكيد حق العميل في الرضا عن الخدمة الحكومية، واقتراح معايير اعتبار الخدمة الحكومية حق للعميل وليست ميزة حكومية، حيث تبين أنها الأداة المناسبة لجمع تلك البيانات من مجتمع الدراسة، كما أنها أكثر كفاءة في جمع البيانات الميدانية في البحوث الاجتماعية، وتتيح جمع معلومات وبيانات أكثر من أسلوب المقابلة، كما يمكن تطبيقها عن طريق المراسلة" ( جابر ، ٢٠١٥ ، ٢٢٨ ) وذلك بعد مراجعة الأدبيات والدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة والإطلاع على عدد من الأدوات المستخدمة في الدراسات والبحوث ذات العلاقة بإدارة بتميز الخدمات الحكومية، ثم قام الباحث بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال الصدق الظاهري للأداة (صدق المحكمين)، بعرضها في صورتها المبدئية على (١٠) من المحكمين في مجالات الإدارة العامة والدراسة العلمي في جامعة الملك سعود والجوف وحائل ومعهد الإدارة العامة للتأكد من مدى ملائمتها لقياس ما وضعت لأجله، وبيان مدى شموليتها، وصحة فقراتها، ودقة ألفاظها، وتحقيقها لأهدافه، وقد تم الأخذ ببعض التعديلات على الأداة وفقاً للملاحظات الواردة من بعض المحكمين وأخذت صيغتها النهائية.

ولقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) استخدم الباحث معادلة ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات أداة الدراسة، حيث طبقت المعادلة على عينة استطلاعية قوامها (٣٠) مفردة، والجدول رقم (٢) يوضح قيم معامل الثبات ( ألفا كرونباخ ) لمحاور الدراسة الرئيسية.

الجدول رقم (٢) قيم معامل الثبات ( ألفا كرونباخ ) لمحاور الدراسة الرئيسية

م	محاور الدراسة	معامل الثبات ألفا كرونباخ
١	مدى إدراك مفهوم الخدم الحكومية المتميزة.	٠,٨٧٢٤

٠,٧٨٢٢	معايير الخدمة الحكومية المميزة.	٢
٠,٨١١٣	اسس ومبررات معايير الخدمة الحكومية المتميزة	٣
٠,٨٩٨٧	معايير الخدمة الحكومية التي يمكن أن تصبح حقوقاً للعميل.	٤
٠,٨٣٧٥٢	معامل الثبات الكلي	

اتضح مما سبق أن معامل الثبات الكلي لأداة الدراسة (٠,٨٣٧٥) يعد معدلاً عالياً للثبات، مما يعني صدق الأداة لقياس ما وضعت لأجله وامكانية تطبيقها بثقة.

#### ٤/ أساليب التحليل الإحصائي:

استخدم الباحث برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة بيانات الدراسة إحصائياً وترتيب البيانات حسب درجة التأييد لها من قبل أفراد المجتمع، ولتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) تم حساب المدى بطرح أصغر قيمة من أكبر قيمة ليكون المدى (٥-١=٤) ثم قسمته على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (٤/٥=٠,٨٠). بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي (القحطاني، ٢٠٠٠م، ص ١٢٦): من ١ إلى ١,٨ يمثل غير موافق بشدة، ومن ١,٨١ إلى ٢,٦ يمثل غير موافق، ومن ٢,٦ إلى ٣,٤ يمثل لا أعلم، ومن ٣,٤١ إلى ٤,٢ موافق، ومن ٤,٢١ إلى ٥ يمثل موافق بشدة.

وللإجابة عن تساؤلات الدراسة استخدم الباحث الأساليب الإحصائية: كالنسب المئوية التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري: والتي استخدمت لوصف البيانات التي تم الحصول عليها، ومعامل ارتباط "سبيرمان" لقياس العلاقة بين عبارات محاور الدراسة الأربعة ومتغيراتها، وتحليل التباين ANOVA: لتحديد مصادر الاختلاف (التباين) بين المتوسطات الحسابية لآراء عينة الدراسة من مديري و موظفي الوزارتين، و عما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية.

#### ٥/ وصف بيانات مجتمع الدراسة: يستعرض الجدول التالي رقم (٣) وصفية بيانات مجتمع الدراسة

جدول رقم (٣) التوزيع التكراري والنسب لبيانات وصفية مجتمع الدراسة:

م	المتغير	بيان	التكرار	النسبة المئوية %
١	الوزارة	التعليم	٩٦	٣٦
		الصحة	١٧١	٦٤
		الإجمالي	٢٦٧	١٠٠
٢	المستوى الإداري	مدير	٥٩	٢٢
		موظف	٢٠٨	٧٨
		الإجمالي	٢٦٧	١٠٠
٣	سنوات الخدمة	- أقل من ٥	٣١	١٢
		- من ٥ إلى أقل من ١٠	٩٤	٣٥
		- ١٠ فأكثر	١٤٢	٥٣



١٠٠	٢٦٧	الإجمالي		
٣٤	٩١	دورة واحدة	عدد الدورات	٤
٢٨	٧٤	دورتين	التدريبية	
٣٨	١٠٢	ثلاث فأكثر		
١٠٠	٢٦٧	الإجمالي		

المصدر: الدراسة الميدانية.

تشير بيانات الجدول السابق رقم (٣) إلى أن (٣٦%) من مجتمع الدراسة من وزارة التعليم، (٦٤%) من وزارة الصحة وأن (٢٢%) من مجتمع الدراسة مديرون، (٧٨%) موظفون، وأن (٥٣%) من مجتمع الدراسة تتراوح مدة خدمتهم من عشر سنوات فأكثر، (٣٥%) تتراوح مدة خدمتهم من خمس لأقل من عشر سنوات، (١٢%) مدة خدمتهم أقل من خمس سنوات. أن (٣٨%) من مجتمع الدراسة شارك في خمس دورات تدريبية فأكثر، (٣٤%) منهم شارك في دورة واحدة، (٢٨%) منهم شارك في دورتين اثنتين.

### رابعاً/ عرض نتائج الدراسة:

قام الباحث بتحليل استجابات وآراء مجتمع الدراسة نحو مفهوم الخدمة الحكومية المتميزة، ومعايير تميزها، وتوضيح الأسس التي بنيت عليها تلك المعايير، وتأكيد حق العميل في الرضا عن الخدمة الحكومية، واقتراح معايير اعتبار الخدمة الحكومية حق للعميل وليست ميزة حكومية، كما يلي:

(١) تحليل إجابات مجتمع الدراسة نحو استجابات مجتمع الدراسة نحو مفهوم الخدمة الحكومية المتميزة.

يوضح الجدول رقم (٤) تحليل استجابات مجتمع الدراسة نحو مفهوم الخدمة الحكومية المتميزة..

جدول رقم (٤) تحليل استجابات مجتمع الدراسة نحو مفهوم الخدمة الحكومية المتميزة.

يوضح الجدول السابق رقم (٤) ما يلي :

(١) مجموعة العبارات التي جاءت الإجابة عليها في درجة " موافقة عالية: وهي العبارات التي يزيد متوسطها الحسابي عن (٤,٢١) حتى (٥) درجات ، ونسبة الموافقة عليها تتراوح ما بين (٨٤,٢%) ، (١٠٠%) وهي العبارات التي جاء ترتيبها (١)، (٢)، (٣) ، وهي جميعا عبارات ايجابية نحو مفهوم الخدمة الحكومية المتميزة.

(٢) مجموعة العبارات التي جاءت الإجابة عليها في درجة " موافقة متوسطة" وهي العبارة التي يتراوح متوسطها الحسابي ما بين (٣,٤١) و (٤,٢) ونسبة الموافقة عليها تتراوح ما بين (٦٨,٢%) ، (٨٢%) وهي العبارات التي جاء ترتيبها (٤)، (٥)، وهي جميعا عبارات ايجابية نحو مفهوم الخدمة الحكومية المتميزة.

