

## تقييم جودة خدمات إسكان المواطنين في دولة قطر

### Evaluation of the quality of housing services for citizens in the State of Qatar

الباحث/ إبراهيم عبد الله الدهيمي

ماجستير تنفيذي في الإدارة العامة، المدير العام، هيئة تنظيم الأعمال الخيرية، الدوحة، دولة قطر

Email: [ibrahim2006@hotmail.com](mailto:ibrahim2006@hotmail.com)

#### ملخص البحث

تعد خدمات إسكان المواطنين أحد الخدمات الحكومية الهامة والتي لا بد من الوقوف على جودتها من وجهة نظر المواطنين، حيث أن قياس جودة الخدمات الحكومية هو مطلب أساسي لتطوير تلك الخدمات بما يحقق توقعات المواطنين ويساهم في كسب رضاهم، وفيه تحقيق للمصلحة العامة. من هنا جاء هذا البحث بهدف تقييم جودة أحد الخدمات الحكومية الهامة وهي خدمات إسكان المواطنين، من خلال التعرف على مستوى جودة تلك الخدمات، والعوامل المؤثرة في جودتها الكلية. ولذا يمكننا صياغة مشكلة البحث كما يلي: ما هو تقييم المواطنين المستفيدين من خدمات إدارة إسكان المواطنين لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم؟ اعتمد البحث على الأسلوب الكمي من خلال دراسة ميدانية على عينة عشوائية بسيطة حجمها 300 مواطن من القطريين المستفيدين من خدمات إسكان المواطنين، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لأنه المنهج الذي ينسجم مع طبيعة وأغراض الدراسة. تم جمع البيانات بواسطة استبيان تم تطويره من مقياس SERVPERF لقياس جودة الخدمات بأبعادها الخمسة: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، التعاطف، الأمان، والاستجابة. بعد تحليل البيانات باستخدام أساليب التحليل الإحصائي الوصفي والتحليلي في برنامج SPSS تبين تدني مستوى الجودة الكلية لخدمات إسكان المواطنين من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. كما تبين تأثير الجودة الكلية لخدمات إسكان المواطنين بأبعاد الجودة الخمسة: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، التعاطف، الأمان، والاستجابة. وكشفت النتائج عن وجود فروق دالة احصائية في تقييم الجودة الكلية لخدمات الإسكان تعزى لمتغير الوظيفة. وعند حساب الفروق في المتوسطات الحسابية وفقا لمتغير الوظيفة كانت الفروق لصالح موظفي القطاع الحكومي.

**الكلمات المفتاحية:** الخدمات الحكومية، خدمات إسكان المواطنين، الجودة الكلية، أبعاد الجودة الخمسة (الجوانب الملموسة، الاعتمادية، التعاطف، الأمان، والاستجابة)، مقياس SERVPERF

## Evaluation of the quality of housing services for citizens in the State of Qatar

### Abstract

The current study investigates an important issue, customer satisfaction with citizens' housing in Qatar. The study sought to find answer to the following key research question: how customers perceive the overall quality of citizens' housing in Qatar? In order to meet the objectives of the study, data was collected from simple random sample of 300 citizens. It was found that there were 209 returned surveys. Data was analyzed by using SPSS 26. Results of data analysis revealed that customers perceive citizens' housing services negatively. At the same time, they negatively perceive the five dimensions of housing services (reliability, assurance, tangibles, empathy, and responsiveness). It was found that the overall quality of the citizens' housing service is influenced by the five dimensions of housing services. Based on that, it was recommended to take actions to improve citizens' housing in Qatar.

**Keywords:** Public services. Housing services. Service quality. Dimensions of service quality (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, and Responsiveness). SERVPERF.

### أولاً: المقدمة والإطار العام للبحث

#### 1/1 تمهيد

تهتم الدول بتوفير الخدمات المختلفة لمواطنيها، وتعد خدمة الإسكان من الخدمات الهامة والضرورية التي تهتم الحكومات بتوفيرها، خصوصاً وأن السكن حق لكل إنسان. فمن الحقوق الأساسية للمواطنين؛ الحق في السكن الآمن والمناسب (الشبكة العالمية للحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، 2021). وتزداد أهمية السكن للمواطنين في ظل ارتفاع تكاليف توفير السكن، ومعاناة العديد من الدول من أزمات سكنية. فعدد السكان يتضاعف، وأسعار مواد البناء ترتفع، والأراضي المخصصة للإسكان عليها طلب متزايد، كل ذلك يزيد من أهمية تدخل الحكومات لتوفير سكن مناسب لمواطنيها (حسين، 2017). ومعاناة الدول من الإسكان ليست مقتصرة على الدول النامية، بل وتشمل الدول المتقدمة. مما يعني أننا أمام أزمة حقيقية تواجه الدول وتتعلق بتوفير سكن ملائم للمواطنين باعتبار أن السكن حق أصيل من حقوق الإنسان ومطلب أساسي للأمن النفسي.

في دولة قطر؛ سعت الحكومة منذ عدة عقود لتوفير سكن لائق للمواطنين، وأصدرت بذلك التشريعات، وأنشأت إدارة حكومية تُعنى بشؤون إسكان المواطنين. والدولة معنيةٌ دوماً بمراجعة وتطوير خدماتها للمواطنين. وبما أن خدمات إسكان المواطنين من الخدمات الحكومية الهامة، فلا بد من الوقوف على جودة تلك الخدمات من وجهة نظر المواطنين، حيث أن قياس جودة الخدمات الحكومية هو مطلب أساسي لتطوير تلك الخدمات بما يحقق توقعات المواطنين ويساهم في كسب رضاهم، وفيه تحقيق للمصلحة العامة (علاونة، 2019). ويلاحظ في هذا السياق أنه بالرغم من الوعي المتزايد بأهمية الجودة في مجال الخدمات الحكومية، وآثارها على الأداء المؤسسي وعلى رضا المواطنين، فإن تقييم جودة الخدمات الحكومية لم يلقى الاهتمام والرعاية الكافية مقارنة بتقييم جودة خدمات منظمات القطاع الخاص. ولذا ليس غريباً أن تزخر الأدبيات بعدد كبير من الدراسات حول جودة خدمات الشركات والمؤسسات الخاصة مثل البنوك وغيرها، في حين نجد أن هناك قلة في الدراسات حول جودة الخدمات الحكومية (هاشم، 2020).

### 2/1 مشكلة البحث

تسعى دولة قطر لتطوير خدماتها الحكومية، حيث أن التحديث المؤسسي في القطاع الحكومي مطلب أساسي لتحقيق رؤية قطر الوطنية 2030. وهذا يستلزم قيام الجهات الحكومية بتطوير أدائها، وبناء جسور من الثقة مع المواطنين، وكسب رضا المراجعين وتلبية توقعاتهم (محارمه، 2020). رغم ذلك، يُعاني نظام الإسكان الحالي في دولة قطر من عدد من المشكلات التي أثرت على طبيعة كفاءة وفاعلية هذا النظام، سواء فيما يتعلق بألية التخصيص، ومدى انطباق المعايير على المواطنين المتقدمين، أو بطء الإجراءات أو عدم كفاية القرض المخصص للبناء في ظل الارتفاع الكبير في أسعار مواد البناء وخاصةً مع البطء في إجراءات التخصيص، الأمر الذي يسبب الكثير من المشكلات، مما يتطلب إعادة النظر في نظام الإسكان بوضعه الحالي وضرورة تطوير هذا النظام للتغلب على المشكلات المختلفة المرتبطة به بما يحقق الهدف الذي تسعى إليه الدولة في توفير الخدمات المختلفة للمواطنين بطريقة سريعة وملائمة وعادلة (جريدة الراية القطرية، 2018). من هنا يسعى البحث لتقييم جودة أحد الخدمات الحكومية الهامة وهي خدمات إسكان المواطنين، من خلال التعرف على مستوى جودة تلك الخدمات، والعوامل المؤثرة في جودتها الكلية. ولذا يمكننا صياغة مشكلة البحث كما يلي: ما هو تقييم المواطنين المستفيدين من خدمات إدارة إسكان المواطنين لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم؟

