



**الفجوة بين المدركات والتوقعات في جودة الخدمات
التطوعية بمركز التأهيل الشامل للأشخاص ذوي الإعاقة
باستخدام مقياس (SERVQUAL) من وجهة نظر أولياء
أمور المستفيدين**

**The gap between the perceptions and expectations of the
Quality of Voluntary Service in the comprehensive
rehabilitation centers for persons with disabilities Using
SERVQUAL Scale From the point of view of the parents of
the beneficiaries.**

إعداد

أ.د / صبحي بن سعيد عويض الحارثي
Prof.Subhi Saeed Awaid Al Harithi

استاذ علم النفس والتربية الخاصة بكلية التربية بجامعة أم القرى

Doi: 10.21608/jasht.2024.348811

استلام البحث: ٢٠٢٤/ ١ / ١٨

قبول النشر: ٢٠٢٤/ ١ / ٢٩

الحارثي، صبحي بن سعيد عويض (٢٠٢٤). الفجوة بين المدركات والتوقعات في جودة الخدمات التطوعية بمركز التأهيل الشامل للأشخاص ذوي الإعاقة باستخدام مقياس (SERVQUAL) من وجهة نظر أولياء أمور المستفيدين. *المجلة العربية لعلوم الإعاقة والموهبة*، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، ٨(٣٠) أبريل، ١٦١ - ٢٠٠.

<http://jasht.journals.ekb.eg>

الفجوة بين المدركات والتوقعات في جودة الخدمات التطوعية بمركز التأهيل الشامل للأشخاص ذوي الإعاقة باستخدام مقياس (SERVQUAL) من وجهة نظر أولياء أمور المستفيدين

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى قياس الفجوة بين المدركات والتوقعات في جودة الخدمات التطوعية بمركز التأهيل الشامل للأشخاص ذوي الإعاقة باستخدام مقياس (SERVQUAL) والذي يقيس الفجوة بين المدركات (واقع مستوى الخدمة . أي مايلمسه المستفيد بالفعل) والتوقعات (تصور المستفيد عن مستوى الخدمة التي يطمح أن تقدم له) من وجهة نظر أولياء أمور المستفيدين ، وقد استخدمت الاستبانة كاداة للدراسة. وطبقت على عينة تكونت من (١١٢) من أولياء أمور الاشخاص ذوي الإعاقة المستفيدين من خدمات مركز التأهيل الشامل، واتباع المنهج الوصفي التحليلي واستجابات عينة الدراسة. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :-

- في الجودة المتوقعة كان ترتيب الأبعاد: الطمأنينة، الاستجابة، الموثوقية، التعاطف، ثم الملموسية، وفي الجودة المدركة جاء بُعد الطمأنينة في المرتبة الأولى، الموثوقية، الاستجابة، الملموسية، ثم بُعد التعاطف.

- أما الفجوة بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة أكبر فجوة في بُعد الاستجابة، التعاطف، الموثوقية، الطمأنينة، ثم الملموسية.

- مستوى جودة الخدمات التطوعية النسبي للأبعاد الخمسة (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الطمأنينة، التعاطف) في مركز التأهيل الشامل لذوي الإعاقة متوسطا، حيث كان الوزن النسبي . ٦١,٠%

- أظهرت النتائج أن بُعد الاستجابة حصل على المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره ١٥,٢%.

- أظهرت النتائج أن بُعد التعاطف حصل على المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره ١٤,٠%.

- أظهرت النتائج أن بُعد الموثوقية حصل على المرتبة الثالثة بوزن نسبي قدره ١٢,٦%.

- أظهرت النتائج أن بُعد الضمان حصل على المرتبة الرابعة بوزن نسبي قدره ١٢,٤%.

- أظهرت النتائج أن بُعد الملموسية حصل على المرتبة الخامسة بوزن نسبي قدره ٦,٨%.

وفي ضوء النتائج السابقة تم تقديم بعض المقترحات لتحسين جودة الخدمات التطوعية وعدداً من التوصيات والدراسات المقترحة.

الكلمات المفتاحية: الفجوة، المدركات، التوقعات، جودة الخدمات التطوعية، مركز التأهيل الشامل، مقياس SERVQUAL، الأشخاص ذوي الإعاقة.

Abstract:

This study aimed to assess the reality of the quality of voluntary services in comprehensive rehabilitation centers for persons with disabilities of the **Using SERVQUAL Scale** From the point of view of the parents. This is through knowing the level of quality of voluntary services and the gap between expectation (the quality of services distinguished by comprehensive rehabilitation centers) and perception (quality of services in comprehensive rehabilitation centers with expertise) among parents of persons with disabilities. The study used a questionnaire to collect the data. It was applied to a sample consisting of (112) parents of persons with disabilities who benefited from the services of the comprehensive rehabilitation centers. The study used the relational descriptive approach. the results of the study showed that many important results as follows:

- 1-The relative quality of voluntary services for the five dimensions (tangibility, reliability, response, assurance, and sympathy) in the comprehensive rehabilitation centers for people with disabilities is average, where the relative weight was 61.0.%
- 2- The response dimension ranked first with a relative weight of 15.2%.
- 3-The sympathy dimension ranked second with a relative weight of 14.0%.
- 4-The Reliability dimension ranked third with a relative weight of 12.6%.
- 5-The assurance dimension ranked fourth with a relative weight of 12.4%.
- 6-The concrete dimension ranked fifth with a relative weight of 6.8%.

In light of this, some suggestions were made to improve the quality of voluntary services and a number of recommendations and research proposals.

Key words: gap , Perceptions ,: Expectations , Quality of Voluntary Service , Comprehensive rehabilitation centers," Servqual Scale, people with disabilities

مقدمة:

أصبحت الخدمات التطوعية ركيزة أساسية في بناء المجتمع ونشر التماسك الاجتماعي بين أفراده وجماعته ومؤسساته، كما أن الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة أصبحت تشكل أحد أهم أولويات المنظمات المعاصرة وهو انعكاس ودليل على وعي وتطور في الاهتمام بقضايا ذوي الإعاقة، وعليه فإن معظم برامج ومشاريع الخدمات التطوعية هي مشاريع وبرامج بيئية وتنموية تشمل في قوامها الحقيقي تنمية الموارد البشرية، الأمر الذي يستوجب التعمق في مفهوم العلاقة في إطار شمولي، وفي الأهداف والاستراتيجيات المتصلة بالخدمات التطوعية ومدى جودتها وقدرتها على الاستمرارية لتنفيذ خططها المستقبلية. (عبدالسلام، ٢٠٠٩)، كما أن مراعاة المعايير العالمية في تقديم الخدمات لذوي الإعاقة بشكل أكبر يبنى عليه الكثير من الآمال الفاعلة على مستوى المملكة لما لها من تأثير كبير في قيادة دفة الجودة وترسيخ حقوق ذوي الإعاقة (القحطاني وعرب ٢٠١٨) ولم تعد الخدمة التطوعية عملاً تلقائياً ولكنها دخلت مرحلة الاحتراف، وبالتالي فالأخذ بالأسلوب العلمي في الإدارة والاستعانة بالكفاءات الإدارية أضحت أمراً أساسياً بجانب المحافظة على الجودة الشاملة في تنفيذ البرامج والمشروعات، كل ذلك يحسب للخدمات التطوعية ويرفع من شأنها ويضعها في مصاف الأعمال الجديرة بالتقدير. (عبدالسلام، ٢٠٠٩). ولذلك يجب على مديري البرامج التطوعية ابتكار أساليب جديدة لتجويد الخدمة التطوعية، والتي تساهم في تشجيع الأفراد المتطوعين وحثهم على الاستمرار بالتطوع، وتوفير الموارد اللازمة لديهم من أجل تحقيق النتائج المطلوبة بأفضل صورة ويكون ذلك عن طريق تطبيق التخطيط، والتنظيم، والتوجيه المناسبين لنجاح الخدمة التطوعية ورفع مستوى الأداء. من جهة ثانية اكتسح مفهوم الجودة عالم الأعمال وصار لزاماً على المؤسسات الحكومية والأهلية اتباع معايير دقيقة للجودة الشاملة، وبعثت من أجل ذلك الهيئات والمؤسسات لمراقبة جودة العمل في القطاعين الحكومي والخاص، ولما كان تجويد الخدمة التطوعية على خصوصيتها وطابعها الإنساني، خدمة مسداة لمن يحتاجها صار أدعى أن تقاس أداء هذه الخدمة وفق معايير الجودة لتلبية حاجات وتوقعات المنتفع بهذه الخدمات التطوعية. وعليه تحتاج إلى إدارة جودة شاملة لرفع مستوى الأداء وتقليل الوقت لإنجاز المهام.

لذلك أكد برنامج التحول الوطني في المملكة العربية السعودية (٢٠١٨-٢٠٢٠) في الهدف الاستراتيجي رقم (٢، ٣، ٦): تمكين المنظمات غير الربحية من تحقيق أثر أعمق الى تحقيق الاستدامة والأثر الاجتماعي العميق للمنظمات غير

الربحية، وتعزيز دورها في الابتكار، وقيام هذه المنظمات بتقديم الخدمات بجودة عالية، وذلك من خلال بناء منظومة متقدمة لدعم تطوره، فقد أصبحت ثقافة تجويد الخدمات التطوعية جزء لا يتجزأ من ثقافة المجتمعات المتطورة بما تمثله من منظومة القيم والمبادئ والأخلاقيات والمعايير والرموز والممارسات التي تحتل على المبادرة والعمل الإيجابي الذي يعود بالنفع على الآخرين ، وتأكيد ذلك يرجع الي أهمية أن تقدم هذه المراكز خدماتها للأشخاص ذوي الاعاقة في ضوء معايير الجودة الشاملة بواسطة فريق عمل متعدد التخصصات وبما يتوافق مع احتياجات وقدرات الأشخاص ذوي الاعاقة. (المطوع ، ٢٠١٩) وتحقيق جودة الخدمات التطوعية في خدمات ذوي الإعاقة أصبح ضرورة إستراتيجية تفرضها تحديات عصر العولمة المتمم بالتغير السريع في مختلف مجالات ومناشط الحياة، الأمر الذي يتطلب ضرورة تحسين كفاءة وفاعلية عملياتها الإدارية والتعليمية والتأهيلية والتدريبية من أجل أن تكون أكثر قدرة للاستجابة مع هذه المتغيرات وردم الفجوة الأدائية والمعرفية لتحقيق احتياجات وتطلعات المستفيدين من خدماتها ونظامها التعليمي. ومن جانب آخر فقد أثر التوسع في تجويد مفهوم الخدمات التطوعية في الإطار الدولي على العالم العربي في ضوء مفهوم الأمم المتحدة لأهمية منظمات المجتمع المدني في حقوق الانسان بشكل عام وحقوق ذوي الاعاقة بشكل خاص في إبراز قضية دور الجمعيات المدنية في رعاية ذوي الاعاقة (حسين، ٢٠٠١)؛ ورغم الجهود الكبيرة المبذولة في دراسة مدى جودة البرامج المقدمة لذوي الاعاقة في المملكة العربية السعودية إلا أنها تركز على البيانات التعليمية والجوانب التعليمية كدراسة (القباري ٢٠١٨ ، القحطاني وعرب ٢٠١٨ ، هوساوي والعريفي ٢٠١٥) في حين أن الخدمات التطوعية المقدمة لذوي الاعاقة في مراكز التأهيل الشامل، لم يتم الاهتمام بدراسة جودتها بشكل كاف على حد علم الباحث . وذلك لما لحاجة الأعمال التطوعية إلى تقويم واقعها من حيث التنظيم الإداري للهيئات الإدارية واتخاذ القرار ورسم السياسات ووضع الخطط والبرامج ، والكوادر البشرية التي لها رؤية وتقوم بالعملية التنفيذية باتباع الأساليب الإدارية الحديثة وإعداد المشاريع وتنفيذها وما يتعلق بالمتابعة والتقييم وإعداد التقارير. والقيام بأعمال الإعلام وربط الصلات مع المنظمات الأهلية والأطر الرسمية في داخل المجتمع ودعوتها للمشاركة في الأعمال. ومدى مناسبة برامج الخدمات التطوعية وخدماتها لتوقعات المستفيدين منها وطموحاتهم الواقعية لهذه الخدمات . حيث أصبح يُنظر للعمل التطوعي" كقطاع ثالث أو أهلي "إلى جانب كل من القطاعين الحكومي والخاص. لما لها من آثار ايجابية على المجتمعات ، وقد راعت المملكة العربية السعودية تقديم الخدمات المختلفة للأفراد ذوي الإعاقة، إنثُعد رؤية المملكة الثاقبة (٢٠٣٠) أكبر الأدلة على هذا الاهتمام بالأفراد ذوي الإعاقة فقد تضمنت الرؤية في أحد أهدافها: "تمكين ذوي الإعاقة من الحصول على فرص عمل مناسبة وتعليم يضمن استقلاليتهم واندماجهم بوصفهم عناصر فاعلة في المجتمع، وإمدادهم بكل التسهيلات

والأدوات التي تساعدهم على تحقيق النجاح سواء على مستوى القطاع الحكومي أو التطوعي إمتداداً للجهود العالمية (وثيقة رؤية المملكة، ٢٠١٦)، كما انه لا بد من توفير الخدمات وتقديمها باختلاف انواعها مثل: العمل، والمواصلات، والتكيفات العامة، والانتقال والمواصلات (Hallahan, Kauffman, & Pullen, 2009). وفي إطار هذا الاهتمام ، تحظى الخدمات التطوعية، خاصة بمراكز التأهيل الشامل باهتمامٍ متنامٍ عالمياً وإقليمياً وعلى كافة الأصعدة السياسية والاجتماعية والاقتصادية، كما أخذت إسهامات القطاع التطوعي بمراكز التأهيل الشامل أشكالاً متعددة في مجالات الحياة الإنسانية بحسب كل مجتمع ودرجة تطوره، وبحسب طبيعة العلاقات المتكاملة وظيفياً بين قطاعاته المختلفة (محمد، ٢٠١٩). وأصبح للمراكز التطوعية والجمعيات الخيرية دور رئيسي في تقديم الخدمات التطوعية كجزء من مؤسسات المجتمع المدني وإكمال دور الحكومة ؛ حيث إن هذه المراكز أكثر قدرة على استيعاب احتياجات المجتمعات في بعض الجوانب ، ويرتبط نجاح المراكز التطوعية و الجمعيات الخيرية بقدرتها على أداء أدوارها بكفاءة وفاعلية ومدى قدرتها على الوفاء بالاحتياجات لذوي الاعاقات واستثمار القدرات. لكن هذه الانشطة تختلف في أشكالها أو اتجاهاتها أو طريقة أدائها وفق توجيهات وعادات وتقاليد تنسجم مع الثقافات والمعتقدات السائدة (كامل، ٢٠١٤) وتبدو أهمية الخدمات التطوعية Voluntary Services بمراكز التأهيل الشامل كركيزة من الركائز الضرورية التي تهدف الى رفعة الوطن وإنماء المجتمعات، ونشر قيم التعاون والترابط بين الناس، إضافة لكونه سلوكاً إنسانياً فريداً يدلُّ على مقدار عالٍ من العطاء والبذل وحب الخير للإنسانية جمعاء ، ومن ثم أصبح تجويد الخدمة التطوعية ضرورة من ضروريات الحياة لما لها من رسالة اجتماعية هدفها المشاركة في البناء والتنمية وتقوية دعائم المجتمع جنباً إلى جنب مع جهود الدولة ومن ثم الارتقاء بمؤشرات التنمية المستدامة (الشناوي، ٢٠١٠). كما أن هذا الأمر من شأنه أن يعمل على توحيد الجهود الرسمية والشعبية لتحويل الخدمة التطوعية إلى ممارسة اجتماعية منظمة ، تستند إلى مناهج واضحة وقوانين تحدد طبيعة أدوارها والفئات الحقيقية التي تحتاج إلى خدماتها (توفيق، ٢٠١٨) ، ولتحقيق توقعات متلقى الخدمات والمستفيدين منها، يجب أن تستخدم مراكز الخدمات التطوعية للأشخاص ذوي الإعاقة خططاً استراتيجية لتقديم المنتجات والخدمات المناسبة (Selvakumar, 2016). للقيام بذلك ، باستخدام وجهة نظر متلقى الخدمات ، من المفترض أن تقيس هذه المراكز توقعات متلقى الخدمات ومستوى رضاهم لأن هذه النتائج تساعدهم على مطابقة خدماتهم مع تلك الموجودة وفقاً للمعايير العالمية (Al Rousan & Mohamed, 2010) . وهذا ما أكدته دراسة (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988). وهذا يؤكد أهمية الخدمات التي تقدمها هذه الجمعيات الخيرية والمراكز التطوعية. وقد كان لظهور الجمعيات الخيرية التطوعية في سبيل خدمة الإنسانية وتقديم يد العون للمحتاج بطريقة أكثر تنظيماً