(٣) بلغ المتوسط الحسابي العام لعبارات المحور (٣,٩) ونسبته (٧٥%)، والانحراف المعياري (٠,٨٦٧) وهو قيمة منخفضة مما يدل على عدم تشتت إجابات أفراد مجتمع الدراسة.

	الانحراف	الوسط	
--	----------	-------	--

م	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	خدمة تقدمها الحكومة مقبولة من العملاء.	٣,٧٣	٠,٨٦٦	٤
٢	خدمة تمثل إحدى واجبات الحكومة نحو مواطنيها.	٤,٣٢	٠,٨٩٣	٣
٣	خدمة يطلبها المواطنون من الحكومة تحقق أهدافهم.	٣,٢٣	٠,٩٩٩	٦
٤	خدمة مجانية تقدمها الحكومة لتحقيق رغبات مواطنيها.	٣,١٩	٠,٩٤١	٧
٥	خدمة مجانية لا تقدمها إلا الحكومة لارضاء مواطنيها.	٣,٦١	٠,٩٢٨	٥
٦	خدمة تحتكرها الحكومة وتقدمها لمواطنيها بمعايير مقبولة.	٤,٣٤	٠,٩٩٦	٢
٧	خدمة تقدمها الحكومة بمقابل أو بدون مقابل لمواطنيها.	٤,٥٦	٠,٨٠٢	١
٨	خدمة مجانية تلتزم الحكومة بتقديمها مقابل ما تحصله من	٢,٨٦	١,٢	١٠
٩	خدمة ذات تميز تقدمها الحكومة لمواطنيها قد تكون بمقابل مادي أقل من تكلفتها..	٣,١٢	٠,٨٩٦	٨
١٠	خدمة يقدمها موظفو الحكومة للمواطنين في جميع نواحي الحياة.	٣,٠٦	٠,٧٢٧	٩
	المتوسط العام	٣,٨٩٩٣	٠,٧٦٠٨	

( ٢ ) تحليل استجابات مجتمع الدراسة نحو معايير الخدمة الحكومية المميزة.

يوضح الجدول التالي رقم (٥) تحليل إجابات مجتمع الدراسة نحو معايير الخدمة الحكومية المميزة..

جدول رقم (٥) تحليل إجابات مجتمع الدراسة نحو معايير الخدمة الحكومية المميزة..

م	العبارة	الحسابي	المعياري	الترتيب
١	تقديم الخدمة في الوقت المناسب	٣,٤١	٠,٩١٩	١٠
٢	خالية من الهدر والعيوب	٣,١١	٠,٩٩١	١٥
٣	تحقيق أهداف العمل وتشجيع رغباته.	٣,٣٣	٠,٩٢٩	١١
٤	المعاملة اللينة التي تتميز بالود	٣,٤١٥	٠,٩١٥	٨
٥	تعامل الموظف الحكومي بمهنية مع	٣,٢٥٠	٠,٨٢٣	١٤
٦	استخدام طرق تقديم خدمة جذابة	٣,٨٦٣	٠,٩٢٥	٦
٧	عدم لجوء العميل للرشوة والفساد	٤,٤٠٤	١,٠٣٧	٤
٨	بيادر الموظف بأشعار المتعامل	٣,٢٥٨	٠,٨٨٦	١٣
٩	الشفافية بحيث يتم شرح إجراءات	٤,٥٤٤	٠,٩٢٩	٢
١٠	سلوكيات ايجابية من موظفي مركز	٣,٥١٣	١,٠٦٣	٧
١١	مظهر خارجي مقبول لمقدم	٣,٩٢٦	٠,٩٤٤	٥
١٢	تمتع موظفي الخدمة بكفاءة الأدا.	٣,٤١٩	٠,٨٣٤	٩
١٣	الالمام بجميع مراكز وأنواع الخدمات	٣,٣٢٥	٠,٩٦٦	١٢
١٤	المحافظة على أسرار العميل	٤,٤٤٩	٠,٩٨٨	٣
١٥	مشاركة العميل بالرأي وليس الفرض	٤,٦٠٦	٠,٩٠٨	١
	المتوسط العام	٣,٣٩	٠,٩٣٢	

يوضح الجدول السابق رقم (٥) ما يلي :

(١) مجموعة العبارات التي جاءت الإجابة عليها في درجة " موافقة عالية " وهي العبارات التي يزيد متوسطها الحسابي عن ( ٤,٢١ ) حتى (٥) درجات ، ونسبة الموافقة عليها تتراوح ما بين (٨٤,٢%) ، (١٠٠%) وهي العبارات التي جاء ترتيبها (١) ، (٢) ، (٣) ، (٤) ، وجميعها عبارات تؤكد وتحدد معايير تميز الخدمة الحكومية من وجهة نظر أفراد الدراسة، وهذه الموافقة العالية تدل على تمكن أفراد الدراسة من تحديد تلك المعايير من واقع خبرتهم العملية.

(٢) مجموعة العبارات التي جاءت الإجابة عليها في درجة " موافقة متوسطة " وهي العبارة التي يتراوح متوسطها الحسابي ما بين (٣,٤١) و (٤,٢) ونسبة الموافقة عليها تتراوح ما بين (٦٨,٢%) ، (٨٢%) و هي العبارات التي جاء ترتيبها (٥) ، (٦) ، (٧) ، (٨) ، (٩) ، (١٠) ، وهي جميعا عبارات تدور حول تكلمة المعايير الواجب توافرها في الخدمة الحكومية المقدمة لعملاء الحكومة من المواطنين.

(٣) بلغ المتوسط الحسابي العام لعبارات المحور (٣,٣٩) ، ونسبته (٧٣,٨%) والانحراف المعياري (٠,٩٣٢) وهو قيمة منخفضة مما يدل على عدم تشتت إجابات أفراد مجتمع الدراسة.

### (٣) تحليل اتجاهات مجتمع الدراسة نحو أسس ومبررات معايير الخدمة الحكومية المتميزة.

يوضح الجدول رقم (٦) تحليل اتجاهات مجتمع الدراسة نحو أسس ومبررات معايير الخدمة الحكومية المتميزة ويتضح منه ما يلي:

(١) مجموعة العبارات التي جاءت الإجابة عليها في درجة " موافقة عالية:" وهي العبارات التي يزيد متوسطها الحسابي عن ( ٤,٢١ ) حتى (٥) درجات ، ونسبة الموافقة عليها تتراوح ما بين (٨٤,٢%) ، (١٠٠%) وهي العبارات التي جاء ترتيبها (١) ، (٢) ، (٣) ، (٤) ، (٥) ، (٦) ، (٧) ، (٨) ، منها أربع عبارات " ذات أساس علمي، وعبارتان ذات أساس قانوني، وعباران ذات أساس " أخلاقي".

(٢) مجموعة العبارات التي جاءت الإجابة عليها في درجة " موافقة متوسطة " وهي العبارة التي يتراوح متوسطها الحسابي ما بين (٣,٤١) و (٤,٢) ونسبة الموافقة عليها تتراوح ما بين (٦٨,٢%) ، (٨٢%) وهي العبارات التي جاء ترتيبها (٩)، (١٠)، (١١) (١٢) ، (١٣) ، (١٤) ، (١٥)، وهي ثلاث عبارات ذات أساس أخلاقي، وثلاث أخرى ذات أساس قانوني، وعبارة واحدة ذات أساس علمي . .

(٣) بلغ المتوسط الحسابي العام لعبارات المحور (٤,٣٢٦) ، ونسبته (٨٦,٥%) ويقع في فئة الموافقة العالية ، والانحراف المعياري (٠,٨٨٢) وهو قيمة منخفضة مما يدل على عدم تشتت إجابات أفراد مجتمع الدراسة.

