



## مستوى جودة الخدمة التي تقدمها دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية من وجهة نظر متلقي الخدمة "دراسة ميدانية"

أ. د. علي بن محمد العضايلة

د. وحيد بن أحمد الهندي

أستاذ مشارك بقسم الإدارة العامة للدراسات العليا

كلية إدارة الأعمال - جامعة الملك سعود

المملكة العربية السعودية

### المخلص:

هدفت الدراسة إلى استكشاف مستوى جودة الخدمة التي تقدمها دائرة الأحوال المدنية والجوازات في العاصمة الأردنية عمان من وجهة نظر المراجعين، ولتحقيق أهداف الدراسة صُممت استبانة\* لقياس مستوى جودة الخدمة ودرجة الرضا عن هذه الخدمات، وطبقت الدراسة ميدانياً من خلال توزيع الاستبانة على عينة عشوائية مكونة من (500) فرد من المراجعين لهذه الدائرة، واستعيد منها (410) استبانات صالحة للتحليل الإحصائي.

وقد بينت نتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمة التي تقدمها دائرة الأحوال المدنية والجوازات بعمان كانت مرضية بشكل عام ولكن بدرجة متوسطة، كما أشارت النتائج إلى عدم ارتياح بعض المراجعين لأسلوب تعامل الموظفين معهم، بالإضافة إلى عدم كفاية مواقف المركبات، أما موقع الدائرة وسهولة الوصول إليها وتوافر خدمات التصوير وخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة فكانت مناسبة.

وتوصلت الدراسة إلى أن جودة سير إجراءات العمل التي تتم في الدائرة كانت غير مناسبة من وجهة نظرهم، وفيما يتعلق بمواعيد العمل والمستندات المطلوبة من المراجع ووضوح المطلوب من الوثائق فقد كانت مرضية، كما توصلت الدراسة أيضاً إلى عدم وجود فروق - وفقاً لمتغير العمر - في إدراك المراجعين لملاءمة موقع الخدمة وتعاون الموظفين وإجراءات العمل تعزى. 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.

هذا وقدمت الدراسة عدداً من التوصيات والمقترحات التي من شأنها تحسين جودة الخدمة في هذه الدائرة.

\* تم تسلم البحث في مارس 2014، وقُبل للنشر في يونيو 2014.

يتقدم الباحثان بالشكر والتقدير إلى مركز البحوث بكلية إدارة الأعمال وعمادة البحث العلمي بجامعة الملك سعود على دعمهما المالي لهذا البحث. كما يتقدم الباحثان بالشكر الجزيل لمنسوبي دائرة الأحوال المدنية والجوازات بعمان بالمملكة الأردنية الهاشمية على تعاونهم وتعاونهم في إجراء هذه الدراسة.

\*\* الاستبانة متوفرة لدى إدارة المجلة لمن يرغب في الاطلاع عليها.

## المقدمة:

تزايدت حاجات المجتمعات وتنوعت في الوقت الراهن وزاد الطلب على الخدمات والسلع، وأصبح أفراد المجتمع يتطلعون إلى توفير خدمات وسلع بجودة ومواصفات عالية، وهو ما يعد نتيجة طبيعية للتطور والتنافسية التي أفرزتها ثورة الاتصالات والتقنية التي تسود العالم حاليًا، وتحاول الحكومات قاطبة البحث عن أفضل السبل لتقديم الخدمات لمواطنيها بأفضل صورة وبجودة عالية. وقد شهدت الخدمات التي تقدمها معظم الحكومات تطورًا كبيرًا في ظل التسارع المتنامي للتكنولوجيا والاتصالات، وتوجه بعض الدول لاعتماد الحكومة الإلكترونية في تقديم بعض خدماتها.

ومن هنا تسعى الحكومة الأردنية إلى تقديم بعض خدماتها لمواطنيها من خلال توظيف التقنية. ومن الدوائر التي تسعى لتقديم خدماتها بجودة ترضي مراجعيها دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية؛ إذ تعد من دوائر الدولة الخدمية التي لا غنى لأي مواطن عن مراجعتها لتوثيق بياناته أو الحصول على وثائقه الشخصية، مثل جواز السفر أو تجديده، أو تسجيل الولادات والوفيات، أو الحصول على البطاقة الشخصية أو دفتر العائلة. ولمواجهة هذه الأعباء اتجهت هذه الدائرة منذ عام 1983 إلى تخزين بيانات المواطنين الأردنيين على الحاسب الآلي، وفي عام 1997 تم اعتماد سجلات الحاسب الآلي كسجل أساس والتوقف عن استخدام السجلات اليدوية، فأصبحت جميع بيانات المواطنين يتم التعامل معها حاسوبياً (دائرة الأحوال المدنية والجوازات، 2013). وقد دفعت هذه التحولات في أسلوب عمل هذه الدائرة بهذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة التي تقدمها دائرة الأحوال المدنية والجوازات في مركزها الرئيس بالعاصمة الأردنية عمان، ومستوى رضا الجمهور عن هذه الخدمة.

## مشكلة الدراسة:

تسعى الدوائر الحكومية في القطاع العام إلى تقديم خدمة عالية الجودة لكسب رضا مراجعيها، ويعد إصدار وتجديد الجوازات وتسجيل المواليد وبطاقات الأحوال المدنية من المهام التي يقوم بها القطاع العام في دول العالم باعتباره من أعمال السيادة. وتعد دائرة الأحوال المدنية والجوازات في الأردن من الدوائر التي يراجعها جميع الأردنيين للحصول على تجديد أو إصدار جواز سفر جديد أو تسجيل مواليد أو استخراج شهادات وفاة. ويتم في الإدارة الرئيسة في العاصمة عمان أكبر حجم عمل يقدم لمراجعي تلك الدائرة. وتسعى هذه الدائرة لتطوير خدماتها وإدخال وسائل التقنية الحديثة والتي بدأت منذ نهايات عقد الثمانينيات من القرن الماضي (دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية، 2013). وحتى نتعرف على مستوى جودة الخدمات التي تقدمها هذه الدائرة جاءت هذه الدراسة لتجيب عن السؤال التالي: ما مستوى جودة الخدمات التي تقدمها دائرة الأحوال المدنية والجوازات في العاصمة الأردنية عمان من وجهة نظر المراجعين؟

## أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف - بشكل عام - على مستوى جودة الخدمات التي تقدمها دائرة الأحوال المدنية والجوازات في العاصمة الأردنية عمان من حيث:

- 1- درجة تعاون الموظفين مع المراجعين بدائرة الأحوال المدنية والجوازات في العاصمة الأردنية عمان.
- 2- رأي المراجعين في إجراءات سير المعاملات في هذه الدائرة.

- 3- المشكلات التي تواجه المراجعين في الحصول على الخدمة من دائرة الأحوال المدنية والجوازات بعمان.
- 4- الفروق في تصورات المراجعين عن مستوى الخدمات التي تقدمها الدائرة والتي تعزى إلى خصائصهم الشخصية.
- 5- تقديم بعض التوصيات على ضوء النتائج.

#### أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة أهميتها العلمية من أهمية الموضوع الذي تبحث فيه، وهو مستوى جودة الخدمات التي تقدمها دائرة الأحوال المدنية والجوازات في الأردن ودرجة رضا المراجعين عن خدماتها. وتعد هذه الدراسة إضافة إلى المكتبة العربية في هذا المجال، إذ يمكنها الإسهام مع غيرها من الدراسات في إثراء هذا الموضوع المهم. أما من الناحية العملية فإن نتائج هذه الدراسة قد تمثل رافداً لمتخذي القرار في تحسين وتطوير أداء هذه الدائرة، ومن ثم ضمان استمرارية أدائها بخدماتها بجودة عالية. كما أن نتائج هذه الدراسة قد تكون مفيدة للأجهزة المناظرة في الدول العربية والاستفادة من تجربة دائرة الأحوال والجوازات الأردنية.

#### حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة على أخذ رأي وتقدير المراجعين والمتعاملين مع دائرة الأحوال المدنية والجوازات في "المركز" في العاصمة الأردنية عمان لاستكشاف مستوى جودة الخدمة المقدمة إليهم، أما حدودها الزمنية فهي في فترة صيف عام 2013.

