

## قياس وتحليل العوامل المؤثرة في مستوى رضا المستفيدين من خدمات أمانة الأحساء: دراسة ميدانية

الشريني شوقي السيد<sup>(1)</sup> و ملفي عيادة الرشيد<sup>(1)</sup> و أشرف فتوح عيطة<sup>(2)</sup>

(1) قسم الأساليب الكمية، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك فيصل، الأحساء، المملكة العربية السعودية

(2) قسم الرياضيات، كلية الآداب والعلوم، جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز، وادي الدواسر، المملكة العربية السعودية

### الملخص

نظراً للأهمية الخاصة لجهاز البلديات وارتباطه الوثيق بتقديم خدمات ضرورية للمواطنين أفراداً ومؤسسات، فإن دراسة رضا المستفيدين من خدمات البلديات أصبح أمراً ضرورياً من أجل تحسين الخدمات ومعالجة القصور، إضافة إلى تسليط الضوء على التسهيلات والمشكلات التي يواجهها جمهور المستفيدين في تعاملهم مع جهاز البلديات، لذلك فقد تم اختيار أمانة الأحساء بوصفها أحد الأجهزة الحكومية المهمة التي تقدم خدمات متنوعة للأفراد، حيث تركز الدراسة على قياس وتحليل العوامل المؤثرة في رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة.

تم تصميم استبانة واحدة لجميع المستفيدين؛ تكونت من (51) عبارة، ووضعت العبارات بمقياس (ليكرت) الخماسي، وتم تقسيم العبارات إلى أربعة محاور رئيسية: محور مبنى الأمانة والبيئة الداخلية، محور الإجراءات والإرشادات، محور أداء الموظفين وسلوكياتهم، محور الوقت وقبول الاقتراحات. وبعد التأكد من الصدق الظاهري والصدق الداخلي للأداة تم تطبيقها على عينة عشوائية استطلاعية حجمها (65) مستفيداً من مجتمع الدراسة المكون من جميع المستفيدين من خدمات أمانة الأحساء أثناء إجراء الدراسة، وهو مجتمع متزايد نظراً لتوسع محافظة الأحساء وتنوع خدمات الأمانة.

ومن نتائج هذه الدراسة أن مستوى الرضا العام عن خدمات الأمانة بلغ 51.75% أي أن 48.25% من المستفيدين غير راضين عن الخدمات المقدمة لهم. كما أن أكثر مصادر المشكلات كانت الإجراءات والأنظمة واللوائح بنسبة موافقة 70.75%، ويرى 86.75% أن حلول هذه المشكلات هو تبسيط الإجراءات للحصول على الخدمة. كذلك توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق جوهرية تعزى إلى: نوع الخدمة المقدمة، وقت مراجعة الأمانة، الحالة الاجتماعية للمستفيدين.

ومن أهم التوصيات: محاولة تخفيض الرسوم على خدمات الأمانة، والتفريق بين رسوم الخدمة المقدمة للاستخدام الشخصي وبين تلك المقدمة لنشاط تجاري، وبذل المزيد من الجهد لتطبيق التقنيات الحديثة في إنجاز معاملات المراجعين، وتطوير موقع الأمانة على شبكة الإنترنت، ليشمل النماذج والمستندات المطلوبة لكل خدمة مع تحديثه بصفة مستمرة، واستخدامه لنشر أي معلومات جديدة.

الكلمات المفتاحية: التحليل الكمي، الخدمات البلدية، رضا المستفيد، مؤشر الرضا.

### المقدمة

وأدت جوائز الجودة دوراً مهماً في تطوير ثقافة العناية بالمستفيدين في البلدان التي تبنت هذه الجوائز، وأسهمت في رفع مستوى أداء المنشآت التي وظفت معايير هذه الجوائز، واستطاعت تحسين جودة خدماتها ومنتجاتها وزيادة ربحيتها. وينحصر هذا المعيار في أدوات تلبية حاجات العملاء، وقنوات الاتصال الفعال مع العملاء، وأدوات تقييم رضا العملاء عن أداء المنظمة. ويعني رضا العملاء العلاقة بين المستفيد والمنتج أو الخدمة، وكذلك العلاقة بين المستفيد ومقدم الخدمة أو المنتج. ويعكس الرضا الدرجة التي يكون فيها المستفيد يعتقد أن الفرد أو الشركة أو المنظمة قدمت الخدمة أو المنتج بشكل فعال يلبي حاجاته.

وقد أولت بعض الجهات الحكومية وغير الحكومية في المملكة العربية السعودية أهمية خاصة لرضا العملاء عن خدماتها باعتبارها واحدة من

أنشأت الكثير من الدول المتقدمة مثل الولايات المتحدة الأمريكية واليابان برامج جوائز الجودة لتشجيع المنشآت في مختلف القطاعات على رفع مستوى أدائها وترشيد تكاليفها وزيادة جودة منتجاتها وخدماتها، لتصبح قادرة على المنافسة مع الشركات العالمية الأخرى (Corredor and Goni, 2010). فعلى المستوى العالمي يوجد جائزة (Deming) اليابانية وجائزة الجودة الأوروبية، وكذلك جائزة الجودة الذهبية لمنطقة شرق آسيا ودول المحيط الهادي، أما على المستوى الوطني فيوجد أكثر من أربعين جائزة جودة لمعظم دول العالم المتقدمة والنامية من أهمها: جائزة (Malcolm Baldrige) الأمريكية، جائزة سنغافورة الوطنية للجودة، جائزة دبي للجودة، وجائزة الملك عبد العزيز للجودة (موقع جائزة الملك عبد العزيز للجودة، 2010).

أهم استخدامات إدارة الأداء لقياس الأداء (توفيق، 2002).

يتضح أن العنصر الرئيس لرضا العملاء هو طبيعة العلاقات بينهم وبين مقدمي الخدمة والمنتج، وتتكون هذه العلاقات من عدد من العوامل التي قد تتمحور حول عامل رئيس وعوامل عدة متفرعة منه مؤثرة في هذه العلاقة. ومن العوامل المؤثرة في رضا العملاء، وقت تقديم المنتج أو الخدمة، المقارنة بخدمات أو منتجات أخرى، والنظرة السائدة عن المنتج أو الخدمة لدى الناس بغض النظر هل هي نظرة حقيقية أم لا؟ وكذلك فإن المحافظة على رضا العملاء يتضمن التركيز عليهم والاستماع إلى توقعاتهم، وهنا يجب على موظفي خدمات العملاء التواصل مع العملاء حول جودة الخدمة أو السلعة المقدمة لهم (خضير، 1421هـ).

وتعرف الجودة بأنها ترجمة احتياجات وتوقعات طلاب الخدمة أو المستفيدين بشأن الخدمة إلى خصائص محددة، تكون أساساً لتصميم الخدمة وتقديمها للمستفيدين بما يوافق توقعاتهم (Oliver, 1999).

ويمكن التعبير عن مقياس جودة الخدمة وفقاً للنموذج الرياضي المبسط التالي:  
جودة الخدمة = الخدمة كما أديت أو قدمت فعلاً - توقعات المستفيد

وتعتبر البلديات من المرافق العامة التي تمتلك وتدير العديد من المرافق والخدمات العامة التي تقع ضمن اختصاصها وفي نطاق حدودها الجغرافية، وهي تمارس دوراً حيوياً في إدارة التنمية المحلية على مستوى القرى والمدن والتجمعات العمرانية نظراً لحجم المسؤوليات المنوطة بها، وضخامة التزاماتها المالية. وقد يختلف دور البلديات من بلد لآخر حسب النظام الإداري المعمول به، إلا أن أهمية دور البلديات تبقى محورياً أساسياً لدى الجميع.

ويعد قياس رضا المستفيدين من الأمور المهمة لقياس كفاءة أداء الجهاز البلدي، ومستوى جودة الخدمات المقدمة، وتحديد مدى موافقتها للقيم المستهدفة. ومن المتوقع أن تسهم نتائج هذه الدراسة في دعم جهود أمانة الأحساء<sup>(1)</sup> تجاه تطوير

وتحديث أساليب الأداء بما ينعكس على الارتقاء بمستوى كفاءة الأداء وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين بمنطقة الأحساء، وذلك من خلال ما يلي:

- تحديد المشاكل ومواقعها وبالتالي توجيه الجهود لمعالجتها.
- تزويد المسؤولين برؤية واضحة عن ملاءمة البرامج والسياسات والأنظمة المعمول بها.
- تحديد أولويات توزيع الموارد الحكومية.
- رفع مستوى الرضا والقبول لدى المواطنين عن كفاءة وأداء الخدمات الموجهة لهم.

#### أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها إحدى الدراسات القليلة على مستوى المملكة التي تهدف لقياس رضا المستفيدين من الخدمات التي تقدمها البلديات بالمملكة وخاصة أمانة الأحساء. إضافة إلى أنها تؤسس للدراسات الميدانية المستقبلية التي تتناول مقياس رضا المستفيدين من الخدمات الحكومية المختلفة، كما تأتي أهمية الدراسة من أهمية الخدمات التي تقدمها البلديات للمستفيدين. فالبلديات مسؤولة عن خدمات مهمة تقدمها للمستفيدين تتمثل في النواحي التخطيطية والعمرانية ومن اشتراطات السلامة في الإنشاءات والحفاظ على البيئة المادية والشكلية للمدينة واحتياجاتها، كما أنها تهتم بصحة المواطن من خلال مراقبة المطاعم وما تقدمه من مأكولات، وكذلك مراقبة المنتجات في البقالات والأسواق والمراكز الكبيرة من حيث صلاحياتها وقابليتها للاستخدام مثل صالونات الحلاقة، وصالونات التجميل وغيرها من الخدمات وذلك لأهمية النواحي الصحية والاقتصادية والاجتماعية لجميع أفراد المجتمع.

ويعد رضا المستفيدين من أهم أسباب النجاح لأي منظمة، كما أن عدم رضا المستفيدين غالباً ما يكون السبب الرئيس في فشل المنظمة، وبالتالي انهيارها. لذلك تسعى المنظمات إلى تطبيق برامج الاهتمام بالمستفيدين على أسس علمية، لتحقيق رضاهم ومن ثم تحقيق العديد من الفوائد منها:

- بناء مكانة مرموقة للمنظمة في المجتمع.
- التقليل من التكاليف وزيادة إنتاجية الموظفين.
- زيادة أرباح المنظمة وعائداتها.

(1) تم تغيير الاسم من بلدية الأحساء إلى أمانة الأحساء وذلك بقرار من مجلس الوزراء في اجتماعه بتاريخ 26-08-1430هـ.

لسيارات المستفيدين وسهولة الإجراءات ووضوح الإرشادات والمستندات المطلوبة للحصول على الخدمة المطلوبة.

أمانة الأحساء: شخصية اعتبارية ذات استقلال مالي وإداري ولها ميزانيتها المستقلة وتخدم المنطقة التي تقع بها والقرى المرتبطة بها بموجب قرار وزاري يصدره وزير الشؤون البلدية والقروية.

المستفيد: يقصد بالمستفيد بشكل عام كل فرد يقصد أي منظمة لطلب خدمة التزمت هذه المنظمة بتقديمها للآخرين سواء أكانت هذه المنظمة عامة أم خاصة، والمقصود هنا بالمستفيدين الأشخاص الذين يقومون بمراجعة الأمانة للحصول على خدمة معينة.

بلدية فرعية: هي شخصية اعتبارية متفرعة إما عن أمانة أو بلدية معينة، أنشئت بهدف تسهيل تقديم الخدمات المنوطة بالأمانة أو البلدية للمواطنين القاطنين بدائرتها في حدود الصلاحيات المخولة لها. وتوجد ست بلديات فرعية تابعة لأمانة الأحساء وهي الهفوف، المبرز، العيون، العمران، الجفر، ويبرين.

#### حدود الدراسة

- تقتصر الدراسة على المحاور والبيانات التي تشتمل عليها استبانة الدراسة.
- تم إجراء الدراسة خلال فترة محدودة (شهر) على عينة من المستفيدين من خدمات الأمانة أثناء مراجعتهم الأمانة.
- تقتصر الدراسة على مراجعي البلديات الفرعية التابعة لأمانة الأحساء وثلاث إدارات في الأمانة هي (الإدارة العامة للحدائق والتجميل، الإدارة العامة للأراضي والممتلكات، الإدارة العامة للصحة البيئية). لقد تم اختيار أمانة الأحساء نظراً لكونها تخدم محافظة هي الأكثر كثافة من حيث عدد السكان، وكذلك الأكثر اتساعاً للرقعة الجغرافية. نظراً لتوسع محافظة الأحساء وتنوع خدمات الأمانة وكثرة مراجعيها.

#### مراجعة أدبيات البحث

يشتمل هذا على قسمين: الأول يشمل الإطار النظري والذي قسم بدوره إلى نشأة وتطور أمانة الأحساء ومهام ووظائف الأمانة، وقياس رضا المستفيدين، والقسم الثاني يشمل الدراسات

- الاستفادة من طاقات الموظفين الإبداعية.
- الرقي بحماس الموظف للعمل الذي يؤديه.
- الاحتفاظ بالموظفين وزيادة ولائهم للمنظمة.
- تنمية الشعور بالتعاون الداخلي بين الموظفين.
- كسب ثقة وولاء المستفيد.

#### أهداف الدراسة

- تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
- تعرف مستوى رضا المستفيدين عن خدمات أمانة الأحساء.
- تعرف مصادر المشكلات التي يواجهها المستفيدون من أمانة الأحساء عند طلبهم الخدمة.
- تعرف مدى توفر البيئة المادية المناسبة لاستقبال المستفيدين في أمانة الأحساء.
- تعرف التسهيلات التي تقدمها أمانة الأحساء للمستفيدين من خدماتها.

#### أسئلة الدراسة

- ولتحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة، سيتم الإجابة عن الأسئلة التالية:
- 1. ما مستوى رضا المستفيدين حول (مبنى الأمانة والبيئة الداخلية والإجراءات والإرشادات، وأداء الموظفين وسلوكياتهم، والوقت وقبول الاقتراحات)؟
- 2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا المستفيدين وفقاً لما يلي:
- لاختلاف المتغيرات الخاصة بالخدمة (نوع الخدمة، طريقة مراجعة الأمانة، وقت مراجعة الأمانة).
- لسماتهم الشخصية (المؤهل العلمي، العمر، الحالة الاجتماعية).
- 3. ما أهم المشكلات التي يواجهها المستفيدون من خدمات الأمانة؟
- 4. ما أهم الاقتراحات لرفع مستوى رضا المستفيدين عن خدمات أمانة الأحساء؟

#### مصطلحات الدراسة

خدمات أمانة الأحساء: المقصود بها الخدمات التي تقدمها أمانة الأحساء للأشخاص الذين يحضرون إليها لطلب إنجاز خدمة معينة؛ من حيث سهولة الوصول إلى مبنى الأمانة ووجود مواقف كافية

السابقة.