### 3/1 أسئلة البحث

يسعى البحث للإجابة على الأسئلة التالية:

- ما مستوى جودة خدمات إسكان المواطنين من وجهة نظر المواطنين المستفيدين من تلك الخدمات؟
- ما مدى تأثير أبعاد الجودة الخمسة (الجوانب الملموسة، الاعتمادية، التعاطف، الأمان، والاستجابة) على الجودة الكلية لخدمات إسكان المواطنين من وجهة نظر المواطنين المستفيدين من تلك الخدمات؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المواطنين لجودة خدمات إسكان المواطنين تعزى لمتغيرات: العمر، الحالة الاجتماعية، الوظيفة، الدخل؟

#### 4/1 أهمية البحث

تبرز أهمية الدراسة من خلال العديد من النقاط تتعلق بالأهمية العملية والعلمية للبحث. فمن الناحية العملية، يُعد نظام الإسكان ذو أهمية كبيرة للمواطنين في ضوء أنماط الحياة الاجتماعية الحالية. من ناحية أخرى، هناك معاناة من نظام الإسكان الحالي، من خلال وجود عدد من المشكلات التي تؤثر على طبيعة وكفاءة وفعالية هذا النظام. ولا شك أن نتائج البحث ستكشف عن مدى رضا المستفيدين عن جودة خدمات إسكان المواطنين في دولة قطر والعوامل المؤثرة فيها وجوانب الرضا وعدم الرضا عن الخدمات المقدمة، وبالتالي يمكن الاستفادة من نتائج البحث لتقديم توصيات من شأنها تحسين جودة خدمات الإسكان في دولة قطر. أما من الناحية العلمية فهناك ندرة في الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع. كما أن هذه الدراسة تعد أول دراسة ميدانية تتم على القطريين المنتفعين بنظام الإسكان. وتعتبر نتائج الدراسة الحالية محاولة للمساهمة في التراكم المعرفي للظاهرة محل البحث. حيث يعد البحث استكمالاً للجهود العلمية المبذولة في مجال دراسة وقياس جودة الخدمات الحكومية، وهي جهود مستمرة ومتنامية في ظل تطور الخدمات الحكومية وازدياد الاهتمام بها. كما أن البحث يعد رائداً في تطبيق مقياس SERVPERF لقياس جودة خدمات إسكان المواطنين في دولة قطر.

#### 5/1 أهداف البحث

يهدف البحث إلى ما يلي:

- الكشف عن مستوى جودة خدمات الإسكان التي تقدمها إدارة إسكان المواطنين من وجهة نظر المواطنين المستفيدين من تلك الخدمات، وذلك من خلال التعرف على تقييم المواطنين لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم فعليا وذلك بتطبيق مقياس SERVPERF.
- التعرف على الجوانب الإيجابية والجوانب السلبية في مجالات وأبعاد جودة خدمات إسكان المواطنين في دولة قطر، وتحديد الأبعاد التالية: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، التعاطف، الأمان، والاستجابة.
- التعرف على أثر بعض المتغيرات المستقلة المرتبطة بأفراد عينة الدراسة، وتحديد متغيرات: العمر، الحالة الاجتماعية، الدخل، الوظيفة، على تقييمهم لمستوى جودة الخدمات لمقدمة لهم فعليا.

#### 6/1 فرضيات البحث

يسعى البحث لاكتشاف مدى صحة الفرضيات التالية:

- الفرضية الأولى: تتأثر الجودة الكلية لخدمات إسكان المواطنين من وجهة نظر المواطنين بالأبعاد التالية: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الأمان، التعاطف، والاستجابة.
- الفرضية الثانية: توجد فروق دالة إحصائية في تقييم المواطنين لجودة خدمات إسكان المواطنين تعزى لمتغيرات: العمر، الحالة الاجتماعية، الدخل، الوظيفة.

#### 7/1 حدود البحث

تتمثل حدود البحث في عدة أمور. فقد اقتصر البحث في دراسة تقييم جودة خدمات إدارة إسكان المواطنين، ولم يشمل إدارات أو خدمات حكومية أخرى. من ناحية أخرى،

تم البدء بإجراءات البحث خلال الربع الأول من عام 2021. وتم جمع البيانات الأولية اللازمة للبحث خلال شهر يونيو 2021. كما أن نتائج البحث تعتمد على البيانات التي تم جمعها بواسطة الاستبانة، حيث لم يتم استخدام أساليب أخرى لجمع البيانات مثل المقابلات أو غيرها. كما أن البحث اعتمد استخدام مقياس SERVPERF لقياس جودة الخدمات، ولم يعتمد مقاييس أخرى.

### 8/1 مصطلحات البحث

جودة الخدمات: تقديم خدمات مطابقة للمعايير المحددة وبما يلبي أو يفوق توقعات المراجعين، ويؤدي لرضاهم (سعدالله، 2017).

مقياس SERVPERF: مقياس طوره كل من (Corin and Taylor: 1992) حيث يركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للعميل على اعتبار أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات. والمقياس يتضمن خمسة أبعاد للجودة: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الأمان، التعاطف، الاستجابة.

### ثانياً: أدبيات الموضوع والدراسات السابقة

#### 1/2 خدمات إسكان المواطنين في دولة قطر

تنبهت دولة قطر منذ وقت مبكر إلى أهمية توفير السكن لمواطنيها باعتبار أن السكن حق للمواطن. قامت الحكومة منذ عام 1964 بتنظيم السكن الشعبي وذلك ضمن اهتمامها بتنظيم الإدارة الحكومية. فصدر القانون رقم (1) لسنة 1964 بإنشاء نظام للمساكن الشعبية، حيث أنه وفقاً للقانون تم إنشاء نظام لإقامة مساكن شعبية لمحدودي الدخل من المواطنين ينهض على الدعامتين الرئيسيتين الآتيتين: تمنح الحكومة الأرض اللازمة لبناء مسكن ملائم للمواطن، وتمنحه قرصاً لبناء مسكن له يتناسب مع عدد أفراد أسرته ومستوى دخله (البوابة القانونية القطرية (الميزان)، 2021). وقد اشترطت الحكومة أن يكون توفير الأرض والقرض لذوي الدخل المحدود الذين يقل دخلهم عن حد معين ولا يملكون سكناً. وقد أعطى القانون دائرة العمل والشؤون الاجتماعية مسؤولية تنظيم ما يتعلق بالإسكان الشعبي. من المهم أن نلاحظ أن دولة قطر أولت الإسكان اهتمامها في مرحلة مبكرة في الستينيات، حيث لم تكن الدولة قد نالت استقلالها بعد بل كانت تربطها اتفاقيات حماية مع بريطانيا. ومن اللافت للنظر الاهتمام بذوي الدخل المحدود دون غيرهم من كبار الموظفين وذوي الدخل المرتفع. ونلاحظ أيضاً وضع قواعد قانونية نظمت الشروط والمسؤوليات والمتطلبات المتعلقة بالسكن الشعبي (الدهيمي، 2021).

بقيت الأمور على هذا الحال إلى عام 1977، حيث صدر قانون جديد يتعلق بتنظيم إسكان كبار الموظفين القطريين. والذي هدف إلى توفير المساكن الخاصة لكبار موظفي الدولة القطريين عن طريق منحهم القروض العقارية. وقد ركز القانون على كبار موظفي الدولة في القطاع الحكومي وفي المؤسسات التي تساهم فيها الحكومة وفي الشرطة والجيش. ووفقاً للقانون تخصص الحكومة قطع الأراضي اللازمة، ويمنح المنتفع قطعة الأرض المقررة له لبناء مسكن خاص به عن طريق القرض المقرر (البوابة القانونية القطرية (الميزان)، 2021). وقد أعطى القانون صلاحيات الإسكان لكبار الموظفين لوزارة المالية والبتروول.