#### أسئلة الدراسة:

**سؤال الدراسة الأول:** ما مستوى جودة الخدمات التي تقدمها دائرة الأحوال المدنية والجوازات في العاصمة الأردنية عمان من وجهة نظر المراجعين متلقي الخدمة؟ وينبثق عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما درجة ملاءمة موقع الدائرة لتقديم الخدمات للمراجعين؟
- 2- ما درجة تعاون الموظفين مع المراجعين؟
- 3- ما تصورات المراجعين نحو إجراءات سير المعاملات في هذه الدائرة؟

**سؤال الدراسة الثاني:** هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك المراجعين لملاءمة موقع الخدمة وتعاون الموظفين وإجراءات العمل في دائرة الأحوال المدنية والجوازات تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر والمستوى التعليمي والنوع والحالة الاجتماعية)؟

**سؤال الدراسة الثالث:** ما أهم المشكلات التي تواجه المراجعين ومقترحاتهم لتطوير العمل بهذه الدائرة؟

#### الإطار النظري والدراسات السابقة:

من المعروف أن القطاع الخدمي الحكومي يقوم بتأدية خدمات مباشرة لمواطنيه مثل الخدمات البلدية والصحية والبريدية والتعليمية، وخدمات الجوازات والأحوال المدنية والاتصالات، وخدمات الأمن، أو خدمات غير مباشرة كالإشراف على السلامة وصلاحية السلع وغيرها. ويعد القطاع الخدمي على الدوام مدار الحديث ومثار الجدل والتحليل والدراسات من قبل الأكاديميين والكتاب والباحثين والنقاد، ومن قبل المخططين ورسمي السياسات والقيادات الإدارية في أجهزة الدولة

وخارجها، بسبب ملاسته احتياجات الناس وتطلعاتهم (درويش، 2007). وتحاول الحكومات تقديم خدمات ترقى إلى مستوى التميز وإشعار المستفيدين منها بعزتهم وكرامتهم، وبأنهم أهل للخدمات المتميزة، وبأن من حقهم الحصول عليها دونما تكرم من مقدمي الخدمة.

وبعبارة أخرى: تكون فإن جودة الخدمات الحكومية المتميزة التي ترضي الجمهور المستفيد وتشبع احتياجاته محل سروره وتقديره، وفي الوقت نفسه ترضي ضمير مقدم الخدمة؛ وذلك لأن تقديم الخدمة بجودة ودقة يعد واجباً مؤكداً من واجبات الموظف الحكومي في القطاعات الخدمية وغيرها من القطاعات الإنتاجية. وينطبق هذا المنظور والتوجه في أداء القطاعات الخدمية وغيرها في الأجهزة الحكومية نكون قد حققنا مفهوماً مزدوجاً؛ الأول، يتعلق باستقطاب كفاءات متميزة لهذه الأجهزة متمثلة بالآية الكريمة (إِنَّ خَيْرَ مَنْ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ) "القصص: 26". والثاني، التوازن بين التنمية المادية من جانب، والتنمية الذهنية والسلوكية من جانب آخر.

### مفهوم جودة الخدمة:

اختلف الباحثون حول مفهوم جودة الخدمة فمنهم من يرى "أنها التزام الإدارة بإشباع حاجات ورغبات الزبون" (Smith , 1993)، وعرفها (Brochado & Marques, 2007: 3) بأنها "مقياس لحسن مطابقة مستوى الخدمة الجاري تسليمها مع توقعات متلقي الخدمة"، كما عرفها (Zeithaml and Bitner, 1996) بأنها "التباين النسبي والمدرک بين المعايير المعتمدة على الخبرة وبين الأداء المتعلقين بمنافع الخدمة".

وترى الفلسفة اليابانية أن الجودة هي التزام الإدارة بإشباع حاجات ورغبات المستفيد وتقديمها وإنتاجها بطريقة صحيحة، وأن تكون مطابقة للمواصفات من وجهة نظر المستهلك أو متلقي الخدمة (Shahin & Samea, 2010)، وهناك تعريف آخر لـ (Parasuraman & Zeithaml, 2006) بأنها "درجة واتجاه الفرق بين الجودة المدركة فعلياً والجودة المتوقعة لتلك الخدمة من قبل متلقيها".

نخلص من هذه التعريفات السابقة إلى أن جودة الخدمة هي معيار لدرجة تطابق أداء الخدمة الفعلية التي حصل عليها متلقي الخدمة أو العميل مع توقعاته لمستواها.

### محددات جودة الخدمة المدركة من العملاء:

تتميز الخدمات عن السلع - بشكل عام - بأن الخدمات غير ملموسة، ومن الصعوبة إعطاء مواصفات لها غير أنه يمكن إدراكها من خلال مجموعة من الأبعاد المكونة لها. وقد اختلفت الآراء حول تصنيف موحد للأبعاد الأساسية المكونة لجودة الخدمة، وقد صنف (Gronroos , 1978) جودة الخدمة إلى بعدين هما الجودة الفنية والجودة الوظيفية، واعتبر أن الجودة الفنية تشير إلى جوانب الخدمة الكمية، في حين أن الجودة الوظيفية تتعلق بكيفية ترجمة العناصر الفنية للخدمة.

هذا كما تم تصنيف جودة الخدمة إلى خمسة أنواع وهي الجودة المتوقعة والمدركة والفنية والفعلية والمرجوة (Angelova, 2011; Payne, 1993). وفي نموذج طوره (Parasuraman et al., 1985) واستند فيه إلى توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، وقد كانت الركيزة الأساسية في هذا النموذج هي الفجوة بين إدراك العميل لمستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاته حول جودتها.

ولكن (Taylor & Cronin, 1994) رفضا مدخل نموذج الفجوات وركزا على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للعميل، ويعرف هذا بمقياس (Servperf) على اعتبار أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها باعتبارها نوعاً من الاتجاهات نحو الخدمة الفعلية المقدمة. وهذا المدخل يستبعد فكرة الفجوة بين الأداء والتوقعات ويركز على الأداء الفعلي لقياس جودة الخدمات، ويستند إلى تقييم العملاء المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة.

وقد أخذت الدراسة الحالية بهذا المدخل، للتعرف على جودة الخدمة التي تقدمها دائرة الأحوال المدنية والجوازات في العاصمة الأردنية عمان، حيث تم قياس جودة الخدمة التي تقدمها الدائرة من خلال ثلاثة أبعاد؛ وهي: درجة ملاءمة موقع الدائرة لتقديم الخدمات، وأسلوب تعامل الموظفين مع المراجعين، وسير إجراءات المعاملات من حيث التعقيد والتأخير من عدمه. وترتبط جودة الخدمة المقدمة للعملاء بمستوى الرضا لديهم، فالعلاقة بينهما طردية، إذ يتوقف نجاح المنظمة في تحقيق جودة الخدمة على رضا متلقي هذه الخدمة. ولذلك من البديهي أن تحرص المنظمات العامة والخاصة على قياس رضا المستفيدين من خدماتها أو السلع المنتجة من أجل تحسين جودة الخدمات والسلع. وتعد عملية التعرف على رضا الجمهور عن خدمات المنظمة إحدى أهم الوسائل التي تجعل هذه المنظمات قادرة على تحديد التغييرات التي تطرأ على حاجات المستفيدين وطلباتهم، وهذا يساعد المنظمات على تطوير خدماتها للوصول إلى مستوى جودة الخدمة التي يتوقعها العميل (لاسكل ويكوب، 1998).

ويتأثر رضا المستفيد عادة بعدد من العوامل، منها الوقت الذي تم تقديم الخدمة فيه، وهل كان طويلاً أم مناسباً؟، وهل الخدمة المقدمة مقارنة بغيرها من الخدمات أفضل أم لا؟، وهل تم تقديم الخدمة بشكل لطيف أم لا؟. كل هذه العوامل مجتمعة تلعب دوراً في تحديد مستوى رضا المستفيد ودرجة حكمه على الخدمة المقدمة له (العلي وآخرون، 2007: 17).

وقد ظهر ما يسمى "مواثيق تقديم الخدمات"، هدفها تحسين جودة الخدمات العامة وتحديد حقوق العملاء والزام مقدمي الخدمات بوضع معايير واضحة وإعلام الجمهور بكيفية الوفاء بها، فقد أصبح رضا العملاء عن جودة الخدمة أحد أهم المعايير التي تسعى منظمات اليوم لتحقيقها حتى تضمن بقاءها وتنافسيتها مع المنظمات الأخرى (فالكونر وروس، 1999).

### علاقة جودة الخدمة برضا متلقي الخدمات:

إن رضا متلقي الخدمة يعد الهدف الرئيس الذي تطمح إليه المنظمة سواء بالقطاع العام أو الخاص باعتبارها أحد أهداف جودة الخدمة، ولذلك تسعى هذه المنظمات إلى الارتقاء بجودة الخدمة المقدمة لعملائها لتحقيق رضاهم. لذلك تقوم المنظمات الفاعلة بالتعرف على آراء المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم حتى تكون قادرة على معرفة احتياجاتهم وآرائهم حول أفضل السبل لتحسين جودة الخدمة المقدمة لهم، بل إن بعض المنظمات الناجحة عملت على إشراك المستفيدين في تطوير خدماتها والتقييم المستمر لها (Shemwell, et al., 1998).