## أمانة الأحساء

تقع محافظة الأحساء في الركن الجنوبي الشرقي للمملكة العربية السعودية، وتشغل الجزء الجنوبي من المنطقة الشرقية بين دائرتي عرض 17 - 26° وخطي طول 48 - 55°، وتغطي محافظة الأحساء مساحة شاسعة من الأرض تصل إلى حوالي 530 ألف كم<sup>2</sup> تمثل 68% من مساحة المنطقة الشرقية و24% من مساحة المملكة، إلا أن هذه المساحة تضم المنطقة غير المأهولة المسماة بالربع الخالي، وبالتالي فإن المساحة المأهولة بالسكان والأنشطة تمثل 18% من مساحة الأحساء، أما الواحة التي تضم 92.3% من السكان إضافة إلى الأنشطة الاقتصادية الفعالة فتبلغ مساحتها 860 كم<sup>2</sup> تقريباً، وهي تمتد على محور نحو الشرق بطول 21 كم، وبمحور نحو الشمال بطول 30 كم، وتتميز الأحساء بميزة نسبية كبيرة من حيث موقعها على الحدود الشرقية والجنوبية الشرقية للمملكة؛ حيث تعد أقرب المحافظات لدولتي قطر والإمارات العربية المتحدة، وتمثل الأحساء إحدى المحافظات العشر التابعة لإمارة المنطقة الشرقية، كما تتكون محافظة الأحساء من (19) مركزاً وهي: العيون، سلوى، حرض، خريص، العضيلى، إنباك، الخن، الغويبة، يبرين، الحفاير، ندقان، جودة، عريعر، أم ربيعة، البطحاء، فضيلة، الزايدية، أم العراد، والعديد، ويتبع كل مركز منها عدد من القرى والهجر.

تم تأسيس أول أمانة في الأحساء بمدينة الهفوف عام 1320هـ إبان الحكم العثماني آنذاك. وقد أسندت رئاستها لمحمد بن أحمد الشيعبي الذي استمر في عمله إلى أن أقفلت البلدية مع رحيل العثمانيين عن الأحساء ودخول الملك عبد العزيز إليها في 1331/5/5هـ، وأسندت إليها ممارسة جميع المسؤوليات والمهام ضمن دائرة اختصاصها كحيازة الأراضي والترخيص للمباني والإشراف على الصحة العامة ومراقبة الأسواق.

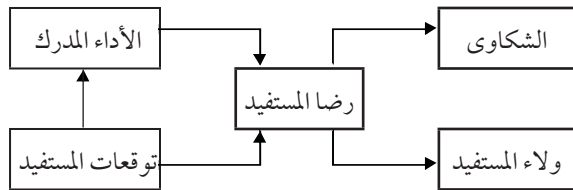
## مهام ووظائف الأمانات

حدد المرسوم الملكي رقم م/5 وتاريخ 1397/2/21هـ وظائف ومهام البلديات على النحو التالي:

- تنظيم وتنسيق البلدة وفق مخطط تنظيمي معتمد

- من الجهات المختصة.
- الترخيص بإقامة الإنشاءات والأبنية، وجميع التمديدات العامة والخاصة، ومراقبتها.
- المحافظة على مظهر ونظافة البلدة، وإنشاء الحدائق والساحات والمنتزهات وأماكن السياحة العامة وتنظيمها وإدارتها بطريق مباشر أو غير مباشر ومراقبتها.
- وقاية الصحة البيئية العامة داخل المدينة، وردم البرك والمستنقعات، ودرء خطر السيول وإنشاء أسوار من الأشجار حول البلدة لحمايتها من الرمال.
- مراقبة المواد الغذائية والاستهلاكية، والإشراف على تموين المواطنين بها ومراقبة أسعارها وأسعار الخدمات العامة، ومراقبة الموازين أو المكاييل والمقاييس بالاشتراك مع الجهات المختصة.
- إنشاء الأسواق وتحديد مراكز البيع.
- الترخيص بمزاولة الحرف والمهن وفتح المحلات العامة ومراقبتها صحياً وفنياً.
- المحافظة على السلامة والراحة وبصورة خاصة اتخاذ الإجراءات اللازمة لدرء وقوع الحرائق وإطفائها وهدم الأبنية الآيلة للسقوط أو الأجزاء المتداعية منها، وإنشاء الملاجئ العامة.
- تحديد مواقف الباعة المتجولين والسيارات والعربات.
- تنظيم النقل الداخلي وتحديد أجوره بالاتفاق مع الجهات المختصة.
- نزع ملكية العقارات للمنفعة العامة.
- تحديد واستيفاء رسوم وعوائد الأمانة والغرامات والجزاءات التي توقع على المخالفين لأنظمتها.
- الإشراف على انتخابات وترشيح رؤساء الحرف والمهن ومراقبة أعمالهم وحل الخلافات التي قد تحدث بينهم.
- حماية الأبنية الأثرية بالتعاون مع الجهات المختصة.
- تشجيع النشاط الثقافي والرياضي والاجتماعي والمساهمة فيه.
- التعاون مع الجهات المختصة لمنع التسول والتشرد، وإنشاء الملاجئ للعجزة والأيتام والمعتوهين وذوي العاهات وأمثالهم.
- إنشاء المقابر والمغاسل وتسويرها وتنظيفها ودفن الموتى.
- منع وإزالة التعدي سواء على الأملاك الخاصة أو الأملاك العامة.
- أية اختصاصات أخرى يصدر بها قرار من مجلس الوزراء.

- الاعتمادية (Reliability) وقياس مصداقية ما وعدت به المنظمة المستفيدين من خدماتها.
- الجوانب المادية الملموسة (Tangibles) وقياس هذا المحور جودة المرافق المادية للمنظمة، والمعدات المتوفرة، ومظهر العاملين.
- الأمان/الثقة (Assurance) وقياس هذا المحور مقدار ما توفره المنظمة من ثقة وأمان للمستفيدين.
- الاستجابة (Responsiveness) ويقصد بها الدرجة التي يمكن بها للمنظمة مساعدة المستفيدين بتقديم خدمة سريعة وإجراءات واضحة.
- التعاطف (Empathy) وقياس هذا المحور مقدار ما تقدمه المنظمة من خدمة متميزة لجذب المستفيدين من خدماتها.
- وبعد نموذج جودة الخدمة (SERVQUAL) الأساس الذي اعتمد عليه الباحثون في بناء نموذج مؤشر رضا العملاء أو المستفيدين (Customer Satisfaction Index, CSI) الذي يعد من المؤشرات الحديثة لقياس مستوى الرضا (الحمودي، 1425هـ).
- وقد قدمت دولة السويد مقياسا لمؤشر رضا العملاء عن الخدمات والسلع في سنة 1989م، ويتكون النموذج السويدي من ثلاث مجموعات من المتغيرات الكامنة (latent variables) هي:
  - مسيرات الرضا وتتكون من الأداء المدرك (perceived performance) وتوقعات العميل (customer expectations).
  - رضا العميل (customer satisfaction).
  - نتائج الرضا (consequences of customer satisfaction) وتتكون من متغيري شكاوى العميل (customer complaints) وولاء العملاء (customer loyalty) (انظر شكل رقم 1).



شكل (1): نموذج مؤشر رضا المستفيدين في دولة السويد  
المصدر: Johnson et al. (2001).

وفي عام 1994م قام مركز البحوث القومي

## قياس رضا المستفيدين

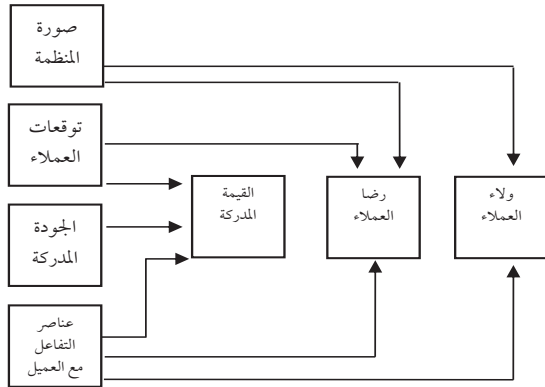
أصبح قياس رضا المستفيدين عن جودة الخدمات التي تقدمها المنظمات من سمات العصر الحديث، وقد عرف (Fronell 1998) رضا المستفيد بأنه تقويم شامل لأداء المنظمة بعد شراء المنتج أو الاستفادة من الخدمة المقدمة منها. وقد عرف (Christopher 1999) رضا المستفيد بأنه تقويم شامل للسلع والخدمات من جانب المستفيد منها، وتبدأ من مرحلة التوقع وتنتهي بمرحلة الإدراك الحسي بالجودة. كذلك عرف (Galer 2003) رضا المستفيد بأنه إقناع العميل أو المستفيد بأنه تلقى الخدمة التي توقعها أو خدمة تفوق توقعاته، وأوضح أن المستفيد عندما يشتري سلعة أو منتجاً ما، يتوقع أن يكون سلبياً ويعمل بشكل جيد وإلا لن يكون راضياً عنه، وأوضح أن المستفيد كلما كان راضياً زاد استهلاكه وإقباله على السلع والخدمات التي تقدمها له المنظمة.

إن أهمية قياس رضا المستفيد كما أوضحها (Giese and Joseph 2002) تتبع من أربعة عوامل وهي: المساعدة على التنبؤ بمستقبل الأرباح والمبيعات وتطور الخدمات، وقيادة العاملين إلى الأداء الجيد، والمساعدة على بناء ولاء المستفيدين، ودعم خطط التسويق المستقبلية (Bank, 2000).

## تطور نماذج مؤشرات رضا المستفيدين

أجمعت معظم الدراسات التي تناولت قياس رضا المستفيدين على أن هناك علاقة قوية بين رضا المستفيد ومستوى جودة الخدمة أو السلعة المقدمة له، ومن بين هذه الدراسات دراسة (Parasuraman et al. 1985) التي ناقشت قياس الجودة (SERVQUAL) الذي يقيس الفجوة بين توقعات المستفيدين من الخدمة أو السلعة قبل الاستفادة منها وجودة الخدمة المدركة التي تلقاها بالفعل، وعندما تكون الفجوة سالبة دل ذلك على أن جودة السلعة أو الخدمة فشلت في تحقيق توقعات المستفيد، وعندما تكون موجبة دل ذلك على أن الجودة فاقت توقعات المستفيد، وعندما تكون صفرية دل ذلك على أن جودة الخدمة حققت توقعات المستفيدين ونالت رضاهم (Reed and Hall, 1997). ويتكون نموذج جودة الخدمة (SERVQUAL) من خمسة محاور أساسية (الأمين وإسماعيل، 2009) هي:

بناء وتطوير نموذج قياس رضا العملاء الأوروبي (ECSI) بإضافة عناصر جودة السلع والخدمات على النموذج الأمريكي التي تسمى أحيانا بصورة المنظمة (corporate image) من حيث الإجراءات ومظهر العاملين وخلافه (انظر شكل رقم 3). وتعتبر هذه الإضافة آخر المراحل التطويرية التي وصل إليها نموذج مؤشر رضا العملاء أو المستفيدين من السلع والخدمات.



شكل (3): نموذج مؤشر رضا العملاء عن السلع والخدمات الأوروبي

المصدر: (Martensen et al. (2000)

### الدراسات السابقة

في هذا الجزء يتم استعراض بعض الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوع قياس رضا المستفيدين:

### أولاً: الدراسات العربية

دراسة الحداد (1991م) بعنوان «خدمة العملاء في المؤسسات الكويتية»، وتعد هذه الدراسة من أهم الدراسات باللغة العربية، حيث استعرض الباحث جميع الدراسات التي أجريت حول قياس رضا العملاء في الولايات المتحدة الأمريكية والدول الأوروبية، وذلك بشكل عميق ودقيق ومتسلسل، على الرغم من أن الدراسة لم تتوجه إلى سؤال العملاء مباشرة، بل ركزت على سؤال المديرين العاملين في المؤسسات الكويتية. وهدفت الدراسة إلى تعرف درجة الأهمية التي ينظر بها إلى خدمة العملاء كعامل رئيسي في نجاح المؤسسات والشركات الكويتية، وإلى أي مدى قامت هذه الشركات والمؤسسات بوضع هذه الفلسفة موضع التطبيق. اعتمد الباحث في إجراء هذه الدراسة

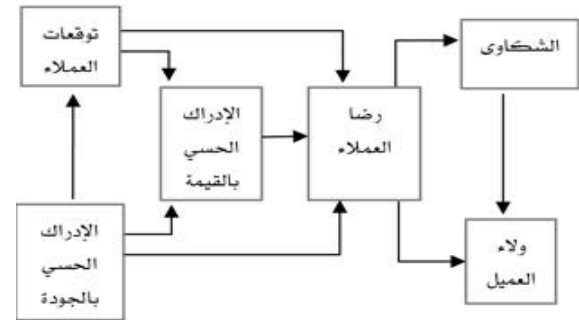
للجودة في الولايات المتحدة الأمريكية بناء مؤشر رضا العملاء الأمريكي (ACSI) Customer Satisfaction Index. ويعد هذا المؤشر مقياساً لاتجاه استهلاك الأسر، ومقارنة مرجعية لسلع وخدمات الشركات والمصانع وعدد كبير من أجهزة الحكومة الفدرالية وبقية القطاعات الاقتصادية الأخرى، وقد تم تطبيقه في قطاع الإدارة الحكومية ليشمل ثلاثين جهازاً من أكبر الأجهزة الحكومية الفدرالية في عام 1999م، ومنذ ذلك التاريخ ارتفع عدد الأجهزة الحكومية التي تم قياس مؤشر الرضا فيها ليصل العدد إلى (70) جهازاً حكومياً (ACSI, 2002).

ويتكون مؤشر الرضا الأمريكي من ثلاث مجموعات من المتغيرات:-

- الأولى متغيرات الرضا وتشتمل على عدة محاور هي الإدراك الحسي بجودة السلع والخدمات، وتوقعات العملاء للسلع والخدمات قبل الاستفادة منها، والإدراك الحسي بقيمة السلع والخدمات.

- المجموعة الثانية تشمل مستوى رضا العملاء.

- أما المجموعة الثالثة فتعتبر محصلة الرضا وتتكون من محور (شكاوى العملاء)، ومحور (ثقة العملاء في السلع والخدمات) (انظر شكل رقم 2).