وتخصُّصًا، (Hansan, 2013). وتعرف الخدمة الجيدة التطوعية بأنها المعاملة المحترمة للمستفيدين مع إعطائهم الشعور بالتميز وذلك من خلال التقبل وتنفيذ حاجاتهم بالشكل اللائق بما يتناسب مع احتياجاتهم بالإضافة إلى دعوتهم للعودة مرة أخرى ضمن أجواء هادئة تشعرهم بالأمان ، كما تشكل الجودة عاملا أساسيا لنجاح الخدمات ، وذلك لما لها من دور في استثمار الموارد لضمان تلبية احتياجات المستفيدين. هذا وقد اختلفت تعريفات الجودة باختلاف آراء الكثير من الباحثين والكتاب ، حيث عرفها البعض بأنها الأداء بالمستوى الذي يتوقعه المستفيدين ، والبعض الآخر عرفها بأنها تلبية احتياجات ومتطلبات العميل منذ اللحظة الأولى وفي كل الأوقات .(محمد، ٢٠١١) ويتفق هذا مع تأكيد نتائج دراسة (لطفى، ٢٠٠٤) على ضرورة مراعاة الجمعيات الخيرية للظروف الاجتماعية والاقتصادية والسياسية للدولة، وترتبط أهمية العمل في مراكز التأهيل الشامل ارتباطاً ارتقائياً مع تقدم المجتمعات وزيادة تَعقد العلاقات الاجتماعية فيها، حيث تؤدي التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والزيادة في متطلبات الحياة المعاصرة إلى تحول الخدمات التطوعية من مجرد أعمال فردية تقليدية إلى أعمال جماعية في صورة مؤسسية منظمة، وفي مجالات متعددة تتناسب مع تنوع احتياجات المجتمع(محمد، ٢٠١٩)

وتُعد مراكز التأهيل الشامل نماذج حضارية تبرز حرص المملكة العربية السعودية على توفير كافة خدمات التأهيل والتدريب والرعاية للأفراد ذوي الإعاقة من كلا الجنسين. ويأتي دورها كأحد المؤسسات الرائدة في مجال رعاية ذوي الإعاقة في المملكة العربية السعودية، حيث تقوم فلسفتها وأهدافها الى تقديم الرعاية للأفراد ذوي الإعاقة من كلا الجنسين، وتعمل على تأهيلهم مهنيًا وإجتماعيًا. ومن بينها مركز التأهيل الشامل في محافظة الطائف ، حيث يقوم المركز برعاية وتأهيل وتعليم فئات مختلفة من المعاقين تتراوح درجة الإعاقة لديهم ما بين المتوسطة والشديدة ولكلا الجنسين ، ويعمل على تقديم خدمات عديدة ضمن وحدات تأهيلية منها(الاجتماعي، المهني، الرعاية النهارية) بالإضافة الى تقديم برامج إرشادية أسرية وفق خطط فردية مدروسة (وزارة الشؤون الاجتماعية ، ٢٠١٥). وتهدف الى مساعدتهم علي تحقيق قدر من إحداث تغيرات في مهاراتهم تمكنهم من العناية بأنفسهم وبأمورهم الخاصة كي يستطيعوا التعامل مع المشكلات الحياتية اليومية والتكيف والنجاح في الحياة. ومتابعة تدريبهم سواء داخل المركز أو خارجه. إن سعي مركز التأهيل الشامل لتقديم خدمة تطوعية ذات جودة عالية وتحسين واقع هذه الخدمات والنهوض بها والتركيز على تحديث برامجها وابتكارها أيضا، ومدى مناسبة برامجها وخدماتها لتوقعات المستفيدين منها وطموحاتهم الواقعية لهذه الخدمات تلبية حاجات ورغبات المستفيدين سيعزز بالتأكيد من العلاقة الإيجابية للمستفيدين وزيادة ولائهم للمركز.(الخالدي، ٢٠١١).

إن عملية القياس هي أحد المحاور الأساسية لتطوير جودة الخدمات، حيث تنطلق مراكز التأهيل الشامل من الإيمان بأن ما لا يمكن قياسه لا يمكن تطويره، حيث لا يمكن تحديد مدى تطور أو تراجع الكفاءة الانتاجية ومستوى الخدمة المقدمة دون استخدام أداة أو أكثر من ادوات القياس. ومن النماذج الأكثر حداثة لقياس جودة الخدمة التطوعية نموذج الفجوات The gaps model والذي يقيس الفجوة بين المدركات (واقع مستوى الخدمة . أي مايلمسه المستفيد بالفعل) والتوقعات (تصور المستفيد عن مستوى الخدمة اليي يطمح أن تقدم له) (عبدالعظيم، ٢٠٠٩) ولقياس جودة الخدمات التطوعية تبعاً للنموذج القائم على أساس إدارة الجودة الشاملة، وضعت أدوات مختلفة وانتهجت أساليب عديدة، ولكن أحدث ما استخدم في هذا المجال هو أسلوب الفجوة بين إدراكات الأفراد وتوقعاتهم لقياس جودة الخدمة. (SERVQUAL of Quality Gaps) حيث طور باراشارامان وزملاؤه ((Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988)) أداة تعتمد على فكرة تحديد الفجوة بين واقع مستوى الخدمة وتوقع المستفيد لمستوى هذه الخدمة التي يجب أن تقدم له، وهذا ما اعتمد لتحقيق أهداف هذه الدراسة بعد تطوير مقياس باراشارمان ليناسب جودة الخدمات التطوعية من أجل التعرف الى الفروق بين إدراكات أولياء الأمور المستفيدين من الخدمات التطوعية بمركز التأهيل الشامل وبين توقعاتهم لمستوى الخدمة التي تقدمها لهم. وفي ضوء ما سبق ، ونظراً لندرة الدراسات التي تناولت جودة الخدمات التطوعية بمراكز التأهيل الشامل لذوي الإعاقة في المملكة العربية السعودية على حد علم الباحث، يتضح أهمية الاستفادة من هذا المقياس (SERVQUAL) لقياس الفجوة بين المدركات والتوقعات لجودة الخدمات التطوعية بمراكز التأهيل الشامل لذوي الإعاقة . من وجهة نظر أولياء الأمور المستفيدين

مشكلة الدراسة:

إن التعرف على مستوى جودة الخدمات التطوعية المقدمة في مراكز التأهيل الشامل من وجهة نظر أولياء الأمور المستفيدين ، بهدف التماس جوانب القوة والقصور فيها والعمل على تطويرها، هو الضمان الرئيسي للارتقاء بمستواها، وكسب رضا وولاء المستفيدين لها. ونظراً لغياب تقييم جودة الخدمات التطوعية في المراكز على حد علم الباحث، فإن هناك حاجة لتقييم وجهة نظر أولياء الأمور المستفيدين لجودة الخدمات التطوعية المقدمة إليهم بشكل عام، وقد ظهرت خلال العقود الأخيرة فكرة إحداث إدارات متخصصة في تنظيم العلاقة مع المستفيدين. وفي مراكز التأهيل الشامل تم إنشاء إدارات متخصصة بشؤون أولياء أمور المستفيدين، ولتحقيق أهداف تلك الإدارات طوّرت العديد من أدوات البحث لقياس رضا المستفيدين من الخدمة. فهم العنصر المستهدف بالتطوير أساساً. ومن أهم المقاييس وأكثرها شهرة وقبول في الأوساط الأكاديمية مقياس الفجوة لجودة الخدمة SERVQUAL واستناداً إلى أهمية مقياس الفجوة ونجاحه في معرفة مدى رضا

المستفيدين عن الخدمة المقدمة، حيث طبق على نطاق واسع في قطاعات مختلفة كالفندقة والخدمات الطبية والبنوك وهي مؤسسات تحرص على رضا المستفيد وتعتبره محور عملها، ومنها انتقل إلى المجال التعليمي فاستخدم كأداة لجمع المعلومات عن الفجوة بين واقع الخدمات المقدمة لأولياء أمور المستفيدين وبين ما يتوقعونه من خدمات. ولأهمية الخدمات التطوعية المختلفة التي توفرها المراكز والتحقق من طبيعة الخدمة وجودتها من خلال التعرف على الفجوة بين المدركات والتوقعات ، فقد رأى الباحث أهمية إجراء دراسة خاصة بذلك تحقيقاً للجودة الشاملة في البرامج التطوعية ومواكبة للتغيرات المعاصرة والمستقبلية. وعلية تتبلور مشكلة الدراسة في الكشف عن الفجوة بين المدركات والتوقعات لجودة الخدمة التطوعية في مراكز التأهيل الشامل باستخدام مقياس Servqual Scale من وجهة نظر أولياء أمور المستفيدين.

وبالتالي يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي :

ما واقع جودة الخدمات التطوعية بمراكز التأهيل الشامل في ضوء مقياس (SERVQUAL) للأشخاص ذوي الإعاقة واستراتيجيات تطويرها ؟
والذي يتفرع منه الأسئلة التالية :

- 1- ما الفروق بين ما يدركه المستفيدين وما يتوقعونه في أبعاد الخدمة التطوعية المقدمة لهم من مركز التأهيل الشامل بمحافظة الطائف ؟
 - 2- هل توجد فجوة بين المدركات وفقاً لتقييم أولياء الأمور (الأباء، الأمهات) المستفيدين وتوقعاتهم لمستوى أبعاد الخدمة التطوعية (بُعد الملموسية، بُعد الموثوقية، بُعد الاستجابة، بُعد الطمأنينة، بُعد التعاطف) المقدمة بمركز التأهيل الشامل بمحافظة الطائف وفقاً لمقياس الفجوات SERVQUAL؟
 - 3- ما الاجراءات المقترحة لتحقيق جودة الخدمات التطوعية بمركز التأهيل الشامل بمحافظة الطائف في ضوء مقياس SERVQUAL للأشخاص ذوي الإعاقة ؟
- هدف الدراسة

هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن الفجوة بين المدركات والتوقعات لجودة الخدمة التطوعية في مركز التأهيل الشامل بمحافظة الطائف باستخدام مقياس (Servqual Scale) من وجهة نظر أولياء أمور المستفيدين. للأشخاص ذوي الإعاقة في محافظة الطائف ، وذلك من خلال معرفة مستوى الفجوة بين المدركات (واقع مستوى الخدمة . أي مايلمسه المستفيد بالفعل) والتوقعات (تصور المستفيد عن مستوى الخدمة اليي يطمح أن تقدم له) وتقليص حجم الفجوة بين الخدمة المدركة (Perceptions Service)والخدمة المتوقعة.(Expectations Service) من خلال بعض الاجراءات المقترحة لتحقيق جودة الخدمات التطوعية.

أهمية الدراسة:-

يؤمل الباحث أن ينتج عن هذه الدراسة بعض الفوائد العلمية والتطبيقية تتمثل

في:

أولا: الأهمية العملية:

١- ترسخ الدراسة الجانب الخدمي التطوعي في خدمات (التأهيل، التدريب، الرعاية والتعليم) للأفراد ذوي الإعاقة، ونشر ثقافة التطوير من وجهة نظر المستفيد الأول من خدمات المركز وهم المعاقين .

٢- تطويع مقياس "SERVQUAL" وجعله قادرا على قياس جودة الخدمات التطوعية في مراكز التأهيل الشامل محل الدراسة ما يساعد القائمين على وضع السياسات والخطط المستقبلية والبرامج التطويرية .

٣- تعتبر هذه الدراسة حسب علم الباحث أول محاولة جادة لإستطلاع آراء "المستفيدين"، من خدمات مركز التأهيل الشامل، حول الجوانب المتعلقة بجودة الخدمات التطوعية، والتي يمكن من خلالها إصدار بعض الأحكام وتقديم بعض التوصيات والاقترحات لتطويرها في ضوء النتائج المستخلصة.. إذ يعتبر هذا المنحى هو المنحى الأحدث في عالم إدارة الجودة الشاملة لتقييم الخدمة في مناحي الحياة المختلفة.

ثانيا: الأهمية التطبيقية:

١- القاء الضوء على مستوى الخدمات التطوعية، ويساعد على إعادة النظر في بعض متغيرات أو عناصر الخدمة التي تُظهر النتائج وجود فجوة سالبة بين إدراكات وتوقعات المستفيدين، وتدعم العناصر التي تظهر النتائج وجود فجوة موجبة بين إدراكات وتوقعات المستفيدين لها.

٢- توثيق العلاقة بين المركز والمستفيدين من خلال التعرف على الفجوة بين توقعاتهم ومدركاتهم. مما يساهم في تطوير العمل.

٣- تأثير مستوى الجودة من خلا أبعاد رئيسية تم الاعتماد عليها كأساس في القياس وهي (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التوكيد (الثقة)، التعاطف)، لأن الجودة في الخدمات التطوعية لم تعد خاضعة للاعتبارات أو الاجتهادات الشخصية البحتة.

٤- تنبع أهمية هذه الدراسة من اختيار مركز التأهيل الشامل لذوي الإعاقة لما له من أهمية واضحة في تأثيره على إحداث تغييرات في مهارات المعاقين، تمكنهم من العناية بأنفسهم وبأمورهم الخاصة كي يستطيعوا التعامل مع المشكلات الحياتية اليومية والتكيف والنجاح

٥- تقدم الدراسة أداة (استبانة) تشمل على مجموعة من الابعاد كأداة فعالة لقياس جودة الخدمة التطوعية عبر المراكز والمؤسسات الخدمية التي تتناول مجموعة من العبارات والقيم الخاصة ببرامج وخدمات وحقوق ذوي الإعاقة.

٦- النتائج المتوقعة من الدراسة الحالية سنتناول معايير تجويد الجمعيات الخيرية التطوعية العاملة في مجال رعاية ذوي الإعاقة ودرجة تطبيق معايير الجودة ومعرفة معوقات التطبيق وتقديم عدد من المقترحات التي من شأنها أن تحسن جودة الخدمة التطوعية.