ويستند رضا العملاء الشامل عن الخدمات التي تقدمها المنظمة على لقاءات وتجارب العملاء مع تلك المنظمة. ويمكن أن يحدث الرضا على مستويات متعددة في المنظمة، مثل الارتياح مع الشخص المسؤول عن تقديم الخدمة، أو ارتياحه عن الخدمة الأساسية أو رضاه عن الخدمات التي تقدمها المنظمة ككل (Sureshchandar, et al., 2002).

أثبتت الدراسات وجود علاقة بين جودة الخدمات التي تقدمها المنظمات ورضا متلقيها (Rhee & Rha, 2009)، ولكن تتفاوت درجة رضا متلقي الخدمات الحكومية أو الخاصة عن جودة الخدمات من خلال مقارنة المستفيد بين الخدمة المتوقعة والخدمة الفعلية التي حصل عليها، وتندرج توقعات العميل حول جودة الخدمة ومستوى رضاه إلى ثلاث حالات؛ الحالة الأولى: يكون فيها راضياً عن الخدمة المقدمة إذا تطابقت توقعاته مع ما قدم له من خدمة فعلية، والحالة الثانية: يكون المستفيد فيها غير راضٍ إذا كانت الخدمة المقدمة أقل من توقعاته، أما الحالة الثالثة: فإن المستفيد يشعر بالرضا التام عن المنظمة وخدماتها إذا كانت الخدمة أعلى من سقف توقعاته (Zeithaml, et al., 1993).

### نبذة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية:

دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية مؤسسة حكومية ترتبط بوزير الداخلية ويديرها مدير عام ويرتبط به مديرو إدارات، ويوجد في كل محافظة مديرية يرأسها مدير يتم تفويضه بجزء كبير من صلاحيات المدير العام ويتبع له عدد من المكاتب، وقد بلغ عدد هذه المكاتب 74 مكتباً موزعة في جميع أنحاء المملكة لأداء الخدمات المختلفة وفق المهام التي حددها القانون (منشورات دائرة الأحوال المدنية والجوازات، 2013).

أنشئ أول مكتب لإصدار جوازات السفر الأردنية عام 1921؛ حيث كان هذا المكتب تابعاً لقيادة الجيش العربي، وفي عام 1941 فصل مكتب الجوازات عن قيادة الجيش وربط بوزارة الداخلية. وفي عام 1988 تم دمج دائرتي الأحوال المدنية والجوازات العامة بدائرة واحدة تحت مسمى دائرة الأحوال المدنية والجوازات.

أعيدت هيكلة الدائرة، واستحدثت مكاتب جديدة غطت جميع التجمعات السكانية الكبيرة، وبدأت عملية الحوسبة في الدائرة منذ عام 1983 وذلك بتخزين معلومات الأحوال المدنية في الحاسب الآلي. ومنذ بدايات عام 1997 تم التوقف عن استعمال السجلات اليدوية والتحول الكامل للعمل الحاسوبي، وقد سبق هذه المرحلة عدة خطوات تم من خلالها التأكد من دقة المعلومات وتطوير أجهزة الحاسب الآلي والبرامج المستخدمة وإعداد النماذج وربط المكاتب الرئيسية مع الحاسب الآلي وغيرها. ومنذ بداية عام 1998 بدأت مرحلة إصدار جواز السفر المقروء آلياً والذي أضيف إليه في عام 2004 نظام التشفير (منشورات دائرة الأحوال المدنية والجوازات، 2013).

أما أهم المهام والواجبات التي تقوم بها الدائرة فتتمثل في تسجيل البيانات الخاصة بالأسر الأردنية وإصدار دفتر العائلة، وتسجيل وتخزين الوقائع الحيوية للمواطنين أينما حدثت (ولادة، وفاة، زواج، طلاق)، وإصدار الشهادات الخاصة لكل منها. وإصدار وتجديد جواز السفر العادي والمؤقت، وإصدار البطاقات الشخصية للمواطنين، وتسجيل الناخبين وإعداد الجداول الانتخابية.

### الدراسات السابقة:

تناولت دراسات متعددة موضوع جودة الخدمات التي يقدمها القطاع العام والخاص كما يراها ويتوقعها متلقي الخدمة، وتفاوتت هذه الدراسات في استخدامها لمعايير قياس جودة الخدمة كما يراها العملاء، ومن هذه الدراسات:

دراسة قام بها (Azizzadeh, et al., 2013) بهدف قياس جودة الخدمة في مكاتب البريد بمقاطعة "إيلام" بالجمهورية الإيرانية من وجهة نظر المراجعين، وقد اختيرت عينة من مكاتب البريد من 22 مكتباً من أصل 180 مكتباً، وتوصلت الدراسة إلى اختلاف في جودة الخدمة الفعلية التي تلقاها المراجعون عن المتوقعة وعدم رضاهم عنها.

وأجرى (العنزي، 2012) دراسة هدفت إلى التعرف على مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمدينة الرياض، وقد سُحبت عينة عشوائية من مراجعي إدارة الجوازات بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية في أوقات مختلفة وعلى عدة أسابيع. وكان عدد أفراد العينة (350) مراجعًا. وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها: أن رضا المستفيدين كان متوسطًا تجاه ملاءمة موقع الجوازات لتقديم الخدمات، وكان من أبرز الخدمات التي لم يكن المستفيدون راضين عنها هي عدم توافر مواقف لسيارات المراجعين. أما عن مدى تعاون الموظفين مع المراجعين والمأمهم بإجراءات العمل فقد كان المستفيدون راضين عنها.

أما دراسة (الفريح والقيوتي، 2011) فقد هدفت إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات التي تقدمها الوزارات في دولة الكويت، حيث تم توزيع استبانات على عينة من مراجعي الوزارات الخدمية، وأظهرت نتائج الدراسة أن تقييم المراجعين لجودة الخدمات التي تقدمها الوزارات الكويتية كانت بدرجة عالية، كما وُجِدَ تباين في تقييم المراجعين لمستوى جودة الخدمة تبعًا للمتغيرات الشخصية.

وقام (درويش، 2009) بدراسة هدفت إلى قياس أثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين على رضا المستفيدين، وتوصلت الدراسة إلى أن 34% من العينة فقط كانوا راضين عن جودة الخدمات التي تقدمها هذه البلديات، وأنه وجد أثرًا لجودة الخدمة على مستوى رضا متلقي الخدمات البلدية.

وقد هدفت دراسة (العتيبي، 2009) إلى التعرف على مدى رضا الجمهور عن الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمدينة الرياض حيث وُزعت استبانة على عينة مكونة من (457) من المراجعين لدائرة الجوازات، وتوصلت الدراسة إلى وجود درجة رضا متوسطة عن الخدمات التي تقدمها الدائرة، وأظهرت الدراسة وجود معوقات تواجه المراجعين عند طلبهم الخدمات التي كان من أبرزها: الوساطة وعدم توافر مواقف سيارات كافية حول مبنى الجوازات.

أما الدراسة التي قام بها (آل مذهب، 2009) للتعرف على توقعات المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة من الأجهزة الحكومية الخدمية بمدينة الرياض، حيث تكونت عينة الدراسة من (529) مشاركًا من المستفيدين ومسؤولي تلك الأجهزة - فقد كشفت عن أن الأجهزة الحكومية الخدمية تواجه بعض الصعوبات في إدارتها لتوقعات المستفيدين، وأن البنية التحتية للخدمات الإلكترونية ضعيفة، وأن عدد الموظفين غير كافٍ لتقديم الخدمة للمراجعين، كما أشارت النتائج إلى أن رضا المستفيدين عن تلك الخدمات الحكومية بشكل عام كان منخفضًا، كما وجدت علاقات ذات دلالة إحصائية بين بعض المتغيرات الشخصية لعينة الدراسة وجوانب تقديم الخدمة.

أما دراسة (Rhee & Rha, 2009) والتي أجريت بالقطاع العام في العاصمة الكورية سيؤول، فقد طورا فيها نموذجًا لقياس الجودة الفعلية ضمن أربعة أبعاد لجودة الخدمة بالقطاع العام، وهي جودة العمليات والتصميم والمخرجات والعمليات. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى رضا العميل نحو جودة الخدمة في القطاع العام يختلف وفقًا لأنواع العملاء، فمنهم من أعطى الأولوية لجودة الخدمة للمخرجات والعمليات، في حين يرى آخرون أن تصميم الخدمة والعلاقات لها الأولوية في جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

وفي دراسة أجراها (Giannoccaro, et al., 2009) حول درجة رضا الجمهور عن خدمات السلطات المحلية في جنوب إيطاليا، أشارت النتائج إلى وجود رضا عن أسلوب تعامل الموظفين وعن وضوح الإجراءات، أما عدم الرضا فكان عن أوقات ساعات العمل وأماكن الاستراحة للمراجعين.