شكل (2): نموذج مؤشر رضا العملاء عن السلع والخدمات الأمريكي

المصدر: (Johnson et al. (2001)

وفي عام 1996م تم تطوير مؤشر الرضا الأمريكي بإضافة نوعين من الجودة المدركة هما: جودة المنتج المدركة (product perceived quality) وجودة الخدمة المدركة (perceived service quality) لقياس الرضا عن المنظمات التي تقدم المنتج والخدمة في آن واحد (ريتشارد، 1999). وقد قام الباحثون في دول الاتحاد الأوروبي

والموظفين العاملين بالإدارة العامة للتعليم بالمنطقة الشرقية، وقد حدد الباحثان أهداف الدراسة في:-  
- قياس رضا المستفيد الخارجي (المراجع) من الخدمات التي تقدمها الإدارة العامة لتعليم البنات بالمنطقة الشرقية.

- قياس رضا المستفيدين الداخلي (الموظف) عن الخدمات التي تقدمها الإدارة العامة لمنسوبيها.  
- تحديد إمكانية تطوير الخدمات من وجهة نظر المستفيد (الداخلي والخارجي)، وقد اعتمد الباحثان على أسلوب جمع البيانات من الجمهور؛ حيث تم اختيار عينة عشوائية من مراجعي ومراجعات الإدارة العامة لتعليم البنات بالمنطقة الشرقية.

دراسة الأحمدي وعثمان (1424هـ) بعنوان «قياس رضا المستفيد عن خدمات الرعاية الصحية المقدمة من وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية»، هدفت الدراسة إلى تعرف مستويات الرضا لدى المراجعين ومقدمي الخدمة عن خدمات الرعاية الصحية المقدمة من خلال مراكز الرعاية الصحية الأولية، بالإضافة إلى ذلك حدد الباحثان أربعة عشر هدفاً تفصيلياً؛ منها على سبيل المثال: تعرف مستويات الرضا العام للمراجعين عن الخدمات الصحية الأولية المقدمة للمراجعين في المراكز الصحية في المملكة، تعرف أهم أبعاد (مجالات) خدمات الرعاية الصحية الأولية المقدمة للمراجعين في المراكز الصحية، تعرف مستوى رضا المراجعين عن أبعاد خدمات الرعاية الصحية الأولية المقدمة في المراكز الصحية في المملكة. وقد استخدم الباحثان منهجية الوصف التحليلي بأسلوبه المسحي وحددا مجتمع الدراسة بجميع المراجعين للمراكز الصحية الأولية في المملكة بالإضافة إلى الأطباء والمرضى والفئات الطبية المساعدة والإداريين العاملين فيها، كذلك العاملون بمديريات الشؤون الصحية الذين يرتبط عملهم بخدمات الرعاية الصحية.

دراسة آل الشيخ (2005م) «قياس رضا مستهلكي المياه المنزلية في فلل مدينة الرياض عن الخدمة المقدمة لهم باستخدام الاستبانة»، هدفت هذه الدراسة إلى قياس رضا مستهلكي المياه المنزلية في فلل مدينة الرياض عن الخدمة المقدمة لهم. وقد اعتمدت خمسة عوامل محددة لقياس الرضا هي: كفاية المياه، الجودة، التسعيرة،

على أسلوب العينات حيث اختار نسبة (20%) من مجتمع الدراسة (58 شركة) واستخدم الباحث أسلوب العينة الطبقية العشوائية. وتكون مجتمع الدراسة من الشركات المساهمة الكويتية التي يبلغ عددها (287) شركة.

دراسة المعيوف (1421هـ) بعنوان «العوامل المحددة لاختيار العملاء السعوديين للبنوك في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية»، وهدفت الدراسة إلى ترتيب العوامل المحددة لسلوك عملاء البنوك السعوديين لاختيار البنوك في مدينة الرياض وفقاً لأهميتها، تعرف العوامل المحددة لسلوك عملاء البنوك الوطنية وعملاء البنوك المشتركة السعوديين، تعرف مدى وجود اختلاف بين عملاء البنوك بالمملكة العربية السعودية فيما يتعلق بكل عامل من العوامل المحددة لاختيارهم البنوك الوطنية والبنوك المشتركة. وللوصول إلى تحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث أسلوب الاستقصاء لجمع البيانات اللازمة للدراسة، وعلى ضوء ذلك تم تصميم استبانتين: إحداهما وزعت على عملاء البنوك الوطنية، والأخرى وزعت على عملاء البنوك المشتركة.

دراسة السريع وآخرون (1423هـ) بعنوان «خدمات المكتبات في المملكة العربية السعودية واقعتها ورضا المستفيدين منها واتجاهات تطويرها»، حدد الباحثون مجموعة من الأهداف؛ منها دراسة أنواع الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبات في المملكة، تعرف مستوى الخدمات المكتبية المقدمة لجمهور المكتبات، المقارنة بين المكتبات في مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين، تعرف مستوى الصعوبات التي تواجهها المكتبات في تقديم خدماتها للمستفيدين، تعرف آراء المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم ومدى رضاهم عنها، تعرف مدى إقبال القراء على استخدام المكتبات في المملكة، وقد اعتمد الباحثون على المسح الميداني عن طريق عينة واسعة من المكتبات؛ حيث تم مراسلة (182) مكتبة في المملكة استجاب منها (129) مكتبة، كما تم تعرف آراء (6464) مستفيداً، استجاب منهم (4055) مستفيداً.

دراسة القطري والسمك (1423هـ) بعنوان «توقعات المستفيدين من الخدمات التي تقدمها الإدارة العامة لتعليم البنات بالمنطقة الشرقية»، ركزت الدراسة على دراسة توقعات المستفيدين

بشكل عام، وأشارت كذلك إلى عدم رضا الفئتين عن مجموعة أوعية المعلومات بالمكتبتين والخدمات التي تقدمها، ودلت النتائج أيضاً على عدم رضا الطلبة في كلتا الجامعتين عن المكتبتين بشكل عام، وأن من ضمن متطلبات واحتياجات الطلبة والهيئة التدريسية ضرورة إدخال تحسينات في مجال الخدمة المكتبية في كلتا المكتبتين.

دراسة (Edward et al. (2003 بعنوان «رضا المستفيدين على الفروع المختلفة للمنظمة»، تم قياس العلاقة بين الرضا العام عن الخدمة أو المنتج والرضا عن جوانب محددة من الخدمة أو المنتج لمنظمات لها عدد من الفروع، وقد تكون هذه الفروع محلات كبرى أو موزعين أو فروع صغيرة، وكان الهدف من الدراسة هو معرفة ما إذا كان الرضا العام يختلف من فرع إلى آخر، وقد تمت الدراسة على المؤسسات الصحافية والصحية، ومن أهم النتائج لهذه الدراسة أنه يوجد علاقة قوية بين الرضا العام والرضا عن جوانب محددة في الفروع في بعض الأحيان، بينما تقل تلك العلاقة في أحياناً أخرى، وخلص الباحث إلى ضرورة إيجاد إستراتيجيات مختلفة لكسب رضا المستفيدين في الفروع.

دراسة (Shafiqul and Richard (2005 بعنوان «حدود رضا العملاء: حالة شركات سجلات التمويل التجاري في هونج كونج»، قام الباحثان بقياس رضا العملاء في بعض شركات القطاع الحكومي، وقد حدد الباحثان هدف الدراسة باختبار الجهود التي استخدمت لتقييم رضا العميل لأداء منظمات القطاع العام بهونج كونج وبالتحديد على العملاء المستفيدين من خدمات شركات سجلات التمويل التجاري. كان الهدف هو الوصول إلى مستوى رضا العميل بالإضافة إلى أهداف ومرامي المنظمة، وخدماتها المقدمة، ورأي العملاء تجاه سلوك الموظفين. لقد تم إرسال استبانات إلى (240) عميلاً من العملاء الرئيسيين وعملاء الشباك، وتمت مقابلة عملاء الشباك جميعاً، أما العملاء الرئيسيون الذين تم إرسال الاستبانات إليهم فلم تتم مقابلتهم، وتم الاكتفاء بتجميع نتائج الاستبانات وتحليلها للوصول إلى مؤشر عام عن رضاهم، وقد أظهر هذا المسح (عام 1996م) أن نسبة كبيرة من العملاء أقروا بالتحسن الذي طرأ على الخدمات منذ أن تم

الفوترة، والصيانة. وصممت استبانة لهذا الغرض ووزعت على عينة مختارة من سكان أحياء مدينة الرياض، جمع منها 500 استبانة. وفي العموم، فإن المقياس العام للرضا أشار إلى أن المستهلكين أكثر ميلاً للرضا عن الخدمة المقدمة لهم مع وجود تفاوت بين هذه العوامل.

دراسة الأمين (2007) بعنوان «مؤشر رضا المستفيدين عن الخدمات البريدية بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية»، هدفت هذه الدراسة إلى تعرف مؤشر رضا المستفيدين عن خدمات البريد السعودي وما تبعه من وكالات بريدية خاصة في مدينة الرياض، وذلك من خلال قياس سبعة محاور لهذا المؤشر: مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات، ومستوى إدراك المستفيدين الحسي لجودة الخدمات، ومستوى توقعات المستفيدين لجودة الخدمات قبل الاستفادة منها، وثقة المستفيدين في الخدمات، ومستوى تعامل المؤسسة والوكالات مع شكاوى المستفيدين من الخدمات، ومستوى إدراك المستفيدين الحسي لقيمة الخدمات، ومستوى جودة عناصر الخدمة. كذلك تم تعرف مؤشر رضا المستفيدين عن خدمات الوكالات الأجنبية الناقلة. دراسة الأمين وإسماعيل (2009) بعنوان «تأثير المتغيرات الشخصية في مستويات رضا العملاء: دراسة تطبيقية على الخدمات البريدية بمدينة الرياض»، هدفت هذه الدراسة إلى تطوير نموذج مؤشر رضا العملاء الأمريكي (ACSI) والأوروبي (ECSI) وذلك بإضافة بعض المتغيرات الديموجرافية كأحد مسيرات الرضا. واختبار النموذج المطور تم تطبيقه لقياس رضا العملاء عن الخدمات البريدية بمدينة الرياض، وقد خلصت الدراسة إلى أن المتغيرات الديموجرافية التي أدخلت في النموذج لها تأثير كبير في نتائج الرضا، كما أظهرت أن متغير المؤهل العلمي فقط هو الذي يسهم في تفسير تباين الجودة المدركة ونتائج الرضا.

#### ثانياً: الدراسات الأجنبية

دراسة (Budd and DiCarlo (2002 هدفت إلى استقصاء رأي الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في مكتبيتي جامعة شمال شرق لويزيانا وجامعة جنوب شرق لويزيانا والمقارنة بينهما، وقد أشارت النتائج إلى أن معدل أداء كل من المكتبتين كان منخفضاً



في الحساب مجموعة من العوامل أهمها: تكلفة جمع البيانات، خطأ التقدير، درجة الثقة، نوع توزيع البيانات، فكلما صغر خطأ التقدير قل الفرق بين متوسط العينة ومتوسط توزيع معاينته. كما أن زيادة درجة الثقة تعني زيادة احتمال أن يحتوي مقدار فترة الثقة على متوسط توزيع المعاينة. وهنا يتم استبعاد عامل التكلفة؛ حيث إن البحث يعتمد على الجهد الشخصي في جمع البيانات، وكذلك العامل الخاص بنوع توزيع البيانات. وللوصول إلى حجم معقول للعينة تم تطبيق المعادلة التالية، بافتراض المعاينة مع الإحلال (أبو شعر، 1997):

$$n = \frac{Z^2 P(1 - P)}{D^2} \quad (1)$$

حيث إن  $P$  تمثل النسبة التقديرية لخاصية معينة في المجتمع المستهدف، وهنا افترض الباحثون أن معالم المجتمع غير معلومة، وبالتالي تم اختيار النسبة  $P$  لتكون (0.5)، ويمكن لأي باحث أن يختار نسبة معينة حسب معرفته بمعالم المجتمع ولكن ينصح بأخذ نسبة (0.5) لتعطي أكبر حجم ممكن للعينة. كما تم تحديد مستوى ثقة ليكون (95%) وعليه تكون القيمة الجدولية هي (1.96) ويرمز لها بالرمز  $Z$ ، كذلك حدد خطأ التقدير ويرمز له بالرمز  $D$  والذي يساوي (0.03) في هذا البحث. وبالتعويض في المعادلة (1) نحصل على:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.03)^2} = 1067$$

وعليه فيكون حجم عينة البحث هو (1067)، ويعد حجم العينة هذا نهائياً إذا كان كسر المعاينة ( $n/N$ ) أقل من (0.1)؛ حيث إن  $N$  تمثل حجم المجتمع، وحيث إنه لا يوجد حصر دقيق لحجم مجتمع المستفيدين فإن حجم العينة السابق يعد نهائياً؛ حيث قام فريق البحث خلال 10 أيام بتوزيع (1067) استبانة على المراجعين لأمانة الأحساء، وذلك باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة، حيث تم تسليم الاستبانة لكل مراجع من المراجعين خلال الفترة المحددة لجمع البيانات. وقد تم معالجة مشكلة رفض المراجع المختار لتعبئة الاستبانة بمراجع آخر يتم اختياره عشوائياً. وبعد تطبيق أداة البحث على أفراد العينة المختارين، تمكن الباحثون من استعادة 887 استبانة

تأسيس شركات السجلات على أنها تمويل تجاري (Trading Fund)، في حين يعتقد البعض أن الخدمات تحسنت بشكل «جذري»، وعلى الرغم من ذلك، فقد قدم العملاء عدة اقتراحات وآراء تتعلق بأمور عينية أو إجرائية.

دراسة (Akinboade et al. (2012 بعنوان «تحليل رضا المواطن عن تقديم الخدمات الحكومية في بلديات مقاطعة سايدبينق في جنوب أفريقيا»، هدفت الدراسة إلى تحليل رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة في إحدى المقاطعات التي تتكون من ثلاث بلديات فرعية، وهذه الخدمات تشمل: الرعاية الصحية، الإسكان، المياه، الكهرباء، النظافة، الخدمات المجتمعية، مكافحة الجريمة، وفرص التوظيف. أشارت النتائج بشكل عام إلى وجود مستوى رضا أقل لدى السكان عن الخدمات الحكومية المقدمة، مع وجود تفاوت بين المستفيدين في البلديات الفرعية الثلاث.

### المنهج العلمي المستخدم

استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي المعتمد على دراسة رضا المستفيدين كما في الواقع، ويهتم بوصف رضا المستفيدين كفيًا وكميًا، فالتعبير الكيفي يصف لنا رضا المستفيدين ويوضح خصائصه، أما التعبير الكمي فيعطي وصفاً رقمياً لمقدار وحجم الرضا وعلاقته ودرجة ارتباطه بظواهر أخرى. كما أن هذا المنهج لا يكفي بجمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة، بل يتعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات يبنى عليها التصور المقترح.