لقد جاء قانون إسكان كبار الموظفين منسجماً مع التطورات التي حصلت في الدولة خصوصاً بعد ارتفاع عوائد النفط بفضل الطفرة النفطية. لذا كان لزاماً مراعاة ظروف وأحوال موظفي القطاع العام، وتشجيعهم وتحفيزهم، من خلال منحهم قروض إسكانية للبناء على الأراضي التي تُخصص لهم. وهكذا قامت الدولة بتأمين السكن الشعبي لذوي الدخل المحدود والسكن اللائق لكبار الموظفين.

بقي الحال على ما هو عليه حتى صدر قانون جديد عام 2007 نظم كل ما يتعلق بنظام الإسكان. حيث أشار القانون إلى أن هدفه توفير السكن المناسب للمواطنين من خلال منح المواطن مبلغاً نقدياً لشراء الأرض اللازمة لبناء المسكن، وتخصيص قطعة الأرض اللازمة للبناء، ومنح قرض إسكان مقداره ستمائة ألف ريال للمواطنين. وقد اشترط القانون أن يكون المنتفع مواطناً قطرياً (البوابة القانونية القطرية (الميزان)، 2021).

يمثل القانون الجديد لعام 2007 والذي ما زال معمولاً به حتى الآن نقطة تحول لأنه تحدث عن حق المواطن بالحصول على أرض وقرض. فهو لم يقتصر على الموظفين أو ذوي الدخل المحدود. وقد أعطى القانون صلاحيات تنظيم الإسكان الحكومي لوزارة الخدمة المدنية والإسكان.

حدثت تطورات عديدة في الدولة استدعت إعادة تنظيم الجهاز الحكومي. فقد تم إلغاء وزارة الخدمة المدنية والإسكان ليحل مكانها وزارة التنمية الإدارية والعمل والشؤون الاجتماعية. في الوقت الحالي تم إنشاء إدارة تابعة لوزارة التنمية الإدارية والعمل والشؤون الاجتماعية وهي إدارة إسكان المواطنين، والتي تتولى بموجب أحكام القانون تنفيذ التشريعات المتعلقة بالإسكان واقتراح وتنفيذ السياسات المتعلقة بنظام الإسكان، وإجراء الدراسات والبحوث اللازمة لرسم وتطوير سياسات الإسكان في الدولة، واقتراح النماذج الهندسية للمساكن، بالتنسيق مع الجهات المختصة، والتنسيق والتعاون مع الجهات الحكومية والمؤسسات المالية التي يتصل نشاطها بعمل الإدارة، وتلقي ودراسة طلبات الانتفاع بنظام الإسكان، واتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها، وتلقي الشكاوى المتعلقة بالانتفاع بنظام الإسكان، والعمل على تسويتها طبقاً لأحكام القانون، والإشراف على بناء المساكن والوحدات السكنية اللازمة لذوي الحاجة، واتخاذ اللازم لبناء الإضافات، وصيانة المساكن التابعة للإدارة أو هدمها وإعادة بنائها، وتسليمها للمنتفعين بها، وإعداد وتطوير قاعدة متكاملة من البيانات والمعلومات الخاصة بالإسكان (البوابة القانونية القطرية (الميزان)، 2021). وتتعاون إدارة إسكان المواطنين في تقديم خدماتها مع بنك قطر للتنمية في تقديم قروض الإسكان للمواطنين حيث تقدم المعاملة لإدارة إسكان المواطنين مرفقا معها الوثائق المطلوبة (الدهيمي، 2021).

## 2/2 مفهوم جودة الخدمات

ينظر عادة إلى جودة الخدمات من خلال وجهتي نظر إحداهما داخلية تركز على الالتزام بالموصفات التي تكون الخدمة قد صممت على أساسها، والأخرى خارجية تركز على جودة الخدمة المدركة من قبل المراجعين والمستفيدين (Payne:2013). ومن وجهة نظرنا فإن تبني مفهوم الجودة الخارجية أكثر أهمية نظراً لأن مفهوم الجودة في هذا الاتجاه يركز على ادراكات المراجعين والمستفيدين واستناداً لذلك تتشكل الخدمة في ضوء توقعاتهم، لذا فإن قياس جودة الخدمات يجب أن يتشكل على أساس إيجاد المقاييس التي ترتبط بهذه الإدراكات وتعبّر عنها،

- أي أن مفهوم جودة الخدمة يختلف عن ذلك المفهوم الذي تحدده المواصفات القياسية فهناك تباين بين الجودة المدركة من قبل المراجعين والمستفيدين، وبين الجودة القياسية (الطالب: 2014). هذا ويمكننا التمييز بين خمسة مستويات لجودة الخدمات، كما يلي: (Parasuramann et al.,: 1985)
- الجودة المتوقعة من قبل المراجعين والمستفيدين والتي تمثل مستوى الجودة من الخدمات التي يتوقعون الحصول عليها من المنظمة أو الإدارة التي يتعاملون معها.
  - الجودة المدركة وهي ما تدركه إدارة المنظمة أو الإدارة في نوعية الخدمة التي تقدمها لمراجعيها والتي تعتقد أنها تشبع حاجاتهم و رغباتهم بمستوى عال.
  - الجودة الفنية وهي الطريقة التي تؤدي بها الخدمة من قبل الموظفين والتي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة المقدمة.
  - الجودة الفعلية التي تؤدي بها الخدمة والتي تعبر عن مدى التوافق والقدرة في استخدام أساليب تقديم الخدمة بشكل جيد يرضي المراجعين والمستفيدين أي بعبارة أخرى كيف يرفع الموظفون من مستوى توقع المراجعين والمستفيدين للحصول على الخدمة.
  - الجودة المرجوة للمراجعين أي مدى الرضا والقبول التي يمكن أن تحصل عليه المنظمة أو الإدارة من مراجعيها عند تلقيهم لتلك الخدمات.

### 3/2 قياس جودة الخدمات

بشكل عام تشير الدراسات السابقة إلى وجود أسلوبين رئيسيين لقياس جودة الخدمات عموماً وهما:  
(العلاونة، 2018)

- مقياس SERVQUAL أو مقياس الفجوات والذي طوره (Parasuramann et al.,: 1985) وهو يستند إلى توقعات المراجعين والمستفيدين لمستوى الخدمة وإدراكهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل. فالمحور الأساسي في نموذج قياس جودة الخدمة هو الفجوة بين إدراك العميل لمستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاته حول جودة الخدمة وهذه الفجوة بدورها تعتمد على طبيعة الخدمة وتصميمها وتقديمها.
- مقياس SERVPERF الذي طوره كل من (Corin and Taylor: 1992) حيث يرفض هذا الأسلوب نموذج الفجوات ويركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للعميل على اعتبار أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات. وهذا المقياس يمتاز ببساطته ومصداقيته وواقعيته. رغم ذلك ما زال هناك جدل حول فاعلية كل من هذين المقياسين حيث انقسم الباحثون بين مؤيد ومعارض لكل منهما. يستند المقياسان السابقان إلى نفس أبعاد الجودة وهي: (Papastathopoulos, 2019)
- الملموسية وتمثل الجوانب الملموسة والمتعلقة بالخدمة مثل المباني والتقنيات الحديثة المستخدمة فيه والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة ومظهر الموظفين..... الخ.