### التعقيب على الدراسات السابقة:

استفادت هذه الدراسة من الدراسات السابقة في تطوير أداة الدراسة الاستبانة؛ والتي اشتملت على محاور ثلاثة هي: البعد المكاني لمقر الدائرة، والبعد البشري المتعلق بتعاون الموظفين مع متلقي الخدمة، والبعد الإجرائي المتمثل في إجراءات سير المعاملات. واتفقت الدراسة مع بعض الدراسات السابقة مثل (دراسة العنزي والعتيبي) في تركيزها على إدارات الجوازات محل الدراسة، في حين اختلفت مع الدراسات الأخرى التي ركزت على مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية الأخرى. وقد اختلفت الدراسة أيضاً عن الدراسات السابقة في تناولها لدائرة الأحوال المدنية والجوازات في العاصمة الأردنية عمان، في حين تناولت الدراسات السابقة إدارات حكومية في دول أخرى مثل السعودية وإيران والكويت وكوريا وإيطاليا.

### منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي ينسجم مع طبيعتها وأغراضها، وقد جرى جمع المعلومات والبيانات من مصادر ثانوية وأولية، واعتمد على المسح المكتبي المتعلق بأدبيات موضوع الخدمات التي يقدمها القطاع الحكومي. وقد جُمعت البيانات الميدانية اعتماداً على استبانة أُعدت ووزعت على عينة الدراسة لهذا الغرض.

### مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من المراجعين لدائرة الأحوال المدنية والجوازات في العاصمة الأردنية عمان، وهم الفئة التي تسعى للحصول على خدمات هذه الدائرة والتي تشمل إصدار وتجديد جوازات السفر ودفاتر الأحوال المدنية أو تسجيل المواليد أو إصدار شهادات قيد الميلاد والوفاة. وحيث إن هذا المجتمع من الصعب حصر مفرداته فيمكن اعتباره مجتمعاً غير محدود.

**عينة الدراسة :** نظراً لأن مجتمع الدراسة غير محدود فإن الحد الأدنى المناسب لحجم العينة حسب المعادلات الإحصائية هو (384 مفردة) وذلك بدرجة ثقة 95 % وخطأ في تقدير النسبة 0,05 (القحطاني وآخرون 2010)، وعلى هذا الأساس اختيرت عينة عشوائية من المراجعين لدائرة الأحوال المدنية والجوازات (المديرية العامة في العاصمة الأردنية عمان) على مدى عدة أسابيع وفي أوقات مختلفة من أيام الدوام الرسمي خلال أشهر صيف 2013. ولضمان الحصول على عدد العينة المطلوب، فقد قام الباحثان بزيادة الاستبانات الموزعة حيث تم توزيع 500 استبانة على المراجعين للدائرة. وقد سلمت الاستبانات للمشاركين باليد وأعيدت بالطريقة نفسها، حيث تم استعادة (410) من الاستبانات الصالحة للتحليل، بعد أن استبعدت الاستبانات غير المكتملة بياناتها، وبمعدل استجابة بلغت 82%.

**أداة الدراسة:** تم تصميم وتطوير استبانة لقياس مستوى الخدمات التي تقدمها دائرة الأحوال المدنية والجوازات في عمان كما يراها المراجعون من خلال دراسة الإطار النظري والدراسات السابقة في هذا المجال وخاصة دراسة العنزي 2012، وقد جرى تحكيم الاستبانة من خلال إرسالها لعدد من أعضاء الهيئة التدريسية في العلوم الإدارية بجامعة الملك سعود، وإلى مختصين بالبحث العلمي في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية في عمان. وتم إجراء التعديلات المناسبة على المقياس بناء على ملاحظاتهم. وقد تكونت أداة الدراسة من جزأين كما يلي:

– الجزء الأول: اشتمل على المعلومات الديموغرافية لعينة الدراسة من المراجعين واشتملت على (العمر والمستوى التعليمي والحالة الاجتماعية والنوع الاجتماعي).

– الجزء الثاني: ويتكون من (35) فقرة لقياس مستوى الخدمة – بشكل عام – التي تقدمها دائرة الأحوال المدنية والجوازات وهي موزعة على ثلاثة أبعاد:

- البعد الأول: يمثل مدى ملاءمة موقع تقديم الخدمة، ويتكون من 13 فقرة وهي الفقرات من (1-13).
- البعد الثاني: يقيس مدى تعاون الموظفين مع المراجعين ويشتمل على 13 فقرة وهي الفقرات من (14-26).
- البعد الثالث: يقيس رأي المراجعين في سير إجراءات المعاملات ويتكون من 9 فقرات وهي من (27-35).

وتشتمل الاستبانة على سؤال مفتوح عن أي مقترحات لتطوير إجراءات العمل بالدائرة. وتم قياس فقرات الاستبانة على مقياس ليكرت الخماسي المترج، من 5 درجات. كما تم استخراج قيمة متوسط المقياس الخماسي الذي تم استخدامه بالدراسة وهذه القيمة هي (3)  $(3 = \frac{5}{5+4+3+2+1})$ ، أي أن نقطة الوسط لمقياس ليكرت الخماسي تساوي (3) فإذا كان متوسط إجابات المبحوثين على فقرات البعد أقل من (3) فإن هذا يعني أن جودة الخدمة غير مناسبة، إما إذا كان المتوسط الحسابي أعلى من قيمة الوسط (3) فهذا يعني أن الخدمة المقدمة مناسبة ومرضية وتتميز بالجودة.

**صدق الأداة وثباتها:** تتميز أداة القياس بالصدق والثبات حيث تم استخدامها في بعض الدراسات، والتي اختبرت مدى صدقها وثباتها، كما تم التحقق من ثبات هذه الأداة في الدراسة الحالية من خلال اختبار معامل الثبات للأداة كاملة باستخدام معامل (كرونباخ ألفا) للاتساق الداخلي (Cronbach-Alpha) والذي بلغ (.93) وهو معامل ثبات عالٍ.

### أساليب تحليل البيانات إحصائياً:

تم استخدام عدد من أساليب التحليل الإحصائي وذلك على النحو التالي:

- 1- الإحصاء الوصفي كالتكرارات والنسب المئوية والانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية.
- 2- التحليل الإحصائي الاستدلالي تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) لاختبار الفروق في تصورات المشاركين لمستوى الخدمة التي يتلقونها والتي تعزى للمتغيرات الديموغرافية.
- 3- اختبار t للعينة الواحدة (One Sample T-Test)

تحليل ومعالجة البيانات إحصائياً:

أولاً- وصف خصائص عينة الدراسة:

جدول رقم (1)  
خصائص عينة الدراسة

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
النوع	ذكر	286	70 %
	انثى	124	30 %
الحالة الاجتماعية	متزوج	298	74 %
	غير متزوج	112	26 %
العمر	18- 25 سنة	70	17 %
	26- 33	103	25 %
	34- 41	82	20 %
	42- 49	62	15 %
	50 فأكثر	93	23 %
	أقل من الثانوية العامة	21	5 %
المستوى العلمي	ثانوية عامة	95	23 %
	دبلوم كلية مجتمع	59	14 %
	بكالوريوس	183	45 %
	دراسات عليا	52	13 %

يبين الجدول رقم (1) البيانات الإحصائية للمتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، والتي اشتملت على النوع والحالة الاجتماعية والعمر والمؤهل العلمي للمراجعين. ويوضح الجدول أن 70% من المراجعين كانوا من الذكور و30% كانوا من الإناث. أما ما يخص الحالة الاجتماعية فكانت نسبة المتزوجين 74% وغير المتزوجين 26%. والفئة العمرية التي تتراوح أعمارهم من 26 إلى 33 سنة كانت أعلى نسبة حيث بلغت 25%، يليها الفئة العمرية لمن تجاوزوا الخمسين عاماً حيث بلغت نسبتهم 23%. أما عن المستوى العلمي للمراجعين فكان الحاصلون على درجة البكالوريوس أعلى نسبة إذ وصلت إلى 45%، ويليهما الحاصلون على الثانوية العامة إذ بلغت نسبتهم 23%، وأقل نسبة كانت من الحاصلين على أقل من الثانوية العامة إذ بلغت 5%.