### مجتمع وعينة الدراسة

#### مجتمع الدراسة

بناءً على أهداف الدراسة فقد تحدد مجتمع الدراسة من جميع المستفيدين من خدمات أمانة الأحساء أثناء إجراء الدراسة، وهو مجتمع متزايد نظراً لتوسع محافظة الأحساء وتنوع خدمات الأمانة وكثرة مراجعيها.

#### عينة الدراسة

لتقدير حجم عينة مناسب لجمع البيانات يؤخذ

الجزء الثاني: يشمل محاور الدراسة الأساسية التي من خلالها يتم تعرف العوامل التي تؤثر في رضا المستخدمين، يتكون من (51) عبارة، ووضعت العبارات بمقياس (ليكرت) الخماسي الهادف إلى قياس رضا المستخدمين من خدمات الأمانة، وكان المقياس على النحو التالي: (موافق بشدة)، (موافق)، (محايد)، (غير موافق)، (غير موافق بشدة). حيث أعطيت القيمة (5) للإجابة عن (موافق بشدة) والقيمة (1) للإجابة عن (غير موافق بشدة)، وذلك بهدف المساعدة على الإجابة عن أسئلة الدراسة، ومعرفة مدى رضا المستخدمين من خدمات الأمانة، وقد تم تقسيم العبارات إلى أربعة محاور رئيسية، وجاءت على النحو التالي:

- محور (مبنى الأمانة والبيئة الداخلية) ويشمل تسع عبارات من (1-9).
  - محور (الإجراءات والإرشادات) ويشمل ست عشرة عبارة من (10-25).
  - محور (أداء الموظفين وسلوكياتهم) ويشمل اثنتي عشرة عبارة (26-37).
  - محور (الوقت وقبول الاقتراحات) ويشمل تسع عبارات (38-46).
- كما اشتملت الاستبانة على سؤال عن مصادر المشكلات وآخر عن الاقتراحات لحل تلك المشكلات، وسؤال أخير عن مستوى رضا المستخدمين بشكل عام عن خدمات الأمانة.

#### صدق أداة الدراسة

يعني صدق الاستبانة التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال:

#### 1. الصدق الظاهري للأداة (صدق المحكمين)

قام الباحثون بعرض أداة البحث على عدد من المحكمين (خمسة محكمين) من ذوي التخصصات ذات الصلة بموضوع البحث مثل: إدارة الأعمال، السلوك التنظيمي، منهجية البحوث، الإحصاء واللغة العربية. وقد طلب الباحثون من المحكمين إبداء آرائهم في مدى ملاءمة العبارات لقياس ما وضعت له، ومدى وضوح صياغة العبارات، ومدى مناسبة كل عبارة للمحور أو البعد الذي تنتمي إليه، ومدى كفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات البحث الأساسية، واقتراح ما

من إجمالي 1067 استبانة موزعة؛ أي بنسبة استجابة 83.1%، وتم استبعاد 27 استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل، بالتالي فإن العدد الصالح للتحليل هو 860 استبانة، وهنا يمكن حساب النسبة التي عندها يمكن الحكم بأن غالبية المستخدمين موافقة على محور معين، ونظرًا لأننا نبحت عن العدد الذي يجب أن يزيد عن (50%) من المستخدمين لكي نقرر بأن الغالبية موافقة على محور معين، فتكون النسبة (p) تساوي (50%) وتكون النسبة المكملة (q) تساوي (50%) أيضًا، وعن طريق تقريب توزيع ذي الحدين للتوزيع الطبيعي المعياري واعتبار أن مستوى الثقة (95%) والقيمة المعيارية (Z) المقابلة له في اتجاه واحد تساوي (1.645) (العمر، 1425هـ)، فيمكن تحديد النسبة المطلوبة للحكم على اتجاهات المستخدمين كما يلي:

$$k = \{(np) + z\sqrt{npq}\} / n \quad (2)$$

حيث:

k = تمثل النسبة المطلوبة للحكم على اتجاهات المستخدمين.

n = حجم العينة (1067).

وبتطبيق المعادلة (2) نجد أن:

$$k = \{(1067)(0.5) + (1.645)\sqrt{(1067)(0.5)(0.5)}\} / 1067 = 0.5251$$

وعليه تكون النسبة المطلوبة للحكم بأن غالبية المجيبين (المستخدمين) موافقون على عبارات ومحاور الدراسة هي (52.51%) أي أنه كلما كانت نسبة الرضا (52.51%) فأقل فإن غالبية المستخدمين غير راضين، وكلما كانت نسبة الرضا أكثر من (52.51%) فإن غالبية المستخدمين راضون.

#### بناء أداة الدراسة

بعد مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث أمكن تحديد الوسيلة المناسبة لجمع بيانات الدراسة وهي الاستبانة، لذلك قام الباحثون بإعداد وتطوير استبانة من خلال استشارة ذوي الخبرة والاختصاص، وبناءً على ذلك تم تصميم استبانة واحدة لجميع المستخدمين. وتتكون الاستبانة من جزأين: الجزء الأول: يتكون من البيانات (المتغيرات) الأولية: وهي متغيرات مستقلة تم وضعها في مستوى قياس اسمي أو رتبي أو نسبي، وشملت البيانات الشخصية والوظيفية.

يلاحظ أن معامل كرونباخ ألفا لجميع عبارات محاور الاستبانة بلغ 85% وهو معدل مرتفع؛ مما يشير إلى ثبات النتائج التي يمكن أن تسفر عنها أداة البحث عند تطبيقها.

#### أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات

تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة والمتاحة في برنامج SPSS؛ حيث تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب، ولتحديد طول خلايا مقياس (ليكرت) الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (4-1=3)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس؛ للحصول على طول الخلية الصحيح، أي (0.8=4/5) بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس؛ وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي (العمر، 1425هـ):

- (1 - 1.8) يمثل غير موافق تماما على العبارة.
- (1.8 - 2.6) يمثل غير موافق على العبارة.
- (2.6 - 3.4) يمثل محايد على العبارة.
- (3.4 - 4.2) يمثل موافق على العبارة.
- (4.2 - 5) يمثل موافق تماما على العبارة.

كما إننا نحول المتوسطات الحسابية إلى نسب مئوية باستخدام العلاقة التالية (الأمين، 2007):

$$\text{النسبة المئوية} = (\text{المتوسط الحسابي} - 1) \div \text{مدى المقياس} \times 100$$

#### عرض وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية

أولاً: البيانات الشخصية وبيانات عن الخدمة

الجدول (2) يوضح توزيع أفراد العينة حسب بعض متغيرات الدراسة.

يرونه ضرورياً لتعديل صياغة العبارات أو حذفها.

#### 2. الصدق الداخلي وثبات أداة البحث

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، تم تطبيقها على عينة عشوائية استطلاعية حجمها (65) مستفيداً من مجتمع البحث وذلك من أجل تعرف الاتساق الداخلي لأداة البحث وذلك بهدف اختبار ارتباط عبارات الاستبانة بموضوع البحث وكذلك ارتباط كل عبارة مع المحور الذي تنتمي إليه، وقد تم تعديل الاستبانة بناءً على الملاحظات الواردة. أما ثبات الاستبانة فيقصد به التأكد من أن الإجابة سوف تكون واحدة تقريباً لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم (العساف، 1995م). ولقياس مدى ثبات الاستبانة استخدم الباحثون معادلة كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha للتأكد من ثبات أداة البحث حيث طبقت المعادلة على العينة الاستطلاعية المسحوبة سابقاً، حيث يرى (الحارثي، 1992) أن حساب الثبات بطريقة ألفا (طريقة الاتساق الداخلي) هو أفضل التقديرات الخاصة للثبات وأكثرها شيوعاً عند الباحثين. وجدول (1) يوضح معاملات ثبات أداة البحث لكل محور من محاور الاستبانة.

جدول (1): معاملات الثبات لمحاور أداة البحث باستخدام طريقة كرونباخ ألفا

المحور	كرونباخ ألفا
محور مبنى الأمانة والبيئة الداخلية	0.84
محور الإجراءات والإرشادات	0.92
محور أداء الموظفين وسلوكياتهم	0.86
محور الوقت وقبول الاقتراحات	0.82
كرونباخ ألفا لجميع المحاور	0.85

جدول (2): توزيع أفراد العينة حسب بعض متغيرات الدراسة

الرقم	المتغير	الاسم	التكرار	النسبة %
1	اسم الأمانة أو الإدارة	الهفوف	142	17.19
		المبرز	103	12.46
		العمران	72	8.71
		العيون	57	6.90

تابع جدول رقم (2):

النسبة %	التكرار	الاسم	المتغير	الرقم
5.20	43	الجفر	اسم الأمانة أو الإدارة	1
6.17	51	يبرين		
20.82	172	إدارة الأراضي والممتلكات		
10.77	89	إدارة الحدائق والتجميل		
11.74	97	إدارة الصحة البيئية		
100	826	المجموع		
16.51	142	رخصة بناء	نوع الخدمة	2
30.11	259	رخصة فتح محل		
5.46	47	منحة أرض		
8.72	73	معاملات صحية		
19.76	168	تجديد رخصة		
11.39	98	معاملات أخرى		
8.02	69	رخص أخرى		
100	855	المجموع		
26.69	224	مرة واحدة	عدد مرات المراجعة	3
28.36	238	مرتين		
19.66	165	ثلاث مرات		
13.23	111	أربع مرات		
12.03	101	أكثر من أربع مرات		
100	839	المجموع		
45.34	387	من يوم إلى أربعة أيام	الوقت المستغرق بالأيام	4
28.48	245	من خمسة أيام إلى أقل من أسبوع		
16.16	139	من أسبوع إلى أقل من شهر		
11.16	96	أكثر من شهر		
100	857	المجموع		
75.93	643	بشكل شخصي	طريقة مراجعة الأمانة	5
24.07	207	معقب		
100	850	المجموع		

تابع جدول رقم (2):

الرقم	المتغير	الاسم	التكرار	النسبة %
6	وقت مراجعة الأمانة	من 8 إلى 10 صباحًا	414	48.13
		من 10 إلى 12 ظهرًا	312	36.27
		من 12:30 إلى 2 ظهرًا	119	15.58
		المجموع	845	100
7	المؤهل العلمي	الثانوي أو أقل	312	37.41
		دبلوم بعد الثانوي	259	31.05
		بكالوريوس	224	26.86
		ماجستير	26	3.11
		أخرى	13	1.56
		المجموع	834	100
8	العمر	دون 20 عاما	56	6.51
		من 21 إلى 30 عاما	309	36.62
		من 31 إلى 40 عاما	251	29.76
		من 41 إلى 50 عاما	188	21.86
		من 51 عاما فأكثر	65	7.55
		المجموع	849	100
9	الحالة الاجتماعية	متزوج	557	64.76
		عزب	201	24.88
		أرمل	76	8.83
		مطلق	9	1.51
		المجموع	842	100

## اسم الأمانة

أنفسهم لتعبئة الاستبانة.

## نوع الخدمة

يوضح الجدول رقم (2) في الجزء الخاص بنوع الخدمة أن عينة الدراسة قد شملت (855) مستفيدًا تنوعت الخدمة التي جاؤوا من أجل إنجازها، فجاءت رخص فتح محل بأعلى عدد (259) من أفراد العينة؛ أي ما نسبته (30.11%) من بين الخدمات الأخرى، وجاءت منح الأراضي

يوضح الجدول رقم (2) في الجزء الخاص بأسماء البلديات عدد المستفيدين الذين شملتهم الدراسة، حيث إن إدارة الأراضي والممتلكات في أمانة الأحساء كانت أكثر عددًا (172 مستفيدًا) أي (20.82%)، في حين كانت أمانة الجفر أقل عددًا (43 مستفيدًا) أي ما نسبته (5.2%)، ويرجع التفاوت بين أعداد المستفيدين في كل أمانة إلى الفترة التي تمت بها الدراسة وإلى تعاون المستفيدين

الأقل عددا (47) أي ما نسبته (5.46%).

#### عدد مرات المراجعة

يوضح الجدول رقم (2) في الجزء المتعلق بعدد مرات المراجعة أن عينة الدراسة قد شملت (839) مستفيداً توزعوا على عدد مرات المراجعة ما بين مرة إلى أكثر من أربع مرات، حيث إن المراجعين لمرتين قد بلغ عددهم (238) وهو العدد الأكبر؛ أي ما نسبته (28.36%)، في حين أن الذين راجعوا العدد الأقل وهو (101) مستفيد راجعوا الأمانة أكثر من أربع مرات أي ما نسبته (12.03%) وهي الأقل نسبة من أفراد العينة.

#### الوقت المستغرق باليوم

يوضح الجدول رقم (2) في الجزء المتعلق بالوقت المستغرق بالمراجعة بالأيام أن عينة الدراسة قد شملت (387) مستفيداً راجع الأمانة من يوم إلى أربعة أيام؛ أي ما نسبته (45.34%)، وأن (245) مستفيداً راجعوا الأمانة من خمسة أيام إلى أقل من أسبوع، أي ما نسبته (28.48%)، و(139) مستفيداً راجعوا الأمانة من أسبوع إلى أقل من شهر؛ أي ما نسبته (16.16%)، و(96) مستفيداً راجعوا الأمانة من شهر فأكثر؛ أي ما نسبته (11.16%). ويتضح من ذلك أن نصف مراجعي عينة الدراسة -تقريباً- هم من راجع الأمانة أقل من أربعة أيام.

#### طريقة مراجعة الأمانة

يوضح الجدول رقم (2) في الجزء المتعلق بطريقة مراجعة الأمانة أن عينة الدراسة قد شملت (643) مستفيداً راجع الأمانة بشكل شخصي؛ أي ما نسبته (75.93%)، و(207) معقياً أي ما نسبته (24.07%)، أي أن أكثر أفراد العينة راجعوا الأمانة بشكل شخصي.

#### وقت مراجعة الأمانة

يتضح من جدول رقم (2) أن غالبية المستفيدين يفضلون مراجعة الأمانة ما بين الثامنة صباحاً والعاشر صباحاً. حيث شملت عينة الدراسة (414) مستفيداً راجعوا الأمانة من الساعة الثامنة صباحاً حتى العاشرة صباحاً

ونسبتهم (48.13%)، في حين أنه راجع الأمانة (119) مستفيداً من الساعة الثانية عشرة إلى الثانية ظهراً؛ حيث بلغت نسبتهم (15.58%).