جدول رقم (٦) تحليل اتجاهات مجتمع الدراسة نحو أسس ومبررات معايير الخدمة الحكومية المتميزة

م	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	استخدام بطاقة الأداء المتوازن كمقياس شامل لتحقيق أهدافها الإستراتيجية	٤,٥٠٢	٠,٨٠١	٣
٢	العلاقة طردية بين تميز الخدمة وولاء العميل وإن كان مستوى تقديم الخدمة يفوق المتوقع	٤,٦٩	٠,٩٦٥	١
٣	إن خصائص الخدمة يجب أن تلبى احتياجات العميل	٤,٢١٣	٠,٩٣٥	٨
٤	تحقيق نتائج تحسين في مقاييس الأداء التي تخدم العميل ومنها تخفيض الكلفة وتحقيق السرعة.	٣,٩٣٦	١,٠٥٤	١٤
٥	مقياس شامل عن كيفية تقدم المنظمة نحو تحقيق أهدافها الإستراتيجية	٤,٦٣	٠,٩٩٩	٢
٦	الوظيفة العامة خدمة يؤديها موظفون عموميون بهدف تحقيق المصلحة العامة والرفاهية لأفراد المجتمع	٣,٧٠٤	١,٠٧٥	١٥
٧	الخدمة حق للمواطنين تجسد المشاركة في استخدام السلطة العامة	٤,٢٠٢	٠,٧٩٢	٩
٨	وتوجد علاقة سببية بين مخرجات منظمات القطاع العام والثقة بالحكومة	٤,٣٤٤	٠,٧٦١	٧
٩	زاد الاهتمام بايجاد طرق جديدة وفعالة لتمييز الخدمات	٤,٣٤٨	٠,٧٧٧	٥
١٠	يؤكد المشرع في المملكة العربية السعودية على ان الخدمة الصحية والتعليمية حق للمواطن.	٤,١٦٤	٠,٨٩٤	١٠
١١	الأخلاق مجموعة القيم والمعايير التي تحدد السلوك الصحيح والخاطئ	٣,٩٤	٠,٩٦٣	١٣
١٢	أهم معاييرها الشرعية، الدقة، الصدق، السرية، والمعاملة اللبقة.	٤,١٠١	٠,٨٨٤	١٢
١٣	تحتل المعاملة في الإسلام مكانه عالية أكدته نصوص الشريعة.	٤,٤٩٨	٠,٨٠٩	٤

١٤	٠,٨٨٩	٤,١٣١	تلتزم الحكومة أدبياً بتقديم خدماتها لهم.
١٥	٠,٨٩٧	٤,٢٦١	لا يليق بالحكومة الا أن تقدم خدمات مميزة.
	٠,٨٨١	٤,٣٢٦	المتوسط العام

#### (٤) تحليل إجابات مجتمع الدراسة نحو معايير الخدمة الحكومية التي يمكن أن تصبح حقوقاً للعميل.

يوضح الجدول التالي رقم (٧) تحليل إجابات مجتمع الدراسة حول معايير الخدمة الحكومية التي يمكن أن تصبح حقوقاً للعميل.

جدول رقم (٧) تحليل إجابات مجتمع الدراسة نحو معايير الخدمة الحكومية التي يمكن أن تصبح حقوقاً للعميل

م	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	الخلو من العيوب المحقق للغرض.	٤,٥٨٨	٠,٦٢١	٣
٢	السرية تجنباً للأضرار المادية والمعنوية مثل: التشهير والفضيحة	٤,٣٢٥	٠,٦٤٤	٩
٣	المعاملة الحسنة حق أصيل للعميل.	٤,٤٣٠	٠,٧٢٤	١٠
٤	صدق وتميز الأداء والآثار.	٤,٥٦٩	٠,٦٢٩	٤
٥	أن تكون متاحة ومكفولة للمواطن في كل وقت.	٤,٦١٠	٠,٦٢٩	١
٦	يجب أن يتميز تقديم الخدمة بالسرعة والكفاءة العالية لطلب المتعامل.	٤,٣٨٩	٠,٦٥٨	١١
٧	إحترام قيمه الدينية والثقافية والنفسية.	٤,٠٧٤	٠,٨٥٥	١٣
٨	تحقيق الهدف والمصالح واشباع الرغبة و	٤,١٢٣	٠,٨٢٤	١٢
٩	اتاحة المعلومة قوة ومدخل للاقناع وفي غيابها تهتز الثقة ويهدر الوقت.	٤,٤٣٤	٠,٦٨١	٨
١٠	الشرعية لكي لا يضطر العميل لدفع الرشوة، ولكي لا يشجع الفساد، وتهتز الثقة في نزاهة مقدمي الخدمة.	٤,٦٠٦	٠,٦٤٨	٢
١١	الشعور بالعزة وليس بالامن لأنها حق له.	٤,٤٣٨	٠,٦٣٦	٧
١٢	انخفاض التكلفة المادية والجسدية والنفسية وسخط العميل.	٤,٤٧٩	٠,٧٦٢	٦
١٣	سهولة الوصول للخدمة وموقعها ومقدمها.	٤,٠٢٢	٠,٩٩٥	١٤
١٤	السرعة عند الطلب كلما أمكن.	٤,٤٨٦	٠,٦٩٥	٥
١٥	تفليص الإجراءات للحصول على الخدمة.	٣,٩٨٨	٠,٨٨٦	١٥

	٠,٧٣٦	٤,٤٦٧	المتوسط العام
--	-------	-------	---------------

يوضح الجدول السابق رقم (٧) ما يلي :

(١) مجموعة العبارات التي جاءت الإجابة عليها في درجة " موافقة عالية: وهي العبارات التي يزيد متوسطها الحسابي عن ( ٤,٢١ ) حتى (٥) درجات ، ونسبة الموافقة عليها تتراوح ما بين (٨٤,٢%) ، (١٠٠%) و هي العبارات التي جاء ترتيبها من رقم (١) إلى رقم (١١)، وهي عبارات ايجابية تدور جميعها المعايير التي ينبغي أن تكون حقوقاً للعميل .

(٢) مجموعة العبارات التي جاءت الإجابة عليها في درجة " موافقة متوسطة " وهي العبارة التي يتراوح متوسطها الحسابي ما بين (٣,٤١) و (٤,٢) ونسبة الموافقة عليها تتراوح ما بين (٦٨,٢%)، (٨٢%) وهي العبارات التي جاء ترتيبها من (١٢) إلى رقم (١٥)، وهي جميعا عبارات إيجابية نحو معايير اشافية يمكن أن تكون حقوقاً للعميل.

(٣) بلغ المتوسط الحسابي العام لعبارات المحور (٤,٤٦٦)، ونسبته (٨٩,٣%) ويقع في فئة الموافقة العالية ، والانحراف المعياري (٠,٨٨٢) وهو قيمة منخفضة مما يدل على عدم تشتت إجابات أفراد مجتمع الدراسة.

### تحليل التباين الأحادي: One-Way ANOVA:

قام الباحث بعمل تحليل التباين الأحادي للوقوف على مدى وجود اتفاق أو اختلاف بين آراء مجتمع الدراسة من مديري وموظفي خدمة عملاء الحكومة بالنسبة لجميع عبارات محاور الدراسة الأربعة، طبقاً لمتغيرات الدراسة وهي: الوزارة، والمستوى الإداري، سنوات الخدمة، وأخيراً عدد الدورات التي حصل عليها.

#### (١) تحليل التباين الأحادي لآراء مجتمع الدراسة طبقاً لمتغير الوزارة :

يوضح الجدول رقم (٨) تحليل تباين آراء مجتمع الدراسة في عبارات المحاور الأربعة طبقاً لمتغير الوزارة. والذي يلاحظ منه أن آراء أفراد مجتمع الدراسة تختلف في الإجابة على عبارات جميع المحاور اختلافاً معنوياً من محور لآخر باختلاف الوزارة بمستوى معنوية (٥%)، ودرجة ثقة (٩٥%)، ويدل على ذلك وجود القيمة الإجمالية الناتجة بالتحليل ( صفر، ٠,٠٠١ )، وهي أقل من مستوى المعنوية (٥ %).