ثانياً- عرض وتحليل أسئلة الدراسة:

فيما يلي عرض لتحليل نتائج الدراسة إحصائياً:

للإجابة عن سؤال الدراسة الأول: ما مستوى جودة الخدمات التي تقدمها دائرة الأحوال المدنية في العاصمة الأردنية عمان من وجهة نظر المراجعين وملتقي الخدمة؟ استخدم اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T-Test) في جدول رقم (2) حيث تكون قيمة الاختبار (Test Value) هي متوسط المقياس الخماسي المستخدم في الدراسة وهذه القيمة هي  $3 = (1+2+3+4+5)/5$ . كما استخرج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد الدراسة (درجة ملاءمة موقع الدائرة وتعاون الموظفين وإجراءات العمل). إن مستوى جودة الخدمات التي تقدمها دائرة الأحوال المدنية والجوازات في

المركز الرئيس في عمان بشكل عام من وجهة نظر المراجعين كانت (بدرجة متوسطة)؛ ذلك لأن المتوسط العام لأبعاد مستوى جودة الخدمة التي تقدمها دائرة الأحوال المدنية والجوازات بأبعادها مجتمعة بلغ (3.1) وهو مستوى متوسط حسب مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في هذه الدراسة.

وتشير نتائج تحليل اختبار T في الجدول رقم (2) للعينة الواحدة إلى أن تعاون وأسلوب تعامل الموظفين كان مناسباً من وجهة نظر المراجعين، إذ كان متوسط إجابات المراجعين على الفقرات التي تقيس هذا البعد تساوي (3.11) وهي أكبر من نقطة الوسط لمقياس ليكرت الذي يساوي 3 وبمقدار فرق موجب يساوي 0.11.

كما تظهر نتائج تحليل اختبار T للعينة الواحدة والمتوسطات الحسابية في الجدول رقم (2) أن موقع الدائرة كان مناسباً من وجهة نظر المراجعين، إذ كان متوسط إجابات المراجعين عن الأسئلة التي تقيس هذا البعد يساوي (3.37) وهي أكبر من نقطة الوسط لمقياس ليكرت الذي يساوي (3) وبمقدار فرق موجب يساوي (0.37).

أما فيما يتعلق بجودة سير إجراءات العمل التي تتم في دائرة الأحوال المدنية والجوازات بالعاصمة الأردنية عمان، فقد أشارت نتائج تحليل اختبار T للعينة الواحدة إلى أن هذه الإجراءات كانت غير مناسبة من وجهة نظر المراجعين، إذ كان متوسط إجابات المراجعين عن الأسئلة التي تقيس هذا البعد تساوي (2.82) وهي أقل من نقطة الوسط لمقياس ليكرت الذي يساوي (3) وبمقدار فرق سالب يساوي (-1.18).

وعليه فإن تقييم المراجعين كان إيجابياً لموقع الدائرة وتعاون الموظفين، في حين كان سلبياً لإجراءات العمل.

## جدول رقم (2)

### المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار T للعينة الواحدة لإجابات المراجعين نحو مستوى الخدمة في إدارة الأحوال المدنية والجوازات في العاصمة الأردنية عمان

المتغير	عدد المشاركين	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	درجة الحرية	الدالة الإحصائية	فرق المتوسط
ملاءمة موقع الدائرة	410	3.37	.58	12.72	409	.000	.37
تعاون الموظفين مع المراجعين	410	3.11	.89	2.63	409	.009	.11
إجراءات العمل	410	2.82	.74	-4.85	409	.000	-.18
المتوسط العام		3.1					

ويتحليل أبعاد مكونات مستوى جودة الخدمة يشير التحليل الإحصائي إلى ما يلي:

#### 1- ما درجة ملاءمة موقع الدائرة لتقديم الخدمات للمراجعين؟

تشير نتائج الجدول رقم (3) إلى أن تصوراتهم نحو الخدمة المتعلقة - مثلاً - بتوافر مواقف للسيارات كانت سلبية حيالها وبدرجة ضعيفة، إذ بلغ المتوسط لإجابات المبحوثين لهذه الفقرة (2.1). أما إجاباتهم عن الفقرات التي تقيس مدى توافر صالات الانتظار، وسهولة تسديد رسوم المعاملات، وتنظيم المراجعين بنظام الدور الإلكتروني - فقد كانت إيجابية وبدرجة مرتفعة، إذ تراوح المتوسط لهذه الفقرات ما بين (3.6 - 4.2). أما بقية فقرات هذا البعد فكانت متقاربة في متوسطها الحسابي حيث بلغ المتوسط العام لبقيّة الفقرات بدرجة متوسطة تتراوح بين (2.9 - 3.5) والتي تشمل سهولة الوصول إلى موقع الدائرة، وتوافر خدمات التصوير، والخدمات المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة.

### جدول رقم (3)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لفقرات مقياس مدى ملاءمة موقع تقديم الخدمات في المديرية العامة للأحوال المدنية والجوازات الأردنية بالعاصمة عمان

التسلسل	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري
1	أجد سهولة في الوصول لموقع إدارة الأحوال المدنية والجوازات	3.4	1.1
2	تتوافر خدمات البوفيه في إدارة الأحوال المدنية والجوازات	3.3	0.9
3	تتوافر خدمات التصوير في إدارة الأحوال المدنية والجوازات	3.4	1.10
4	تتوافر صالات انتظار للمراجعين فيها	4.2	1.10
5	دورات المياه متوافرة بالموقع	3.5	1.00
6	المقاعد في صالات الانتظار مريحة	3.5	1.20
7	توفر الدائرة خدمة مميزة لذوي الاحتياجات الخاصة	3.2	0.80
8	صالات انتظار المراجعين نظيفة	3.9	0.93
9	سهولة تسديد رسوم خدمة الجوازات في الموقع	3.6	1.10
10	تتوافر مواقف لسيارات المراجعين	2.1	1.10
11	دورات المياه نظيفة	2.9	0.93
12	يتم تنظيم المراجعين للدائرة عن طريق نظام الدور الإلكتروني	3.6	1.22
13	عرفت عن إدارة الجوازات عن طريق الموقع الإلكتروني للإدارة	2.7	1.19
	المتوسط العام	3.37	1.1

### 2- ما درجة تعاون وأسلوب تعامل الموظفين مع المراجعين؟

بتحليل إجابات عينة المراجعين على فقرات درجة تعاون وأسلوب تعامل الموظفين معهم، تشير نتائج جدول (4) إلى أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد تراوح بين (2.6 - 3.55) ويقع ضمن درجة رضا متوسطة، وتشير النتائج في بعض فقرات هذا البعد لعدم ارتياح المراجعين لأسلوب تعامل الموظفين معهم، وبلغ متوسط إجاباتهم عن هذه الفقرة (2.7) وكذلك تظهر نتائج الجدول أن المشاركين في الدراسة يرون عدم كفاية عدد الموظفين مقدموا الخدمة وبلغ متوسط إجاباتهم عن هذه الفقرة (2.6)، أما بقية فقرات هذا البعد فكانت تصورات المراجعين نحوها بدرجة متوسطة.

### جدول رقم (4)

مستوى تعاون وأسلوب تعامل الموظفين مع المراجعين وإمامهم بإجراءات العمل في المديرية العامة للأحوال المدنية والجوازات الأردنية

التسلسل	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري
14	موظفو الإدارة لديهم إمام بإجراءات العمل	3.55	1.15
15	موظفو الإدارة متواجدون خلال ساعات الدوام الرسمي	3.3	1.09
16	تواجد مسئول الجوازات (المدير) عند الحاجة إليه	3.2	1.15
17	يقوم الموظف بتوجيهي لكيفية إنهاء معاملتي	3.3	1.24
18	أعلمني الموظف بالمستندات والوثائق المطلوبة لإنهاء معاملتي	3.5	1.17
19	اللوحات الإرشادية تساعد المراجع على معرفة الوثائق المطلوبة	3.4	1.22
20	أشعر بجدية الموظف في إنهاء إنجاز معاملتي	3.00	1.33
21	أشعر بالارتياح للتعامل الذي وجدته في إدارة الجوازات	2.7	1.35
22	عدد الموظفين كاف لتقديم الخدمات في إدارة الجوازات	2.6	1.29
23	تعامل الموظفين مع المراجعين بلطف وكياسة	3.00	1.08
24	موظفو الإدارة متدربون بشكل صحيح على خدمة المراجعين	3.1	1.07
25	لا توجد أخطاء من قبل الموظف في إنجاز المعاملة	3.00	1.07
26	نادراً ما تتعطل أجهزة الحاسب بالدائرة في أثناء إنجاز المعاملة	2.7	1.27
	المتوسط العام	3.1	1.2

### 3- ما تصورات المراجعين نحو سير إجراءات المعاملات المقدمة في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في العاصمة الأردنية عمان؟

تشير نتائج الجدول رقم (5) إلى أن المتوسط العام لفقرات تصورات المراجعين نحو سير إجراءات المعاملات المقدمة في دائرة الأحوال المدنية والجوازات تراوح بين (2.2 - 3.3) وبمتوسط عام لجميع الفقرات (2.82) وهو أقل من 3 درجات على مقياس ليكرت.