- الاعتمادية وتعبر عن قدرة المنظمة/ الإدارة من وجهة نظر المراجعين والمستفيدين على تقديم الخدمة في الوقت الذي يطلبها العميل وبدقة ترضي طموحه، كذلك تعبر عن مدى وفاء المنظمة/الإدارة بالتزاماتها تجاه المراجعين والمستفيدين.
- الاستجابة وهي القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات المراجعين والمستفيدين والاستجابة للشكاوى والعمل على حلها بسرعة وكفاءة بما يقنع المراجعين والمستفيدين بأنهم محل تقدير واحترام من قبل المنظمة/ الإدارة التي يتعاملون معها. إضافة لذلك فإن الاستجابة تعبر عن المبادرة في تقديم الخدمة من قبل الموظفين بصدر رحب.
- الأمان وهو الاطمئنان بأن الخدمة المقدمة للعملاء تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك شاملا الاطمئنان النفسي والمادي.
- التعاطف وهو إبداء روح الصداقة والحرص على العميل وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاته.

#### 4/2 الدراسات السابقة

تم إجراء مسح مكتبي حول الموضوع حيث تم التوصل إلى العديد من الدراسات السابقة حوله. فيما يلي عرض موجز لأهم الدراسات التي تم التوصل إليها:

#### 1/4/2 الدراسات العربية

دراسة المحياوي (2020): تناولت تقييم جودة خدمات الصحة المدرسية في مدينة الناصرية العراقية. حيث كشفت الدراسة عن وجود فروقات ذات دلالة معنوية نحو مستوى جودة الخدمة، وكذلك وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في تحديد لأهمية النسبية لإبعاد جودة الخدمة. لذا أوصت الدراسة بضرورة تبني إدارات مراكز الصحة المدرسية أبعاد جودة خدمات الصحة المدرسية والعمل على تحقيقها بصورة أفضل.

دراسة عبد المنعم (2019): تناولت محددات جودة الخدمات الصحية وعلاقتها برضا العملاء في المستشفيات الحكومية بدولة قطر. توصلت الدراسة الى قوة العلاقة بين محددات جودة الخدمة والجودة الكلية للخدمة الصحية وبين رضا العملاء، فكلما تحققت هذه الأبعاد كلما زاد مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة من المستشفيات. كما تبين جود تحقيق مستوى عالي من الخدمات في الأبعاد الخمسة بالمستشفيات الحكومية بدولة قطر، حيث حظي بعد الأمان على المرتبة الأولى يليه بعد الاعتمادية ثم الاستجابة ثم التعاطف ثم الاعتمادية.

دراسة صالح (2019): ركزت على الخدمات الأمنية من خلال تقييم جودة الخدمات الشرطية في السودان، حيث كشفت النتائج أن الإدارة والموظفين يطبقون أبعاد مقياس جودة الخدمة بتقدير مرتفع، ومستوى جودة الخدمات الشرطية المقدمة مرتفع من وجهة نظر الجمهور، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد مقياس جودة الخدمة والدرجة الكلية للمقياس.

دراسة علاونة (2019): ركزت على واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة "سلفيت" الفلسطينية وجهة نظر متلقي الخدمة. توصلت الدراسة الى أن الدرجة الكلية لواقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة "سلفيت" من وجهة نظر متلقي الخدمة كانت مرتفعة،



وتبين عدم وجود فروق معنوية في اتجاهات المبحوثين نحو واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية من وجهة نظر متلقي الخدمة في جميع مجالات الدراسة تعزى لمتغير المؤهل العلمي. دراسة عطية (2018): تناولت قياس جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية الفلسطينية. كشفت الدراسة عن أن استجابات عينة الدراسة نحو قياس جودة الخدمات الفعلية والمدركة من قبل العاملين والمرضى كانت عالية على مجالات الدراسة كافة، وعلى الدرجة الكلية. ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية على المجالات الآتية: قوة الاستجابة، والأمان والثقة، والتعاطف تعزى لمتغير الجنس وكانت لصالح الذكور.

دراسة شحادات (2017): تناولت تقييم جودة الخدمات الفندقية في سلطة منطقة العقبة الأردنية. توصلت نتائج الدراسة الميدانية إلى أن جودة الخدمات الفندقية المقدمة من فنادق الثلاث نجوم في منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة جاءت بدرجة متوسطة، فهناك ثلاثة أبعاد للجودة تنفذ بشكل جيد وهي: الملموسية والأمان والاستجابة، بينما هناك بعدين من أبعاد الجودة يوجد بهما قصور من وجهة نظر العملاء وهما: الاعتمادية والتعاطف.

دراسة إدريس (2016): ركزت على جودة الخدمات الصحية، حيث كشفت النتائج عن وجود فجوة سلبية بين توقعات المرضى لبعض مظاهر جودة الخدمة الصحية مثل الشعور بالأمان، والتعاطف، والأجهزة والمعدات الطبية، وبين إدراكات الإدارة في المؤسسات الصحية لمثل هذه التوقعات، وذلك بما يعكس عجز الإدارة عن إدراك احتياجات ورغبات المرضى. كما كشفت الدراسة عن وجود فجوة سلبية بين توقعات المرضى وبين الخدمة الصحية الفعلية المقدمة لهم مما يعكس تدني مستوى جودة الخدمات الصحية.

دراسة الشميمري (2015): تناولت جودة الخدمات البريدية في المملكة العربية السعودية فقد كشفت عن إمكانية الوثوق بمقياس SERVPERF لتحديد أبعاد الخدمة البريدية في المملكة. وكذلك كشفت عن بعض جوانب القصور في أداء الخدمات البريدية من الوفاء بحاجات ومتطلبات المستخدمين ومواكبة التطورات السكانية وحاجات السوق المتزايدة.

#### 2/4/2 الدراسات الأجنبية

وإذا انتقلنا للدراسات الأجنبية فإننا نجد العديد من الدراسات حول الموضوع. فيما يلي عرض موجز لأهم تلك الدراسات.

دراسة Adkere (2020) تناولت قياس جودة الخدمات في المستشفيات العامة في تركيا. كشفت النتائج عن أن جميع الأبعاد الخمسة لنموذج SERVPERF مرتبطة بشكل كبير بجودة الخدمة الشاملة بالإضافة إلى مؤشرات جودة الخدمة العالية. تقدم النتائج العديد من الآثار المترتبة على قياس جودة الخدمة في الرعاية الصحية. لذا فإن نتائج الدراسة تقدم تطبيقات مهمة للإجراءات الحكومية في قياس جودة الخدمة في المستشفيات. دراسة (Sohil 2021) ركزت على الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية السعودية. حيث كشفت نتائج الدراسة أن أربعة من الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة، وهي الملموسية والموثوقية والاستجابة والضمان، كان لها تأثير كبير على رضا الطلاب. ولم يتم العثور على التعاطف للمساهمة في إرضاء الطلاب. ومن هنا، تعمل النتائج على توسيع وتعميق فهمنا لكيفية تعزيز أبعاد جودة الخدمة لرضا الطلاب.

دراسة (2021) Dheer ركزت على قياس جودة الخدمات الحكومية في الهند، تبين من نتائج الدراسة أن مقياس SERVPERF يتمتع بدرجة عالية من الثقة والثبات ويمكن استخدامه بشكل واسع في تقييم جودة الخدمات الحكومية. كما تبين وجود مستوى مرتفع من الرضا عن جودة الخدمات الحكومية.

دراسة (2020) Kuba تناولت جودة الخدمات الحكومية أن هناك تبايناً في تقييم جودة الخدمات الحكومية بين المناطق المختلفة في البرازيل. كما تبين أن مستوى جودة الخدمات الحكومية في تطور مستمر مما انعكس على تطور تقييم المواطنين لتلك الخدمات.

دراسة (2017) Maditinos تناولت تقييم جودة خدمات المستشفيات العامة، حيث تبين من خلال النتائج أن الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة في مقياس SERVPERF لها تأثير كبير على الجودة الشاملة للخدمة، وقياس رضا المرضى في المستشفى. كما تبين وجود تفاوت في مستوى رضا المرضى عن جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم، حيث تفاوتت الإجابات على أبعاد الجودة الخمسة.