#### المؤهل العلمي

يوضح الجدول رقم (2) في الجزء المتعلق بالمؤهل العلمي أن عينة الدراسة قد شملت (834) مستفيداً، ويتضح من الجدول أن أغلبية العينة كانت من المستفيدين الحاصلين على الشهادة الثانوية أو أدنى؛ حيث بلغ عددهم (312) مستفيداً بنسبة (37.41%) بينما نجد أن المستفيدين الذين يحملون مؤهلات أخرى (دكتوراه أو خلافه) بلغت نسبتهم (1.56%) من بين أفراد العينة وهي النسبة الأقل بين أفراد العينة.

#### العمر

يوضح الجدول رقم (2) في الجزء المتعلق بالعمر أن عينة الدراسة قد شملت (849) مستفيداً وأن غالبية العينة كانت من المستفيدين الذين تقع أعمارهم ما بين 21 سنة إلى 30 سنة؛ حيث بلغ عددهم (309) مستفيداً بنسبة (36.62%) من بين أفراد العينة، بينما نجد أن نسبة المستفيدين الذين تبلغ أعمارهم أقل من 20 عاماً بلغت (6.51%) وهي النسبة الأقل بين أفراد العينة.

#### الحالة الاجتماعية

يوضح الجدول رقم (2) في الجزء المتعلق بالحالة الاجتماعية أن عينة الدراسة قد شملت (842) مستفيداً، وأن غالبية العينة كانت من المستفيدين المتزوجين؛ حيث بلغ عددهم (557) مستفيداً بنسبة (64.76%) من بين أفراد العينة، بينما نجد أن نسبة المستفيدين المطلقين بلغت (1.51%) وهي النسبة الأقل بين أفراد العينة.

ثانياً: نتائج قياس رضا المستفيدين عن محاور الدراسة

صنفت إجابات أفراد العينة وفقاً لمقياس (ليكرت) الخماسي، ونسبة الرضا عن كل عبارة، وذلك بهدف تعرف مدى رضا المستفيدين من خدمات الأمانة، والجدول (3) يوضح ذلك.

جدول (3): نسب رضا المستفيدين عن محاور الدراسة

م	المحور	المقياس	التكرار والنسبة	موافق تماماً	موافق	متوسط	غير موافق	غير موافق تماماً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا	قيمة $\chi^2$	القيمة الاحتمالية	ترتيب الأهمية		
1	مبنى الأمانة والبيئة الداخلية	ت	%	282	215	158	124	84	3.31	2.01	57.58	179.7	0.00	1		
				32.26	24.30	18.74	14.70	9.96								
2	الإجراءات والإرشادات	ت	%	205	197	298	89	44	3.08	1.26	52.04	131.1	0.00	3		
				24.60	23.60	35.77	10.68	5.28								
3	أداء الموظفين وسلوكياتهم	ت	%	108	287	301	102	34	3.28	0.68	57.00	422.6	0.00	2		
				12.98	34.50	36.17	12.26	4.08								
4	الوقت والاقتراحات	ت	%	74	206	421	121	19	3.05	1.02	51.25	533.3	0.00	4		
				8.79	24.50	50.05	14.38	2.26								
متوسط الرضا عن المحاور												3.18	0.98	54.5		

## محور مبنى الأمانة والبيئة الداخلية

يتكون محور الرضا عن (مبنى الأمانة والبيئة الداخلية) من تسع عبارات وقد صنفت إجاباتها وفق مقياس (ليكرت) الخماسي، ونسبة الرضا عن كل عبارة، ويوضح الجدول رقم (4) استجابات عينة الدراسة على هذه العبارات، كما يوضح أن اختبار مربع (كاي) دال إحصائياً لجميع عبارات هذا المحور وذلك عند مستوى معنوية 5% مما يشير إلى وجود اختلافات ذات دلالة معنوية في الاستجابة لكل عبارات هذا المحور، بمعنى أن الاختلافات في النسب الخاصة بالعينة هي نفسها الخاصة بالمجتمع، مما يمكننا من تعميم النتائج على مجتمع البحث. وتباينت نسبة الرضا عن كل عبارة وبلغ أعلى متوسط حسابي (3.88) درجة، حيث جاءت نسبة الرضا عن العبارة السابعة «يوجد صالة انتظار مكيفة»، في المرتبة الأولى (72%)، تليها العبارة رقم (1) «مبنى الأمانة يمكن الوصول إليه بسهولة»، بنسبة رضا (67.75%) ومتوسط (3.71) درجة، أما أقل عبارة من حيث رضا المستفيدين فكانت العبارة التاسعة بنسبة رضا (44%) بمتوسط 2.76 درجة، أما نسبة الرضا عن هذا المحور فقد بلغت (57.58%) مما يعني أن غالبية المستفيدين راضون عن هذا المحور.

يتضح من جدول (3) أن اختبار مربع (كاي) دال إحصائياً لجميع محاور الدراسة، وذلك عند مستوى معنوية 5% مما يشير إلى وجود اختلافات ذات دلالة معنوية في الاستجابة (موافق تماماً - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق تماماً) لكل عبارات المحاور، بمعنى أن الاختلافات في النسب الخاصة بالعينة هي نفسها الخاصة بالمجتمع، مما يمكننا من تعميم النتائج على مجتمع البحث. كما يلاحظ أن محاور الدراسة إيجابية لمصلحة رضا المستفيدين من خدمات أمانة الأحساء؛ إذ بلغ المتوسط المرجح لدرجة الموافقة على محاور الدراسة 3.18 درجة بانحراف معياري صغير بلغ 0.98 أي أن تشتت الإجابات حول هذه المحاور كان صغيراً، وبلغت نسبة رضا المستفيدين عن كل محاور الدراسة مجتمعة (54.5%)، وهذا يدل على أن غالبية المستفيدين راضون عن محاور الدراسة مجتمعة. كما يمكن ترتيب محاور الدراسة حسب متوسط درجة رضا المستفيدين؛ فنجد أن محور (مبنى الأمانة) يأتي في المرتبة الأولى بمتوسط 3.31 درجة يليه محور (أداء الموظفين وسلوكياتهم) ثم محور (الإجراءات والإرشادات)، أخيراً محور (الوقت وقبول الاقتراحات) بمتوسط 3.05 درجة ونسبة رضا 51.25%.

جدول (4): نسب رضا المستخدمين عن محور مبنى الأمانة والبيئة الداخلية

م	المحور	المقياس	التكرار والنسبة	موافق تمامًا	موافق	متوسط	غير موافق	غير موافق تمامًا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا	قيمة $\chi^2$	القيمة الاحتمالية	ترتيب الأهمية
1	مبنى الأمانة يمكن الوصول إليه بسهولة	ت	297	209	153	119	79	3.71	1.33	67.75	98.7	0.00	2	
		%	32.26	24.30	18.74	14.70	9.96							
2	توفر الأمانة مواقف سيارات كافية	ت	177	203	307	93	55	2.82	1.97	45.50	142.3	0.00	7	
		%	21.97	24.31	36.76	11.14	6.58							
3	المواقف التابعة للأمانة منظمة	ت	137	311	249	84	61	2.78	0.79	44.50	79.6	0.00	8	
		%	16.27	36.93	29.57	9.97	7.24							
4	مبنى الأمانة من الداخل والخارج يعطي انطباعًا جيدًا	ت	321	209	163	113	35	3.55	1.13	63.75	215.1	0.00	5	
		%	38.16	24.85	19.38	13.43	4.16							
5	يوجد مواقف مناسبة بالشوارع القريبة من الأمانة	ت	259	246	91	93	118	3.69	1.18	67.25	188.6	0.00	3	
		%	32.09	30.42	11.27	11.52	14.62							
6	يوجد صالة انتظار نظيفة وأماكن للجلوس	ت	253	257	98	109	111	3.61	1.17	65.25	213.7	0.00	4	
		%	30.50	31.03	11.83	13.16	13.40							
7	يوجد صالة انتظار مكيفة	ت	247	219	162	108	109	3.88	1.06	72.00	89.7	0.001	1	
		%	29.16	25.26	19.12	12.75	13.11							
8	يوجد دورات مياه نظيفة للمراجعين	ت	189	133	282	109	123	2.93	1.21	48.25	91.3	0.00	6	
		%	22.60	15.91	33.73	13.04	14.71							
9	يوجد مكان انتظار لدى الوحدات الإدارية بالأمانة	ت	191	189	266	112	81	2.76	1.27	44.00	111.5	0.002	9	
		%	22.76	22.52	31.71	13.35	9.62							
متوسط الرضا عن المحور											57.58	2.01	3.31	

## محور الإجراءات والإرشادات

يتكون محور الرضا عن (الإجراءات والإرشادات) من ست عشرة عبارة ويوضح الجدول رقم (5) استجابات عينة الدراسة على هذه العبارات، كما يوضح أن اختبار مربع (كاي) دال إحصائياً لجميع عبارات هذا المحور وذلك عند مستوى معنوية 5% مما يشير إلى وجود اختلافات ذات دلالة معنوية في الاستجابة لكل عبارات هذا المحور. وتباينت نسبة الرضا عن كل عبارة، وبلغ أعلى متوسط حسابي (4.12) درجة حيث جاءت العبارة رقم (14) «من المناسب وجود مندوبين من الجهات الحكومية في مبنى الأمانة»، في المرتبة الأولى

بنسبة رضا (78%)، تليها العبارة رقم (1) «يتقيد الموظف باستلام وتسليم المعاملات حسب الدور» بنسبة رضا (76.75%) بمتوسط (4.07) درجة، أما العبارة رقم (16) «يمكن معرفة المستندات المطلوبة عن طريق موقع الأمانة على الإنترنت» فقد جاءت في الترتيب الأخير من حيث نسبة الرضا حيث بلغت (35.25%) بمتوسط 2.41 درجة، أما نسبة الرضا عن هذا المحور بصفة عامة فقد بلغت (52.04%) بمتوسط 3.08 درجة، مما يعني أن غالبية المستخدمين غير راضين عن هذا المحور.



جدول (5): نسب رضا المستفيدين عن محور الإجراءات والإرشادات

م	المحور	المقياس	التكرار والنسبة	موافق تماماً	موافق	متوسط	غير موافق	غير موافق تماماً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا	قيمة $\chi^2$	القيمة الاحتمالية	ترتيب الأهمية
1	يتقيد الموظف باستلام وتسليم المعاملات حسب الدور	ت	241	235	191	103	63	4.07	0.91	76.75	41.3	0.00	2	
		%	28.93	28.21	22.93	12.36	7.56	3.87	1.66	71.25	78.9	0.00	6	
2	توجد لوحة إرشادات واضحة في مكان بارز	ت	165	214	278	107	79	3.87	1.66	71.25	78.9	0.00	6	
		%	19.57	25.38	32.97	12.69	9.37	2.91	1.69	47.75	112.7	0.002	13	
3	يمكن معرفة المستندات المطلوبة عن طريق الهاتف	ت	117	155	235	171	156	2.91	1.69	47.75	112.7	0.002	13	
		%	14.03	18.6	28.17	20.50	18.7	3.90	0.87	72.5	77.1	0.00	5	
4	الإجراءات التي تمت على معاملي طويلة	ت	161	277	213	127	61	3.90	0.87	72.5	77.1	0.00	5	
		%	19.18	33.01	25.38	15.13	7.27	3.97	1.02	74.25	98.4	0.00	4	
5	المستندات التي تم طلبها لإنهاء معاملي كثيرة	ت	179	233	198	143	78	3.97	1.02	74.25	98.4	0.00	4	
		%	21.56	28.07	23.85	17.23	9.40	2.88	1.77	47.00	117.1	0.001	14	
6	أتابع معاملي بنفسي بين الوحدات الإدارية	ت	119	140	241	187	153	2.88	1.77	47.00	117.1	0.001	14	
		%	14.16	16.67	28.64	22.26	18.21	3.86	1.22	71.50	57.8	0.001	7	
7	تنجز معاملي بسرعة دون تعقيد	ت	147	229	259	98	101	3.86	1.22	71.50	57.8	0.001	7	
		%	17.62	27.45	31.05	11.75	12.11	3.84	1.74	71.00	62.3	0.00	8	
8	إجراءات إنهاء معاملي قصيرة	ت	139	185	291	131	102	3.84	1.74	71.00	62.3	0.00	8	
		%	16.39	21.81	34.45	15.45	12.03	3.79	1.69	69.75	76.8	0.000	9	
9	أحتاج إلى تقديم معروض الحصول على الخدمة	ت	169	178	286	115	96	3.79	1.69	69.75	76.8	0.000	9	
		%	20.00	21.06	33.96	13.60	11.36	4.01	0.15	75.25	33.5	0.00	3	
10	بيانات النماذج التي قمت بتعبئتها مفهومة وواضحة	ت	268	311	132	58	79	4.01	0.15	75.25	33.5	0.00	3	
		%	31.64	36.71	15.46	6.85	9.32	3.65	1.99	66.25	87.2	0.001	10	
11	استغرقت عملية تعبئة النماذج وقتاً طويلاً	ت	146	151	301	119	117	3.65	1.99	66.25	87.2	0.001	10	
		%	17.50	18.10	36.09	14.26	14.03	2.76	1.77	44.00	114.1	0.001	15	
12	شروط الحصول على الخدمة صعبة	ت	114	133	205	211	177	2.76	1.77	44.00	114.1	0.001	15	
		%	13.60	15.83	24.40	25.12	21.07	3.32	1.90	58.00	102.1	0.00	12	
13	ارتباط معاملي بجهات حكومية أخرى أدى إلى تأخرها	ت	126	145	312	136	122	3.32	1.90	58.00	102.1	0.00	12	
		%	14.98	17.27	37.10	16.17	14.50	4.12	0.13	78.00	45.6	0.00	1	
14	من المناسب وجود مندوبين من الجهات الحكومية في مبنى الأمانة	ت	309	264	114	94	57	4.12	0.13	78.00	45.6	0.00	1	
		%	36.87	31.50	13.60	11.21	6.81	3.43	1.09	60.25	76.6	0.001	11	
15	تم استخدام الحاسب الآلي في إنجاز معاملي	ت	133	169	298	124	115	3.43	1.09	60.25	76.6	0.001	11	
		%	15.81	20.09	35.43	14.74	13.67	2.41	1.98	35.25	241.3	0.00	16	
16	يمكن معرفة المستندات المطلوبة عن طريق موقع الأمانة على الإنترنت	ت	63	107	211	241	223	2.41	1.98	35.25	241.3	0.00	16	
		%	7.45	12.66	24.97	28.52	26.39	3.08	1.26	52.04				
متوسط الرضا عن المحور														

## محور الرضا عن أداء الموظفين وسلوكياتهم

يتكون محور الرضا عن (أداء الموظفين وسلوكياتهم) من اثنتي عشرة عبارة وقد صُنفت إجاباتها وفق مقياس (ليكرت) الخماسي، ويوضح الجدول رقم (6) استجابات عينة الدراسة على هذه العبارات، وتباينت درجات عبارات هذا المحور بين درجة «موافق تمامًا» إلى درجة «غير موافق تمامًا»، كما يوضح أن اختبار مربع (كاي) دال إحصائياً لجميع عبارات هذا المحور وذلك عند مستوى معنوية 5% مما يشير إلى وجود اختلافات ذات دلالة معنوية في الاستجابة لكل عبارات هذا المحور. وتباينت نسبة الرضا عن كل عبارة؛

حيث جاءت العبارة رقم (11) «يحافظ الموظفون على أوقات الدوام الرسمي» في المرتبة الأولى بنسبة رضا (75.75%) ومتوسط (4.03) درجة، تليها العبارة رقم (1) «المظهر العام للموظفين جيد» بنسبة رضا (73%) ومتوسط (3.92) درجة. ثم جاءت العبارة رقم (9) «من أجل إنجاز معاملتي بسرعة اضطررت إلى تقديم هدية أو إكرامية» في المرتبة الأخيرة بنسبة رضا (18%) بمتوسط (1.72) درجة، مما يدل على عدم رضا المستفيدين عن مثل هذه التصرفات، وقد بلغت نسبة الرضا عن هذا المحور (57%) مما يعني أن غالبية المستفيدين راضون عن هذا المحور.