كما تشير النتائج في الجدول أيضاً إلى أن متوسط بعض الفقرات جاءت أقل من (3) على مقياس ليكرت، أي أن درجة رضا المراجعين كانت سلبية عن بعض إجراءات العمل، فمثلاً الفقرة 27 تشير إلى أن تقديم الخدمة للمراجعين لم تكن بجودة عالية، إذ بلغ المتوسط الحسابي لإجاباتهم على هذه الفقرة (2.6). وكذلك بينوا في الفقرة (28) أن تقديم الخدمة لهم لم يكن بالسرعة التي كانوا يتوقعونها، إذ بلغ متوسط إجاباتهم (2.2).

كما يشير الجدول إلى عدم الرضا - بشكل عام - عن مستوى جودة الخدمة التي تقدمها لهم الدائرة عند مراجعتها، إذ بلغ متوسط إجاباتهم 2.5 وهي أقل من 3 على مقياس ليكرت الفقرة (35)، كما بين المراجعون إيجابيات إجراءات العمل ومنها أن مواعيد العمل بإدارة الجوازات مناسبة، والمستندات المطلوبة من المراجع في إدارة الجوازات قليلة، الفقرات رقم 29 و 32 وبمتوسطات حسابية بلغت (3.2) و(3.3) على التوالي وهي أكثر من (3) على المقياس، كما أن توضيح المطلوب من المراجعين سهل كثيراً عليهم الحصول على الخدمة وجاء بمتوسط (3.06) الفقرة 30.

#### جدول رقم (5)

#### تصورات المراجعين نحو إجراءات سير المعاملات في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في العاصمة الأردنية عمان

التسلسل	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري
27	تم تقديم الخدمة لي في إدارة الجوازات بجودة عالية	2.6	1.27
28	تم تقديم الخدمة لي في إدارة الجوازات بسرعة لم أتوقعها	2.2	1.22
29	المستندات المطلوبة من المراجع في إدارة الجوازات قليلة	3.2	1.18
30	توضيح المطلوب من المراجع سهل كثيراً من الحصول على الخدمة	3.06	1.17
31	أطلعت على الموقع الإلكتروني الخاص بإدارة الجوازات لمعرفة الإجراءات قبل حضوري للإدارة	2.7	1.21
32	مواعيد العمل بإدارة الجوازات مناسبة لي	3.3	1.17
33	تهتم إدارة الجوازات بخدمة المراجعين وتحقيق متطلباتهم	3.1	1.17
34	تمت خدمتي خلال زيارة واحدة فقط للإدارة	2.8	1.31
35	أشعر برضا كبير عن مستوى الخدمة التي تقدمها لي الدائرة عند مراجعتها بمعاملاتي	2.5	1.19
	المتوسط العام	2.8	1.23

سؤال الدراسة الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك المراجعين لملاءمة موقع الخدمة وتعاون الموظفين وإجراءات العمل في دائرة الأحوال المدنية والجوازات تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر والمستوى التعليمي والنوع والحالة الاجتماعية)؟

1- الفروق في إدراك المراجعين لملاءمة موقع الخدمة وتعاون الموظفين وإجراءات العمل والتي قد تعزى لمتغير العمر:

باستخدام تحليل التباين (One Way Anova) يشير الجدول رقم (6) إلى عدم وجود أي فروق ذات دلالة إحصائية لإدراك المراجعين لملاءمة موقع الخدمة تعزى للفئة العمرية للمراجعين. إذ إن مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha = 0.669$ ;  $F = 0.591$ ) وتعاون الموظفين ( $F = 1.575$ ;  $\alpha = 0.180$ )، وإجراءات العمل ( $F = 2.211$ ;  $\alpha = 0.067$ ). ويمكن تفسير هذه النتيجة بالرجوع إلى الجدول رقم (1) والذي يوضح أن غالبية مفردات العينة والتي تشكل 60 % هي من الفئة العمرية من (18 إلى 49 سنة) وهي فئة الشباب وبالتالي فقد أدى تجانس الأعمار إلى عدم وجود فروق في تصوراتهم تجاه الموقع وتعاون الموظفين وإجراءات العمل.

#### جدول رقم (6)

تحليل التباين لبيان الفروق - التي تعزى لمتغير العمر

في تصورات المراجعين لملاءمة موقع الخدمة وأسلوب تعامل المراجعين وإجراءات سير المعاملات

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
ملاءمة موقع الدائرة	بين المجموعات	.823	4	.206.348	.591	.669
	داخل المجموعة	140.97	405			
	الكلية	141.79	409			
أسلوب تعامل الموظفين مع المراجعين	بين المجموعات	4.98	4	2.24.79	1.575	.18
	داخل المجموعة	320.37	405			
	الكلية	325.36	409			
إجراءات سير المعاملات	بين المجموعات	4.84	4	1.21.54	2.211	.067
	داخل المجموعة	221.70	405			
	الكلية	226.54	409			

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

2- الفروق في إدراك المراجعين لملاءمة موقع الخدمة وتعاون الموظفين وإجراءات العمل والتي تعزى لمتغير المستوى التعليمي:

باستخدام تحليل التباين (One Way Anova) يشير الجدول رقم (7) إلى وجود فروق - وفقاً للمستوى التعليمي للمراجعين - ذات دلالة إحصائية لإدراكات المراجعين لملاءمة موقع الخدمة ( $F = 9.349$ ;  $\alpha = 0.000$ ) وتعاون الموظفين ( $F = 6.352$ ;  $\alpha = 0.000$ ) وإجراءات العمل ( $F = 5.762$ ;  $\alpha = 0.000$ ) في دائرة الأحوال المدنية والجوازات.

جدول رقم (7)

تحليل التباين لبيان الفروق - التي تعزى لمتغير المستوى التعليمي  
في تصورات المراجعين لملاءمة موقع الخدمة وتعاون الموظفين وإجراءات سير المعاملات

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
ملاءمة موقع الدائرة	بين المجموعات	11.98	4	2.99.321	*9.35	.000
	داخل المجموعة الكلي	129.80	405			
		141.79	409			
أسلوب تعامل الموظفين مع المراجعين	بين المجموعات	19.20	4	4.80.75	* 6.35	.000
	داخل المجموعة الكلي	306.15	405			
		325.36	409			
إجراءات سير المعاملات	بين المجموعات	12.19	4	3.04.52	* 5.76	.000
	داخل المجموعة الكلي	214.34	405			
		226.54	409			

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$

بالنسبة للفروق - التي تعزى للمستوى التعليمي - في إدراك المراجعين لملاءمة موقع الخدمة، فقد كانت بين مجموعتين كما يشير اختبار شيفيه في الجدول رقم (8) وعلى النحو التالي: المجموعة الأولى: وتتكون من (حملة درجة البكالوريوس والدراسات العليا)، والمجموعة الثانية: وتتكون من (حملة الثانوية والأقل من الثانوية)، كما تشير نتائج المتوسطات في اختبار شيفيه إلى أن الفروق كانت لصالح المجموعة الثانية وهم الحاصلون على الثانوية وأقل (ذات المتوسط الأعلى) والتي كان إدراكها لملاءمة موقع الخدمة أكبر من المجموعة الأولى.

جدول رقم (8)

اختبار شيفيه (Scheffe) لفحص مصدر الفروق في إدراك المراجعين لموقع الدائرة والتي تعزى للمستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	متوسط مجموعة 1	متوسط مجموعة 2
البكالوريوس	184	3.23	
الدراسات العليا	52	3.23	
الثانوية العامة	94		3.60
أقل من الثانوية العامة	21		3.70
مستوى الدلالة		.536	219.

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$

أما بالنسبة للفروق في إدراك المراجعين لتعاون الموظفين (F = 6.352;  $\alpha = 0.000$ ) التي تعزى للمستوى التعليمي للمراجعين، كانت بين مجموعتين كما يشير اختبار شيفيه في جدول (9) على النحو التالي: المجموعة الأولى: (الدراسات العليا)، والمجموعة الثانية: (حملة الثانوية). وكما تشير نتائج المتوسطات في اختبار شيفيه فقد كانت الفروق لصالح المجموعة الثانية وهم فئة الحاصلين على الثانوية العامة (ذات المتوسط الأعلى) والتي كان إدراكها لتعاون الموظفين أكبر من المجموعة الأولى. ويمكن تفسير ذلك بأن هذه الفئة الأقل تعليمًا قد تكون أقل إدراكًا لمفهوم تعاون الموظفين.