#### جدول رقم ( ٨ ) تحليل تباين آراء مجتمع الدراسة في عبارات المحاور الأربعة طبقاً لمتغير الوزارة.

م	المحور	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة ف	القيمة الإجمالية P-Value	الاختلاف
١	مفهوم الخدمة الحكومية المتميزة	بين المجموعات داخل المجموعات	٨,٣٥	٦	١,٣٩	٦,١٢	صفر	يوجد
	المجموع .		٩٧,٨٧	٢٦٦	٠,٢٢			

يوجد	٠,٠٠١	٣,٧٤	٠,٩٣ ٠,٢٥	٦ ٢٦٠	٥,٦١ ٩٨,٥٥	بين المجموعات داخل المجموعات	معايير الخدمة الحكومية المميزة.	٢
				٢٦٦	٩٤,١٦		المجموع .	
يوجد	صفر	٨,١٦	١,٦٧ ٠,٢٠	٦ ٢٦٠	١٠,٠٤ ٨٠,٨١	بين المجموعات داخل المجموعات	أسس ومبررات معايير الخدمة الحكومية المتميّزة	٣
				٢٦٦	٩٠,٨٥		المجموع .	
يوجد	صفر	٨,٥٣	٠,٩٧ ٠,١٧	٦ ٢٦٠	٥,٨٦ ٦٩,٦	بين المجموعات داخل المجموعات	معايير الخدمة الحكومية التي يمكن أن تصبح حقوقاً للعميل.	٤
				٢٦٦	٧٥,٤٢		المجموع .	

## (٢) تحليل التباين الأحادي لآراء مجتمع الدراسة طبقاً لمتغير المستوى الإداري.

يوضح الجدول التالي رقم (٩) تحليل تباين آراء مجتمع الدراسة في عبارات المحاور الأربعة

طبقاً لمتغير المستوى الإداري.

جدول رقم (٩) تحليل تباين آراء مجتمع الدراسة في عبارات المحاور الأربعة طبقاً لمتغير المستوى الإداري

م	المحور	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة ف	القيمة الإجمالية P- Value	الاختلاف
١	مفهوم الخدمة الحكومية المتميزة	بين المجموعات داخل المجموعات	٠,٨٤٩ ٩٧,٠٣٠	٤ ٢٦٢	٠,٢١٢ ٠,٢٤٥	٠,٨٦٦	٠,٤٨٤	لا يوجد
	المجموع .		٩٧,٨٧	٢٦٦				
٢	معايير الخدمة الحكومية المتميزة.	بين المجموعات داخل المجموعات	١,٩٧١ ١٠٢,١٩٤	٤ ٢٦٢	٠,٤٩٣ ٠,٢٥٨	١,٩٠٩	٠,١٠٨	لا يوجد
	المجموع .		١٠٤,١	٢٦٦				
٣	أسس ومبررات معايير الخدمة الحكومية المتميزة	بين المجموعات داخل المجموعات	٤,١١٩ ٨٦,٤٢٣	٤ ٢٦٢	١,٠٣٠ ٠,٢١٩	٤,٧٠٢	٠,٠٠١	يوجد
	المجموع .		٩٠,٨٥	٢٦٦				
٤	معايير الخدمة الحكومية التي يمكن أن تصبح حقوقاً للعميل.	بين المجموعات داخل المجموعات	٢,٢٧٧ ٧٣,١٤٩	٤ ٢٦٢	٠,٥٦٩ ٠,١٨٥	٣,٠٨١	٠,٠١٦	يوجد

				٢٦٦	٧٥,٤٢	المجموع .
--	--	--	--	-----	-------	-----------

يلاحظ من الجدول السابق أنه لا تختلف آراء أفراد مجتمع الدراسة في عبارات المحور الأول والثاني وهما مفهوم الخدمة الحكومية المتميزة ، معايير الخدمة الحكومية المميزة. باختلاف المؤهل العلمي بمستوى معنوية (٥%)، ودرجة ثقة (٩٥%)، ويدل على عدم وجود الاختلاف أن القيمة الإجمالية الناتجة بالتحليل (٤٨٤ ، ٠,١٠٨ ) أكبر من مستوى المعنوية (٥%).

بينما تختلف آراء أفراد مجتمع الدراسة في عبارات المحورين الثالث والرابع وهما: أسس ومبررات معايير الخدمة الحكومية المتميزة معايير الخدمة الحكومية التي يمكن أن تصبح حقوقاً للعميل اختلافاً معنوياً من محور لآخر باختلاف المؤهل العلمي بمستوى معنوية (٥%) ، ودرجة ثقة (٩٥%)، ويدل على وجود هذا الاختلاف أن القيمة الإجمالية الناتجة بالتحليل (٠,٠١٦ ، ٠,٠٠١ ) أقل من مستوى المعنوية (٥%) .

### (٣) تحليل التباين الأحادي لآراء أفراد مجتمع الدراسة طبقاً لمتغير سنوات الخدمة:

يوضح الجدول التالي رقم (١٠) تحليل تباين آراء أفراد مجتمع الدراسة في عبارات المحاور الأربعة طبقاً لمتغير سنوات الخدمة.

جدول رقم (١٠) تحليل تباين آراء أفراد مجتمع الدراسة في عبارات المحاور الأربعة طبقاً لمتغير سنوات الخدمة

م	المحور	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة ف	القيمة الإجمالية P-Value	الاختلاف
١	مفهوم الخدمة الحكومية المتميزة	بين المجموعات داخل المجموعات	٢,٩٨٣ ٩٤,٨٩٦	٤ ٢٦٢	٠,٧٤٦ ٠,٢٤٠	٣,١١٢	٠٠٠	يوجد
	المجموع .		٩٧,٨٧٩	٢٦٦				
٢	معايير الخدمة الحكومية المميزة.	بين المجموعات داخل المجموعات	٥,١٦٣ ٩٩,٠٠٢	٤ ٢٦٢	١,٢٩١ ٠,٢٥٠	٥,١٦٣	٠٠٠	يوجد
	المجموع .		١٠٤,١٦	٢٦٦				
٣	اسس ومبررات معايير الخدمة الحكومية المتميزة	بين المجموعات داخل المجموعات	٦,٣٩٠ ٨٤,٤٦٢	٤ ٢٦٢	١,٥٩٨ ٠,٢١٣	٧,٤٩٠	٠٠٠	يوجد
	المجموع .		٩٠,٨٥٣	٢٦٦				



٤	معايير الخدمة الحكومية التي يمكن أن تصبح حقوقاً للعميل.	بين المجموعات داخل المجموعات	٧,٠٣٤ ٦٨,٣٩٢	٤ ٢٦٢	١,٧٥٨ ٠,١٧٣	١٠,١٨٢	٠٠٠	يوجد
	المجموع .		٧٥,٤٢٥	٢٦٦				

يلاحظ من الجدول السابق أن آراء أفراد مجتمع الدراسة في عبارات جميع محاور الدراسة الأربعة تختلف اختلافاً معنوياً باختلاف سنوات الخدمة بمستوى معنوي (٥%) ودرجة ثقة (٩٥%)، ويدل على وجود هذا الاختلاف أن القيمة الإجمالية الناتجة بالتحليل أقل من مستوى المعنوية (٥%).

#### (٤) تحليل التباين الأحادي لآراء مجتمع الدراسة طبقاً لمتغير عدد الدورات التدريبية:

يوضح الجدول التالي رقم (١١) تحليل تباين آراء أفراد مجتمع الدراسة في عبارات المحاور الأربعة طبقاً لمتغير عدد الدورات.