جدول (6): نسب رضا المستفيدين عن محور أداء الموظفين وسلوكياتهم

م	المحور	المقياس	التكرار والنسبة	موافق تمامًا	مرفق	متوسط	غير موافق تمامًا	غير موافق	الحسابي المتوسط	المعياري الانحراف	نسبة الرضا	قيمة X	الاحتمالية القيمة	ترتيب الأهمية	
1	المظهر العام للموظفين جيد		ت	291	265	161	73	56	3.92	1.36	73.00	101.3	0.00	2	
			%	34.40	31.32	19.03	8.63	6.62							
2	تعامل الموظفين معي بشكل جيد		ت	275	244	168	85	69	3.83	1.45	70.25	112.6	0.00	4	
			%	32.70	29.01	19.97	10.10	8.20							
3	موظفو الأمانة هم سبب تعطيل معاملتي		ت	87	105	225	221	206	1.79	1.88	19.75	78.4	0.001	11	
			%	10.31	12.44	26.18	26.18	24.41							
4	أحتاج معرفة أحد الموظفين لإنجاز معاملتي بسرعة		ت	167	183	213	161	124	2.13	1.97	28.25	108.9	0.001	9	
			%	19.70	21.58	25.12	18.98	14.62							
5	إذا عرف الموظف جهة عملي وله مصلحة فيها ينجز معاملتي بسرعة		ت	253	237	188	91	78	3.65	1.03	66.25	78.8	0.00	6	
			%	29.87	27.98	22.19	10.74	9.21							
6	الموظفون الذين تعاملت معهم يؤديون عملهم بكفاءة وفاعلية		ت	229	218	201	113	93	3.61	1.33	65.25	117.6	0.00	7	
			%	26.48	25.49	23.50	13.21	10.87							
7	تمت إجراءات معاملتي دون أخطاء من الموظفين		ت	288	253	159	81	62	3.85	1.02	71.25	125.1	0.001	3	
			%	34.16	30.01	18.86	9.61	7.35							
8	من أجل إنجاز معاملتي لجأت إلى (الواسطة)		ت	189	185	241	131	102	2.79	1.83	44.75	51.2	0.00	8	
			%	22.28	21.81	28.43	15.45	12.03							
9	من أجل إنجاز معاملتي بسرعة اضطررت إلى تقديم هدية أو إكرامية		ت	39	57	174	361	211	1.72	1.89	18.00	258.1	0.002	12	
			%	4.62	6.88	20.64	42.82	25.03							
10	يخدمني الموظف بشكل أفضل إذا عرف أنني من منطقة معينة أو عائلة معينة		ت	108	141	242	205	139	1.98	1.65	24.50	253.6	0.002	10	
			%	12.93	16.88	28.98	24.55	16.64							
11	يحافظ الموظفون على أوقات الدوام الرسمي		ت	323	273	137	65	43	4.03	0.29	75.75	63.1	0.00	1	
			%	38.4	32.46	16.29	7.73	5.11							
12	يلتزم الموظف بالمواعيد التي يحددها للمراجع		ت	274	253	147	101	67	3.68	1.16	67.00	76.7	0.00	5	
			%	32.54	30.04	17.45	11.99	7.95							
متوسط الرضا عن المحور											57	0.68	3.28		

## محور الرضا عن الوقت وقبول الاقتراحات

يتكون هذا المحور من تسع عبارات وقد صنفت إجاباتها وفق مقياس (ليكرت) الخماسي، ويوضح الجدول رقم (7) استجابات عينة الدراسة على هذه العبارات، كما يوضح أن اختبار مربع (كاي) دال إحصائياً لجميع عبارات هذا المحور وذلك عند مستوى معنوية 5% مما يشير إلى وجود اختلافات ذات دلالة معنوية في الاستجابة لكل عبارات هذا المحور، وجاءت العبارة رقم (9) «من المناسب إنجاز المعاملات عن طريق موقع على الإنترنت» في المرتبة الأولى بنسبة رضا (65.75%) ومتوسط 3.63 درجة. ثم تلتها

العبارة رقم (5) «يساعد المدير المسؤول على حل المشكلات التي يواجهها المراجع»، حيث بلغت نسبة الرضا (59.75%) بمتوسط 3.39 درجة، ثم جاءت العبارة رقم (3) «يمكن استخدام الهاتف لاستفسار عن معاملي» في المركز الأخير من حيث رضا المستفيدين، حيث بلغت نسبة الرضا عنها (31.5%) بمتوسط 2.26 درجة، ويدل انخفاض نسبة الرضا عن هذه العبارات على عدم رضا أفراد العينة عنها، هذا وبلغت نسبة الرضا عن محور (الوقت وقبول الاقتراحات) 51.25% وهذا يدل على أن أغلبية المستفيدين غير راضين عن هذا المحور.

جدول (7): نسب رضا المستفيدين عن محور الوقت وقبول الاقتراحات

م	المحور	المقياس	التكرار والنسبة	موافق تماماً	موافق	متوسط	غير موافق	غير موافق تماماً	التوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا	قيمة $\chi^2$	القيمة الاحتمالية	ترتيب الأهمية	
1	انتظرت وقتاً كثيراً لمقابلة الموظف المختص	ت	93	117	231	225	185	21.74	27.14	13.75	10.93	283.5	0.002	8	
		%	10.93	13.75	27.14	225	185	21.74	27.14	13.75	10.93	38.50	1.81	2.54	
2	إنجاز معاملتي استغرق وقتاً طويلاً	ت	185	215	229	144	75	8.84	16.98	27.01	25.35	89.1	0.00	4	
		%	21.81	25.35	27.01	144	75	8.84	16.98	27.01	25.35	56.75	0.36	3.27	
3	يمكن استخدام الهاتف للاستفسار عن معاملي	ت	64	102	215	265	197	23.37	31.43	25.51	12.09	175.6	0.00	9	
		%	7.59	12.09	25.51	265	197	23.37	31.43	25.51	12.09	31.5	1.66	2.26	
4	يمكن مقابلة رئيس الأمانة عند الحاجة	ت	224	232	182	134	77	9.70	15.78	21.43	27.32	97.4	0.00	3	
		%	26.38	27.32	21.43	134	77	9.70	15.78	21.43	27.32	57.75	1.07	3.31	
5	يساعد المدير المسؤول على حل المشكلات التي يواجهها المراجع	ت	264	238	188	89	63	7.48	10.57	22.34	28.26	88.9	0.00	2	
		%	31.35	28.26	22.34	89	63	7.48	10.57	22.34	28.26	59.75	1.16	3.39	
6	أستطيع تقديم مقترحات للمدير المسؤول لحل المشكلات	ت	173	203	211	168	89	10.54	19.9	25.00	24.05	101.3	0.00	5	
		%	20.49	24.05	25.00	168	89	10.54	19.9	25.00	24.05	56.25	1.72	3.25	
7	المدير المسؤول لا يهتم بمقترحاتي	ت	112	153	228	198	152	18.05	23.51	27.20	17.93	268.1	0.001	7	
		%	13.31	17.93	27.20	198	152	18.05	23.51	27.20	17.93	40.00	1.77	2.60	
8	الرسوم المستحقة على الخدمات مرتفعة	ت	142	171	221	187	123	14.57	22.16	26.18	20.26	113.6	0.00	6	
		%	16.82	20.26	26.18	187	123	14.57	22.16	26.18	20.26	56.00	1.03	3.24	
9	يفضل إنجاز المعاملات عن طريق موقع الأمانة على الإنترنت	ت	391	257	132	51	16	1.89	6.02	15.58	30.34	84.6	0.00	1	
		%	46.16	30.34	15.58	51	16	1.89	6.02	15.58	30.34	65.75	1.15	3.63	
متوسط الرضا عن المحور											3.05	1.305	51.25		

العام للمستفيدين من خدمات أمانة الأحساء (3.07) درجة بانحراف معياري 1.06، وقد بلغت

مستوى الرضا العام يتضح من الجدول رقم (8) أن متوسط الرضا

نسبة الرضا (51.75%)، مما يعني أن غالبية المستخدمين غير راضين عن خدمات الأمانة. كما بين اختبار مربع (كاي) وجود اختلاف في نسب

الإجابة عند مستوى الدلالة (0.05) بين مستويات الرضا العام مما يعني حسن المطابقة وإمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

جدول (8): مستوى الرضا العام عن خدمات الأمانة

العبارة	التكرار والنسبة	راضٍ تماماً	راضٍ	راضٍ بشكل متوسط	غير راضٍ	غير راضٍ تماماً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا	قيمة $\chi^2$	القيمة الاحتمالية
مستوى الرضا العام	ت %	123 14.52	185 21.84	273 32.23	157 18.54	109 12.87	3.07	1.06	51.75	149.9	0.000

والأنظمة واللوائح في المرتبة الأولى من حيث مصادر المشكلات؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.83) ونسبة رضا 70.25%، تليها غياب المعلومات والإرشادات بمتوسط حسابي (3.49) ونسبة رضا 62.25%، وجاء عدم القدرة على الاتصال بالإدارة العليا للأمانة كأخر مصدر للمشكلات التي يواجهها المستخدمون بمتوسط حسابي (2.65) ونسبة رضا 41.25%.

ويشير جدول (9) إلى أن قيمة Wilks = 0.907 و Lambda وأن قيمة F = 32.08 ومستوى الدلالة المصاحب أقل من 0.05، أي أن هناك تأثيراً جوهرياً لعبارات الجدول في تحديد مصادر المشكلات التي تواجه المستخدمين من خدمات أمانة الأحساء، كما أن حجم التأثير يعد كبيراً؛ حيث إن قيمة مربع Eta تساوي 0.27 وهي أكبر من القيمة التي حددها (Cohen, 1988).

## مصادر المشكلات

تتضمن أداة جمع البيانات سبع عبارات تمثل مصادر المشكلات التي يمكن أن يواجهها المستخدمون من خدمات أمانة الأحساء، ويلاحظ أن هذه العبارات غير مستقلة عن بعضها البعض، لذلك تم استخدام أسلوب تحليل التباين ذي الاتجاه الواحد للمجموعات غير المستقلة Repeated ANOVA لتحديد نسبة رضا المستخدمين عن مصادر هذه المشكلات، ولتقييم أثر القياسات المتكررة تم استخدام اختبار Wilks Lambda ولتحديد حجم هذا التأثير يتم حساب المعلمة مربع Eta، فإذا كانت قيمتها أكبر من 0.14 دل ذلك على أن هذه العبارات لها تأثير كبير في مصادر المشكلات والعكس صحيح (Cohen, 1988).

وكما يوضح جدول (9) جاءت الإجراءات

جدول (9): مصادر مشكلات المستخدمين من خدمات أمانة الأحساء

م	مصادر مشكلات المستخدمين	الوسط الحسابي*	الانحراف المعياري	* نسبة الرضا %	ترتيب الأهمية
1	عدم استخدام التقنيات الحديثة في إنجاز المعاملات	2.77	3.07	44.25	6
2	أداء موظفي الأمانة	2.78	2.45	46.75	4
3	المستندات والأوراق المطلوبة	3.15	2.88	53.75	3
4	الإجراءات والأنظمة واللوائح	3.83	3.05	70.75	1
5	عدم القدرة على الاتصال بالإدارة العليا بالأمانة	2.65	3.21	41.25	7
6	الجهات الحكومية الأخرى غير الأمانة	2.79	2.11	44.75	5
7	غياب المعلومات والإرشادات	3.69	0.01	67.25	2

\* الفروق بين متوسطات ونسب الموافقة معنوية عند  $\alpha = 5\%$ . كما أن قيمة F = 32.08 وأن قيمة إحصاء Lambda = 0.907 وقيمة  $\eta^2 = 0.27$  مربع Eta والقيمة الاحتمالية (sig.) = 0.000

## مقترحات لحل المشكلات

مثل الجزء الخاص بمصادر المشكلات، تم استخدام أسلوب تحليل التباين ذي الاتجاه الواحد Repeated ANOVA للمستقلة مقترحة لحل المشكلات التي لتحديد أولويات مقترحة لحل المشكلات التي

يمكن أن تواجه المستخدمين؛ حيث يلاحظ عدم استقلال العبارات التي جاءت بأداة جمع البيانات (ثماني عبارات) والتي تمثل مقترحات لحل المشكلات، والجدول (10) يوضح مقترحات حل مشكلات المستخدمين.

جدول (10): مقترحات حل مشكلات المستخدمين من خدمات أمانة الأحساء

م	مقترحات لحل المشكلات	الوسط الحسابي*	الانحراف المعياري	*نسبة الرضا %	ترتيب الأهمية
1	رفع مستوى أداء ومظهر موظفي الأمانة	4.36	3.07	84.00	3
2	استخدام التقنيات الحديثة في إنجاز المعاملات	4.31	2.45	82.75	4
3	سهولة تقديم الاقتراحات والشكاوى	4.22	2.88	80.50	7
4	تبسيط الإجراءات	4.47	2.05	86.75	1
5	توفير أماكن ومواقف كافية للمراجعين	4.28	3.21	82.00	6
6	توفير مواد إرشادية في أماكن بارزة بالأمانة	4.09	2.11	77.25	8
7	تخفيض الرسوم المقررة على خدمات الأمانة	4.43	3.01	85.75	2
8	مقترحات أخرى	4.30	-	82.50	5

\* الفروق بين متوسطات ونسب الموافقة معنوية عند  $\alpha = 5\%$ . كما أن قيمة  $F = 45.1$  وأن قيمة إحصاء  $\text{Lambda} = 0.633$  وقيمة  $\text{Eta} = 0.35$  مربع والقيمة الاحتمالية  $(\text{sig.}) = 0.000$

رضا 77.25%، كما يلاحظ معنوية اختبارات الفروق بين متوسطات ونسب الرضا لأفراد العينة عند مستوى معنوية 5%.