**جدول رقم (9)**  
**اختبار شيفيه (Scheffe) لفحص مصدر الفروق - التي تعزى للمستوى التعليمي**  
**في إدراك المراجعين لتعاون الموظفين**

متوسط مجموعة 2	متوسط مجموعة 1	التكرار	المستوى التعليمي
	2.95	52	الدراسات العليا
	3.95	59	دبلوم متوسط
3.01	3.01	184	البكالوريوس
3.13	3.13	21	أقل من الثانوية العامة
3.50	--	94	الثانوية العامة
<b>.092</b>	<b>.900</b>		<b>مستوى الدلالة</b>

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$

بالنسبة للفروق في إدراك المراجعين لإجراءات العمل ( $F = 5.762; \alpha = 0.000$ ) والتي تعزى للمستوى التعليمي للمراجعين، فقد كانت بين مجموعتين كما يشير اختبار شيفيه في الجدول رقم (10) على النحو التالي: المجموعة الأولى: تتكون من (الدراسات العليا)، والمجموعة الثانية: تتكون من (حملة الثانوية). وكما تشير نتائج المتوسطات في اختبار شيفيه، فقد كانت الفروق لصالح المجموعة الثانية (ذات المتوسط الأعلى) والتي كان إدراكها لسهولة إجراءات العمل أكبر من المجموعة الأولى، وقد يعزى ذلك إلى محدودية اطلاع من يحملون مؤهل الثانوية العامة أو أقل على إجراءات العمل في الدوائر الحكومية.

**جدول رقم (10)**

**اختبار شيفيه (Scheffe) لفحص مصدر الفروق التي تعزى للمستوى التعليمي في إدراك المراجعين لإجراءات العمل**

متوسط مجموعة 2	متوسط مجموعة 1	التكرار	المستوى التعليمي
	2.58	52	الدراسات العليا
2.96	2.69	21	أقل من الثانوية العامة
2.78	2.78	184	البكالوريوس
3.11	--	94	الثانوية العامة
<b>.078</b>	<b>.759</b>		<b>مستوى الدلالة</b>

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$

للإجابة عن سؤال الدراسة الثالث: ما أهم المشكلات التي تواجه المراجعين ومقترحاتهم لتطوير العمل بهذه الدائرة؟ فمن خلال تحليل إجابات المراجعين عن هذا السؤال المفتوح كانت أهم المشكلات التي تراها أغلبية عينة الدراسة تتركز حول ما يلي:

- 1- قلة عدد الموظفين مقارنة بنسبة المراجعين.
- 2- قلة مواقف للسيارات المخصصة للمراجعين.
- 3- تعطل سير المعاملات في بعض الأحيان نتيجة خلل في أنظمة الحاسب.
- 4- معاملة بعض الموظفين للمراجعين بأسلوب غير ودي.

- 5- إضاعة الوقت من قبل بعض الموظفين لاستخدامهم الهاتف الخليوي في أثناء وقت العمل الرسمي.
- 6- المحسوبية في إنجاز المعاملات وعدم الالتزام بنظام الدور الإلكتروني. وتوجد حالات استفزاز للمراجعين من قبل بعض الموظفين عند الاستفسار عن معاملاتهم.
- 7- عدم وجود دوام مسائي بعد ساعات الدوام الرسمي.
- 8- عدم فصل كاونتر التجديد للجوازات عن إصدار الجوازات الجديدة والخدمات الأخرى.
- 9- صالات الانتظار غير مكيفة.
- 10- عدم تأهيل وتدريب بعض الموظفين على التفاعل الإيجابي مع المراجعين.
- 11- عدم استخدام الرسائل القصيرة لإعلام المراجع بجاهزية معاملته.
- 12- طول فترة الانتظار لإنجاز المعاملات.

#### النتائج والتوصيات: كشفت الدراسة عن نتائج يمكن تلخيصها كما يلي:

- 1- أن مستوى الخدمة التي تقدمها دائرة الأحوال المدنية والجوازات في المركز الرئيس في عمان بشكل عام - من وجهة نظر المراجعين - كانت (بدرجة متوسطة)، إذ بلغ المتوسط العام لأبعاد هذه الخدمة (3.1) حسب مقياس ليكرت المستخدم في هذه الدراسة. وقد جاءت هذه النتيجة متوافقة مع نتائج دراسة (العنزي، 2012) ودراسة (العتيبي، 2009) اللتين أجريتا على دائرة الجوازات السعودية، حيث كانت جودة الخدمات بدرجة متوسطة حسب وجهة نظر المراجعين. واختلفت مع دراسة (Azizzadeh, 2013) التي أجريت على القطاع العام في إيران إذ أشارت النتائج إلى عدم رضا المراجعين عن الخدمة التي تلقوها، كذلك جاءت مختلفة أيضاً عن نتيجة دراسة (آل مذهب، 2009) التي أشارت إلى عدم رضا المراجعين عن الخدمة الإلكترونية وقلة عدد الموظفين في الأجهزة الحكومية بمدينة الرياض.
- 2- أشارت النتائج إلى أن موقع الخدمة كان مناسباً من وجهة نظر المراجعين، إذ كان متوسط إجابات المراجعين عن الأسئلة التي تقيس هذا البعد تساوي (3.37) وهي أكبر من نقطة الوسط لمقياس ليكرت الذي يساوي (3). ولكن تبين أن تصوراتهم نحو الخدمة المتعلقة مثلاً بتوافر مواقف للسيارات كانت سلبية وبمستوى ضعيف. وجاءت هذه النتيجة متفقة مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة (العتيبي، 2009). أما عن توافر صالات الانتظار، وسهولة تسديد رسوم المعاملات، وتنظيم المراجعين بنظام الدور الإلكتروني، فقد كانت إيجابية. كذلك أشارت النتائج إلى سهولة الوصول إلى موقع الدائرة، وتوافر خدمات التصوير وتوافر خدمات مناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة.
- 3- أشارت النتائج إلى أن تعاون وتعامل الموظفين كان مناسباً إلى حد ما من وجهة نظر المراجعين، حيث كان متوسط إجابات المراجعين على الفقرات التي تقيس هذا البعد يساوي (3.11). وتشير النتائج في بعض فقرات هذا البعد لعدم ارتياح المراجعين لأسلوب تعامل بعض الموظفين معهم، وكذا عدم كفاية عدد الموظفين الذين يقدمون لهم الخدمة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (آل مذهب، 2009) حول جودة الخدمة في الأجهزة الحكومية بالرياض.
- 4- توصلت الدراسة إلى أن جودة سير إجراءات العمل التي تتم في دائرة الأحوال المدنية والجوازات بالعاصمة الأردنية عمان كانت غير مناسبة من وجهة نظر المراجعين، إذ كان متوسط إجابات المراجعين عن الأسئلة التي تقيس هذا البعد تساوي (2.82). كما أشارت الدراسة إلى عدم الرضا بشكل عام عن مستوى جودة الخدمة التي تقدمها لهم الدائرة

عند مراجعتها، إذ بلغ متوسط إجاباتهم (2.5). ولكن في الوقت نفسه أشارت النتائج إلى إيجابيات في بعض إجراءات العمل، ومنها أن مواعيد العمل بإدارة الجوازات مناسبة، والمستندات المطلوبة من المراجع في إدارة الجوازات قليلة. كما أن توضيح المطلوب من المراجعين سهل كثيرًا عليهم الحصول على الخدمة من الدائرة. وقد كانت هذه النتائج متفقة جزئيًا مع ما توصلت إليه دراسة (العنزي، 2012).

5- بينت النتائج عدم وجود فروق - تعزى لمتغير العمر - في إدراك المراجعين لملاءمة موقع الخدمة وتعاون الموظفين وإجراءات العمل. ولكن وجدت فروق - تعزى للمستوى التعليمي - ذات دلالة إحصائية لتصورات المراجعين لملاءمة موقع الخدمة وتعاون الموظفين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات. وكما أشارت نتيجة اختبار شيفيه، فقد كانت الفروق لصالح الحاصلين على الثانوية العامة وأقل، والتي كان إدراكها لملاءمة موقع الخدمة أكبر من الحاصلين على المؤهل العلمي الأعلى.

6- وأشارت النتائج في السؤال المفتوح إلى أن غالبية المستجيبين بينوا أنهم يواجهون المشكلات عند مراجعتهم للدائرة أبرزها ما يلي:

- قلة عدد مواقف السيارات وأن صالات الانتظار غير مكيفة.
- حدوث خلل وأعطال في أنظمة الحاسب الآلي وبالتالي يتعطل سير المعاملات ويحدث تأخير في الإنجاز.
- أسلوب تعامل بعض الموظفين الذين يستقبلون المعاملات غير مناسب.
- إضاعة بعض الموظفين وقت العمل الرسمي باستخدام هواتفهم الخلوية.
- عدم وجود دوام مسائي في الدائرة بعد ساعات الدوام الرسمي.
- طول فترة إنجاز المعاملات.