مصطلحات الدراسة :-

الفجوة.gap

الفرق بين واقع مستوى الخدمة وتوقع المستفيد لمستوى الخدمة التي يجب أن تقدم له، وقيست هذه الفجوة في الدراسة الحالية بالفرق بين إدراك المستفيد وتوقعاتهم باستخدام مقياس الفجوة (SERVQUAL) الذي أعده باراشارامان وزملاؤه ((Parasuraman, Zeithaml & Berry, L., et., al., 1991))

المدركات: Perceptions

هي مايلمسه المستفيدين فعلا من خدمات ويلاحظه في الواقع في المؤسسات التي يتفاعل معها. وفي الدراسة الحالية يعرف الباحث مايتلقاه المستفيد بمراكز التأهيل الشامل من خدمات فعلية وتُعرف إجرائيا : الدرجة التي يحصل عليها أولياء أمور الأشخاص ذوي الإعاقة (المستفيدين)

التوقعات: Expectations

وهي تصورات المستفيدين عن مستوى الخدمة التي يطمح أن تقدم له من المؤسسة التي ينوي الانتماء إليها، وفي الدراسة الحالية يقصد بالتوقعات تصورات المستفيدين عن مستوى الخدمة المتوافرة في مركز التأهيل الشامل. وتُعرف إجرائيا : الدرجة التي يحصل عليها أولياء أمور الأشخاص ذوي الإعاقة (المستفيدين)

جودة الخدمات التطوعية Quality of Voluntary Service

"التقييم الشامل لخدمات معينة تقدمها احدى المؤسسات ، وتنتج من مقارنة أداء تلك المؤسسة بالتوقعات العامة لمتلقى الخدمات حول كيفية أداء المؤسسة في مجال ما" (Abbas, 2013) .

وتُعرف بأنها : كل الخدمات التطوعية التي تقدمها مراكز التأهيل الشامل للمستفيدين تتطابق مع المواصفات وتؤدي إلى حالة من الرضا من وجهة نظر المستفيدين وليس من وجهة نظر الإدارة.

ويعرفها الباحث إجرائيا.هي درجة الرضا التي يمكن أن تحققها جودة الخدمات التطوعية للمستفيدين بمراكز التأهيل الشامل بصفة مستمرة عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم المرتبطة بأبعاد وعناصر الجودة حسب ابعاد مقياس (Servqual Scale) وهي (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الطمأنينة، التعاطف) من خلال تقليل الفجوة بين إدراكاتهم وتوقعاتهم للخدمة المقدمة لهم .

مركز التأهيل الشامل Comprehensive rehabilitation centers

هي نمط من مراكز رعاية المعوقين وتأهيلهم يضم أقساماً للتأهيل المهني، وأقساماً للتأهيل الاجتماعي لشديدي الإعاقة، وقد استحدثت هذه المراكز لتجميع الخدمات التأهيلية في وحدة واحدة تقدم خدماتها من مصدر واحد وتحت إشراف إدارة واحدة لجميع فئات المعوقين من الجنسين كل على حدة، تختص هذه المراكز بإيواء حالات المعوقين من فئات شديدي الإعاقة غير القابلين للتأهيل المهني نتيجة شدة الإعاقة أو ازدواجية الإعاقات. (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، ٢٠٢٠) ويعرفها الباحث .

هي مؤسسات حكومية وأهلية خيرية تطوعية تقدم خدمات تعليمية، تأهيلية، تدريبية، وتشغيلية لذوي الإعاقة، ممن لا تقل أعمارهم عن (٤ سنة) ولجميع فئات الإعاقة بجميع مناطق ومحافظات المملكة العربية السعودية بالتعاون والاتفاق والشراكة المجتمعية مع الجمعيات الخيرية التطوعية لتبادل الخبرات وتطوير أساليب العمل بما يتناسب مع المستجدات في رعاية وتأهيل الأشخاص ذوي الإعاقة.

مقياس " Servqual Scale "

وهو مقياس مصمم أساساً لقياس مدى رضا المستفيد في قطاعي الانتاج والخدمة، أعده باراسورامان وزملاؤه Parasuraman, Zeithaml & (Berry, 1988) وتتمثل الفجوة في هذا المقياس في (٢٢) عبارة مقسمة إلى خمس فئات متتابعة، ويتكون من خمسة أبعاد تؤدي إلى قياس جودة الخدمة، وهي: (الملموسية Tangibility، الموثوقية Reliability، الاستجابة Responsiveness، الطمأنينة Assurance التعاطف Empathy).

ويعرفه الباحث اجرائياً " الدرجة التي يحصل عليها أولياء أمور الأشخاص ذوي الإعاقة (المستفيدين) على استبانة جودة الخدمة SERVQUAL (اعداد : الباحث).

الأشخاص ذوي الإعاقة Persons with disabilities

تعريف منظمة الصحة العالمية (WHO) مصطلح يغطي العجز، والقيود على النشاط، ومقيدات المشاركة. والعجز هي مشكلة في وظيفة الجسم، أو هيكله، والحد من النشاط هو الصعوبة التي يواجهها الفرد في تنفيذ مهمة أو عمل، في حين أن تقييد المشاركة هي المشكلة التي يعاني منها الفرد في المشاركة في مواقف الحياة، وبالتالي فالإعاقة هي ظاهرة معقدة، والتي تعكس التفاعل بين ملامح جسم الشخص ولامح المجتمع الذي يعيش فيه أو الذي تعيش فيه (Who, 2018) ويقصد بهم في هذه الدراسة بأنهم: الملتحقين والمسجلين بمركز التأهيل الشامل بمحافظة الطائف وتم تشخيصهم وفقاً لشروط القبول لدى المركز ناقصين جزئياً أو كلياً في إحدى الحواس الخمس بالإضافة للقدرة العقلية التي تمنعهم من القيام بممارسة حياتهم اليومية.

محددات الدراسة:-

محددات موضوعية: قياس الفجوة بين المدركات والتوقعات لجودة الخدمات التطوعية بمراكز التأهيل الشامل في ضوء نموذج (SERVQUAL) من وجهة نظر أولياء الأمور " المستفيدين " **محددات بشرية:** أولياء أمور (اباء وأمهات) الاشخاص ذوي الإعاقة المستفيدين من خدمات مركز التأهيل الشامل. **محددات مكانية:** مركز التأهيل الشامل بمحافظة الطائف .

دراسات سابقة :-

إن معظم الدراسات السابقة التي تناولت تجويد الخدمات التطوعية لمراكز التأهيل الشامل لذوي الإعاقة. وتطوير معايير جودة خدمات برامج ذوي الإعاقة كانت تركز على الجانب التعليمي والمتمثلها في المدارس والجامعات الى حد كبير ،ونظراً لندرة الدراسات على حد علم الباحث حاول الباحث الاستعانة بالدراسات التالية والتي تلامس الهدف من هذه الدراسة. وهو ما استطاع الحصول عليه من خلال مراجعة الأدب التربوي في هذا المجال، ومن هذه الدراسات:

• **(Wikowski and Wolfinger: 2002)** هدفت الدراسة الى مقارنة جودة الخدمة من خلال تقديم الخدمة في كل من امريكا والمانيا وذلك باستخدام ابعاد جودة الخدمة وهي الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان، الجوانب الملموسة . حيث تمت الدراسة على خمس شركات خدمية وهي البنوك، مؤسسات العناية الطبية، محلات بيع الملابس،البريد، المطاعم، حيث تم استخدام مقياس (SERVQUAL) الذي يحتوي على (٢٢) فقرة (بند) وبلغت عينة الدراسة (٥٧٥) عميل في ألمانيا و (٤٥٥) عميل في أمريكا تم إختيارهم بطريقة عشوائية من عملاء المؤسسات الخدمية . ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة .
- أن بعد الاعتمادية احتل المرتبة الأولى بين الابعاد من حيث اهمية الأبعاد، في كل من أمريكا وألمانيا.

- كان ترتيب أهمية الابعاد في أمريكا كالتالي بعد الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان والجوانب الملموسة، في حين أن ترتيب أهمية الابعاد في ألمانيا كانت كالتالي. بعد الاعتمادية، التعاطف، الأمان، الاستجابة ، الجوانب الملموسة.

• كما أوضحت دراسة **(Haggard & Clark,2003)** أن العمل التطوعي الواعي ينبع من أساس ديني ، وأن الاستفادة من جهود المتطوعين المشتركة بشكل منظم ومدروس يساهم في تحقيق آمال المواطنين نحو التغيير وإحداث تحويلات اجتماعية وروحية بالمجتمع ، وأن تنظيم العمل الطوعي الخيري لا يجب أن يرتبط بزاوية دينية فقط ولكن يجب تناوله من زوايا اقتصادية واجتماعية وسلوكية ، كما يجب أن يناقش العمل التطوعي في المجتمعات المعاصرة في إطار تحديد الحقوق والواجبات

للمتطوعين وتحديد المفاهيم بما يمكننا من اتخاذ الإجراءات التنظيمية لتحقيق الاستفادة وتفعيل المشاعر الخيرية لدى المواطنين.

• وسعت دراسة إستيز (Estes,2004) والتي هدفت التعرف الى أهم البرامج والخدمات التي توفرها المؤسسات لذوي الإعاقة في ولاية تكساس، حيث قيمت الدراسة مستوى التعليم الخاص في المؤسسات الخاصة وأهم الحاجات لدى الاطفال ذوي الاعاقات من الناحية الأكاديمية، من حيث تعليم الطلبة ضمن برنامج فردي يراعي قدراتهم وإمكانياتهم، وقد اشارت نتائج الدراسة الى حاجة هؤلاء الى تكييف المباني والبيئة المادية لتلبي حاجاتهم من حيث الحركة، والتنقل، والتفاعل والتواصل. وشملت عينة الدراسة (٣٠٠) طالب من ذوي الاعاقات .

• عمل بينيت و باركينجو على التحقق من مستويات جودة الخدمة في المنظمات الخيرية في دراستين مستقلتين الأولى هدفت (Bennett, & Barkensjo (2005-A) إلى التحقق من مستويات جودة الخدمة في المنظمات الخيرية من وجهة نظر (١٠٠) مستفيدا من المؤسسات الخيرية في المملكة المتحدة بينت النتائج أن تسويق العلاقات يمثل سلاحًا فعالًا لتحسين جودة العلاقة ورضا المستفيدين عن تقديم الخدمات. المؤسسات الخيرية التي "استمعت" إلى عملائها المستفيدين والتي تتفاعل معهم على أساس منتظم كانت تعتبر جيدة في تسويق العلاقات. جودة العلاقة وكذلك المستفيدين من جودة الخدمة الفعلية يرغبون في التوصية بمؤسسة خيرية لأشخاص آخرين والمشاركة في كلمة إيجابية - يعني تكوين النموذج أنه لم يكن من الممكن دراسة عواقب عكس الافتراض بأن الرضا كان سبب جودة الخدمة المتصورة وليس العكس - .تقدم النتائج نصائح عملية لمديري الأعمال الخيرية فيما يتعلق بالآداب التي ينبغي عليهم اتباع أنشطة تسويق علاقاتهم بها. مديري الأعمال الخيرية بحاجة إلى أن يكونوا مديريين ومختصين في تقنيات تسويق العلاقات. إن الاهتمام الحقيقي ببناء العلاقات يجب أن يصيب المنظمة بأكملها.

• أما الدراسة الثانية (Bennett, & Barkensjo (2005-B) فقد هدفت إلى التحقق من مستويات جودة الخدمة في المنظمات الخيرية من وجهة نظر ١٤١ من الداعمين للجمعيات الخيرية والجهات المانحة بالمملكة المتحدة تم تصور المتبرع بشكل عام لجودة تسويق علاقة المنظمة كمتغير كامن يتكون (بدلاً من الانعكاس) من خلال آراء الفرد حول سمات الطرق الثلاث المذكورة أعلاه لتسويق العلاقات. وبعد ذلك تم فحص الصلات بين متغير جودة تسويق العلاقة الكامنة و (١) مستويات وترددات تبرعات الداعمين ، و (٢) نوايا المانحين المستقبلية لمواصلة التبرع للجمعيات الخيرية. تم تقدير النموذج باستخدام تقنية المربعات الصغرى الجزئية.

• دراسة (عبيسات،٢٠٠٥). هدفت هذه الدراسة الى إختبار مدى فعالية الخدمة المقدمة في مؤسسات المناطق الحرة باستخدام نظرية الفجوة وباستخدام مقياس (SERVQUAL) ومدى علاقة أبعاد هذا المقياس برضى متلقى الخدمات، وجمعت

البيانات من خلال عينة مكونة من ١٥٥ (١٥٥) متلقي للخدمات لمعرفة تقييمهم للخدمات المقدمة في المؤسسة ومستوى رضاهم.

واستخدم الباحث نظرية الفجوة حيث افترض الباحث أن جودة الخدمات تتكون من خمسة أبعاد رئيسة وذلك حسب مقياس (SERVQUAL) وهذه الأبعاد تؤثر بشكل مباشر على رضى متلقي الخدمة. وقد أظهرت نتائج الدراسة الى أنه لتحقيق رضى أكبر لمتلقي الخدمة، يجب الاهتمام بما يلي:

- الاهتمام ببعد سرعة الاستجابة لمتلقي الخدمة من خلال تطوير مهارات الموظفين لإتقان المبادرة لخدمة متلقي الخدمة .

- تطوير مهارات الموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع المستفيدين.
- دراسة المرافق الخدمية الضرورية ومدى تلبيتها لحاجة المتعاملين مع المؤسسة الخدمية .

- نشر الوعي والمعرفة لدى الموظفين للوصول الى قناعة مفادها: أن جودة الخدمات من العوامل الهامة للوصول الى رضى المستفيد

● **دراسة (الخطيب وآخرون ، ٢٠١٢)** والتي هدفت إلى تقييم البرامج والخدمات التربوية في مؤسسات ومراكز الإعاقة الفكرية في ضوء المعايير العالمية، وتكونت عينة الدراسة من جميع مؤسسات ومراكز الإعاقة الفكرية في الأردن والبالغ عددها 100 مركز ومؤسسة، ولتحقيق هدف الدراسة فقد تم بناء أداة لتقييم مستوى البرامج والخدمات في مؤسسات ومراكز الإعاقة الفكرية، وقد أشارت النتائج إلى أن هناك بُعداً واحداً كان ذا مستوى فاعلية مرتفع وهو: بُعد البرامج والخدمات، في حين أن هناك ثلاثة أبعاد كانت ذات مستوى فاعلية متوسطة وهي البيئة التعليمية، التقييم، والإدارة والعاملون. أما بقية الأبعاد وعددها أربعة فقد كانت ذات مستوى فاعلية متدن وهي: الرؤية، والرسالة، مشاركة الأسرة، الدمج، والخدمات الانتقالية، والتقييم الذاتي.

● وأكدت دراسة **(العرفج، ٢٠١٤)** التي تناولت واقع الجمعيات الخيرية في المملكة العربية السعودية من حيث تطبيقها أسس كولن في القطاع الاجتماعي وتم جمع المعلومات باستخدام استبيان من تصميم كولن بينت النتائج أن الجمعيات الخيرية تتبنى في غالب الأحيان الممارسات الاجتماعية لكولن إلا أنها تحتاج إلى تطوير ممارساتها لتحقيق مستويات أعلى.