جدول رقم ( ١١ ) تحليل تباين آراء أفراد مجتمع الدراسة في عبارات المحاور طبقاً لمتغير عدد الدورات التدريبية

م	المحور	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة ف	القيمة الإجمالية P-Value	الاختلاف
١	مفهوم الخدمة الحكومية المتميزة	بين المجموعات داخل المجموعات	٠,٨٨٨ ٩٦,٩٩١	٥ ٢٦١	٠,١٧٨ ٠,٢٤٦	٠,٧٢٣	٠,٦٠٦	لا يوجد
	المجموع .		٩٧,٨٧٩	٢٦٦				
٢	معايير الخدمة الحكومية المميزة.	بين المجموعات داخل المجموعات	٥,٩٩٨ ٩٨,١٦٧	٥ ٢٦١	١,٢٠٠ ٠,٢٤٩	٤,٨٢٧	٠٠٠	يوجد
	المجموع .		١٠٤,١٦٥	٢٦٦				
٣	اسس ومبررات معايير الخدمة الحكومية المتميزة	بين المجموعات داخل المجموعات	٦,٣٤٤ ٨٤,٥٠٨	٥ ٢٦١	١,٢٦٩ ٠,٢١٤	٥,٩٣١	٠٠٠	يوجد
	المجموع .		٩٠,٨٥٣	٢٦٦				

٤	معايير الخدمة الحكومية التي يمكن أن تصبح حقوقاً للعميل.	بين المجموعات داخل المجموعات	٦,٣٩٨ ٦٩,٠٢٧	٥ ٢٦٦	٠,٢٨٠ ٠,١٧٥	٧,٣٢٢	٠٠٠	يوجد
	المجموع .		٧٥,٤٢٥	٢٦٦				

يلاحظ من الجدول السابق أنه لا يوجد اختلاف معنوي بين آراء أفراد مجتمع الدراسة في عبارات المحور الأول الخاص مفهوم الخدمة الحكومية المتميزة ، طبقاً لمتغير منطقة العمل بمستوى معنوية (٥%) ودرجة ثقة (٩٥%) ، ويدل على عدم وجود هذا الاختلاف أن القيمة الإجمالية الناتجة بالتحليل (٠,٦٠٦) أكبر من مستوى المعنوية (٥%) ، بينما يوجد اختلاف بين آراء أفراد مجتمع الدراسة في عبارات المحاور الثلاثة الأخرى ، وهي: معايير الخدمة الحكومية المميزة.، اسس ومبررات معايير الخدمة الحكومية المتميزة ، معايير الخدمة الحكومية التي يمكن أن تصبح حقوقاً للعميل بمستوى معنوية ( ٥ % ) ودرجة ثقة ( ٩٥ % ) ، ويدل على وجود ذلك الاختلاف أن القيمة الإجمالية الناتجة بالتحليل ( صفر ) وهو أقل من مستوى المعنوية ( ٥ % ) .

### حساب معامل الارتباط بين عبارات محاور الدراسة الأربعة ومتغيراتها:

قام الباحث بإيجاد معامل ارتباط الرتب (معامل سبيرمان) بين محاور الدراسة الأربعة ومتغيراتها، وهي متغيرات الوزارة، والمستوى الوظيفي، وسنوات الخدمة، وعدد الدورات التدريبية؛ وذلك للوقوف على نوع وقوة واتجاه الارتباط بين عبارات محاور الدراسة ومتغيراتها.

#### ١-معامل ارتباط الرتب بين عبارات محاور الدراسة ومتغير الوزارة:

يوضح الجدول التالي رقم ( ١٢ ) معامل ارتباط سبيرمان بين عبارات محاور الدراسة، ومتغير

الوزارة :

جدول رقم ( ١٢ ) معامل ارتباط سبيرمان بين عبارات محاور الدراسة ومتغير الوزارة:

المحور	الأول	الثاني	الثالث	الرابع
بيان	٠,١٦٤ -	٠,١٧٩ -	٠,٢٦٦ -	٠,١٦٩ -
معامل ارتباط سبيرمان .	٠,١٦٤ -	٠,١٧٩ -	٠,٢٦٦ -	٠,١٦٩ -
مستوى المعنوية .	%١	%١	%١	%١
عدد مفردات الدراسة .	٢٦٧	٢٦٧	٢٦٧	٢٦٧

ويلاحظ من الجدول السابق وجود ارتباط عكسي معنوي بين الوزارة ورأي مجتمع الدراسة في عبارات محاورها الأربعة ، وهذا يعني أنه كلما ارتفعت الرتبة كلما قلت موافقتهم على عبارات هذه المحاور .

#### ٢ - معامل الارتباط بين محاور الدراسة الأربعة ومتغير المستوى الإداري:

يوضح الجدول التالي رقم (١٣) معامل ارتباط سبيرمان بين عبارات محاور الدراسة الأربعة ، ومتغير . المستوى الإداري:

جدول رقم (١٣) معامل ارتباط سبيرمان بين عبارات محاور الدراسة الأربعة ومتغير المستوى الإداري

المحور بيان	الأول	الثاني	الثالث	الرابع
معامل ارتباط سبيرمان .	٠,٠٨٧ -	٠,٠١٤ -	٠,٠١٨ -	٠,٠٣١ -
مستوى المعنوية .	٠,٨١	٠,٧٧٢	٠,٧١٤	٠,٥٣٧
عدد مفردات الدراسة .	٢٦٧	٢٦٧	٢٦٧	٢٦٧

يلاحظ من الجدول السابق وجود ارتباط عكسي غير معنوي ضعيف بين متغير المؤهل العلمي وعبارات المحور الأول والثاني والثالث، وهذا يعني أنه كلما ارتفع المستوى الإداري كلما قلت الموافقة على عبارات هذه المحاور ، بينما يوجد ارتباط غير معنوي طردي ضعيف بين متغير المستوى الإداري وعبارات المحور الرابع ، هذا يعني أنه كلما ارتفع المستوى الإداري كلما زادت الموافقة على عبارات هذا المحور .

### ٣- معامل ارتباط الرتب بين عبارات محاور الدراسة الأربعة ومتغير سنوات الخدمة:

يوضح الجدول التالي رقم (١٤) معامل ارتباط سبيرمان بين عبارات محاور الدراسة الأربعة ومتغير سنوات الخدمة:

جدول رقم (١٤) معامل ارتباط سبيرمان بين عبارات محاور الدراسة الأربعة ومتغير سنوات الخدمة:

المحور بيان	الأول	الثاني	الثالث	الرابع
معامل ارتباط سبيرمان .	٠,١٠٤	٠,٢١٣	٠,٢٢٧	٠,٢٥٩
مستوى المعنوية	٠,٠٣٨	٠٠٠	٠٠٠	٠٠٠
عدد مفردات الدراسة .	٢٦٧	٢٦٧	٢٦٧	٢٦٧

يلاحظ من الجدول السابق وجود ارتباط معنوي طردي بين سنوات الخدمة لأفراد مجتمع الدراسة، ورأيهم في عبارات المحاور الأربعة، وهذا يعني أنه كلما زادت سنوات الخدمة كلما زادت الموافقة على عبارات هذه المحاور .

### ٤- معامل ارتباط الرتب بين عبارات محاور الدراسة الأربعة ومتغير الدورات التدريبية:

يوضح الجدول التالي رقم (١٥) معامل ارتباط سبيرمان بين عبارات محاور الدراسة الأربعة ومتغير عدد الدورات التدريبية:

جدول رقم (١٥) معامل ارتباط سبيرمان بين عبارات محاور الدراسة الأربعة ومتغير عدد الدورات التدريبية:

المحور بيان	الأول	الثاني	الثالث	الرابع
معامل ارتباط سبيرمان .	٠,٥١٣	٠,٤٢٧ -	٠,٣٠٦ -	٠,٢٧٨
مستوى المعنوية .	٠,١٤٠٧	٠,٠٥٣٣	٠٠٠	٠,٠٠٥٣
عدد مفردات الدراسة .	٢٦٧	٢٦٧	٢٦٧	٢٦٧

يلاحظ من الجدول السابق أنه يوجد ارتباط معنوي طردي مرتفع بين عدد الدورات التدريبية التي حصل عليها أفراد مجتمع الدراسة، ورأيهم في عبارات المحورين الأول والرابع بمعنى أنه كلما زادت عدد الدورات التدريبية التي حصل عليها أفراد مجتمع الدراسة ، كلما زادت درجة موافقتهم على عبارات هذين المحورين، ويوجد ارتباط معنوي سلبي قوي بين عدد الدورات التدريبية التي حصل عليها أفراد مجتمع الدراسة، وعبارات المحور الثاني، والمحور الثالث، بمعنى أنه كلما زاد عدد الدورات التدريبية، كلما انخفضت درجة الموافقة لدى أفراد مجتمع الدراسة على عبارات هذين المحورين .