دراسة (2017) Hao لتقييم جودة الخدمات البلدية في فيتنام، حيث كشفت نتائج الدراسة عن أن مستوى رضا المواطنين عن جودة الخدمات المقدمة لهم مرتفع، وخصوصاً في جوانب الأمان والتعاطف والاستجابة. كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين تعزى لمتغيرات العمر، المنطقة السكنية، والمؤهل العلمي.

دراسة (2017) Kumar في قطاع الاتصالات، تبين من خلالها أنه لا تؤثر جميع أبعاد جودة الخدمة على رضا العملاء وولاء الخدمة. فقط التعاطف والموثوقية لها تأثير كبير على رضا العملاء، في حين أن التعاطف والاطمئنان والاستجابة والملموسية لها تأثير كبير على ولاء العميل. عندما يتعلق الأمر بالوساطة، فإن رضا العملاء يتوسط جزئياً بين التعاطف وولاء العميل.

### 3/4/2 تعقيب على الدراسات السابقة

من خلال العرض السابق للدراسات السابقة، نجد أنه في الوقت الذي تزخر به المكتبة الأجنبية بالدراسات حول جودة الخدمات وقياسها، فإن المكتبة العربية ما تزال تعاني من قلة تلك الدراسات. من ناحية أخرى نلاحظ أن الدراسات السابقة العربية منها والأجنبية تركز على قطاعات معينة وخصوصاً قطاعات الصحة والتعليم والبنوك، في حين أن قياس جودة الخدمات الحكومية ما تزال الدراسات حوله قليلة. إضافة لذلك، فإنه لم يتم التوصل، في حدود علم الباحث، إلى دراسات لتقييم جودة خدمات الإسكان الحكومي. ومن خلال نتائج الدراسات السابقة تبين لنا تمتع مقياس SERVPERF بدرجة عالية من الثبات والصدق، ولذا يمكن استخدامه في تقييم جودة الخدمات.

### ثالثاً: منهجية البحث

#### 1/3 أسلوب الدراسة

تعتمد الدراسة على الأسلوب الكمي من خلال دراسة ميدانية على عينة من القطريين المستفيدين من خدمات الإسكان. وتستخدم الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لأنه المنهج الذي ينسجم مع طبيعة وأغراض الدراسة،

حيث يقوم هذا المنهج على وضع تساؤلات وفرضيات ومن ثم اختبارها من خلال جمع وتحليل البيانات. ومن هنا تم جمع بيانات متعلقة بموضوع وأسئلة البحث ثم تحليلها إحصائياً للتوصل للنتائج والتوصيات.

### 2/3 مجتمع وعينة الدراسة

يشمل مجتمع الدراسة كافة المواطنين القطريين الذين حصلوا على خدمات إسكان المواطنين. ونظراً لكبير حجم مجتمع الدراسة، ولتواجد أفراد المجتمع في أماكن مختلفة، ولعدم توافر إحصائيات دقيقة حول حجم مجتمع الدراسة، ولسريرية مثل تلك البيانات بالنسبة لإدارة إسكان المواطنين، فقد تقرر استخدام أسلوب العينة، وتحديد العينة العشوائية البسيطة. حيث تعتمد الدراسة على عينة عشوائية حجمها 300 مفردة من القطريين من مختلف المستويات التعليمية والجغرافية والاجتماعية. هذا وقد بلغ عدد الاستبيانات المسترجعة والمكتملة والصالحة للتحليل 209 استبيان.

### 3/3 مصادر البيانات

تشمل مصادر بيانات البحث كلا من المصادر الثانوية والمصادر الأولية. بالنسبة للمصادر الثانوية فقد تمثلت بالكتب والتقارير ومواقع الإنترنت ذات العلاقة بموضوع البحث. أما المصادر الأولية فقد تمثلت بالبيانات التي تم جمعها بواسطة الاستبيان ومن ثم تحليلها إحصائياً.

### 4/3 أداة جمع البيانات

تعتمد الدراسة على استخدام استمارة استبيان مقننة تتكون من مجموعة من الأسئلة المتنوعة التي توفر بعد تحليلها إجابات عن أسئلة البحث. تم إعداد استبيان أولي استناداً إلى مقياس SERVPERF الذي طوره كل من (Corin and Taylor: 1992) مع إدخال بعض التعديلات الضرورية في صياغة الفقرات لتناسب طبيعة الدراسة من حيث دراسة جودة خدمات الإسكان من جهة، والبيئة القطرية من جهة أخرى. وقد تم استخدام هذا المقياس نظراً لبساطته وسهولته، ولأنه يتمتع بشريحة كبيرة لدى الباحثين في مجال جودة الخدمات. تضمن الاستبيان بشكله النهائي بالإضافة إلى صفحة الغلاف التي تعرف الباحثين بالبحث وأهدافه، مجموعتين من الأسئلة تتعلق المجموعة الأولى بالبيانات الأولية الخاصة بأفراد عينة الدراسة وتشمل: العمر، الحالة الاجتماعية، الوظيفة، الدخل. أما المجموعة الثانية فتحتوي 16 سؤالاً حول جودة الخدمات، حيث تقيس هذه الفقرات الأبعاد والجوانب الخمسة لجودة الخدمة من خلال مقياس ليكرت للموافقة وعدم الموافقة المتدرج من 5 نقاط حيث يشير الرقم 1 إلى عدم الموافقة التامة في حين يشير الرقم 5 إلى الموافقة التامة. وبما أنه قد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي Likert Five Scale حيث تتراوح الإجابات ما بين موافق بشدة (5) وغير موافق بشدة (1). وهذا يعني أن فئات المقياس الخماسي كما يلي:

جدول 1: مقياس اجابات الباحثين. المصدر: العيسى والشهري، 2020.

المتوسط الحسابي	الدلالة
5.00-4.21	موافق بشدة
4.20-3.41	موافق

موافق إلى حد ما	3.40-2.61
غير موافق	2.60-1.81
غير موافق بشدة	1.80-1.0

### 5/3 صدق وثبات أداة البحث

تم قياس صدق وثبات أداة البحث من خلال عدة إجراءات. فقد تم عرض الاستبيان عدد من المحكمين في مجال جودة الخدمات للتأكد من ملائمة الاستبيان لتحقيق أهداف الدراسة. كما تم استخدام مقياس ثبات وصدق الاستبيان Reliability باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS وقد كانت قيمة الفا في اختبار كرونباخ ألفا Cronbach's alpha 0.93 مما يعني تمتع أداة البحث بدرجة مناسبة من الثبات والصدق.

### 6/3 الأسلوب الإحصائي المستخدم

تم الاعتماد على برنامج SPSS إصدار 26 وذلك للتحليل الإحصائي حيث تم الاعتماد على عدة أساليب إحصائية وصفية وتحليلية بما فيها تحليل النسب المئوية والتكرارات لوصف خصائص العينة. وتحليل النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف اجابات المبحوثين على الأسئلة المتعلقة بموضوعات البحث. وتحليل التباين الأحادي ANOVA، تحليل الانحدار المتعدد لاختبار صحة الفرضيات.

### رابعاً: تحليل ومعالجة البيانات

#### 1/4 وصف خصائص عينة الدراسة

تضمن الإستمبيان أربعة أسئلة حول البيانات الشخصية للمبحوثين، وذلك لوصف خصائص العينة وللكشف عن مدى وجود فروق في تقييم المواطنين لجودة خدمات إسكان المواطنين تعزى لتلك المتغيرات. فيما يتعلق بالعمر، نلاحظ أن حوالي ربع أفراد العينة كانت أعمارهم بين 33-42 سنة، وأن 45% منهم أعمارهم بين 43-52 سنة. في حين 12% تقريبا أعمارهم أقل من 33 سنة و18% تقريبا تزيد أعمارهم عن 53 سنة.