**التوصيات:** في ضوء نتائج الدراسة يمكن التوصية بما يلي:

- 1- ضرورة زيادة عدد الموظفين بشكل يتناسب مع حجم المراجعين.
- 2- العمل على توفير مواقف لمركبات المراجعين.
- 3- العمل على تعبئة النماذج إلكترونياً قبل الحضور إلى الدائرة، وبأخذ رقمًا يراجع فيه الدائرة على أساسه.
- 4- ضرورة وجود متخصصين من قسم الدعم الفني لمعالجة تعطل أجهزة الحاسب الآلي.
- 5- ضرورة توفير دورات تدريبية للموظفين تركز على أسلوب التعامل الإيجابي مع المراجعين.
- 6- زيادة الرقابة الفاعلة على نظام الدور الإلكتروني بحيث لا يتم تجاوزه، وتنفيذ إجراء المعاملات بدون محسوبة.
- 7- إفساح المجال للدوام المسائي لمساعدة المراجعين على إنجاز معاملاتهم.
- 8- العمل على تحسين تكييف صالات الانتظار.
- 9- العمل على إدخال خدمة الرسائل القصيرة عبر الهاتف الخليوي لإعلام المراجعين بجاهزية معاملته.

## المراجع

### أولاً- المراجع باللغة العربية:

- القران الكريم.
- درويش، مروان. (2009). "أثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين على رضا المستفيدين"، بحث مقدم إلى: *المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية في القطاع الحكومي*، الرياض 1-4 نوفمبر.
- دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية. (2013). [www.cspd.gov.jo](http://www.cspd.gov.jo).
- العتيبي، محمد بخيت. (2009). "مدى رضا الجمهور عن الخدمات التي تقدمها إدارة جوازات الرياض"، *رسالة ماجستير غير منشورة*، قسم الإدارة العامة بكلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود.
- العلي، فهد بن معيف؛ ومحمد زويد؛ ومطلق صالح. (2007). *رضا المستفيدين عن الخدمات البلدية في مدينة الرياض*. الرياض: معهد الإدارة العامة، مركز البحوث.
- العنزي، عويد بن مفضي. (2012). *مدى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمدينة الرياض*. بحث (غير منشور) بقسم الإدارة العامة بكلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود.
- الفريح، حامد سليمان؛ ومحمد قاسم القريوتي. (2011). *جودة الخدمات التي تقدمها الوزارات في دولة الكويت من منظور المراجعين*. *مجلة دراسات الخليج والجزيرة*. مجلد 37، عدد 141.
- فالكونر بيتريك؛ وكاتلين روس. (1999). "مواثيق المواطن وتوفير الخدمات: دروس من تجربة المملكة المتحدة"، *المجلة الدولية للعلوم الإدارية*، مجلد 4. عدد 3. ص ص 59-70.
- القحطاني، سالم؛ وأحمد العامري؛ ومعدى آل مذهب؛ ويدران العمر. (2012). *منهج البحث العلمي في العلوم السلوكية*، الرياض: جامعة الملك سعود.
- لاسكل، دافيد؛ وروي بكوب. (1998). *قمة الأداء: عالم من المنشآت الناجحة*. ترجمة/ حمد عثمان. القاهرة: الشركة الدولية للطباعة.
- آل مذهب، معدى بن محمد. (2009). "توقعات المستفيدين والأبعاد المحددة لرضاهم عن جودة الخدمات: دراسة على الأجهزة الحكومية المتعاملة مباشرة مع الجمهور بمدينة الرياض"، *مجلة الإدارة العامة*. (49)، ع (2).
- مخيمر، عبد العزيز. (2000). *قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية*. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية.

### ثانياً - المراجع باللغة الأجنبية:

- Angelova, B. (2011). "Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model," *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences October 2011, Vol. 1, No.3*.
- Azizzadeh, F. Khalili, K., & Soltani, I. (2013) Service Quality Measurement in the Public Sector. *International Journal of Economics, Finance and Management*. VOL. 2, NO. 1, 2013.
- Brochado, A. O. and Marques, R. C.(2007) Comparing Alternative Instruments To Measure Service Quality In Higher Education, *FEP(Faculade De Economia DO Porto) Working Papers*, No.285 , DEZ. Pp.1-23.

- Giannoccaro, R. Nicola; A. L. Domenico and R. Pietrofot. (2009) Measuring Citizen Satisfaction with Aspects of Public from Local Authority, *Public Organization Review*. Vol. 8, pp. 1-15.
- Gronroos, C. (1978). A Service Oriented Approach to Marketing of Service, *European Journal of Marketing*, Vol.1 Issue 3 ,Pp.163-175.
- Parasuraman, A.; V. A. Zeithaml and L. L. Berry. (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future RESEARCH", *Journal of Marketing*, 49, (Fall), P. 41-50.
- Parasuraman, A. Zeithaml. (2006). "Understanding Improving Service Quality: A Literature and Review Research Agenda", In: B. Weitz & R. Wensley, *Handbook of Marketing*. London: Sage Publication.
- Payne, A. (1993). *The Essence of Services Marketing*. Prentice-Hall, Hemel Hempstead, UK.
- Rhee, Seung-Kyu and June-Young Rha. (2009). "Public Service Quality and Customer Satisfaction: Exploring the Attributes of Service Quality in the Public Sector", *The Service Industries Journal*, Volume 29, Issue 11, Pp.1491-1512.
- Shahin, A. and M. Samea, (2010). "Developing the Models of Service Quality Gaps: A Critical Discussion", *Business Management and Strategy*, Vol. 1, No. 1.Pp 1-11.
- Shemwell, D. J.; U. Yavas and Z. Bilgin. (1998). "Customer-service Provider Relationships: An Empirical Test of a Model of Service Quality, Satisfaction and Relationship Oriented Outcome", *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 9 Pp.155-68.
- Sureshchandar, G. S.; R. Chandrasekharan and R. N. Anantharaman. (2002). "The Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction: A Factor Specific Approach", *Journal of Services Marketing*, Vol. 16, Iss: 4, Pp.363 – 379.
- Smith, K. (1993). *Total Quality Management in the Public Sector*. Quality Year Book.
- Taylor, A and J. Cronin. (1994) Servperf Versus Servqual, Reconciling Performance-based and Perceptions", *Journal of Marketing*, Vol. 5, (1): 125-131.
- Zeithaml, A. Berry and A. Parasuraman. (1993). "The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service", *Journal of the Academy of Marketing Science*, winter, Pp. 1-12.
- Zeithaml, A. (2000). "Service Quality, Profitability, and Economicworth of Customers: What We Know and What We Need to Learn", *Journal of the Academyof Marketing Science*, 28 (1), 67 – 85.
- Zeithaml, V. A. and M. J. Bitner. (1996). *Services Marketing*. McGraw-Hill, New York, NY.

**The Quality Level of the Provided Services  
By the Civil Affairs and Passports Department in Amman Jordan  
From the Perspective of Service Recipients: A Field Study\***

**Dr Waheed A. Alhindi**

**Prof. Ali M. El-Adaileh**

Public Administration Department for Higher Studies  
College of Business Administration  
King Saud University  
Kingdom of Saudi Arabia

**ABSTRACT**

The study aimed to discover the quality level of the services provided by the civil affairs and Passports Department in Amman Jordan from the perspective of the service recipients. To achieve this goal, a questionnaire was designed to measure the quality service level and the degree of the satisfaction of the services. The questionnaire was distributed to a random sample of (500) individuals of service recipients of this department. Only (410) questionnaires were valid for statistical analysis.

The study results showed that the quality service level which was provided by The Civil Affairs and Passport Department in Amman Jordan was satisfying generally but in a medium degree. The results also showed that the service recipients were dissatisfied with the way the employees treating them and the insufficiency of the parking lots. Whereas the location of the department, the easiness of reaching it, the availability of copying services and the services of the special need people were appropriate.

The study found that the quality of working procedures conducted in the department was inappropriate from their point of view. In their perspective, working hours, the required documents from them and the clarity of the required documents were satisfying. The study also found that there were no differences in the recipient perception of the appropriateness of the service location, the cooperation of staff and working procedures due to the age variable. However, it found statistically significant differences of the recipient's perceptions of the convenience of the service location and the cooperation of the staff due to the level of education of the recipients who had high school degree and less. The study presented a number of recommendations and proposals that if they are taken, they will improve the quality of service in the department.

---

\* The researchers thank and appreciate the Research Center College of Business Administration and The Scientific Research Deanship in King Saud University for the research financial support.  
The researchers also thank the employees of the Civil Affairs and passports Department in Amman Jordan for their responding and cooperating to complete this study.