● كما حاولت دراسة **كامل (٢٠١٤)** على الكشف عن مدى ضمان جودة الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة في ضوء المعايير العالمية، واستخدم أداتين: الأولى استبانة لدراسة واقع ما يقدم من خدمات لتلك الفئة من الأفراد، والأداة الثانية هي استطلاع رأي تضمن مجموعة من المقترحات لضمان جودة ما يقدم من خدمات في ضوء المعايير العالمية على عينة قوامها (١٣٥) فردا من الهيئات والمؤسسات والمدارس التي تخدم ذوي الإعاقة، وتوصلت الدراسة أنه هناك احتياج لتطبيق الجودة في

مؤسسات رعاية وتأهيل ذوي الإعاقة وفق مجموعة من المعايير العالمية لجودة الخدمات الطبية والتأهيلية والتعليمية والمجتمعية وأنه لا يوجد معايير واضحة تحكم جودة الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة.

• في حين تناول البحث النوعي لويليامز وبورتر وماريوت

(Val Williams, Sue Porter, & Anna Marriott 2014.)

التخطيط لدى قيادة المنظمات الأهلية الخيرية لذوي الإعاقة شارك فيه ثمانون مشاركاً يستخدمون ميزانيات شخصية. ، حيث تم تفويض تخطيط الدعم من السلطات المحلية في المنظمات التي يقودها المستخدمون. بشكل عام ، تمحور الرضا عن تخطيط الدعم الذي يقوده المستخدم حول أساليب التيسير المحترمة ومهارات الاستماع الجيدة والخبرة التي اكتسبتها تجربة الأشخاص ذوي الإعاقة أنفسهم. ومع ذلك ، فقد تبين أن الأساليب المختلفة لتخطيط الدعم كانت فعالة بالنسبة للأشخاص المختلفين ، وهذا يتوقف على عدة عوامل تتعلق بتجربتهم الحياتية ، وطول الوقت الذي تم فيه تعطييلهم ، وتوافر الدعم الأسري وارتباطهم بأشخاص معاقين آخرين. سواء أكانت الخدمات الاجتماعية أو موظفو القطاع التطوعي يسهلون خطط الدعم ، فإننا نستنتج أن بعض الناس يحتاجون إلى مزيد من المساعدة في البداية مع تخطيط الدعم أكثر من غيرهم ، وأن النموذج الجيد يجب أن يفرق وأن يكون مرناً ، للسماح للناس بالتحرك نحو التخطيط المستقل بمفردهم بسرعة.

• وقد أكدت دراسة (برقواوي ، ٢٠١٤) إلى تقييم واقع العمل الخيري في مدينة مكة المكرمة، والتعرف إلى أبرز مشكلاته، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت البيانات من خلال استبانة وزعت على عينة عشوائية من العاملين بالجمعيات الخيرية وعددهم (١٠٣) عاملين وظهرت النتائج أن أهم المعوقات التي تواجه العمل الخيري في مكة المكرمة من وجهة نظر العينة هي: إدارية، وتمويلية، ومجتمعية، وتمثلت في تدني مستوى الكفاءة الإدارية، وضعف الموارد المالية، وعدم تعاون الهيئات المشابهة في المجتمع مع الجمعيات والمؤسسات الخيرية.

• دراسة (القحطاني وعرب، ٢٠١٨). هدفت هذه الدراسة الى تطوير معايير جودة برامج وخدمات الطلاب ذوي الإعاقة في جامعة تبوك في ضوء المعايير العالمية. وطبقت على عينة ملائمة مكونة من (١١٦) عضو هيئة تدريس بتخصصات أدبية وعلمية وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة توفر معايير جودة برامج وخدمات الطلاب ذوي الإعاقة في جامعة تبوك كانت منخفضة، أما درجة أهمية معايير جودة برامج وخدمات الطلاب ذوي الإعاقة في جامعة تبوك جاءت كبيرة حيث جاء البعد المتعلق بالبرامج والخدمات البيئية بالرتبة الأولى يليه جاء البعد المتعلق بالبرامج والخدمات الصحية، وفي الرتبة الأخيرة جاء البعد المتعلق بالبرامج والخدمات الاجتماعية والثقافية. كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠.٠٥) في درجة توفر ودرجة أهمية معايير جودة برامج وخدمات الطلاب ذوي الإعاقة في

جامعة تبوك في ضوء المعايير العالمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغير الجنس والتخصص.

• هدفت دراسة (الطيّار، ٢٠٢٠) إلى معرفة اتجاهات الشباب العاملين في منظمات المجتمع المدني بمحافظة عدن نحو العمل التطوعي في ضوء بعض المتغيرات، وقد أظهرت نتائج الدراسة أنه كلما كانت أهداف العمل التطوعي أكثر وضوحاً زاد إقبال الشباب للالتحاق به، وأوضحت النتائج الإيجابية في اتجاهات أفراد عينة البحث نحو العمل التطوعي مما خلق لديهم الحافز للالتحاق بمجالاته المختلفة، كما أشارت النتائج إلى أن أهم الصعوبات والمعوقات التي تواجه تطوع الشباب تتمثل في غياب التنشئة الأسرية التي تنمي سلوك التطوع والأوضاع الاقتصادية والاجتماعية، وبينت النتائج أن أهم أسباب العزوف عن العمل التطوعي تتمثل في عدم وجود التحفيز والتشجيع وكثرة التعقيدات البيروقراطية، وانتشار ثقافة العيب، وعدم وجود برامج ثابتة لرعاية المتطوعين وتنظيمهم، وعدم توفر الوقت الكافي، وعدم فهم طبيعة العمل التطوعي وحاجة المجتمع إليه، كما أوضحت نتائج الدراسة أن أهم آثار العمل التطوعي تتمثل في تنمية العمل التطوعي الشعور بالذات واتاحته الفرص للشباب للتعبير عن أنفسهم، وإطلاق طاقاتهم وإبداعاتهم، ويكسبهم أيضاً المهارات والخبرات اللازمة في القدرة على التخطيط وتدبير الحلول للمشكلات التي تواجههم.

من خلال عرض الباحث للدراسات السابقة توصل الى ما يلي:

تتفق الدراسة الحالية مع أبحاث الدراسات السابقة في التأكيد على أهمية استخدام المقاييس المختلفة لقياس الجودة وتطويرها ولأسيما مقياس " Servqual Scale" كمدخل أساسي لتحسين جودة الخدمة المدركة في المؤسسات الحكومية والأهلية الخيرية التطوعية، ومصدر للثقة في البرامج التطوعية والسياسات والإجراءات التي تتم داخل هذه المؤسسات. والتوافق على الثقة بالمقياس ودقة نتائجه. وأنها تدور حول قياس جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، وقد استخدمت هذه الدراسات عدة نماذج ونماذج لقياس مستوى الخدمات المقدمة فمنها من اعتمد الأبعاد الخمسة التي تناولتها نظرية الفجوة، ومنها من قام بتعديل نموذج نظرية الفجوة المستخدم لقياس جودة الخدمة ليتلاءم مع البيئة الخاصة لمنطقة الدراسة. وشملت العينات في الدراسات السابقة مراحل خدمية مختلفة ما بين مجال التعليم والخدمات التي تعنى بزوي الفئات الخاصة. وتتناسب الأدوات المستخدمة في الدراسات السابقة في كل دراسة مع ما يناسبها لنوعها وموضوعها، كما تميزت هذه الأدوات بالصدق والثبات. كما استفاد الباحث من الدراسات السابقة. في تحديد العينة ومواصفاتها، واختيار الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات. حيث اختار الباحث في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسات والبحوث السابقة عينة مناسبة من (أولياء أمور) المستفيدين ذوي الإعاقة. ومن مقاييس الدراسات السابقة. ومن الأطر النظرية وما توصلت إليه من نتائج في صياغة أسئلة الدراسة، وإعداد أدوات الدراسة، وما تنفرد

به هذه الدراسة هو انه لا توجد دراسات تناولت جودة الخدمات التطوعية في القطاع الحكومي و الأهلي في حدود علم الباحث. مما يؤكد أهمية هذه الدراسة ،من هنا جاءت هذه الدراسة لتسد بعض النقص المعرفي في تجويد الخدمات التطوعية لذوي الإعاقة ، دفعه الي إجراء الدراسة الحالية للكشف عن الفجوة بين المدركات والتوقعات لجودة الخدمة التطوعية في مراكز التأهيل الشامل باستخدام مقياس (Servqual Scale من وجهة نظر أولياء أمور المستفيدين. مما قد يكون لها أثر على مستوى الرضى لدى المستفيدين والقدرة على التخطيط وتبدير الحلول للمشكلات التي تواجههم. وهو ما لم تتطرق له أي من الدراسات السابقة.

منهج الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة :-

نظراً لأن المعلومات التي يحتاجها الباحث في الإجابة عن أسئلة الدراسة موجودة في أذهان أولياء أمور ذوي الإعاقة (المستفيدين) لأنه قد يكون من الصعب التعرف على واقع الخدمات التطوعية من خلال الأبناء المعاقين نظراً لما يعانيه من قصور عقلي(بالنسبة للمعاقين عقلياً) أو نقص في معارفهم ومداركهم ؛ فإن المنهج المناسب لجمع المعلومات هو المنهج الوصفي التحليلي. ولمناسبة لأهداف الدراسة .

مجتمع وعينة الدراسة:

تكون أفراد مجتمع الدراسة من أبناء أسر ذوي الإعاقة الملتحقين بمركز التأهيل الشامل بمحافظة الطائف. وعددهم (١٦٥) معاق، حيث بلغ عدد ذوي الإعاقة الشديدة (٥٠) وذوي الإعاقة المتوسطة (١٠٠) وذوي الإعاقة البسيطة (١٥). ممن تزيد أعمارهم عن ١٤ سنة وتكون لديهم إعاقات. (مركز التأهيل الشامل بمحافظة الطائف)

عينة الدراسة :-

تكونت من (١١٢) من أولياء أمور (اباء وأمهات) ذوي الإعاقة المستفيدين من خدمات مركز التأهيل الشامل بمحافظة الطائف، وبلغت مانسبته من مجتمع الدراسة (٦٨%) وتم إختيارها بالطريقة العشوائية البسيطة . لأنه قد يكون من الصعب التعرف على واقع الخدمات التطوعية من خلال الأبناء المعاقين نظراً لما يعانيه من قصور عقلي(بالنسبة للمعاقين عقلياً) أو نقص في معارفهم ومداركهم .

أداة الدراسة

استخدم الباحث في جمع المعلومات مقياس الفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة الذي أعده باراشورامان وزملائه (Parasuraman & Others,1988) وهو مقياس مصمم أساساً لقياس مدى رضا المستهلك في قطاعي الانتاج والخدمة ، ومن ثم تطور استخدامه إلى الخدمات الصحية ، ثم طُوّر وشاع استخدامه في الدراسات التربوية. وبالتالي يمكن تطبيق هذا النموذج في مجال الدراسة الحالية. لقياس ما يعرف بالفجوات الخمس لجودة الخدمة التطوعية ، والذي استحوذ

على قبول وتأييد معظم الباحثين بسبب مصداقيته وامكانية تطبيقه عمليا للوصول إلى الفجوة مابين توقعات المستفيدين لجودة الخدمة وادراكا تهم للأداء الفعلي للخدمة التي يحصلون عليها. حيث تعد هذه الأداة ذات أبعاد محددة وشاملة لمختلف أبعاد الجودة ، ولكونها أيضا أداة عملية واحصائية للإدارة فإن نتائجها تكون محددة وواضحة ودقيقة.

وتتمثل الفجوة في هذا المقياس في (٢٢) عبارة مقسمة إلى خمس فجوات متتابعة متمثلة في الأبعاد الخمسة التي يشتمل عليها المقياس:

١- بُعد الملموسية: (Tangible) و يقيس حداثة الشكل و الاهتمام بمظاهر الخدمة المقدمة.

٢- بُعد الموثوقية: (Reliability) و يقيس صحة المعلومات والبيانات المقدمة وتحري الموضوعية

٣- بُعد الاستجابة: (Responsiveness) و يقيس تقديم الخدمة في وقتها المناسب، وسرعة التفاعل مع المستفيد ، واستعداد العاملين في تقديم الخدمة فور طلبها.

٤- بُعد الطمأنينة: (Assurance) و يقيس ثقة المستفيد بالمؤسسة، وشعوره بالقبول، وتوفير درجة عالية من الارتياح والأمان والسلامة، وتقديم الخدمة بدون أخطاء.

٥- بُعد التعاطف: (Empathy) و يقيس درجة الاهتمام بشخص المستفيد ، وتفهم مشاعره واحتياجاته، واحترامه، وإظهار الرغبة في خدمته

تقنين المقياس:

- حرص الباحث على المحافظة على مضمون المقياس ، والالتزام بأبعاده ، وعباراته.

تم الإعتماد على بعض الدراسات الأجنبية والعربية التي استخدمت المقياس Servqual وقامت بتكيفة ليواءم بيئة الدراسة ومنها دراسة (Hossam, János, József & Judit, 2019; Muhammad, Faryal, SADF & Muhammad, 2018, , بركات), 2010, ., عبدالحميد, 2014, الرباح (2017).

- قام الباحث باختيار عبارات مناسبة لأسر ذوي الإعاقة ، وتكون قريبة جدا في مضمونها من عبارات المقياس الأساسية على أن تعبر عن الخدمة التطوعية المقدمة من مركز التأهيل الشامل .

- قام الباحث بعرض المقياس الكترونيا على عدد (١٢) من المحكمين في مجال التربية الخاصة وعلم النفس والخدمة الاجتماعية، والمسؤولين في مراكز التأهيل الشامل، ممن تتوفر فيهم الخبرة في تحكيم مثل هذه الأداة، والخبرة في طبيعة عمل المركز وإمكاناته، وعلاقته بالمستفيدين.

- تم اعداد الصيغة النهائية للاستبانة ، والتي تكونت في شكلها النهائي من (٢٢) مفردة تقيس خمسة ابعاد لجودة الخدمة في ضوء مقياس SERVQUAL ، وفيمايلي بيان بهذة الابعاد :

البعد الاول : الملموسية (٤مفردات)، رقم (١،٢ ، ٣ ، ٤)

البعد الثاني : الموثوقية (٥مفردات) ، رقم (٦،٥ ، ٧،٨ ، ٩)

البعد الثالث : الاستجابة(٤مفردات) ، رقم (١٠ ، ١١ ، ١٢ ، ١٣)

البعد الرابع : الطمأنينة (٤مفردات) ، رقم (١٤ ، ١٥ ، ١٦ ، ١٧)

البعد الخامس : التعاطف (٥مفردات)، رقم (١٨ ، ١٩ ، ٢٠ ، ٢١ ، ٢٢)

- قام الباحث باجراء تطبيق هذا المقياس مع اجراء تعديل بسيط لبعض المتغيرات وخاصة في بعدي الجوانب الملموسية و بعد الموثوقية والطمأنينة. لتتواءم وطبيعة الفئة المستفيدة للوقوف على مستوى جودة الخدمات التطوعية المقدمة لهم.