## خامساً: نتائج وتوصيات الدراسة:

### ١/ نتائج الدراسة:

١- اتفق أفراد الدراسة على مفهوم الخدمة الحكومية بأنها: خدمة تقدمها الحكومة مجاناً أو بمقابل مقبولة من العملاء ، تمثل إحدى واجبات الحكومة نحو مواطنيها. حيث يطلبها المواطنون من الحكومة تحقق أهدافهم. وقد تحتكرها الحكومة وتقدمها لمواطنيها بمعايير مقبولة، وقد يكون لها خدمات مثيلة يقدمها القطاع الخاص.

٢- أن أهم معايير الخدمة الحكومية المميزة: مشاركة العميل بالرأي وليس الفرض عليه، شفافية بحيث يتم شرح إجراءات الخدمة له والمحافظة على أسرار العميل وممتلكاته، عدم لجوء العميل للرشوة والفساد للحصول عليها، مع مظهر خارجي مقبول لمقدمي الخدمة، واستخدام طرق تقديم خدمة جذابة تحقق أهدافه ورغباته.

٣- تعتمد معايير الخدمة الحكومية المتميزة على ثلاثة أسس ومبررات رئيسية هي:

- الأساس القانوني: يؤكد المشرع في المملكة العربية السعودية على أن الخدمة الصحية والتعليمية حق للمواطن ، أهم معاييرها الشرعية، الدقة، الصدق، السرية، والمعاملة اللبقة. وبدونها يفقد العمل قيمته وتفقد المنظمة مكانتها وهناك علاقة سببية بين تميز مخرجات منظمات القطاع العام والثقة بالحكومة والعكس صحيح، و إن تقوية المجتمعات المحلية يجعلها مالكة للخدمات التي تقدم إليها، كذلك فإن المجتمع المحلي يلتزم نحو أعضائه بشكل أكبر من التزام المهني الحكومي نحو أعضاء المجتمع؛ فأعضاء المجتمع المحلي هم الملاك ، وهم أصحاب المصلحة الحقيقية، وأنها حكومة تدار بالرسالة.

- الأساس العلمي: إن خصائص الخدمة يجب أن تلبى احتياجات العميل، والعلاقة طردية بين تميز الخدمة وولاء العميل وإن كان مستوى تقديم الخدمة يفوق المتوقع، واستخدام بطاقة الأداء المتوازن كمقياس شامل عن كيفية تقدم المنظمة نحو تحقيق أهدافها الاستراتيجية، باستخدام ما يعرف ببطاقة الأداء المتوازن.

- الأساس الأخلاقي: فالأخلاق مجموعة القيم والمعايير التي تحدد السلوك الصحيح والخاطئ، حيث تحتل المعاملة في الإسلام مكانه عالية، وأكدته نصوص الشريعة، وتلتزم الحكومة أدبياً بتقديم خدماتها لمواطنيها، ولا يليق بالحكومة إلا أن تقدم خدمات مميزة، لذا فقد زاد الاهتمام بايجاد طرق جديدة وفعالة لتميز الخدمات

٤- تم اقتراح (١٠) عشرة معايير خدمة عميل الحكومة التي يمكن أن تكون حقوقاً لعملائها، وهي:

- الإتاحة: توفر الخدمة: Access في المكان والزمان اللذين يناسبان الزبون.

- الجدارة: ما يتمتع به القائمون على تقديم الخدمة من القدرات التحليلية، والاستراتيجية

- القيافة: مظهر مقدمي الخدمة والتي ترتبط في ذهن المستفيد من الخدمة المقدمة له.

- الشرعية: درجة التزام الموظف بتطبيق كافة الأنظمة واللوائح السارية في جهة عمله، واعتبار أي

عمل خارج ما تجيزه الأنظمة تصرف غير شرعي، وخصوصاً طلب الرشوة.

- الأمان: يمارس الموظف عملياً ما يؤهله بأن يكون مؤتمناً مثل الانتصاف بالأمانة والولاء والالتزام العاطفي.

- الدقة: يسعى الموظف إلى تقديم خدمة أو منتج خالي من العيوب من أول مرة وكل مرة.

- الصدق: يتحلى الموظف بالصدق في كافة تصرفاته، وخاصة في المواعيد.

- السرعة: يوصف هذا العصر بأنه عصر السرعة ولا يليق بموظف عام أن يتصف أدائه بالبطء

فالعامل وقته ثمين.

- اللباقة: النوع المفضل في المعاملات هو المعاملة اللبقة يلبيها المعاملة الرسمية ولا يجوز بحال من

الأحوال معاملة العميل معاملة جافة.

- السرية: من الواجبات الأساسية للموظف المحافظة على أسرار عملائه.

- التكلفة حيث يجب الحرص على ترشيد عمليات التشغيل وتجنب الهدر والإسراف وتخفيض

رسوم الخدمة

-الراحة مثل توفير مواقف ولوحات إرشادية وموظف استقبال وتسهيلات لذوي الظروف الخاصة،

= التوجيه: يباشر كل موظف واجب التبليغ وليس الإلزام عن أي خطر أو ضرر وأي ممارسات

تؤدي إلى مضرة العميل.

-المعلومات: توفير المعلومة التي يحتاجها العميل، وحيازة الموظف لأحدث المعلومات وخصوصاً

المعلومات الهامة في تخصصه.

٥- تم ايجاد تحليل التباين الأحادي للوقوف على مدى وجود اتفاق أو اختلاف بين آراء مجتمع الدراسة

من مديري وموظفي خدمة عملاء الحكومة بالنسبة لجميع عبارات محاور الدراسة الأربعة، طبقاً

لمتغيرات الدراسة وهي: الوزار، والمستوى الإداري، سنوات الخدمة، وعدد الدورات التي حصل عليها، وقد

ظهرت بعض الفروق مع بعض المتغيرات.

٦- تم ايجاد معامل ارتباط الرتب (معامل سبيرمان) بين محاور الدراسة الأربعة ومتغيراتها، وهي متغيرات الوزارة، والمستوى الوظيفي، وسنوات الخدمة، وعدد الدورات التدريبية؛ وذلك للوقوف على نوع وقوة واتجاه الارتباط بين عبارات محاور الدراسة ومتغيراتها، وقد تلبن وجود ارتباط ايجابي وقوي بين محاور الدراسة ومتغير الخدمة المتميزة.

## ٢/توصيات الدراسة: في ضوء نتائج الدراسة، يوصي الباحث بما يلي:

١. رفع عشرة معايير من بين معايير الخدمة إلى درجة حقوق وهي: الاتاحة، الشرعية، الدقة، الصدق، السرعة، التكلفة، المشاركة، المعلومات، السرية، والمعاملة اللبقة.
٢. تطبيق مشروع تصنيف مراكز خدمة العملاء واستخدام المعايير العشرة كمحكات للتصنيف.
٣. تمكين كافة الأجهزة الخدمية من أداء مهامها من خلال الدعم اللوجستي المماثل لأفضل التجارب العالمية.
٤. تقوية وتمكين العميل من خلال اشراكه في وضع متطلبات، ومواصفات الخدمة.
٥. الفصل بين أجهزة الخدمات والأجهزة السيادية بما يتناسب مع بيئة العمل السعودية مثل ربط بعض الهيئات العامة الخدمية بمجلس الاقتصاد والتنمية بدلا من الارتباط بمجلس الوزراء او الوزير المختص.
٦. تخويل مركز قياس الأداء النظر في الشكاوى المتعلقة بمستوى الخدمة، وجعل ذلك يتم بسهولة الوصول وسرعة البت.
٧. تأصيل الوعي بحقوق العميل بما يعدل من اتجاهات الموظف العام و يدفعه للمزيد من التميز في الخدمة.
٨. زيادة عدد الجوائز التحفيزية للأفراد والجهات المتميزة في خدمة العميل.
٩. تشديد عقوبات من يتراخى في خدمة العميل سواء كان فردا أو جهة وربطها بالميزانية.
١٠. إلزام الجهات التي لم تطبق تقنية الخدمات عن بعد بتطبيقها، وجعلها في غاية السهولة واليسر.
١١. تقنين عملية التعديل في رسوم الخدمات بالرفع وجعلها في منتهى الشفافية.
١٢. التوسع في تطبيق إستراتيجية الوقفة الواحدة
١٣. زيادة ساعات عمل استقبال المراجعين وانتشار مواقعها.
١٤. إتاحة المزيد من الفرص للقطاع الخاص لتقديم الخدمات الحكومية
١٥. منح مساحة أكبر للإعلام لكشف جوانب القصور في خدمة العميل.