جدول 2: عمر أفراد عينة الدراسة

الإجابات	التكرارات	النسبة المئوية
32-22 سنة	26	12.4%
42-33 سنة	51	24.4%
52 -43 سنة	94	45.0%
53 فأكبر	39	18.2%
المجموع	209	100%

فيما يتعلق بالحالة الاجتماعية، فإن معظم أفراد العينة متزوجون في حين حوالي 4% حالتهم العائلية أعزب وناذر منهم من هو مطلق أو أرمل.

جدول 3: الحالة الاجتماعية لأفراد عينة البحث

الإجابات	التكرارات	النسبة المئوية
أعزب	8	3.8%
متزوج	199	95.2%
أرمل	1	0.5%
مطلق	1	0.5%
المجموع	209	100%

فيما يتعلق بالوظيفة فإن حوالي ثلثي أفراد العينة موظفون في القطاع الحكومي في حين حوالي 2% يعملون مهنيين و11% يعملون في الجيش أو الشرطة و14% يعملون في القطاع الخاص.

جدول 4: وظيفة أفراد عينة الدراسة

الإجابات	التكرارات	النسبة المئوية
موظف حكومي	141	67.5%
موظف بالقطاع الخاص	30	14.4%
موظف بالجيش/ الشرطة	24	11.5%
مهني حر	5	2.4%
أخرى	9	4.3%
المجموع	209	100%

فيما يتعلق بالدخل فإن حوالي ربع أفراد العينة دخلهم بين 50-75 ألف ريال في حين 44% منهم دخله ما بين 20-50 ألف ريال و15% منهم دخله ما بين 75-100 ألف ريال. 9% تزيد دخولهم عن 100 ألف ريال.

جدول 5: دخل أفراد عينة الدراسة

الإجابات	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 20 ألف ريال	10	4.8%
20-أقل من 50 ألف ريال	93	44.5%
50-أقل من 75 ألف ريال	54	25.8%
75-أقل من 100 ألف ريال	32	15.3%

100 ألف فأكثر	20	9.6%
المجموع	209	100%

#### 2/4 تقييم المواطنين للجودة الكلية لخدمات الإسكان، ولأبعاد الخمسة لجودة الخدمات

من أجل التعرف على مستوى جودة خدمات إسكان المواطنين من وجهة نظر المواطنين المستفيدين من تلك الخدمات، تم حساب المتوسطات الحسابية لجميع الفقرات الواردة في الاستبيان والمتعلقة بالجودة الكلية للخدمات. تبين من خلال التحليل أن المتوسط الحسابي لكافة الفقرات بلغ 2.59 وهو ضمن نطاق "غير موافق". كما بلغ المتوسط الحسابي لسؤال "خدمات الإسكان تلبي توقعاتي، وأنا راض عنها" 2.61 وهو أيضا ضمن نطاق غير موافق. ويلاحظ أن المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين تعكس تقييما متدنيا لجودة خدمات إسكان المواطنين.

إن مطالعة سريعة للجدول أدناه يوضح لنا تدني مستوى جودة خدمات الإسكان من وجهة نظر المواطنين، وذلك بسبب تعقيد الإجراءات، وعدم مواكبة التطور، ووجود تشريعات قديمة تنظم العمل، بالإضافة إلى التحيز في التعامل مع المراجعين، والتأخير والتعقيد وعدم الوفاء بالمواعيد، والبطء في تقديم الخدمات. ورافق ذلك شعور لدى المواطنين بأن نظام الإسكان الحالي بحاجة لتغيير شامل، فهو يعاني من مشكلات متعددة وعميقة، وفي نفس الوقت فهو لا يترك حرية اختيار مكان الأرض للمواطنين، ولا يسمح لهم بالبناء من تاريخ استلام القرض. كل ذلك جعل المواطنين يعتقدون أن هناك حاجة ماسة لتغيير وتطوير نظام إسكان المواطنين بشكل شامل.

#### الجدول 6: مستوى جودة خدمات إسكان المواطنين من وجهة نظر المواطنين

ت	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تحكم نظام الإسكان تشريعات حديثة ومتطورة.	2.38	0.97
2	يتم استخدام نظم الكترونية حديثة لتقديم خدمات الإسكان.	2.63	.873
3	يتم توفير كافة التجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة للمواطنين بشكل فعال.	2.35	.883
4	الموظفون في إسكان المواطنين لديهم الخبرة وروح الخدمة.	2.57	.892
5	تجربتي مع إسكان المواطنين إيجابية.	2.81	1.11
6	إجراءات العمل في الإسكان سريعة وتوفر الخدمة خلال وقت قصير.	2.34	.835
7	نظام الإسكان يواكب التطورات التي حصلت في المجتمع القطري.	2.49	.868
8	قرض الإسكان يكفي للبناء ويواكب ارتفاع أسعار مواد البناء.	2.45	.958
9	يتم الاستجابة لطلبات المواطنين دون تدخل الوساطة والمحسوبة.	2.54	1.034
10	يحتاج نظام الإسكان الحالي لتغيير وتطوير شامل.	4.27	0.82

11	تعدد جهات الاختصاص لا يشعرني بالأمان والثقة عند التعامل مع إسكان المواطنين.	3.92	1.01
12	يعاني نظام الإسكان الحالي من مشكلات متعددة وعميقة تجعله موضع عدم ثقة.	3.65	1.07
13	لا يوجد حرية في اختيار مكان الأرض المخصصة للبناء.	4.15	0.92
14	تراكمت الديون على المواطنين بسبب مشكلات إسكان المواطنين.	4.07	1.07
15	نعاني من عدم القدرة على البناء من تاريخ استلام الأرض.	3.93	0.95
16	خدمات الإسكان تلي توقعاتي، وأنا راض عنها.	2.61	1.01

ومن أجل التعرف على مستوى تقييم المواطنين للأبعاد الخمسة لخدمات الإسكان (الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الأمان، التعاطف، الاستجابة)، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بعد من الأبعاد الخمسة. تبين من خلال التحليل تدني مستوى تقييم المواطنين للأبعاد الخمسة لجودة خدمات الإسكان، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين 2.45 و 2.81. وقد كان تقييم المواطنين لبعد الجوانب الملموسة أقل ما يكون، يليه بعد الأمان ثم بعد الاعتمادية ثم التعاطف، وأخيرا الاستجابة. هذا يعني أن المواطنين يشعرون أن إدارة إسكان المواطنين غير قادرة على تلبية توقعاتهم وطموحاتهم والوفاء بالتزاماتها وتقديم خدماتها في أوقات مناسبة لهم، حيث يحدث التأخير والمماطلة. كما يعتقد المواطنون أن إدارة إسكان المواطنين غير قادرة على تقديم خدماتها بعدالة وموضوعية وبدون تحيز، لذا فهم لا يشعرون بأمان عند التعامل مع الإدارة. ويتصور المواطنون أن إجراءات عمل الإدارة معقدة، حيث لا تستخدم الإدارة نظم عمل حديثة ومتطورة. كما يتصور المواطنون أن إدارة إسكان المواطنين غير قادرة على التعامل الفعال مع متطلباتهم، والاستجابة للشكاوى والعمل على حلها بسرعة وكفاءة بما يقنع المراجعين والمستفيدين بأنهم محل تقدير واحترام. وأخيرا، يرى المواطنون أن الموظفين لا يبدون درجة كافية من التعاطف معهم، ولا يظهرون روح الخدمة بالشكل المطلوب، والأهم من ذلك فهم لا يظهرون الرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجات المواطنين.