- آلية التصحيح . جودة الخدمة تساوي الفرق بين المدركات والتوقعات (-Q=P) E فإذا كانت إدراكات المستفيدين لجودة الخدمة التطوعية المقدمة أقل من توقعاتهم تكون الجودة منخفضة بالسالب، واذكانت إدراكاتهم مساوية لتوقعاتهم أي عدم وجود فرق تكون جودة الخدمة مرضية، واذكانت إدراكاتهم أعلى من توقعاتهم فإن جودة الخدمة تكون مرتفعة بالموجب.

الخصائص السيكومترية لمقياس جودة الخدمة SERVQUAL

قام الباحث من التأكد من صدق المقياس وثباته في الإجراءات التالية:

الصدق والثبات:

صدق المحكمين:-

أولا :صدق المقياس .تم التأكد من الصدق ببعديه الصدق الظاهري، وصدق المضمون:

الصدق الظاهري:

قام الباحث بارسال الاستبانة الكترونيا لعدد (١٢) من المحكمين في مجال التربية الخاصة وعلم النفس والخدمة الاجتماعية، والمسؤولين في مراكز التأهيل الشامل، لإستطلاع آرائهم حول صياغة العبارات واختيار أفضل العبارات مناسبة لقياس صلاحية الفقرات من حيث: ارتباط الفقرة بموضوع الاستبانة ، وارتباط الفقرة بالبعد الذي تنتمي اليه ، ودقة الصياغة اللغوية والعلمية للمفردة ، وقام الباحث بعمل الملاحظات المطلوبة من حيث إعادة الصياغة أو الحذف. وتم إجراء التعديل المطلوب بإضافة أو حذف بعض العبارات وأخذ الموافقة عليها كأداة قابلة للتطبيق.

صدق الاتساق الداخلي:

تم التحقق من توفر الاتساق الداخلي للأداة من عدة أوجه كمايلي :-

*معاملات ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين بنود المقياس، بالدرجة الكلية للمجال المنتمية اليه:

تم حساب الاتساق الداخلي للمقياس (العينة الاستطلاعية : ن = ٥٨) وذلك من حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات المقياس والدرجة الكلية للمجال نفسه. مجال التوقع (مدى الأهمية) ومجال الإدراك (مدى توفر الخدمات) وقد تراوحت معاملات الارتباط بين (٠,٩٠ و ٠,٧٣) ويتضح أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، مما يشير إلى الاتساق الداخلي بين فقرات البُعد والدرجة الكلية للبعد.

• معاملات ارتباط بيرسون لقياس العلاقات بين بنود المقياس، بالدرجة الكلية للأداة: تم حساب معاملات الارتباط لبنود المقياس التوقع (مدى الأهمية) ، الإدراك (مدى توفر الخدمات). بالدرجة الكلية للأداة، وقد تراوحت معاملات الارتباط بين (٠,٨٥ و ٠,٥٦) عند مستوى دلالة (٠,٠١) ثبات أداة الدراسة:

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات المقياس وأوضحت النتائج أن قيمة معامل ألفا كانت مرتفعة لكل مجال من مجالات المقياس، حيث تراوحت معاملات الثبات بين (٠,٨٣ و ٠,٨٧) كما بلغ معامل ثبات ألفا كرونباخ للأداة ككل: التوقع = ٠,٨٦ والخدمة المدركة = ٠,٨٤ ويتضح أن قيم معاملات الثبات مرتفعة مما يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات. وهذه المعاملات مؤشرات مطمئنة لصدق المقياس وثباته، يمكن الاعتماد عليها لتحقيق أهداف الدراسة الحالية باستخدام هذا المقياس.

التحليل العاملي:-

قام الباحث باستخدام التحليل العاملي بطريقة التدوير المائل لبنود المقياس. الجدول الآتي يوضح نتائج هذا الإجراء :

جدول (١) نتائج التحليل لمقياس جودة الخدمة SERVQUAL (بعد التدوير بعد استبعاد التشيع الأقل من ٣٠)

م	العامل (١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)	الشيوع
١	٠,٨٢١	٠,٠٤٣	٠,٠٥٤	٠,٠١٥	٠,٠١١	٠,٨٩٨
٢	٠,٦٨٤	٠,٠٧٢	٠,٠٥٣	٠,٠٨٢	٠,٠٣٥	٠,٧١٢
٣	٠,٦٣٣	٠,٠٤١	٠,٠١٦	٠,٠٤١	٠,٠١٤	٠,٦٨٨
٤	٠,٧٨١	٠,٠١٨	٠,٠٨٨	٠,٠٧٧	٠,٢٢٥	٠,٨١٢
٥	٠,٠١١	٠,٨٥٦	٠,٠٤٣	٠,٠١١	٠,١٥٧	٠,٩٠١
٦	٠,٠١٨	٠,٤٨٧	٠,٠٣٣	٠,٠٤١	٠,٠٥٥	٠,٥٤٣
٧	٠,١١٢	٠,٨٧٢	٠,٠٦٤	٠,٠١٨	٠,٠٥٨	٠,٩٠٢
٨	٠,٢١١	٠,٥٩٤	٠,٠٣٣	٠,٠٣٣	٠,٠٣٣	٠,٦٢٩
٩	٠,١٦٥	٠,٧٣٤	٠,٠٢٢	٠,٠٥٤	٠,٠٢٠	٠,٧٩٤
١٠	٠,٠٧١	٠,٠١٨	٠,٠٧٥	٠,٠٥٥	٠,٠٥٧	٠,٦١٢
١١	٠,٠٥٢	٠,٠٣٣	٠,٠٦٥	٠,٠١١	٠,٠٢٥	٠,٧١٦

٠.٨٩٨	٠.١٠٠	٠.٠٤١	٠.٧٦٤	٠.٠٥٤	٠.١٢٤	١٢
٠.٨٢٢	٠.٠٧٧	٠.٠١٨	٠.٦٦٦	٠.٠٥٣	٠.٠١٦	١٣
٠.٨٩٨	٠.٠٢١	٠.٨٥٦	٠.٠٢٣	٠.٠١٦	٠.٠٨٨	١٤
٠.٨٨٨	٠.٠١٠	٠.٧٤٩	٠.٠٥٤	٠.٠٨٨	٠.٠٤٣	١٥
٠.٧٠٢	٠.٠٩٧	٠.٦٦٩	٠.٠٥٣	٠.٠٤٣	٠.٠٧٢	١٦
٠.٧٨٥	٠.٠٣١	٠.٧٢٥	٠.٠١٧	٠.١١٢	٠.٠١١	١٧
٠.٨٢٢	٠.٦٢٦	٠.٠١٣	٠.٠٥٠	٠.٢١١	٠.٠٤١	١٨
٠.٦١٩	٠.٥٦٧	٠.٠٤٨	٠.٠٥٩	٠.١٦٥	٠.٠١٨	١٩
٠.٧٨٩	٠.٧٥٣	٠.٠١٩	٠.٠٤٩	٠.٠٧١	٠.٠٣٣	٢٠
٠.٩١٤	٠.٨٦٥	٠.٠٥٥	٠.٠٤٧	٠.٠٥٦	٠.٠٥٤	٢١
٠.٨٧٨	٠.٨١٦	٠.٠٢١	٠.٠٤١	٠.٠٤٤	٠.٠٥٣	٢٢
	٤.٦٥٣	٣.٦٥٢	٣.٤١٦	٤.٦٨١	٤.١١٢	الجزر الكامن

يتضح من الجدول السابق ، أن البنود قد تشبعت علي (٥) عوامل دالة يزيد الجذر الكامن لكل منها عن الواحد الصحيح ، وكانت أرقام الجذور الكامنة فيها علي الترتيب هي : ٤.١١٢ ، ٤.٦٨١ ، ٣.٤١٦ ، ٣.٦٥٢ ، ٤.٦٥٣ . نسبة التباين العاملة (مجموع الجذور الكامنة علي المتغيرات $\times 100$) = ٩٣.٢٤ % وهو معامل صدق مرتفع ومن ثم يمكن الوثوق به كمؤشر علي صدق مقياس جودة الخدمة SERVQUAL.

كما قام الباحث بإجراء التحليل العاملي التوكيدي لاختبار البنية العاملة لمفردات المقياس. ولاختبار قبول حل العوامل الخمسة ، تم إجراء تقدير الاحتمالية القصوى باستخدام (AMOS (v.24 على ٢١٢ من إباء وأمهات ذوي الإعاقة المستفيدين من خدمات مركز التأهيل الشامل. اظهرت مؤشرات المطابقة للنموذج قيم حسن مطابقة مقبولة للبنية العاملة (العوامل الخمسة) للمقياس ، كما يتضح في الجدول (٤)

جدول (٢) مؤشرات المطابقة للنموذج من نماذج القياس لمقياس جودة الخدمة

SERVQUAL

نموذج القياس للمقياس	مؤشرات حسن المطابقة
٣٢٥.٤	χ^2, df مؤشر مربع كاي المعياري
٤.٤	χ^2/df مؤشر مربع كاي المعياري
٠.٩٢	CFI مؤشر المطابقة المقارن
٠.٩١	TLI مؤشر توكر لويس
٠.٠٦	RMSEA مؤشر الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الاقتراب
٠.٩٣	GFI مؤشر حسن المطابقة

وفي الجزء الثاني من التحليل العاملي التوكيدي، تم اختبار تقديرات البارامترات المعيارية و اللامعيارية للبنية العاملة (العوامل الخمسة) للاستبانة

يقدم جدول (٣) الاخطاء المعيارية ، قيم "ت" لكل مؤشر و التباين المفسر
 جدول (٣) تقديرات البارامترات المعيارية واللامعيارية لمقياس جودة الخدمة

SERVQUAL

المفردة	التشبيعات العاملية اللامعيارية	التشبيعات العاملية المعيارية	الخطأ المعيارى SE	قيمة ت t	مربع معامل الارتباط R2 المتعدد
١	١.٢٢	٠.٧٥	٠.٠٩	١٧.١٨	٠.٥٦
٢	٠.٨٤	٠.٦٣	٠.١١	١٧.٦٩	٠.٤٠
٣	٠.٦٣	٠.٥٤	٠.١٠	١٨.٤٨	٠.٢٩
٤	١.٢٠	٠.٦٦	٠.٠٩	١٦.٧٥	٠.٤٣
٥	١.١١	٠.٦٢	٠.١١	١٨.٤٤	٠.٣٩
٦	١.٠٧	٠.٥٨	٠.١١	١٨.٢٠	٠.٣٤
٧	٠.٩٨	٠.٥٧	٠.١٨	١٨.٨٨	٠.٣٣
٨	٠.٧٥	٠.٣٨	٠.١٢	١٨.١٩	٠.١٥
٩	٠.٩٧	٠.٥٧	٠.١١	١٨.١٣	٠.٣٣
١٠	٠.٨٩	٠.٥٢	٠.١١	١٧.٨٨	٠.٢٧
١١	١.٣٠	٠.٧٣	٠.١١	١٧.٦١	٠.٥٣
١٢	٠.٨٢	٠.٥١	٠.٠٩	١٨.٣٧	٠.٢٦
١٣	١.١٧	٠.٦٥	٠.٠٨	١٧.٨١	٠.٤٢
١٤	١.٢٢	٠.٧٠	٠.٠٧	١٦.٥٤	٠.٤٩
١٥	١.٣٤	٠.٧٤	٠.١٢	١٧.٦١	٠.٥٢
١٦	٠.٦٧	٠.٥٥	٠.١١	١٨.٤٩	٠.٣١
١٧	٠.٩٨	٠.٥٧	٠.١٨	١٨.٨٨	٠.٣٣
١٨	١.٢٢	٠.٦٨	٠.٠٩	١٦.٧٨	٠.٤٧
١٩	٠.٨٦	٠.٥٣	٠.١٠	١٨.٤٠	٠.٢٩
٢٠	١.١١	٠.٦٢	٠.١١	١٨.٤٤	٠.٣٩
٢١	١.٠٠	٠.٦٠	٠.١١	١٨.٢٠	٠.٣٥
٢٢	٠.٧٨	٠.٤٠	٠.١٢	١٨.١٩	٠.١٦

يتضح من جدول (٣) أن التشبيعات العاملية المعيارية كانت بين ٠.٣٨ - و ٠.٧٥ ، وقيم "ت" دالة لكل المفردات . تراوح مقدار التباين المفسر لكل مفردة من ١٥٪ إلى ٥٦٪. استنادا إلى كل هذه النتائج التي ظهرت في التحليل العاملى التوكيدي ، يمكن التأكد من البنية العاملية (العوامل الخمسة) لمقياس جودة الخدمة SERVQUAL .
إجراءات الدراسة .

١- قام الباحث بعد الانتهاء من إعداد المقياس بالتواصل مع إدارة مركز التأهيل الشامل بمحافظة الطائف وتعريفه بالدراسة وأهميتها وطلب المساعدة في تزويد بعض المعلومات التي تهتم الدراسة .

٢- قام الباحث بتواصل اليكترونيا مع المستفيدين وذلك لتوضيح طريقة تعبئة المقياس من قبلهم ،لأنه قد يكون من الصعب التعرف على واقع الخدمات التطوعية من خلال الأبناء المعاقين نظراً لما يعانيه من قصور عقلي(بالنسبة للمعاقين عقلياً) أو نقص في معارفهم ومداركهم .

٣- بعد تطبيق المقياس إلكترونياً تم رصد نتائج المقياس ووضعها في جداول خاصة تمهيدا لتحليلها واستخراج النتائج.

٤- تم عمل التحليلات الاحصائية اللازمة.

٥- استخراج النتائج وتفسيرها واقتراح التوصيات.

• **أ نموذج الدراسة :-**

الأنموذج الافتراضي للدراسة، والذي يوضح طبيعة العلاقة بين المتغيرات الرئيسية من جهة والخدمة المدركة (الفعلية) والخدمة المتوقعة ومستوى جودة الخدمة من جهة أخرى . تظهر هذه الفجوات الخمس على التوالي كما يلي: (Large & Konig, 2009):

• الفجوة ١: بين توقعات المستفيدين وتصورات إدارة المركز لتلك التوقعات.
• الفجوة ٢: بين تصورات إدارة المركز لتوقعات المستفيدين و مواصفات جودة الخدمة.

• الفجوة ٣: بين مواصفات جودة الخدمة وتقديم الخدمة.

• الفجوة ٤: بين تقديم الخدمة والاتصالات الخارجية بالمستفيدين حول تقديم الخدمة.

• الفجوة ٥: بين الخدمة المدركة (الفعلية) والخدمة المتوقعة.

والفجوة ٥ يقررها العميل ومصدرها الفرق بين توقعات المستفيدين وتصوراتهم الفعلية. من أجل إرضاء المستفيد يجب تصغير الفرق في الفجوة ٥ ، ومن ثم فإن النظر مباشرة في معيار خدمة المستفيدين المتوقعة والتصورات الفعلية سيسمح بتقييم نتيجة جودة الخدمة الشاملة ،وهي قيمة الفجوة ٥ (Yuan , Lee & Min,2010)

٤-التوصل لاجراءات مقترحة لتحقيق جودة الخدمات بمراكز التأهيل الشامل في ضوء مقياس SERVQUAL للأشخاص ذوي الإعاقة.