## المراجع العربية:

- البرزنجي، أحمد محمد فهمي، و ريزان عبدالرحمن حسون. (٢٠١٦) "تأثير تميز الخدمة في تحسين ربحية المنظمة: دراسة تحليلية في الشركة العامة للخطوط الجوية العراقية." *مجلة الإدارة والاقتصاد - كلية الإدارة والاقتصاد - الجامعة المستنصرية - العراق* س٣٩، ع١٠٩: ١٤٤ - ١٦٠. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/803743>
- البيشي محمد ناصر (٢٠١٤)، *حقيبة ابهار العميل: الرياض*.
- الجزائري، صفاء محمد (٢٠١١) *قياس وتقييم تميز الخدمات الصحية* Volume ٧: ٤ 1-59 Issue: 7 Pages: ١٥٩٥ - ١٥٩٦، جامعة البصرة، العراق.
- الدرادكة، مأمون ، شيلي، طارق، (٢٠٠٢) *التميز في المنظمات الحديثة، الطبعة الأولى*، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان
- الزيادات، علاء، و هيثم حمود الشبلي. (٢٠١٥) "تقييم تميز الخدمة المقدمة من مواقع الوزارات الحكومية الأردنية." *في المؤتمر العلمي الدولي الأول - منظمات الأعمال - الفرص والتحديات والتطلعات - جامعة البلقاء التطبيقية - الأردن*: جامعة البلقاء التطبيقية - الاردن،: ١ - ٢٨. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/678417>
- السعيد، مرفت محمد. "أثر تميز الخدمة كمتغير وسيط في العلاقة بين مناخ الخدمة ورضاء العملاء: دراسة حالة على الشركة المصرية للاتصالات." *مجلة مركز صالح عبدالله كامل للاقتصاد الاسلامي - مصر* مج٢٠، ع٥٨ (٢٠١٦): ٤٩٥ - ٥٢٧. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/802787>
- الضمور، هاني حامد ، ٢٠٠٥ *تسويق الخدمات*، دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة، عمان،
- الطعاني، عناد صايل. "أثر تفويض الصلاحيات على تطور الأداء الوظيفي وتحسين الخدمة المقدمة بدائرة الجمارك الأردنية." *المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث - مؤسسة المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث - فلسطين* مج٢، ع٥ (٢٠١٦): ١٥١ - ١٨٠. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/777056>
- العجارمة، تيسير ، (٢٠٠٥) *التسويق السياحي*، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان.
- العساف ، صالح بن حمد : *المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية*، ط١ ، مكتبة العبيكان ، الرياض ، ١٤١٦ هـ.
- العوني، محمد سعد مشعل. (٢٠١٧) "العوامل المؤثرة على تميز خدمة التأمين: حالة دراسية على قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية." *مجلة رماح للبحوث والدراسات - مركز البحث وتطوير الموارد البشرية - رماح - الأردن* ع٢١: ٤١ - ٥٦. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/782150>
- القحطاني، سالم (١٩٩٩)، "التطوير الإداري من خلال التجربة السعودية: المفهوم، والمداخل والأساليب"، *مجلة كلية التجارة والاقتصاد، العددان ١١ و١٢، ٤٥٩-٥٠٧*.
- القريوتي، محمد قاسم، (٢٠٠٠)، *السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة*، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان.
- الهندي، وحيد بن أحمد، و علي محمد العضايلة. "مستوى تميز الخدمة التي تقدمها دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية من وجهة نظر متلقي الخدمة: دراسة ميدانية." *المجلة العربية للإدارة - المنظمة العربية للتنمية الإدارية (مصر)* مج٣٥، ع١٤ (٢٠١٥): ٣٩٧ - ٤١٨. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/795176>

- إدريس، ثابت عبد الرحمن، (١٩٩٦)، "قياس تميز الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت"، المجلة العلمية العربية للعلوم الإدارية، مجلد ٤، عدد ١ نوفمبر.
- إدريس، ثابت عبد الرحمن، (٢٠٠٦): كفاءة وتميز الخدمات اللوجستية - مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم، الدار الجامعية، الاسكندرية.
- إدريس، ثابت عبد الرحمن، المرسي، جمال الدين محمد، (١٩٩٩)، "قياس تميز الخدمة وتحليل العلاقة بينها وبين كل من الشعور بالرضاء والميل إلى الشراء مدخل تطبيقي"، مجلة التجارة والتمويل، كلية التجارة جامعة طنطا.
- إدريس، ثابت عبدالرحمن، و محمد، حسام الدين فتحي. (٢٠٥) "العلاقة بين تميز الخدمة التليفزيونية وكل من رضا المشاهد والميل لتكرار المشاهدة: دراسة تطبيقية على شبكة تليفزيون النيل". المجلة العلمية للبحوث التجارية - كلية التجارة - جامعة المنوفية - مصر س٢، ع٣، ٤٤: ١٤٥ - ١٨٤. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/852433>
- أبو شحاتة، ثناء معوض علي. "تحسين مستوى تميز الخدمة الصحية في ضوء المتغيرات التنظيمية." المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية - مصر مج٦، ع٢ (٢٠١٥): ٥٥ - ٨٠. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/810541>
- أبو عيد، رائد أحمد، عبدالقادر دراويش، و فضل عيدة. "تقييم تميز الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية باستخدام مقياس SERVPERF." دراسات - العلوم الإدارية (الأردن)، مج٤٣، ع٢ (٢٠١٦): ٧١٩ - ٧٢٧. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/819873>
- أبوطيخ، ليث شاكر محسن. (٢٠١٥) "أثر أبعاد تميز الخدمة في رضا الزبون: دراسة تطبيقية في مصرف بابل الأهلى في محافظة النجف". المجلة العربية للدراسات الإدارية والاقتصادية - المركز العربي للدراسات والبحوث - السعودية ع٦: ١٠٥ - ١٣٢. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/763683>
- أورمان، أسعد حامد، أبي سعد الديوهجي، (٢٠٠٠) التسويق السياحي والفندقي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان
- بودية، بشير. "أثر تبني وتطبيق مبادئ إدارة التميز الشاملة على تميز الخدمة الصحية المقدمة بمستشفى ترابي بوجمعة - بشار." مجلة البشائر الاقتصادية - كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة طاهري محمد بشار - الجزائر مج٣، ع٩ (٢٠١٧): ١٦٥ - ١٨٠. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/817093>
- جابر، سليمان بن أحمد. (٢٠١٥م). مناهج البحث الاجتماعي: مكتبة البازعي، الرياض.
- حريم، حسين، (٢٠٠٣)، إدارة المنظمات: منظور كلي، ط١، دار الحامد للنشر والتوزيع، الجبيلة، الأردن.
- حسان، محمود فؤاد، (١٩٩٧)، "قياس تميز الخدمة في شركات التأمين بالتطبيق على شركات لقطاع العام (مصر، الشرق الأهلية)"، مجلة أفاق جديدة، جامعة المنوفية، السنة ٩، العدد ٣.
- رليس، عبدالرحمان. "تقييم تميز خدمة الجيل الثالث من الهاتف النقال في الجزائر: دراسة استطلاعية حول ردود أفعال المستهلكين الأولى تجاه الابتكارات المطروحة في ولاية قسنطينة." مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية - جامعة زيان عاشور بالجلفة - الجزائر ع٢٧ (٢٠١٦): ٢٢٢ - ٢٣٨. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/835198>
- رزيق، كمال، (٢٠٠٩) نماذج عربية لتحقيق التميز في الأداء الحكومي، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، الرياض - المملكة العربية السعودية
- زعباط، سامي. "تميز الخدمة كأداة لبناء رضا الزبون: دراسة حالة مؤسسة موبيليس - وكالة جيبل - دراسات - الجزائر" ع٤٢ (٢٠١٦): ٢٠٥ - ٢٢٠. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/766001>
- صلاح الدين، نسرین صالح محمد، و مريم بنت سعيد البرطمانی. (٢٠١٨) تميز الخدمات الجامعية في مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس: دراسة تطبيقية باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات. "مجلة الدراسات التربوية والنفسية - سلطنة عمان" مج١٢، ع١: ١٦ - ٢٩. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/861946>
- عبدالقادر، محمد نور الطاهر أحمد. "قياس إدراك الطلاب لمستوى تميز الخدمة التعليمية بفرع جامعة الطائف: دراسة تطبيقية على فرع الجامعة بمحافظة الخرمة." مجلة الباحث - الجزائر ع١٦ (٢٠١٦): ١٦٧ - ١٨٠. مسترجع من