## الإجابة عن أسئلة البحث

1. هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في رضا المستخدمين تبعاً لمتغير نوع الخدمة؟  
الجدول (11) يوضح نتائج الفرض.

وكما يوضح جدول (10) جاءت عبارة تبسيط الإجراءات في المرتبة الأولى من حيث مقترحات حل مشكلات المستخدمين؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.47) ونسبة رضا 86.75%، تليها عبارة تخفيض الرسوم المقررة على خدمات الأمانة بمتوسط حسابي (4.43) ونسبة رضا 85.75%، وجاءت عبارة توفير مواد إرشادية في أماكن بارزة بالأمانة كأخر مقترحات حل المشكلات التي يواجهها المستخدمون بمتوسط حسابي (4.09) ونسبة

جدول (11): اختبار تحليل التباين لدراسة الاختلافات في الرضا عن خدمات الأمانة حسب متغير نوع الخدمة المقدمة للمستخدمين

المحور	نوع الخدمة								
	رخصة بناء	رخصة فتح محل	منحة أرض	معاملات صحية	تجديد رخصة	معاملات أخرى	رخص أخرى	قيمة (F)*	مستوى دلالة
مبنى الأمانة والبيئة الداخلية	3.23	3.18	3.16	3.21	3.10	3.16	3.2	4.07	0.451
الإجراءات والإرشادات	3.10	3.16	3.14	3.17	3.15	3.21	3.09	3.87	0.237
أداء الموظفين وسلوكياتهم	3.21	3.19	3.23	3.17	3.16	3.11	3.14	2.99	0.141
الوقت وقبول الاقتراحات	3.05	3.07	3.10	3.09	3.10	3.04	3.01	3.35	0.256

\* قيمة (F) محسوبة للطرفين في جميع الجداول.

- يتضح من الجدول رقم (11) ونتائج اختبار تحليل التباين (F) أن رضا المستخدمين عن المحاور الأربعة (مبنى الأمانة والبيئة الداخلية، والإجراءات والإرشادات، وأداء الموظفين وسلوكياتهم، والوقت وقبول الاقتراحات) لا يختلف باختلاف نوع الخدمة المقدمة للمستخدمين، أي أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05).
2. هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في رضا المستخدمين تبعاً لمتغير طريقة مراجعة الأمانة؟ الجدول (12) يوضح نتائج الفرض.

جدول (12): اختبار (T) لدراسة الاختلافات في الرضا عن خدمات الأمانة حسب متغير طريقة مراجعة الأمانة

مستوى الدلالة	اختبار (T)	طريقة مراجعة الأمانة		محاور الدراسة
		معقب	بشكل شخصي	
		المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	
0.357	-0.854	3.45	3.41	مبنى الأمانة والبيئة الداخلية
0.217	-0.608	3.49	3.38	الإجراءات والإرشادات
0.002	-3.151	3.26	2.71	أداء الموظفين وسلوكياتهم
0.227	-0.745	3.49	3.40	الوقت وقبول الاقتراحات

فقد بلغ متوسط الرضا لدى المستخدمين الذين يراجعون الأمانة بشكل شخصي (2.71) ولدى المعقبين (3.26)، وقيمة (T) عند مستوى دلالة (0.002). ويتضح من ذلك أن الذين يراجعون الأمانة بشكل شخصي هم أقل رضا من المعقبين، وأن من يراجع بشكل شخصي قد لا يعرف الإجراءات والأوراق المطلوبة بشكل صحيح.

3. هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في رضا المستخدمين تبعاً لمتغير وقت مراجعة الأمانة؟ الجدول (13) يوضح نتائج الفرض.

يتضح من الجدول رقم (12) أن رضا المستخدمين عن محاور الدراسة الثلاثة (مبنى الأمانة والبيئة الداخلية، والإجراءات والإرشادات، والوقت وقبول الاقتراحات) لا يختلف باختلاف طريقة المراجعة للأمانة؛ أي أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)، كما يشير الجدول إلى أن رضا المستخدمين عن محور (أداء الموظفين وسلوكياتهم)، يختلف باختلاف طريقة مراجعة الأمانة، أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05). أما بخصوص محور (أداء الموظفين وسلوكياتهم)

جدول (13): اختبار تحليل التباين لدراسة الاختلافات في الرضا عن خدمات الأمانة حسب متغير وقت مراجعة الأمانة

مستوى الدلالة	قيمة (F)	وقت مراجعة الأمانة			محاور الدراسة
		من 12.30 إلى 2 ظهراً	من 10 إلى 12 ظهراً	من 8 إلى 10 صباحاً	
		المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	
0.250	0.804	3.34	3.36	3.40	مبنى الأمانة والبيئة الداخلية
0.425	0.784	3.30	3.21	3.28	الإجراءات والإرشادات
0.157	0.651	3.00	3.10	3.22	أداء الموظفين وسلوكياتهم
0.180	0.748	3.44	3.31	3.36	الوقت وقبول الاقتراحات

الداخلية، والإجراءات والإرشادات، أداء الموظفين وسلوكياتهم، والوقت وقبول الاقتراحات) لا

يتضح من الجدول رقم (13) أن رضا المستخدمين عن محاور الدراسة الأربعة (مبنى الأمانة والبيئة

يختلف باختلاف وقت المراجعة للأمانة؛ أي أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05).  
4. هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في رضا المستفيدين تبعاً للمؤهل العلمي؟  
الجدول (14) يوضح نتائج الفرض.

جدول (14): اختبار تحليل التباين لدراسة الاختلافات في الرضا عن خدمات الأمانة حسب متغير المؤهل العلمي للمستفيدين

مصدر الاختلاف باستخدام اختبار Scheffe	قيمة F	المؤهل العلمي					المحاور
		أخرى	ماجستير	بكالوريوس	دبلوم بعد الثانوي	ثانوي أو أقل	
		المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	
	0.233	3.27	3.25	3.31	3.37	3.41	مبنى الأمانة والبيئة الداخلية
1.4	0.001	2.91	2.84	3.27	3.42	3.52	الإجراءات والإرشادات
	0.158	3.06	3.04	3.08	3.17	3.11	أداء الموظفين وسلوكياتهم
	0.170	2.90	2.91	3.05	2.98	3.01	الوقت وقبول الاقتراحات

تباين رضا المستفيدين؛ حيث يشير جدول (14) إلى أن رضا المستفيدين الذين راجعوا الأمانة الحاصلين على ثانوي أو أقل يختلف عن رضا المستفيدين الحاصلين على شهادة الماجستير. ويتضح من ذلك أن الحاصلين على شهادة الماجستير هم أقل رضا من الحاصلين على ثانوي أو أقل؛ أي أنه كلما كانت الدرجة العلمية لمراجع الأمانة عالية قلت نسبة الرضا.

5. هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في رضا المستفيدين تبعاً لمتغير فئات العمر؟  
الجدول (15) يوضح نتائج الفرض.

يتضح من الجدول رقم (14) أن رضا المستفيدين عن المحاور الثلاثة (مبنى الأمانة والبيئة الداخلية، وأداء الموظفين وسلوكياتهم، والوقت وقبول الاقتراحات) لا يختلف باختلاف المؤهل العلمي لمراجع الأمانة؛ أي أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05). كما يشير الجدول إلى أن رضا المستفيدين عن محور (الإجراءات والإرشادات) يختلف باختلاف المؤهل العلمي لمراجع الأمانة، أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05). أما عن مصادر التباين بين رضا المستفيدين، فقد تم استخدام اختبار (Scheffe)، لقياس مصادر

جدول (15): اختبار تحليل التباين لدراسة الاختلافات في الرضا عن خدمات الأمانة حسب فئات عمر المستفيدين

مصدر الاختلاف باستخدام اختبار Scheffe	مستوى الدلالة	قيمة (F)	فئات العمر					محاور الدراسة
			من 51 فأكثر	41 إلى 50 سنة	31 إلى 40 سنة	21 إلى 30 سنة	20 سنة فما دون	
			المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	
	0.362	1.217	3.07	3.11	3.14	3.09	3.12	مبنى الأمانة والبيئة الداخلية
1.5	0.018	3.847	2.58	3.00	3.07	3.10	3.13	الإجراءات والإرشادات
	0.124	2.018	3.36	3.38	3.41	3.39	3.42	أداء الموظفين وسلوكياتهم
	0.217	1.548	3.17	3.26	3.29	3.34	3.22	الوقت وقبول الاقتراحات

بسهولة ووضوح الإجراءات والإرشادات. أما عن مصادر التباين بين رضا المستفيدين، فقد تم استخدام اختبار (Scheffe)، لقياس مصادر تباين رضا المستفيدين، وقد تبين أن رضا المستفيدين الذين أعمارهم 20 سنة أو أقل يختلف عن رضا المستفيدين الذين أعمارهم 51 سنة فأكثر وذلك لمحور (الإجراءات والإرشادات). ويتضح من ذلك أن الذين أعمارهم 51 سنة فأكثر هم أقل رضا من الذين أعمارهم 20 سنة أو أقل؛ أي أنه كلما زاد عمر مراجع الأمانة قلت نسبة الرضا.

6. هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في رضا المستفيدين تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية؟  
الجدول (16) يوضح نتائج الفرض.

جدول (16): يوضح اختبار تحليل التباين لدراسة الاختلافات في الرضا عن خدمات الأمانة حسب متغير الحالة الاجتماعية للمستفيدين

مستوى الدلالة	قيمة (F)	الحالة الاجتماعية				محاور الدراسة
		مطلق	أرمل	عزب	متزوج	
		المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	
0.157	0.637	3.15	3.31	3.25	3.34	مبنى الأمانة والبيئة الداخلية
0.307	0.758	3.19	3.21	3.28	3.31	الإجراءات والإرشادات
0.158	0.917	3.01	3.09	3.15	3.19	أداء الموظفين وسلوكياتهم
0.514	0.803	3.22	3.32	3.25	3.20	الوقت وقبول الاقتراحات

التوصل إليها إلى خطط الأمانة الساعية إلى تحسين الأداء ورفع جودة الخدمة.  
2. على أمانة الأحساء بذل المزيد من الجهد لتطوير وتبسيط الإجراءات المتبعة في إنهاء المعاملات الخاصة بالمستفيدين عن طريق الاستعانة ببعض الجهات الاستشارية الخاصة بالتطوير الإداري وتحسين الأداء.  
3. محاولة تخفيض الرسوم على خدمات الأمانة المقدمة للمستفيدين، والتفريق بين رسوم الخدمة المقدمة للاستخدام الشخصي وبين تلك المقدمة لنشاط تجاري.  
4. العمل على تدريب موظفي الأمانة وإكسابهم مهارات التعامل مع المراجعين وذلك في مراكز تدريب متخصصة، مما يؤدي في النهاية إلى رفع مستوى أدائهم.

يتضح من الجدول رقم (15) أن رضا المستفيدين عن المحاور الأربعة (مبنى الأمانة والبيئة الداخلية، والإجراءات وأداء الموظفين وسلوكياتهم، والوقت وقبول الاقتراحات) لا يختلف باختلاف عمر المستفيدين؛ أي أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)، إلا أن الجدول يشير إلى أن رضا المستفيدين عن محور (الإجراءات والإرشادات) يختلف باختلاف عمر المستفيدين؛ أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)، ويتضح من الجدول أن الفئة العمرية من المستفيدين من 51 سنة فأكثر هم أقل رضا من غيرهم من المراجعين عن محور (الإجراءات والإرشادات) لأن هذه الفئة تهتم

يتضح من الجدول رقم (16) أن رضا المستفيدين عن محاور الدراسة الأربعة (مبنى الأمانة والبيئة الداخلية، الإجراءات والإرشادات، أداء الموظفين وسلوكياتهم، والوقت وقبول الاقتراحات) لا يختلف باختلاف الحالة الاجتماعية للمستفيدين؛ أي أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05).

#### التوصيات

بناء على النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة، يمكن أن نقدم بعض التوصيات المقترحة والتي يمكن أن تساهم في تحسين جودة أداء خدمات أمانة الأحساء وما يتبعها من بلديات فرعية وهي كما يلي:  
1. إضافة نتائج قياس رضا المستفيدين التي تم



آل الشيخ، عبد المحسن. 2005م. قياس رضا المستهلكي المياه المنزلية في فلل مدينة الرياض عن الخدمة المقدمة لهم باستخدام الاستبانات. مجلة العلوم الهندسية، جامعة الملك سعود، المجلد السابع عشر، العدد الثاني، ص ص 39-58.

الأمين، طارق. 2007م. مؤثر رضا المستفيدين عن الخدمات البريدية بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية. مركز البحوث معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية.

توفيق، محمد ماضي. 2002م. تطبيقات إدارة الجودة في مجالي الصحة والتعليم. الطبعة الأولى، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.

الحارثي، زايد بن عجير. 1992م. بناء الاستفتاءات وقياس الاتجاهات. الطبعة الأولى، دار الفنون للطباعة، جدة، المملكة العربية السعودية.

الحداد، عوض بدير. 1991م. خدمة العملاء في المؤسسات الكويتية. مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، جامعة القاهرة، المجلد 43، العدد 28، ص ص 290 - 359.

الحمودي، سلوى عبد الله. 1425هـ. حقيبة برنامج تطوير خدمات المستفيدين. معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، ص ص 15-17.

خضير، حمود كاظم. 1421هـ. إدارة الجودة الشاملة. الطبعة الأولى، المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن.

ريتشارد، ويليامز. 1999م. أساسيات إدارة الجودة الشاملة. سلسلة العمل بذكاء، الطبعة الأولى، مكتبة جرير، الرياض، المملكة العربية السعودية.

السريع، سريع بن محمد، والجبري، خالد بن عبد الرحمن، والفريح، فهد بن محمد. 1423هـ. خدمات المكتبات في المملكة العربية السعودية واقعها ورضا المستفيدين عنها واتجاهات تطويرها. مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية.

العمر، بدران بن عبد الرحمن. 1425هـ. التحليل الإحصائي للبيانات في البحث العلمي باستخدام (SPSS). الطبعة الأولى، إصدارات معهد الدراسات الصحية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

5. على أمانة الأحساء بذل المزيد من الجهد لتطبيق واستخدام التقنيات الحديثة في إنجاز معاملات المراجعين، وتطوير موقع الأمانة على شبكة الإنترنت، وأن يشتمل الموقع على النماذج والمستندات المطلوبة لكل خدمة وتحديث الموقع بصفة مستمرة، واستخدامه لنشر أي معلومات جديدة للمستخدمين.