المعالجات الاحصائية المستخدمة في الدراسة:-

تم تفرغ وتحليل نتائج الدراسة من خلال حزمة البرامج الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS-v18) باستخدام الحاسبالالي. وتم إستخدام:-

- معادلة ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات المقياس.

- معامل إرتباط بيرسون للتحقق من صدق الأداة .المتوسطات والانحرافات المعيارية.

- إختبار "ت" T-test للفروق(الفجوة) بين المدرك والمتوقع في جودة الخدمات التطوعية .

عرض النتائج ومناقشتها

توصلت الدراسة إلى نتائج مهمة، وهي مرتبة حسب أسئلة الدراسة:

نتائج السؤال الأول:-

ما الفرق بين ما يدركه المستفيدين وما يتوقعونه في أبعاد الخدمة التطوعية المقدمة لهم من مركز التأهيل الشامل بمحافظة الطائف ؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية ودرجة الفجوة وقيمة (ت) لإدراكات المستفيدين وتوقعاتهم لكل بُعد من أبعاد الخدمة التطوعية التي يقدمها مركز التأهيل الشامل، حيث تشير الفروقات السالبة بين التوقعات والإدراكات الى انخفاض مستوى الخدمة التطوعية، بينما تشير الفروقات الموجبة بين هذه التوقعات والإدراكات الى جودة هذه الخدمة . ، وذلك على النحو الآتي :

الجدول رقم (٤) يوضح المتوسطات الحسابية ونتائج اختبار "ت" لدلالة الفرق بين تقديرات المستفيدين (المدركة والمتوقعة) لأبعاد الخدمة التطوعية كما يراها المستفيدين

العدد	الابعاد	متوسط الخدمة المتوقعة	متوسط الخدمة المتدركة	درجة الفجوة	قيمة "ت"
١-	بعد الملموسية	٣,٥٨	٣,٢٤	٠,٣٤-	٦,٤٠-
٢-	بعد الموثوقية	٤,٠٧	٣,٤٣	٠,٦٣	١٢,٠٨-
٣-	بعد الاستجابة	٤,١١	٣,٣٥	٠,٧٧-	١٣,٤٣-
٤-	بعد الطمأنينة	٤,١٤	٣,٥٢	٠,٦٢-	١٠,٢٨-
٥-	بعد التعاطف	٣,٩٣	٣,٢٣	٠,٧١	١٣,٠٦-
٦-	المتوسط الكلي	٣,٩٦	٣,٣٥	٠,٦٠-	٠٦,٠

(*) دالة عند ٠,٠١

يتضح من الجدول (٤)

-حقق بُعد الطمأنينة أعلى متوسط (٤,١٤) في الخدمة المتوقعة والمدركة. ويحمل ذلك بين طياته دلالة مهمة ، وهي أن بُعد الطمأنينة يعد نقطة قوة بجودة الخدمة التطوعية التي يقدمها المركز، وفي هذا الصدد ، أشار المستفيدين الى أن الموظفين والعاملين والمتطوعين في المركز يغرسون الثقة في نفوسهم أثناء التعامل معهم ، ويشعرون بالأمان عند التعامل مع كادر المركز وأنهم مهنيين في تعاملهم معهم، وإنهم يحضون بمعرفة جيدة بالعمل ومميزون في مهاراتهم ، وهو ما دفع بالخدمة الفعلية لتقترب من القيمة المتوقعة مقارنة مع الأبعاد السابقة. وهذه النتيجة طبيعية ومتوقعة؛ فالمستفيدين لديهم الإحساس والشعور بالرضا عند التعامل مع موظفي وإدارة المركز والمتطوعين، فسلوكهم يعزز الشعور بالأمان والثقة لدى المستفيدين ، وكذلك توافر وسائل التجهيزات الأمنية والسلامة العامة وتعامل المركز بالمعلومات الخاصة بأبنائهم بسرية تامة ، تلاه بعد ذلك "بُعد الاستجابة (٤,١١)

لتجاوب المركز في تقديم الخدمات الخاصة بذوي الإعاقة وشكلت الاستجابة الحلقة الأضعف في سلسلة جودة الخدمة التطوعية موضوع الدراسة. ثم بُعد الموثوقية (٤,٠٧) للوفاء بتقديم الخدمة التطوعية في موعدها المحدد ثم بُعد التعاطف (٣,٩٣) والذي يقدم لهم خدمات يغلب عليها الجانب العاطفي من قبل هذه المؤسسات. حيث أنها تختلف عن باقي شرائح المجتمع وهذا يتطلب اهتمام أكبر ورعاية أفضل متمثلة بزيادة نسبة التعاطف لذوي الإعاقة وكذلك يتيح لهم المركز فرصة للأحتفالات والتعارف والرحلات تعاطفاً معهم، وأخيراً تأتي بُعد الجوانب الملموسية (٣,٥٨) إدراكاً للمستفيدين لضرورة توافر متطلباتهم من أجهزة وتقنية حديثة والمرافق الخدمية، قاعات التدريب، الساحات، الملاعب ، تبقى ضعيفة مع ما يتطلع إليه المستفيد وكذلك فيما يتعلق بالمظهر العام للموظفين والعاملين والبيئة المكانية وضعف في جاذبية التسهيلات. والخدمات المساندة.

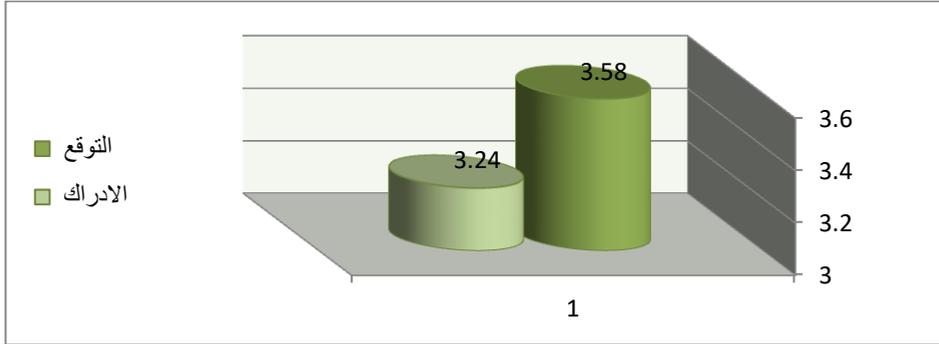
- هل توجد فجوة بين المدركات وفقاً لتقييم أولياء الامور (الأباء، الأمهات) المستفيدين وتوقعاتهم لمستوى أبعاد الخدمة التطوعية (بُعد الملموسية، بُعد الموثوقية، بُعد الاستجابة، بُعد الطمأنينة، بُعد التعاطف) المقدمة بمركز التأهيل الشامل بمحافظة الطائف وفقاً لمقياس الفجوات SERVQUAL؟

للإجابة على هذا التساؤل تم إستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وقيمة ت للفروق بين كل بُعد من أبعاد مقياس جودة الخدمة التطوعية موضع الدراسة . والجدول التالية (٩,٨٠,٧,٦,٥) توضح ذلك. وفيما يلي توضيح للفروق بين متوسطات إدراكات المستفيدين وتوقعاتهم لمستوى الخدمة التطوعية المقدمة لهم من مركز التأهيل الشامل بمحافظة الطائف (بُعد الملموسية) في ضوء مقياس SERVQUAL للمستفيدين.

جدول (٥) الفرق بين متوسطات و الانحرافات المعيارية، وقيمة ت للفروق (الفجوة) بين المدرك والمتوقع في جودة الخدمات التطوعية بمركز التأهيل الشامل (بُعد الملموسية)

مستوى الدلالة	قيمة "ت"	مؤشر الأهمية النسبية	درجة الفجوة	الانحراف المعياري	المتوسط	البعد	
٠,٠١	٦,٤٠-	٦,٨٠%	٠,٣٤-	٠,٧٠	٣,٥٨	المتوقع	الملموسية
				٠,٩١	٣,٢٤	المدرك	

بالتمثيل البياني للبيانات لتيسير المقارنة بين المتوقع، و المدرك. في جودة الخدمات (بُعد الملموسية)



الشكل ١. الفروق (الفجوة) بين المدرك والمتوقع في جودة الخدمات بمركز التأهيل الشامل (بُعد الملموسية)

يتضح جدول (٥) والشكل البياني (١) ، وجود فروق (الفجوة) بين المدرك والمتوقع في جودة الخدمات التطوعية بمركز التأهيل الشامل بمحافظة الطائف (بُعد الملموسية) لصالح المتوقع.

يتضح من جدول (٥) والشكل البياني (١) أن الفرق في مستوى البعد الخاص بالجوانب " الملموسية " كان فرق سلبي بين مستوى الادراك ومتوسط التوقعات لمعظم متغيرات هذا البعد، مما يدل على أن مستوى جودة الخدمة التطوعية المقدمة في هذا البعد كانت في معظمها غير مرضية لجميع المستفيدين، مما يعني أن مستوى جودة الخدمة التطوعية موضع الدراسة منخفض، ويعكس ذلك قصورا في أداء الخدمة المقدمة لمجتمع الدراسة بهذه المركز. ولذلك كانت توقعات (المستفيدين) تجاوزت ادراكهم ، ويتضح من ادراك (المستفيدين) للجودة المنخفضة للخدمة في بُعد الملموسية . ويعزو الباحث ذلك إلى طبيعة العمل مع أسر ذوي الإعاقة والذي يفرض على إدارة المركز ملاحقة التطورات المتسارعة في تقنية المعلومات ، وضرورة الوصول الى أحدث الأجهزة الطبية والمساعدة لذوي الإعاقة ليستطيعوا تقديم خدماتهم إلى المستفيدين في داخل المركز والعمل على توفير المعدات والأجهزة التقنية العالية المتطورة ، ومثل هذه المعدات والأجهزة الطبية تحتاج الى مساحة وتصميم أماكن مناسبة وملائمة لطبيعة عملها من حيث المكان والمساحة والمصاريف التشغيلية. وفي وجود خدمات تطوعية جديدة دائما تراعي المتطلبات

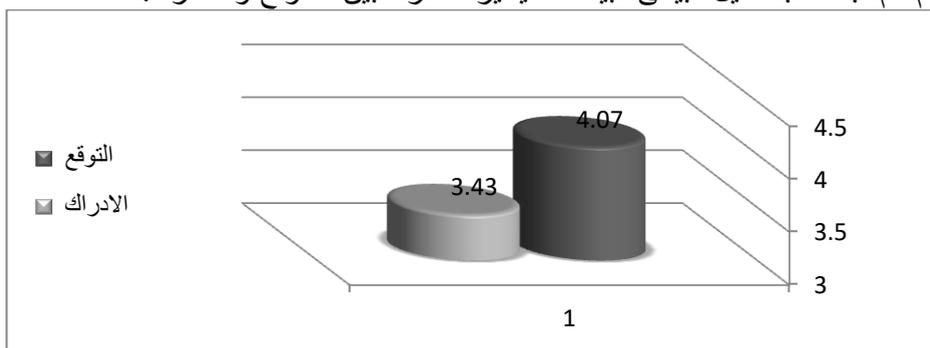
هذه النتيجة تؤيد وجهة النظر التي تقول بأن SERVQUAL كأداة يمكن ان تجذب انتباه من يقدمون الخدمة (Wisniewski, 2001) ، ويعود ذلك إلى قدرتها على تحديد الفجوات في جودة الخدمة. بالمقارنة مع الدراسات الأخرى ، ويبدو أن توقعات المستفيدين في هذه الدراسة بالنسبة لبُعد الملموسية مرتفعة إلى حد ما ولكن الفجوات الفعلية أصغر مقارنة بالدراسات الأخرى.

(Thabet,2015; Angell, Heffernan& Megicks., 2008; Barnes, الملموسية، حيث يؤكد حنيشة (2007; Shekarchizadeh, Rasli& Hon-Tat,, 2011) وتظهر هنا أهمية بُعد التأهيل الشامل بمحافظة الطائف بذل مزيد من الجهد من أجل أن تجعل البيئة المادية والمكانية للمركز جذابة ، بهدف أن نعطي من تقدم لهم الخدمات انطباعاً قوي ، ويؤكد الصقر (2011, Alsaqre) بأن الملموسية تؤثر تأثيراً مباشراً على الكيفية التي يدرك بها المستفيدين جودة الخدمة. وجاءت هذه النتيجة متفقة مع ما توصل اليه (Khyati & Julie,2017) من وجود فجوة بين التوقعات والمدركات لدى المستفيدين .

جدول (٦) الفرق بين المتوسطات و الانحرافات المعيارية، وقيمة ت للفروق (الفجوة) بين المدرك والمتوقع في جودة الخدمات التطوعية بمركز التأهيل الشامل بمحافظة الطائف (بُعد الموثوقية)

مستوى الدلالة	قيمة "ت"	مؤشر الأهمية النسبية	درجة الفجوة	الانحراف المعياري	المتوسط	البعد
٠.٠١	١٢.٠٨-	١٢.٦%	٠.٦٣-	٠.٧١	٤.٠٧	المتوقع
				٠.٦٩	٣.٤٣	المدرك

ثم قام الباحث بالتمثيل البياني للبيانات لتيسير المقارنة بين المتوقع، و المدرك.



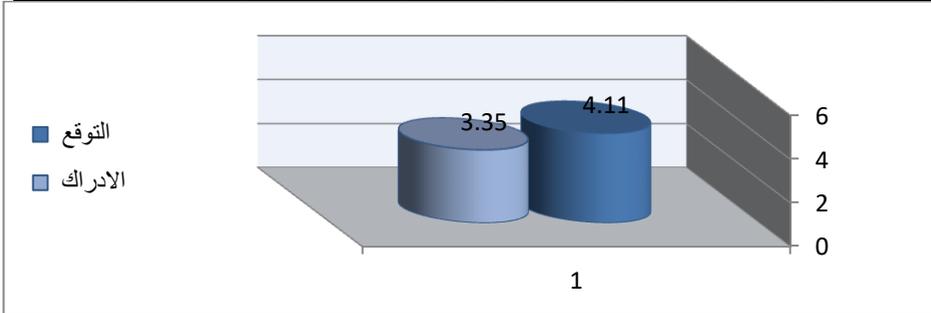
الشكل ٢. الفروق (الفجوة) بين المدرك والمتوقع في جودة الخدمات بمراكز التأهيل الشامل (بُعد الموثوقية)

يتضح جدول (٦) والشكل البياني (٢) ، وجود فروق (الفجوة) بين المدرك والمتوقع في جودة الخدمات التطوعية بمركز التأهيل الشامل بمحافظة الطائف (بُعد الموثوقية) لصالح المتوقع. يتضح من ذلك أن الفرق في مستوى البعد الخاص " بالموثوقية" بين متوسط الادراك ومتوسط التوقعات كان فرق سلبي، مما يدل على انخفاض مستوى جودة الخدمات التطوعية المقدمة، كما يتضح من ادراك المستفيدين للجودة المنخفضة للخدمة في بُعد الموثوقية. فيما يبدو أن توقعات المستفيدين في هذه الدراسة لديهم متوسط الموثوقية مرتفعة إلى حد ما ، وهو عامل مهم في تعزيز درجة

الولاء لدى المستفيدين للمركز من خلال تقديم خدمات دقيقة، ومعرفة موظفي المركز بشكل يمكنهم من الإجابة على أسئلة المستفيدين ، وتُعزى هذه النتيجة إلى العديد من الأسباب منها، قلة الموارد والموازنات المرصودة لمزودي الخدمات التطوعية من قبل الجهات ذات العلاقة بقضايا الإعاقة ،والتي تعتبر مساهم لتقديم الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، وأهمية تفعيل العقوبات والتي تحاسب الموظفين في حالة قصور الأداء في الخدمة . بالإضافة الى ضعف المناخ التنظيمي الجيد للمركز وضعف الاهتمام بشكاوي المستفيدين أو البت فيها بشكل سريع وفعال، وضعف التواصل الإلكتروني مع المستفيدين . حيث يشير (Egeland, 2017) بأن المستفيدين يتوقعون تأدية الخدمة بطريقة صحيحة من الموظفين والمتطوعين أثناء تقديم الخدمة. وإظهار الاهتمام الجدي لحل مشكلات المستفيدين، وهذا يتفق مع دراسة (Nema, 2019) الى ضرورة تحديد الثغرات التي تتطلب التحسينات وتقديم خدمات عالية الجودة لإرضاء المستفيدين. وجاءت هذه النتيجة متفقة مع ما توصل اليه (Aakash & Praful) 2015، 2017، Denise ; Joas ; Fagner ; Taciana; Larissa) من وجود فجوة بين التوقعات والمدركات.