#### جدول 7: تقييم المواطنين للأبعاد الخمسة لجودة خدمات الإسكان

ت	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	الجوانب الملموسة	2.45	.936
2	الاعتمادية	2.57	.863
3	الأمان	2.49	.853
4	التعاطف	2.61	.822
5	الاستجابة	2.81	.792
	الجودة الكلية	2.61	1.01

### 3/4 تأثير الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة على الجودة الكلية لخدمات الإسكان

من أجل التعرف على مدى تأثير الجودة الكلية لخدمات إسكان المواطنين من وجهة نظر المواطنين بالأبعاد الخمسة لجودة الخدمة (الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الأمان، التعاطف، الاستجابة) تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد لقياس أثر الأبعاد الخمسة المستقلة على الجودة الكلية للخدمات. وكما هو واضح من الجدول فقد كانت قيمة معامل الارتباط بين الأبعاد الخمسة للجودة من جهة والجودة الكلية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.000 وفي نفس الوقت، كانت قيم  $R^2$  ذات دلالة إحصائية بالنسبة لكل بعد من الأبعاد الخمسة عند مستوى معنوية 0.000. كما ويلاحظ من الجدول أن تأثير جودة خدمات الإسكان بشكل عام بكل بعد من أبعاد الجودة الخمسة كان ذو دلالة إحصائية، ومن الواضح أن بعد الجوانب الملموسة أكثر تأثيراً على الجودة الكلية حيث يفسر حوالي 16% من الجودة الكلية، يليه بعد الأمان الذي يفسر حوالي 14% من الجودة الكلية، ثم بعد الاعتمادية الذي يفسر حوالي 13% من الجودة الكلية، ثم بعد التعاطف، وأخيراً بعد الاستجابة الذي يفسر حوالي 11% من الجودة الكلية.

جدول 8: تأثير الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة على الجودة الكلية لخدمات الإسكان

العوامل المستقلة	R2	Sig.
الجوانب الملموسة	0.166	.000
الاعتمادية	0.132	.000
الاستجابة	0.115	.000
الأمان	0.140	.000
التعاطف	0.126	.000
قيمة F	140.416	0.000
معامل الارتباط	0.679	0.000

### 4/4 أثر المتغيرات الشخصية للمراجعين على تقييم جودة الخدمات

من أجل معرفة تأثير المتغيرات الشخصية للمراجعين (العمر، الحالة الاجتماعية، الدخل، الوظيفة) على تقييمهم لمستوى خدمات إسكان المواطنين، تم استخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA. نلاحظ من الجدول أن قيم F المحسوبة كانت صغيرة بشكل عام، رغم ذلك فقد كانت قيمة F المحسوبة 2.285 عند متغير الوظيفة وكانت دالة إحصائية عند مستوى 0.007، مما يعني وجود فروق دالة إحصائية في تقييم الجودة الكلية لخدمات الإسكان تعزى لمتغير الوظيفة. وعند حساب الفروق في المتوسطات الحسابية وفقاً لمتغير الوظيفة كانت الفروق لصالح موظفي القطاع الحكومي حيث كانت المتوسطات الحسابية لتقييمهم أعلى من المتوسطات الحسابية لباقي الوظائف. وكانت قيمة F المحسوبة عند بقية المتغيرات صغيرة ولم تكن دالة إحصائية عند مستوى 0.005.



جدول 9: أثر المتغيرات الشخصية للمراجعين على تقييم جودة الخدمات

المتغير التابع	المتغير المستقل	قيمة F	مستوى الدلالة
تقييم مستوى الجودة الكلية لخدمات إسكان المواطنين	العمر	1.959	.023
	الحالة الإجتماعية	1.664	.066
	الوظيفة	2.285	*.007
	الدخل	1.730	.052

\* : ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.005

### خامسا: المناقشة والنتائج والتوصيات

#### 1/5 مناقشة نتائج تحليل البيانات

كشفت نتائج تحليل البيانات عن أن المستفيدين من خدمات إسكان المواطنين في دولة قطر يقيمون جودة خدمات تلك الخدمات بشكل سلبي. فهم يعتقدون انها خدمات متدنية الجودة بشكل عام. وفي نفس الوقت، فهم يقيمون الأبعاد الخمسة لجودة خدمات إسكان المواطنين بشكل سلبي، وقد كان تقييم المواطنين لبعد الاعتمادية أقل ما يكون، يليه بعد الأمان ثم بعد الجوانب الملموسة ثم الاستجابة، وأخيرا بعد التعاطف. هذه النتيجة تتفق وتتسجم تماما مع التحقيق الصحفي الذي أجرته جريدة الراية القطرية (2018)، وفي نفس الوقت فالنتيجة السابقة تتسجم مع نتائج بعض الدراسات السابقة، مثل دراسة إدريس (2016) في دولة الكويت والتي كشفت عجز الإدارة عن إدراك احتياجات ورغبات المرضى. كما تتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة الشميميري (2015) والتي كشفت عن بعض جوانب القصور في أداء الخدمات البريدية من الوفاء بحاجات ومتطلبات المستخدمين ومواكبة التطورات السكانية وحاجات السوق المتزايدة. رغم ذلك فنتائج الدراسة لا تتوافق مع نتائج العديد من الدراسات الأخرى والتي كشفت عن ارتفاع مستوى جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين، مثل دراسة عبد المنعم (2019)، وصالح (2019)، وعلاونة (2019)، وعطية (2018)، وغيرهم. وهذه النتيجة تؤكد الحاجة الماسة للتدخل لتحسين وتطوير أداء إدارة إسكان المواطنين، للنهوض بالأداء بما ينسجم مع تطورات العصر، وبما يلبي توقعات المواطنين. فالمواطنون المستفيدون من خدمات إسكان المواطنين يشعرون أن إدارة إسكان المواطنين غير قادرة على تلبية توقعاتهم وطموحاتهم والوفاء بالتزاماتها وتقديم خدماتها في أوقات مناسبة لهم، حيث يحدث التأخير والمماطلة. كما يعتقد المواطنون أن إدارة إسكان المواطنين غير قادرة على تقديم خدماتها بعدالة وموضوعية وبدون تحيز، لذا فهم لا يشعرون بأمان عند التعامل مع الإدارة. وهذا يؤكد الحاجة للنهوض بخدمات إسكان المواطنين في دولة قطر.

وكشفت النتائج عن وجود علاقة دالة إحصائية بين الجودة الكلية لخدمات إسكان المواطنين، وبين أبعاد الجودة الخمسة: الجوانب الملموسة والاعتمادية والاستجابة والتعاطف والأمان،

ومن الواضح أن بعد الجوانب الملموسة جاء في الترتيب الأول حيث يساهم المساهمة الأعلى في التأثير على الجودة الكلية للخدمات، يليه بعد الأمان ثم الاعتمادية، ثم التعاطف، وأخيرا الاستجابة. النتيجة السابقة تتوافق مع نتائج الدراسات السابقة مثل دراسات: عبد المنعم (2019)، وصالح (2019)، وعلاونة (2019)، وعطية (2018)، و Adkere (2020) و Dheer (2021) وغيرهم. وهذا يؤكد أنه يمكن قياس الجودة الكلية للخدمات من خلال أبعاد الجودة الخمسة: الجوانب الملموسة والاعتمادية والاستجابة والتعاطف والأمان. كما يؤكد أن تفاوت المراجعين في تقييم الجودة الكلية للخدمات وتقييم جودة كل بعد من أبعاد الجودة يتأثر بتوقعات وإدراكات المراجعين، والتي بدورها تتفاوت من مراجع لآخر ومن خدمة لآخرى.

وكشفت نتائج البحث عن وجود فروق دالة إحصائية في تقييم الجودة الكلية لخدمات الإسكان تعزى لمتغير الوظيفة، وكانت الفروق لصالح موظفي القطاع الحكومي. في حين كانت قيمة F المحسوبة عند بقية المتغيرات (العمر، الحالة الاجتماعية، الدخل) ولم تكن دالة إحصائية. وهذا يؤكد اتفاق المراجعين لإدارة خدمات إسكان المواطنين بشكل عام ولحد كبير على تدني مستوى جودة خدمات تلك الإدارة.