6. على أمانة الأحساء تحسين أماكن الانتظار وتوفير مواقف كافية للمراجعين أو المستخدمين.

7. التعامل بشفافية ومسؤولية مع شكاوى المستخدمين، مع التفكير في إنشاء وحدة إدارية مستقلة لتلقي الشكاوى والاقتراحات من المستخدمين.

8. زيادة التنسيق بين الأمانة والأجهزة الحكومية التي ترتبط بإجراءات الأمانة بها وذلك لتبسيط إجراءات إنهاء المعاملات، وضرورة توفير مواد إرشادية في أماكن بارزة في الأمانة على أن تكتب بأكثر من لغة.

9. تنشيط دور إدارة العلاقات العامة في الأمانة وتركيز الدعاية لإبراز جودة الخدمة وإزالة المفاهيم السالبة تجاه تقديم خدمات الأمانة، كذلك نشر ثقافة الجودة بين موظفي الأمانة وتدريبهم عليها وتزويدهم بكل ما هو جديد من طرق وأساليب التعامل مع المستخدمين.

10. قيام الأمانة بدراسات دورية لقياس رضا المستخدمين عن خدمات الأمانة والاستفادة من نتائجها في تحسين وتطوير تلك الخدمات.

## المراجع

أبو شعر، عبد الرازق أمين. 1997م. العينات وتطبيقاتها في البحوث الاجتماعية. الطبعة الثانية، مركز البحوث معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية.

الأحمدي، طلال بن عابد، وعثمان، محمد عوض. 1424هـ. قياس الرضا عن خدمات الرعاية الصحية الأولية المقدمة من وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية. مركز البحوث معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية.

إسماعيل، محمد عبد الرحمن، والأمين، طارق حسن محمد. 2008. تأثير المتغيرات الشخصية في مستويات رضا العملاء دراسة تطبيقية على الخدمات البريدية بمدينة الرياض. دورية الإداري، معهد الإدارة العامة، سلطنة عمان، ع(113)، يونيو، ص ص 111-150.

- Edward, M., Oakey, J., Calder, B., and Dawn, I. 2003. Customer's satisfaction across organizational units. *Journal of Consumer Research*. 69(3): 1125-1139.
- Fronell, C. 1998. A national customer satisfaction barometer. The Swedish experience. *Journal of Marketing*. 56(1): 6-21.
- Galer, M. 2003. The effect of market orientation on customer satisfaction and employee satisfaction on service quality. PhD. Thesis. Nova Southeastern University. USA.
- Giese, L., and Joseph, A. 2002. Defining consumer's satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*. 2(1): 25-34.
- Johnson, M., Gustafassn, A., and Cha, J. 2001. The evolution and future of national customer satisfaction index models. *Journal of Economic Psychology*. 22: 217-245.
- Martensen, A., Gronhold, L., and Kristensen, K. 2000. The drivers of customer satisfaction and loyalty cross industry findings from Denmark. *Total Quality Management*. 11: 8544 - 8553.
- Oliver, R. L. 1999. A conceptual model of service quality and service satisfaction: Compatible goals, different concepts. *Advances in Services Marketing and Management*. 2: 65-85.
- Parasuraman, A., Zeithamal, V., and Berry, L. 1985. A conceptual models of services quality and its applications for future research. *Journal of Marketing*. 94: 41-50.
- Reed, J., and Hall, N. 1997. Methods for measuring customer satisfaction. p 38-43. *In: Proceedings of the International Program Evaluation Conference, Aug. 1997. Chicago, Illinois.*
- Shafiqul, A., and Richard, M. 2005. The limits of customer's Satisfaction: The case of the compais registry. *Asian Review of Public Adminstration*. 25(8): 100-107.
- العساف، صالح بن حمد. 1995م. المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية. الطبعة الأولى، مكتبة العبيكان، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- القطري، منصور عبد الجليل، والسماك، مصطفى محمد. 1423هـ. توقعات المستفيدين من الخدمات التي تقدمها الإدارة العامة لتعليم البنات بالمنطقة الشرقية. دورية الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، المجلد 47، العدد 55، ص ص 912 - 926.
- المعيوف، صلاح معاذ. 1421هـ. العوامل المحددة لاختيار العملاء السعوديين للبنوك في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية. دورية الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، المجلد 40، العدد 4، ص ص 613 - 629.
- موقع جائزة الملك عبد العزيز للجودة. 2010م. تاريخ الاسترجاع: 22-12-2010م، على الرابط الإلكتروني: <http://bit.ly/2xmyabz>
- Akinboade, O., Kinface, E., and Mokwena, M. 2012. An analysis of citizen satisfaction with public service in the Sedibeng district municipality of South Africa. *International Journal of Social Economics*. 39(3): 182-199.
- Bank, J. 2000. *The Essence of Total Quality Management 2<sup>nd</sup> ed.*, Pearson education limited, Edinburgh Gate, Harlow, England.
- Budd, J., and DiCarlo, M. 2002. Measures of user evaluation at two academic libraries: Prolegomena. *Library Research*. 4: 71-84.
- Christopher, M. 1999. *The Customer Service Planner*. Butterworth-Heinemann Ltd, Oxford.
- Cohen, J. 1988. *Structural Power Analysis for the Behavioral Sciences*. Erlbaum. NJ.
- Corredor, P., and Goni, S. 2010. Quality awards and performance: Is there a relationship? *The TQM Journal*. 22(5): 529-538.

## استبانة الدراسة

الجزء الأول: البيانات الأولية:

الرجاء وضع علامة (✓) في المربع الذي يعبر عن رأيك:

أ. اسم الأمانة/ البلدية أو الإدارة التي أراجعها: (بلدية .....

## • المؤهل العلمي:

1. الثانوية أو أقل  2. دبلوم بعد الثانوية
3. بكالوريوس  4. ماجستير
5. أخرى

## • العمر:

1. أقل من 30
2. من 30 إلى 40 سنة
3. من 40 إلى 50 سنة
4. 50 سنة فأكثر

## • الحالة الاجتماعية:

1. متزوج  2. عزب  3. أرمل
4. مطلق

ب. نوع الخدمة التي أراجع من أجلها: (فضلاً اذكرها.....)

ج. عدد مرات مراجعتي للأمانة للحصول على الخدمة المطلوبة حتى الآن:

1. مرة واحدة  2. مرتان
3. ثلاث مرات  4. أربع مرات
5. أخرى (فضلاً اذكرها).....

د. كم من الوقت استغرقت مراجعتك للأمانة حتى الآن؟ (.....)

..... (يوم/ أسبوع/ شهر).

هـ. أراجع الأمانة:

1. بشكل شخصي  2. معقب

و. وقت مراجعتك للأمانة:

1. من 8 إلى 10 صباحاً
2. من 10 إلى 12 ظهراً
3. من 12:30 إلى 2 ظهراً

حدد درجة موافقتك على كل جملة مما يلي باستخدام المقياس التالي:

موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق تماماً
5	4	3	2
1	2	3	4

الجزء الثاني: فيما يلي مجموعة من العبارات التي تعكس مدى رضاك عن خدمات الأمانة، يرجى وضع الدرجة التي تناسبك حسب درجة موافقتك أو عدم موافقتك مع كل عبارة:

الرقم	العبارة	الدرجة
1. محور مبنى الأمانة والبيئة الداخلية		
1	مبنى الأمانة يمكن الوصول إليه بسهولة	
2	توفر الأمانة مواقف سيارات كافية خاصة بالمراجعين في مبنى الأمانة	
3	المواقف التابعة للأمانة منظمة ويسهل الدخول والخروج منها	
4	مبنى الأمانة من الداخل والخارج يعطي انطباعاً جيداً	
5	يوجد مواقف مناسبة بالشوارع القريبة من الأمانة	
6	يوجد صالة انتظار نظيفة وأماكن للجلوس	
7	يوجد مكان للصلاة وصالة انتظار مكيفة	
8	يوجد دورات مياه نظيفة للمراجعين	
9	يوجد مكان انتظار لدى الوحدات الإدارية بالأمانة داخل المبنى	
2. محور الإجراءات والإرشادات		
10	يتقيد الموظف باستلام وتسليم المعاملات حسب الدور	

11	يوجد لوحة إرشادات واضحة في مكان بارز داخل المبنى
12	يمكن معرفة المستندات المطلوبة عن طريق الاتصال هاتفياً بالأمانة
13	الإجراءات التي تمت على معاملتي طويلة
14	المستندات والأوراق التي تم طلبها لإنهاء معاملتي كثيرة وغير لازمة
15	أتابع معاملتي بنفسى بين الوحدات الإدارية بالأمانة
16	تنجز معاملتي بسرعة دون تعقيد
17	الإجراءات التي تمت على معاملتي قصيرة
18	أحتاج إلى تقديم معروض لطلب الحصول على الخدمة
19	بيانات النماذج التي قمت بتعبئتها مفهومة وواضحة
20	استغرقت عملية تعبئة النماذج وقتاً طويلاً
21	شروط الحصول على الخدمة صعبة
22	ارتباط معاملتي بجهات حكومية أخرى أدى إلى تأخرها
23	من المناسب وجود مندوبين من الجهات الحكومية المرتبطة بالأمانة في مبنى الأمانة
24	تم استخدام الحاسب الآلي في إنجاز معاملتي
25	يمكن معرفة المستندات المطلوبة عن طريق موقع الأمانة على الإنترنت
<b>3. محور أداء الموظفين وسلوكياتهم</b>	
26	المظهر العام للموظفين الذين تعاملت معهم لائق
27	تعامل الموظفين معي بشكل جيد
28	موظفو الأمانة هم سبب تعطيل معاملتي
29	أحتاج أن أعرف أحد الموظفين أو من يعرفه لإنجاز معاملتي بسرعة
30	إذا عرف الموظف جهة عملي وله مصلحة فيها ينجز معاملتي دون تعقيد
31	الموظفون الذين تعاملت معهم يؤدون عملهم بكفاءة وفاعلية
32	تمت إجراءات معاملتي دون أخطاء من الموظفين
33	من أجل إنجاز معاملتي لجأت إلى (الواسطة)
34	من أجل إنجاز معاملتي بسرعة ويسر اضطررت إلى تقديم هدية أو إكرامية
35	يخدمني الموظف بشكل أفضل إذا عرف أنني من منطقة معينة أو عائلة معينة
36	يحافظ الموظفون على أوقات الدوام الرسمي
37	يلتزم الموظف بالمواعيد التي يحددها للمراجع
<b>4. محور الوقت وقبول الاقتراحات</b>	
38	الوقت الذي استغرقت في انتظار مقابلة الموظف المختص طويل
39	استغرق إنجاز معاملتي وقتاً طويلاً
40	من السهل الاستفسار عن سير معاملتي عن طريق الهاتف
41	من السهل مقابلة رئيس الأمانة عند الحاجة إلى ذلك
42	يساعد المدير المسؤول على حل المشكلات التي يواجهها المراجع
43	أقدم المقترحات لحل المشكلات وتحسين الخدمات للمدير المسؤول
44	أشعر أن تقديم المقترحات للمدير المسؤول لا يعني له شيئاً
45	الرسوم التي أدفعها للحصول على الخدمة عالية
46	من المناسب إنجاز المعاملات عن طريق موقع الأمانة على الإنترنت

- فيما يلي أهم مصادر المشكلات التي يمكن أن تواجه المراجعين، فضلا عن الدرجة التي تناسب رأيك حسب درجة موافقتك أو عدم موافقتك مع كل عبارة:

الدرجة	العبارة	م
	عدم استخدام التقنيات الحديثة في إنجاز المعاملات	1
	أداء موظفي الأمانة	2
	المستندات والأوراق المطلوبة	3
	الإجراءات والأنظمة واللوائح	4
	عدم القدرة على الاتصال بالإدارة العليا بالأمانة	5
	الجهات الحكومية الأخرى غير الأمانة	6
	غياب المعلومات والإرشادات	7
	أخرى، اذكرها .....	8

- فيما يلي مقترحات لحل المشكلات وتحسين الخدمة، فضلا عن الدرجة التي تناسبك حسب درجة موافقتك أو عدم موافقتك مع كل عبارة:

الدرجة	العبارة	م
	رفع مستوى أداء ومظهر موظفي الأمانة	1
	استخدام التقنيات الحديثة في إنجاز المعاملات	2
	سهولة تقديم الاقتراحات والشكاوى	3
	تبسيط الإجراءات	4
	توفير أماكن ومواقف كافية للمراجعين	5
	توفير مواد إرشادية في أماكن بارزة بالأمانة	6
	تخفيض الرسوم المقررة على خدمات الأمانة	7
	مقترحات أخرى	8

- فضلاً عن ذلك بشكل عام مستوى رضاك عن الخدمات المقدمة من جهاز الأمانة:

الدرجة	العبارة	الرقم
	الرضا العام	1

## Measuring and Analyzing the Factors Influencing Al-ahsa Municipal Services Users' Satisfaction Level: A Field Study

Elsherbiny S. Elsayed<sup>(1)</sup>, Melfi A. Alrasheedi,<sup>(1)</sup> Ashraf F. Eata<sup>(2)</sup>

(1) Department of Quantitative Methods, School of Business, King Faisal University, Al-ahsa

(2) Department of Mathematics, College of Arts and Sciences, Satam Bin Abdulaziz University, Wadi Addawasir

### ABSTRACT

Due to the special importance of municipalities and their commitment to provide essential services to all citizens, individuals or institutions, studying users' satisfaction is necessary to improve services and to handle insufficiency of providing society services. Besides, it shed the light on the facilitation and the problems that the service users could face with municipalities. Being one of the important government bodies that provides individuals with different services, Al-ahsa municipality was chosen for this purpose. The study focuses on measuring and analyzing influencing factors that affect users' satisfaction of the provided services. The results of this study indicate that the percentages of user's satisfaction of the study elements; municipality premises and internal environment, procedures and guidelines, along with employees' performance and conducts were 57.58%, 52.05%, 57%, and 51.15% respectively. In general, users' satisfaction of municipality services was 51.75%, which means that 48.25% are not satisfied with the services provided. The study showed that 70.75% agreed that most of the problems have arisen from procedures, rules, and regulations. About 86.75% believe that the solution to these problems is to simplify service procedures. The study also found that there were no significant differences for service type, working hours for users' visits the municipality, and user's marital status.

**Key Words:** Municipal services, Quantitative analysis, Satisfaction index, User satisfaction.