جدول (٧) الفرق بين المتوسطات و الانحرافات المعيارية، وقيمة ت للفروق (الفجوة) بين المدرك والمتوقع في جودة الخدمات التطوعية بمركز التأهيل الشامل بمحافظة الطائف (بُعد الاستجابة)

مستوى الدلالة	قيمة "ت"	مؤشر الأهمية النسبية	درجة الفجوة	المتوسط		البعد	
				الانحراف المعياري	المتوقع	المدرك	الاستجابة
٠.٠١	١٣.٤٣-	١٥.٢%	٠.٧٧-	٠.٦٧	٤.١١	٣.٣٥	
				٠.٧٧			



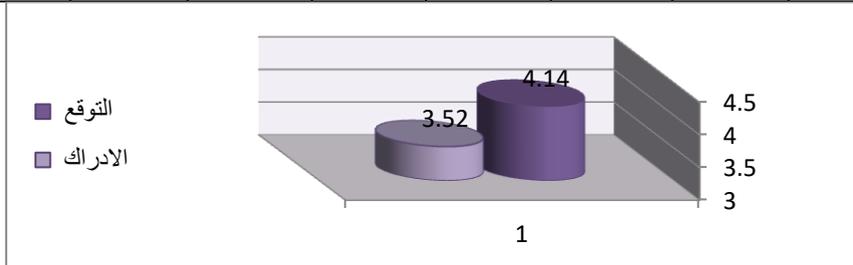
الشكل ٣. الفروق (الفجوة) بين المدرك والمتوقع في جودة الخدمات بمراكز التأهيل الشامل (بُعد الاستجابة)

يتضح جدول (٧) والشكل البياني (٣) ، وجود فروق (الفجوة) بين المدرك والمتوقع في جودة الخدمات التطوعية بمركز التأهيل الشامل بمحافظة الطائف (بُعد الاستجابة) لصالح المتوقع ، يتضح من ذلك أن الفرق في مستوى البعد الخاص " الاستجابة" بين متوسط الادراك ومتوسط التوقعات كان فرق سلبي، مما يدل على

إنخفاض مستوى جودة الخدمات التطوعية المقدمة وأنها غير مرضية لكثير من المستفيدين بالرغم من إختلاف مستواهم التعليمي ، كما يتضح من ادراك المستفيدين للجودة المنخفضة للخدمة في بُعد الاستجابة. ويعزو الباحث الضعف في هذا البعد إلى الأهتمام بالشكل التنظيمي بغض النظر عن مدى ملاءمته لظروف واحتياجات المستفيدين الفعلية ، وقلة تنظيم البرامج التدريبية لأفراد مقدمي الخدمة التطوعية والاداريين بما يكفل تنمية قدراتهم، وتحديث وسائلهم، بالإضافة الى نقص المعلومات والبيانات المتاحة وعدم دقتها وشمولها في بعض الأحيان. وهذا دليل على اهمية بُعد الاستجابة ، لذلك كان من الضرورة الإهتمام ببعد سرعة الإستجابة لمتلقي الخدمة من خلال تطوير مهارات الموظفين. ونشر الوعي والمعرفة لدى الموظفين حول جودة الخدمات وكذلك الإهتمام بالشكاوى وسرعة الخدمة. ونشر أدلة خاصة بإجراءات العمل واتاحتها لمتلقي الخدمة، والمحافظة على سرية المعلومات عن أولياء الامور ، واحترام خصوصيتهم، وهذا ما أشارت اليه دراسة (Wang, 2015) ، الى ان المستفيد أو من تقدم له الخدمة سوف يشعر بمزيد من الراحة و الرضا عن الخدمة المقدمة اذا كانت استجابة مقدم الخدة سريعة و لم يتأخر او لم يتوانى عن تقديم الخدمة. وفقاً ليليو و اخين (Liu, Yan, Phau, Perez and Teah, 2016) فإن الاستعداد للمساعدة هو "المدى الذي يقدم فيه العاملون المساعدة للعميل ويظهرون الرغبة في الخدمة". وجاءت هذه النتيجة متفقة مع نتائج دراسة (Larissa; Taciana; Usman, 2015) (Fagner ; Joas ; Denise, 2017).

جدول (٨) الفرق بين المتوسطات و الانحرافات المعيارية، وقيمة ت للفروق (الفجوة) بين المدرك و المتوقع في جودة الخدمات التطوعية بمركز التأهيل الشامل بمحافظة الطائف (بُعد الطمأنينة)

المدرك	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الفجوة	مؤشر الأهمية النسبية	قيمة "ت"	مستوى الدلالة	البعد	
							المتوقع	المدرك
الضمان	٤.١٤	٠.٦٥	٠.٦٢-	١٢.٤%	١٠.٢٨-	٠.٠١	المتوقع	٤.١٤
	٣.٥٢	٠.٨٢					المدرك	٣.٥٢



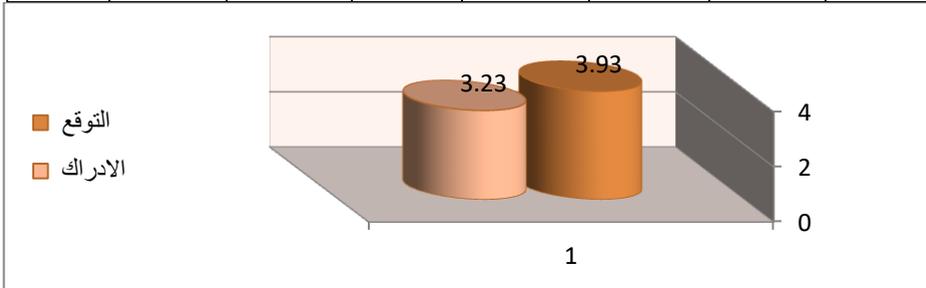
الشكل ٤. الفروق (الفجوة) بين المدرك و المتوقع في جودة الخدمات بمركز التأهيل الشامل (بُعد الضمان)

يتضح جدول (٨) والشكل البياني (٤) ، وجود فروق (الفجوة) بين المدرك والمتوقع في جودة الخدمات التطوعية بمركز التأهيل الشامل بمحافظة الطائف (بُعد الضمان) لصالح المتوقع، يتضح من ذلك أن الفرق في مستوى البعد الخاص " الضمان " بين متوسط الادراك ومتوسط التوقعات كان فرق سلبي ، بينما متوسط المتوقع ومتوسط المدرك مرتفعا مما يدل على أ مستوى جودة الخدمة التطوعية المقدمة في هذا البعد متوسطة الى حدما ، حيث أشاروا المستفيدين بأن المركز أكثر أماناً ويشعرون فيه بالسلامة والرضا بالتعامل مع الحراسات الأمنية بالمركز ووسائل التجهيزات الأمنية أو سرية المعلومات الخاصة بأبنائهم ،بؤدي الى زيادة الاحساس لديهم بالأمان عند التعامل داخل المركز . وهذا ما تؤكد دراسة (Auka, Bosire and Matern, 2013) الى أن هذا البُعد يمثل المدى الذي يكتسب فيه العميل أو من تُقدم له الخدمة ثقة من مقدم الخدمة وثقة المؤسسة نفسها فيما يتعلق بتقديم الخدمة المطلوبة بأمان وكفاءة. علاوة على ذلك تساعد الطمأنينة علي تعزيز ولاء المستفيدين للمؤسسة (Timney, 2017) والذي يمكن تحقيقه من خلال أول اتصال للمستفيد مع الموظفين من خلال إظهار المجاملة والود والصدق (Steenkamp, 2015).

وجاءت هذه النتيجة متفقة مع نتائج دراسة (Hosinirostami F, Jahani MA, Mahmoudi Gh., 2018))

جدول (٩) الفرق بين المتوسطات و الانحرافات المعيارية، وقيمة ت للفروق (الفجوة) بين المدرك والمتوقع في جودة الخدمات التطوعية بمركز التأهيل الشامل بمحافظة الطائف (بُعد التعاطف)

مستوى الدلالة	قيمة "ت"	مؤشر الأهمية النسبية	درجة الفجوة	الانحراف المعياري	المتوسط	البعد	
٠.٠١	١٣.٠٦-	١٤.٠%	٠,٧١	٠,٧١	٣,٩٣	المتوقع	التعاطف
				٠,٧٦	٣,٢٣	المدرك	



الشكل ٥. الفروق (الفجوة) بين المدرك والمتوقع في جودة الخدمات بمراكز التأهيل الشامل (بُعد التعاطف)

يتضح جدول (٩) والشكل البياني (٥) ، وجود فروق (الفجوة) بين المدرك والمتوقع في جودة الخدمات التطوعية بمركز التأهيل الشامل بمحافظة الطائف (بُعد التعاطف) لصالح المتوقع، وهذه النتيجة طبيعية ومتوقعة؛ فالمستفيد يأمل أن تكون إدارة المركز والموظفين والمتطوعين لهم نزعة تعاطف مع المستفيدين. ولكون المستفيدين لدى أبنائهم إعاقات يتوقع أن حاجتهم للتعاطف كبيرة. ويتعاطف معهم المركز عند حدوث أي مشكلة ، ويعزو الباحث ذلك إلى أن هذه الفئات التي يقدم لها الخدمات من قبل هذه المؤسسات تختلف عن باقي شرائح المجتمع وهذا يتطلب اهتمام أكبر ورعاية أفضل متمثلة بزيادة نسبة التعاطف لذوي الإعاقة، وهذا يتضح من خلال الفرق في مستوى البعد الخاص " التعاطف" بين متوسط المتوقع ومتوسط الإدراك كان فرق ايجابي ، مما يدل على مستوى جودة الخدمة التطوعية المقدمة في هذا البعد مرتفعة الى حد ما ، وهذا يعني أن جميع المستفيدين في المركز بغض النظر عن مستواهم التعليمي قد قدروا إدراكاتهم لمستوى الخدمة المقدمة من المركز في تلك المجالات بنفس المستوى، لذلك كانت توقعات المستفيدين في هذه الدراسة بالنسبة لبُعد التعاطف مرتفعة إلى حد ما. بسبب وجود متغير إيجابي في مسار جودة الخدمات التطوعية متمثلاً في ملائمة ساعات عمل المركز لكل المستفيدين واهتمام موظفي المركز بالمستفيدين اهتماماً شخصياً. وهذا ما أكدته دراسة (Auka, Bosire and Matern 2013), أن التعاطف يظهر من خلال تيسير مركز التأهيل الشامل بمحافظة الطائف وصول المستفيد الى الخدمات المختلفة التي يقدمها المركز وكذلك تيسير التواصل وفهم المستفيد. وبالتالي ، فإن التعاطف هو سلوك يقوم به مقدم الخدمة يُعطى المستفيد من خلاله خبرة مرضية ، بمعنى ان يكون المستفيد راضيا عن الخدمة (Fluss, 2016). وجاءت هذه النتيجة متفقة مع نتائج العديد من الدراسات السابقة.

(Abbas,2013; Rula, A.,2017; Hosinirostami , Jahani &MahmoudiGh,2018)

السؤال الثالث:-

ما الاجراءات المقترحة لتحقيق جودة الخدمات التطوعية بمركز التأهيل الشامل بمحافظة الطائف في ضوء مقياس SERVQUAL للأشخاص ذوي الإعاقة؟
استنادا إلى تلك النتائج ، فإنه يمكن القول أن مستوى جودة الخدمات التطوعية المقدمة من المركز موضع الدراسة منخفض . مما يدل على انخفاض مستوى الأداء . وهذا يؤكد الحاجة إلى إعادة النظر في جميع هذه الأبعاد ، وما تحتوي عليه من متغيرات بهدف تغييرها في الاتجاه المرغوب فيه ، للارتقاء بمستوى جودة الخدمة التطوعية ، بما ينعكس إيجابيا على المستفيدين ، بحيث تقل أو تتلاشى الفروق بين إدراكهم الفعلي لها وتوقعاتهم بشأنها. ومن الاجراءات المقترحة لتحقيق جودة الخدمات التطوعية بمركز التأهيل الشامل بمحافظة الطائف في ضوء نموذج SERVQUAL للأشخاص ذوي الإعاقة ، على النحو الآتي:

١- بُعد الملموسية Tangibility :

- ١- مواكبة المركز للتطورات المتسارعة للتجهيزات التقنية الحديثة وملائمتها للخدمات عبر نظام معلوماتي محوسب وقواعد بيانات.
- ٢- يحتاج المركز إلى تطوير داخلي في الجوانب الملموسية تقوم على تحسين المظهر العام والجاذبية المرئية للمرافق والخدمات المادية والمكانية، بحيث تظهر بمظهر لائق و يروق لمن تقدم لهم الخدمة. وتوفير أقسام وتجهيزات حديثة لتقديم الخدمة.
- ٣- أن يتمتع العاملون بالمركز بالأناقة في الملابس، ويفضل زي موحد وشعار واحد وبطاقة لكل موظف يميز الموظفين والعاملين بالمركز .

٢- بُعد الموثوقية Reliability:

- ١- الحرص على علاقة تبادلية طويلة الأجل تتطلب الشفافية والتفاعلية والتعاونية والشراكة المجتمعيين المركز والقطاعات الخيرية التطوعية حول اليات الإرتقاء وسبل تحقيق مصالحها للوقوف على الإحتياجات الفعلية لتجويد الخدمة التطوعية لذوي الإعاقة.