<http://search.mandumah.com/Record/789960>

- عبيدات، محمد (٢٠٠٠)، سلوك المستهلك: مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، عمان
- نبيل، دبريخ. "تميز المكتبات الجامعية بين متطلبات الخدمة و واقع الأداء: دراسة على رضا المستفيدين الطلبة لخدمات المكتبة الجامعية : جامعة ٢٠ أوت ١٩٥٥ سكيكدة." في المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان معايير تميز الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف - تونس تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ( أعلم ) و دار الكتب الوطنية، (٢٠١٤): ١٩٥٣ - ١٩٦٤. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/652114>
- نورالدين، بوعتان (٢٠٠٦م) تميز الخدمات وأثرها على رضا العملاء: دراسة ماجستير ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة، جامعة محمد بوضياف المسيلة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية الجزائر.

## المراجع الأجنبية

- Al-Hubaishi, H., Ahmad, S., & Hussain, M. (2017). Exploring mobile government from the service quality perspective. *Journal of Enterprise Information Management*, 30(1), 4-16. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1871542831?accountid=63189>
- Almuraqab, N, & Jasimuddin, S. (2017). Factors that influence end-users' adoption of smart government services in the UAE: A conceptual framework. *Electronic Journal of Information Systems Evaluation*, 20(1), 11-23. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1926955198?accountid=63189>
- Al-Soud, A, Al-Yaseen, H., & Al-Jaghoub, S., (2014). Jordan's e-government at the crossroads. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 8(4), 597-619. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1633967814?accountid=63189>
- Alssbaiheen, A., & Love, S. (2015). Exploring the challenges of m-government adoption in saudi arabia. *Electronic Journal of E-Government*, 13(1), 18-27. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1760051265?accountid=63189>
- Barnes, B., Fox, M. and Morris, D.S. (2004) " Exploring the Linkage between Internal Marketing, Relationship Marketing and Service Quality: A Case Study of a Consulting Organization". *Total Quality Management*, Vol.15, No.5-6, July-August, pp. 593-601.
- Candida, C., & Morris, D., (2000), " Charting Service Quality Qaps", *Total Quality Management*, Vol. 11, Jul, pp.463-472.
- Carlos Fandos Roig, J., Sanchez Garcia, J., Angel Moliner Tena, M., & Llorens Monzonis, J. (2006). Customer perceived value in banking services. *International Journal of Bank Marketing*, 24(5), 266-283.
- Chenet, P., Tynan, C. and Money, A. (2012) " The Service Performance Gap: Testing the Redeveloped Causal Model". *European Journal of Marketing*, Vol.34, pp. 472-495.
- Cronin, j. and Taylor, S. (2010) " Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension". *Journal of Marketing*, Vol.56, July, pp. 55-68.
- Crosby, L., Evans, K. and Cowels, D. (1999) "Relationship Quality in Service Selling: An Interpersonal Influence Perspective", *Journal of Marketing*, Vol. 54 No.3, pp. 66-81.
- Curry, A., & Herbert, D. (1998). Continuous improvement in public services—a way forward. *Managing Service Quality: An International Journal*, 8(5), 339-349.
- Fan, J., & Yang, W. (2015). Study on e-government services quality: The integration of online and offline services. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 8(3), 693-718. doi:<http://dx.doi.org/10.3926/jiem.1405>
- Gill, H., Boies, K., Finegan, j. and McNally, j., (2005) "Antecedents of Trust Establishing a Boundary Condition for the Relation between Propensity to Trust and Trust Intonations", *Journal of Business Psychology*.19, 3, pp. 287-7013.

- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*, 18(4), 36-44.
- Irani, Z., Jen, W. and Cavlo, S. (2000) "Re-Engineering Manufacturing Processes Through Simulation Modeling". **Logistics Information Management**, Vol. 13, No. 1, pp. 7-13.
- Jones, D., Mak, B. and sim, J. (2007) "A New Look at the Antecedents and Consequences of Relationship Quality in the Hotel Service Environment". **Service Marketing Quarterly**, Vol.28, No.3, pp.15-31.
- June,S. (2017). Evolution of e-government: Transparency, competency, and service-oriented government with korean government 3.0. **Journal of Business and Retail Management Research**, 12(1) Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1958122832?accountid=63189>
- Kayis, B. Kim, H. and Shim, T. (2003) "A Comparative Analysis of Cultural, Conceptual and Practical Constraints on Quality Management Implementations-Findings from Australian and Korean Banking Industries". **TQM & Business Excellence**, Vol.14, No.7, September, pp.765-777.
- Lehtinen, U., & Lehtinen, J. (2014). *Service quality: a study of quality dimensions*. Service Management Institute.
- Mirchandani, D., Hayes, J., Kathawala, Y. A., & Chawla, S. (2018). PREFERENCES OF KUWAIT'S RESIDENTS FOR E-GOVERNMENT SERVICES AND PORTAL FACTORS. **The Journal of Developing Areas**, 52(1), 269-279. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1960279334?accountid=63189>
- Netemeyer Richard G. (2004), "Developing and Validating Measures of Facets of Customer-Based Brand Equity", **Journal of Business Research**, Vol. 57, pp. 209- 224,
- Ovreteit, J. (2015). *Measuring service Excelenty : practical guidelines*. Technical Communications.
- Parasuraman, Zeithaml, and Berry (2012), "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research", **Journal of Marketing** 49 (4), pp.41-50.
- Srivastava, S., & Ray, S. (2016). E-GOVERNMENT SERVICES ADOPTION AND INTERDEPENDENCE: GRANGER CAUSALITY ANALYSIS. Journal of International Technology and Information Management, 25(3), 53-74. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1926874463?accountid=63189>
- Steven V. and Geert B. 2007)Anex Data on Trust in Public SectorK Prepar for the organization for Economic Cooprtation and Development, Paris.
- Turpin, D., (2010), "Japanese Approaches to Customer Satisfaction, Some Best Practices", **Long Range Planning**, Vol. 38, No. 3, pp.85-90.
- Uri, N. (2013) "The Impact of Incentive Regulation on Service Quality in Telecommunications in the United States". **The Journal of Media Economics**, Vol.16, No.14, pp.265-280.
- Verma, R. Uri, N. and Heineke, J. (2000) "Redesigning Check-Processing Operations Using Animated Computer Simulation". **Business Process Management Journal**, Vol.6, No.1, pp.54-64.
- Williams, C. and Saunders, M.N. (2006) "Developing the service Template Process: from Measurement to Agendas for Improvement" **The Service Industries Journal**, Vol.26, No.5, July, pp.581-595.
- Yang, Y. (2017). Towards a new digital era: Observing local E-government services adoption in a chinese municipality. **Future Internet**, 9(3), 53. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/fi9030053>
- Zhao, X. Wang, S., and Lai, K. (2002) "Optimizing the Service Configuration with the Least Total Cost Approach" **International Journal of Service Industry Management**, Vol.13, No.4, pp.348-361.