

قياس جودة الخدمات المُقدّمة للمُراجعين في أمانة مُحافظة جِدّة

إعداد

فاطمة بنت عبد الرقيب بن فاضل محمد

١٧١٠٠١٩

إشراف

أ. د. رجاء بنت يحيى الشريف

المُستخلص

هدفت الدّراسة إلى قياس جودة الخدمات المُقدّمة من أمانة مُحافظة جِدّة باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتّوقّعات (SERVQUAL). وتمّ استخدام المنهج الوصفي (التّحليلي)، ولتحقيق أهداف الدّراسة تمّ جمع البيانات باستخدام الاستبانة المُكوّن من خمسة أبعاد رئيسيّة (الملموسيّة، والاعتماديّة، والاستجابة، والضّمان، والتّعاطف)، وتكوّن مُجتمع الدّراسة من مُراجعي أمانة مُحافظة جِدّة، حيث طُبّقت الدّراسة على عيّنة حجمها (٣٥٣) تمّ اختيارها عشوائياً، ووُزعت لهم استبانات، حيث بلغ عدد الاستبانات الصّالحة للتّحليل (٣٢٥) استبانة. وأظهرت نتائج الدّراسة أن هناك فجوةً في مُستوى جودة الخدمات المُقدّمة من أمانة مُحافظة جِدّة، حيث إن مُستوى جودة الخدمة الفعلية أقل من مُستوى الجودة المُتوقّعة. كما أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائيّة بين آراء أفراد العيّنة في مُستوى جودة الخدمات المُتوقّعة والفعلية في كل من بُعد (الاعتماديّة، والاستجابة، والضّمان، والتّعاطف)، وكذلك للدرجة الكليّة لمُستوى جودة الخدمات المُتوقّعة والفعلية وفقاً لمُنغبر الجنس. وعلى ضوء النّتائج توصلت الدّراسة إلى توصيات مُستندة على مقياس (SERVQUAL)، والتي كان من أهمها تعزيز ثقافة التّركيز على المُراجعين من خلال الاهتمام بالشّكاوى والتّعرّف على رغباتهم وتحديدّها بصفة دوريّة من خلال عمليّة التّقييم المُستمر؛ لضمان تحسين جودة الخدمات البلديّة.

Measuring the quality of services provided TO CUSTOMERS IN JEDDAH MUNICIPALITY

Prepared by

Fatima Bint Abdulraqueeb Ben Fadel Mohammed

Supervision

Prof-Dr. Raja Bint Yahiya Al Sharif

Abstract

The study aimed to measuring the quality of the services provided by the secretariat of Jeddah's Governate using the gap between perceptions and expectations (SERVQUAL). The descriptive (analytical) approach was used, to achieve the objectives of the study; data were collected using a questionnaire consisting of five main dimensions (concrete, reliability, response, assurance, empathy), the community of the study consists of the reviewers of the Secretariat of Jeddah, where the study was applied to a randomly selected sample, and questionnaires were distributed to them with a total of (325) questionnaires valid for analysis. The results of the study showed that there is a gap in the quality of services provided by the Secretariat of Jeddah, since the actual quality of service is below the expected quality level. There are also statistically significant differences between opinions of the sample members on the quality of services expected and actual in each dimension (reliability, response, assurance, empathy), as well as the overall degree of quality of services expected and actual according to gender variable. In the light of the findings, the study reached recommendations based on the (SERVQUAL) scale; the most important of them was the promotion of the focusing culture on reviewers through the attention of the complaints, the identification of their desires and determine them periodically through the process of continuous evaluation; to ensure improvement of the quality of municipal services.