- ٢- العمل على توفير نظام معلومات متكامل عن ذوي الفئات المستهدفة في المركز يوفر بيانات تفصيلية متكاملة ودقيقة عنهم.
- ٣- الاهتمام والعناية الجادة من قبل الموظفين والعاملين بالمركز في تقديم حلول للمشاكل التي قد تظهر حال التعامل مع أولياء الامور (المستفيدين)

٣- بُعد الاستجابة Responsiveness:

- ١- العمل على توفير الإمكانيات والمستلزمات المادية الداخلية والخارجية وذلك لتقديم خدمة مثلي.
- ٢- العمل على الوفاء بالوعود للمستفيدين، وأن تتعاطف معهم عند تقديم شكاوهم، والمساهمة في حلها، وتقديم خدماتها في الوقت المحدد بدون أخطاء، وتدوين المعلومات وحفظها في سجلاتهم بشكل آمن، حيث يمكن الرجوع عليه.
- ٤- بُعد الطمأنينة Assurance:

- ١- الحرص على الاتفاقيات التعاونية والشراكة المجتمعية لكسب الثقة بين المؤسسات في القطاعات (الحكومية-الأهلية الخيرية التطوعية-الخاصة) فيما بينها من جهة، والمستفيدين من جهة أخرى للحفاظ على جودة الخدمات المقدمة لهم.
- ٢- تعزيز الأمان والثقة بين المستفيدين والموظفين والمتطوعين، من خلال زيادة التفاعل والفهم المشترك بين الطرفين، ووضع برامج التدريب الفنية لزيادة مهارة ومعرفة الموظفين، ليصبحوا قادرين على تقديم الإجابات الصحيحة عن أسئلة واستفسارات المستفيدين وأنجاز العمل من خالل الجدارة والمصادقية.

٥- بُعد التعاطف Empathy:

- ١- العمل على تشكيل لجان خاصة بدعم واسناد العاملين ومتابعة شكاوي المستفيدين لتحسين مستوى الخدمات التطوعية المطلوبة لذوي الإعاقة

٢- ضرورة ان تتبني مؤسسات ذوي الاعاقة حلقات تشاركيه لتقويه وتعزيز الولاء والإنتماء بالمستفيدين فيما بينهم.

توصيات وبحوث الدراسة :-

- العمل على الارتقاء بمستوى جودة الخدمة التطوعية المقدمة للمستفيدين في جميع عناصر مجالات الخدمة والتي أظهر المستفيدين فرقا سالباً في مستوى الخدمة فيها ولاسيما التي كانت أكثر تدني من وجهة نظر أولياء الأمور المستفيدين .

- ضرورة تكرار قياس مستوى جودة الخدمة (Servqual Scale) للمركز بصورة منتظمة للوقوف على مدى التحسن والتطور في مستوى جودة الخدمات التطوعية المقدمة من قبل المركز . والقياس المستمر لها ، للتعرف على مقدار التطور أو القصور الذي قد يلحق بها.

- وضع خطة إستراتيجية لتجويد الخدمات التطوعية يشترك فيها كافة مؤسسات المجتمع ، لتحقيق الشراكة الفعالة، والتكامل في رصد مشكلات المجتمع، وسبل مواجهتها

- العمل بخدمة البلاك بورد Blackboard في مركز التأهيل الشامل لذوي الإعاقة، لتقديم الخدمات التطوعية التعليمية لذوي الإعاقة ولإستخدام الموارد والأنشطة عبر الانترنت بالإضافة الى تعزيز عملية التعليم والتعلم .

- وضع آليات لتحقيق وضمان جودة الخدمات التطوعية التي تقدمها الجهات والمؤسسات والهيئات التي تعمل في مجال العمل التطوعي.

-الدراسات المستقبلية المقترحة :-

- قياس مستوى جودة الخدمات التطوعية في مراكز التأهيل الشامل من وجهة

نظر العاملين فيها وسبل تطويرها باستخدام مقياس Servqual Scale

- قياس جودة الخدمات التطوعية التي تقدمها مراكز التأهيل الشامل للأشخاص ذوي الإعاقة في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة.

المراجع:-

- لطفي، طلعت (٢٠٠٤). العمل الخيري و الإنساني في دولة الإمارات العربية المتحدة، دراسة ميدانية لعينة من العاملين والمتطوعين في الجمعيات الخيرية، مركز الإمارات للدراسات و البحوث الإستراتيجية.
- الخالدي، احسان(٢٠١١). فاعلية الخدمات المقدمة في مؤسسات التربية الخاصة في الأردن في ضوء تفويم الحاجات للمستفيدين من هذه الخدمات . رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة عمان العربية، الاردن .
- الرباح، عبداللطيف بن عبدالعزيز(٢٠١٧) الفجوة بين المدركات والتوقعات لجودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الماجستير في قسم أصول التربية بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، مجلة العلوم التربوية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية،العدد ١٠، ص ص ٤١٩-٤٦٧
- الشناوي ، أحمد (٢٠١٠). مستوى ثقافة العمل التطوعي لدي (دراسة ميدانية)، مجلة كلية التربية الإسماعيلية، جامعة قناة السويس، العدد ١٨، سبتمبر، ص ص ٤٤-١.
- الطيّار ،محمد (٢٠٢٠). اتجاهات الشباب العاملين في منظمات المجتمع المدني بمحافظة عدن نحو العمل التطوعي. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، المجلد الرابع ، العدد الثالث، ص ص ٢٤-١.
- العرفج، عبدالمحسن. (٢٠١٤)، واقع الجمعيات الخيرية في المملكة العربية السعودية في رحلة التحول من جيد إلى رائع. مجلة جامعة الملك خالد للعلوم الإنسانية. المجلد/العدد :مج ٢٣ ع 1. جامعة الملك خالد. الصفحات 281 – 329 :
- القبّاري، جود (٢٠١٨) . "تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالإدارة العامة للتربية الخاصة في المملكة العربية السعودية في ضوء معايير الجودة". العلوم التربوية . جامعة القاهرة - كلية الدراسات العليا للتربية. مج ٢٦، ١٤ يناير.
- القحطاني، عبدالله. وعرب، خالد . (٢٠١٨). تطوير معايير جودة برامج وخدمات الطلاب ذوي الإعاقة في جامعة تبوك في ضوء المعايير العالمية. مجلة المعهد الدولي للدراسة والبحث - جسر. المعهد الدولي للدراسة والبحث. مج ٣، ١٠ ع ١. أكتوبر. ١-١٩.
- المطوع، عبد الله (٢٠١٩). مجالات العمل التطوعي و ابعاده التربوية في رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ ، دراسة تحليلية. مجلة جامعة شقراء، العدد الثاني عشر، ٨٩-١٢٥.
- برقاي، خالد (٢٠١٤) ،واقع العمل الخيري في مدينة مكة المكرمة، دراسة تقييمية تطبيقية على بعض العاملين والعاملات بالجمعيات والمؤسسات الخيرية، مجلة جامعة ام القرى للعلوم الاجتماعية،75- 155. العدد ١ ،المجلد ٧، ص ص ٧٥-١٥٥

بركات، زياد(٢٠١٠). الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها. المجلة الفلسطينية للتربية، المجلد الثاني ، العدد الرابع .

-برنامج التحول الوطني (٢٠١٨-٢٠٢٠).الخطة التنفيذية لبرنامج التحول الوطني.

https://vision2030.gov.sa/sites/default/files/attachments/NTP%20Arabic%20Public%20Document%202810_0.pdf.

-جبار، عبدالعظيم.(٢٠٠٩) . قياس جودة خدمة أنظمة المعلومات في جامعة ذي قار باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات (SERVQUAL). مجلة الإدارة والاقتصاد، بغداد. ١٥(٥٣)-٥٠-٨٢

-حسين .ابراهيم (٢٠٠١). العمل التطوعي في منظور عالمي. المؤتمر الثاني للتطوع المشاريع التنموية في المؤسسات الأهلية الأولويات والتحديات الشارقة (٢٣-٢٤/يناير/٢٠٠١)

--- عبدالسلام، مصطفى . (٢٠٠٩). ضمان جودة واستمرارية العمل الخيري

العربي. مجلة الكلمة. المجلد/العدد , 16 :٦٣ ع. الصفحات7-78

-عبد الحميد، أسماء (٢٠١٧). تصور مقترح لتنمية ثقافة العمل التطوعي في مصر في ضوء بعض الاتجاهات العالمية المعاصرة،دراسات عربية في التربية وعلم النفس،العدد السادس و الثمانون، ص ص ٤٠٧-٤٤٠.

-عبدالحميد،السيد حسام حمدي(٢٠١٤) قياس الفجوة بين الإدراكات و التوقعات في جودة الخدمة التعليمية بالجامعات المصرية باستخدام مقياس Servqual مقارنة ببعض الجامعات العربية و الأجنبية دراسة تطبيقية على جامعة حلوان، مجلة البحوث النفسية والتربوية، كلية التربية ،جامعة المنوفية، مصر، العدد٣، ص ص١٢٥-٢١٨.

-عبيسات، حيدرة. (٢٠٠٥). دراسة ميدانية لقياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسة المناطق الحرة وأثرها على متلقي الخدمات. مديرية الدراسات والمعرفة. الأردن: مؤسسة المناطق الحرة.

-كامل، راضي . (٢٠١٤). ضمان جودة الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة في ضوء المعايير العالمية (دراسة ميدانية بمحافظة أسوان. مجلة كلية التربية . جامعة بنها - كلية التربية. مج ٢٥، ع ٩٧. يناير. 1 - 39 .

-محمد، عبد الصبور منصور (٢٠١١). الجودة الشاملة في برامج وخدمات التربية الخاصة كما تقدم من وجهة نظر المعلمين وكمتدرك من وجهة نظر الآباء،مجلة جامعة الملك سعود،العدد ٢٣ ، العلوم التربوية والدراسات الإسلامية (٣)ص ص ٧٠٣-٧٤٠.

-محمد، محمود (٢٠١٩). إدارة العمل التطوعي بالمؤسسات التربوية في ضوء بعض الخبرات العالمية. المركز العالمي لدراسات العمل الخيري.

- هوساوي، علي . والعريفي، شهد . (٢٠١٥). جودة البرامج التربوية الفردية لذوي الإعاقة الفكرية في معاهد وبرامج التربية الفكرية بحسب معايير مجلس الأطفال غير العاديين (CEC). المجلة الدولية التربوية المتخصصة. المجلد/العدد: مج 4, ع 12. كانون الأول. الصفحات ٦-٧٩
- وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (١٤٤١) (موقع الوزارة <https://mlsd.gov.sa/ar/services/620>)
- Abbas N.(2013). Applying a SERVQUAL Model to Measure the Impact of Service Quality on Customer Loyalty among Local Saudi Banks in Riyadh. *American Journal of Industrial and Business Management*, 3, 700-707.
- Al-Rousan, M. & Mohamed,B.(2010). Customer Loyalty and the Impacts of Service Quality: The Case of Five Star Hotels in Jordan. *International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering* ,4(7): 1702-1708.
- Alsaqre, O.E. (2011). The Impact of Physical Environment Factors in Hotels on Arab Customers' Loyalty, pp.1-17.
- Auka, D.O., Bosire, J.N. & Matern, V. (2013). Perceived Service Quality and Customer Loyalty in Retail Banking in Kenya, *British Journal of Marketing Studies*, 1(3):32-61,
- Bennett, Roger & Barkensjo. Anna (2005)-A-"Relationship quality, relationship marketing, and client perceptions of the levels of service quality of charitable organisations", *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 16 Issue: 1, pp.81-106.
- Bennett, Roger & Barkensjo. Anna (2005)-B-. Causes and consequences of donor perceptions of the quality of the relationship marketing activities of charitable organisations. *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*. January 2005, Volume 13, [Issue 2](#), pp 122–139.
- Cyril F, Ruth S & Laoucine K.(2013). Using Servqual to Examine Service Quality in the Classroom: Analyses of Undergraduate and Executive Education Operations

Management Courses. *International Journal of Business and Management*; 8(20): 105-116.

-Egeland, B. (2017). 4 Reasons Why Accuracy is Important on The Project, Available Online:<https://www.projectinsight.net/blogs/project-management-tips/4-reasons-why-accuracy-is-important-on-the-project>[Accessed 1 August 2017].

-Estes, Cheryl A., (2003) Promoting Student-Centered Learning in Experiential Education: *Journal of Experiential Education* 27, -(2): 141-160.

-Fluss, D. (2016) Great Customer Service Isn't an Accident, Available Online: <http://www.destinationcrm.com/Articles/Columns-Departments/Reality-Check/Great-Customer-Service-Isnt-an-Accident-112515.aspx>[Accessed 14 July 2017].

-Haggard, P., & Clark, S. (2003). Intentional action: Conscious experience and neural prediction. *Consciousness and Cognition*, 12, 695-707.

-Hallahan, D., Kauffman, J., & Pullen, P. (2009). Exceptional learners : An introduction to special education. (11th ed). Boston: person.

-Hansan, J.E. (2013). United Way of America. Retrieved [date accessed]

-Hosinirostami F, Jahani MA ,MahmoudiGh.(2018). Analysis of Service Quality Gap between Perceptions and Expectations of Service Recipients using SERVQUAL Approach in Selected Hospitals in Golestan Province, *Iranian Journal of Health Sciences* , 6(1): 58-67.

-Khyati S. & Julie V.(2017). A SERVQUAL-Based Framework for Assessing Quality of International Branch Campuses in UAE: A Management Students' Perspective. *SAGE Open*, January-March 2017:

-Larissa M ; Taciana de ; Fagner J; Joas T ; Denise (2017). Using the SERVQUAL model to assess mall service quality and

customer satisfaction . *Brazilian Journal of Operations & Production Management* ,14 , pp 82-88.

-Liu, M.T., Yan, L., Phau, I., Perez, A. & Teah, M. (2016). Integrating Chinese cultural philosophies on the effects of employee friendliness, helpfulness and respectfulness on customer satisfaction, *European Journal of Marketing*, 50 (3/4):464-487..

-Muhammad A, Faryal J, SADAF E , Muhammad K.(2018). Factor Analysis of SERVQUAL Model in Technical and Vocational Education and Training Environment of Pakistan. *International Review of Management and Business Research* ,7(2): 523-532 .

-Nema,J.(2019). A Study on GAP Analysis of Service Quality of Health insurance sector. *International Bulletin of Management and Economics*, Volume – IX, 222-

-Parasuraman A, & et.al.(1988) “SERVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of the Service Quality , *Journal of Retailing*. Vol. 64. No. 1, Pp. 12-40.-

-Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, 64(1):12-40.

Quality as a Customer –Based Performance Measure: An Empirical -- Berry, L., et., al., (1991). Perceived Service-

-Rula, A.(2017) Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction “Case of Al-Bashir Hospital”. *International Journal of Business and Management*; 12(9): 136-152.

-Selvakumar, J.J. (2016). Impact of service quality on customer satisfaction in public sector and private sector banks, Purushartha: *A Journal of Management Ethics and Spirituality*, 8(1):1-12

-Steenkamp, A. (2015). 5 Traits Of The Perfect Customer Service Employee, *Business 2 Community*, Available online:<http://www.business2community.com/human->

- resources/5-traits-perfect-customer-service-employee-01166996#Th3utioIPzkm5S6O.97[Accessed 28 July 2017]
- Thabet W.(2015). Using Servqual Model to Assess Service Quality and Students Satisfaction in Pavia University – Italy. *International Journal of Research in Business Studies and Management* ,2(3):24-31
- Tsietsi, M.(2017). Customers’ perception of Service Quality and its impact on reputation in the Hospitality Industry. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 6 (3): 1-25.
- [Val Williams, Sue Porter, & Anna Marriott](#). 2014. Your Life, Your Choice: Support Planning Led by Disabled People's Organisations. *The British Journal of Social Work*, Volume 44, Issue 5, July 2014, Pages 1197–1215.
- WHO . (2018). TOPIC HEALTH. Retrieved MARCH SUNDAY , 2018 ,--Wisniewski, M. (2001).Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services, *Managing Service Quality*, 11 (6):380-8.