## 2/5 التوصيات

بناء على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، فإننا نوصي بما يلي:

- تطوير خدمات إسكان المواطنين في قطر، لأنها خدمات هامة وأساسية، وفي نفس الوقت فإن مستوى جودتها لا يلبي توقعات المراجعين، ولا ينسجم مع الجهود الحكومية المبذولة لتحسين وتطوير الاداء المؤسسي للجهات الحكومية.
- التحول الإلكتروني في خدمات إسكان المواطنين من خلال تحويلها لخدمات إلكترونية وذلك من أجل زيادة جودة تلك الخدمات وكسب رضا ومساندة المراجعين. وهذا التحول ينسجم تماما مع التوجهات الحكومية في الوصول لخدمات حكومية خالية من الورق.
- مراجعة وتطوير تشريعات وإجراءات العمل التي تنظم خدمات إسكان المواطنين، وذلك لضمان مواكبة العصر، والاستجابة لتغيير في المجتمع القطري، وهو تغيير سريع.
- تبني ميثاق سلوك أخلاقي يحكم تعامل الموظفين مع مراجعي إدارة الإسكان الحكومي، مع التأكيد على قيم العدالة وعدم التحيز والخدمة العامة والشفافية.
- تطوير نظام للتعامل مع شكاوى ومتطلبات المراجعين، مع الاستجابة السريعة والرد الفوري على الشكاوى والطلبات، دون تأخير او مماطلة.
- القيام بالتحسين المستمر لخدمات إسكان المواطنين، مع وجود تقييم دوري لجودة تلك الخدمات، والتحسين في ظل نتائج رضا المراجعين عن جودة الخدمات.
- إجراء دراسات مستقبلية تركز على قياس جودة الخدمات الحكومية في قطاعات ومجالات أخرى، كما تركز على أثر متغيرات وعوامل أخرى على جودة الخدمات مثل: التحول الإلكتروني، القيادة، علاقات العمل وغيرها.

## المراجع

## العربية

- إدريس، ثابت (2016) قياس جودة الخدمة باستخدام قياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت، المجلة العربية للعلوم الإدارية، العدد 23. ص.ص 123-149.
- البوابة القانونية القطرية (الميزان)(2021). موسوعة التشريعات القطرية. تم الإسترجاع من شبكة الإنترنت بتاريخ 20 أغسطس 2021 من: <https://www.almeezan.qa/>
- جريدة الراية القطرية (2018). الراية ترصد مشاكل المواطنين مع خدمات الإسكان. العدد 2345. 16 أكتوبر 2018.
- حسين، وراذ (2017). جودة الخدمات كآلية لتحقيق الميزة التنافسية من وجهة نظر العميل دراسة حالة الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين Ciar تيسمسيلت. رسالة ماجستير. جامعة تلمسان.
- الدهيمي، إبراهيم (2021). نحو استراتيجية وطنية لإسكان المواطنين في دولة قطر في ضوء المشكلات المرتبطة بنظام الإسكان الحالي. رسالة ماجستير. معهد الدوحة للدراسات العليا.
- سعدالله، محمد (2017). جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن دراسة ميدانية: البنك الإسلامي السوداني وبنك الادخار والتنمية الاجتماعية. مجلة جامعة شندي. العدد 18. ص.ص 45-69.
- شحات، عامر (2017). تقييم جودة الخدمات الفندقية في سلطة منطقة العقبة الأردنية. رسالة ماجستير. جامعة المنصورة.
- صالح، فيصل (2019). جودة الخدمات الشرطية من وجهة نظر الجمهور: دراسة حالة مجمع خدمات الجمهور الخرطوم. مجلة إدارة الجودة الشاملة. العدد 20. ص.ص 23-45.
- الشبكة العالمية للحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية (2021). الحق في السكن. تاريخ تم الإسترجاع من شبكة الإنترنت بتاريخ 25 أغسطس 2021 من: <https://www.escri-net.org/ar/resources/368861>
- الشميري، أحمد (2015) جودة الخدمات البريدية في المملكة العربية السعودية. مجلة الإدارة العامة. المجلد 91، العدد 2. ص.ص 256-297.
- الطالب، صلاح (2004) قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في المملكة الأردنية الهاشمية. مجلة الفقه الإسلامي. العدد 72. ص.ص 145-169.
- عبد المنعم، أمل (2019). محددات جودة الخدمات الصحية وعلاقتها برضا العملاء في المستشفيات الحكومية. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية. العدد 17. ص.ص 156-179.

- عطية، مصلح(2018). قياس جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية الفلسطينية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث والدراسات. العدد 27. ص.ص 34-57.
- علاونة، عقبة (2019). واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت الفلسطينية وجهة نظر متلقي الخدمة. رسالة ماجستير. جامعة القدس المفتوحة.
- محارمه، ثامر (2020). إدارة الأداء المؤسسي. مادة تدريبية. معهد الإدارة العامة، الدوحة.
- المحياوي، قاسم (2020). تقييم جودة خدمات الصحة المدرسية باستخدام مقياس الاداء الفعلي SERVPERF من وجهة نظر مقدم الخدمة دراسة ميدانية لتقييم خدمات الصحة المدرسية المقدمة لطلبة المدارس في مدينة الناصرية. مجلة الكوت للعلوم الإدارية. العدد 76. ص.ص 78-99.
- هاشم، محمد (2020). تقييم عملية قياس رضا المستفيدين عن الخدمات العامة بالمؤسسات الحكومية في جمهورية مصر العربية. مجلة جامعة القاهرة للبحوث والدراسات. العدد 59. ص.ص 134-156.

#### الأجنبية

- Adkere, M.(2020). Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model. Total Quality Management & Business Excellence, 31:3-4, 342-352.
- Corin , J. and Taylor , S. (1992) . Measuring Service Quality : A Reexamination and Extensions. Journal of Marketing. 56, 55-68
- Dheer, A. (2021) determining the efficacy of servperf for monitoring quality of governments' e – services: with special reference to government's contact centers. International Journal of Management (IJM). 12. 482-489.
- Hao, V. (2017). Citizens' satisfaction with public administrative services at chuong My district, hanoi city, vietnam. International Journal of Research in Economics and Social Sciences (IJRESS). 7, 9-24.
- Kuba,L. (2020). An empirical study of service Quality perception in brazilian Public Sector. Journal of EU Business School. 5. 34-49.
- Kumar, A. (2017). Effect of service quality on customer loyalty and the mediating role of customer satisfaction: an empirical investigation for the telecom service industry. Journal of Management Research and Analysis, 4(4):159-166.

- Maditinos, D. (2017). Measuring the quality of health services provided at a Greek Public Hospital through patient satisfaction. Case Study: The General Hospital of Kavala. International Journal of Business and Economic Sciences Applied Research (IJBESAR). 2, 60-72.
- Papastathopoulos, A. (2019). Measuring service quality and customer satisfaction of the small- and medium-sized hotels (SMSHs) industry: lessons from United Arab Emirates (UAE). Tourism Review, 74 (3), 349-370.
- Parasuramann, Zeithmal and Berry (1985) A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. Journal of Marketing. 49. 41-50
- Payne, E. (2013) . The Essence of Marketing Service. N.J: Prentice - Hall Book Co.
- Sohil, M. (2021). Students' perceptions of service quality in Saudi universities: the SERVPERF model", Learning and Teaching in Higher Education: Gulf Perspectives, 17 (1), 54-66

جميع الحقوق محفوظة © 2021، الباحث/ إبراهيم عبد الله الدهيمي، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر

العلمي. (CC BY NC)