

## قياس مستوى جودة الخدمة في القطاعين العام والخاص بالمملكة العربية السعودية

سالم سعيد القحطاني

أستاذ مساعد

قسم الإدارة العامة - كلية العلوم الإدارية

جامعة الملك سعود - الرياض - المملكة العربية السعودية

**المستخلص:** تهدف هذه الدراسة إلى قياس مستوى الجودة في أداء الخدمة لدى كل من القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية، وبخاصة تلك الخدمات التي يقدمها كل من القطاعين، مثل التعليم، والصحة، والبريد، وأمن المؤسسات، والحدائق والمتنزهات، والمواصلات والنقل، وجمع النفايات، والتلفزيون والإعلام. ومن أجل دراسة هذا الموضوع، تم طرح عدد من الفرضيات التي تدور في مجملها حول المستويات المختلفة لجودة الخدمة، ولتحقيق ذلك تم استخدام المنهج الوصفي المسحي المقارن، وذلك من خلال مراجعة الدراسات السابقة وإجراء مسح للرأي العام باستخدام المقابلة التليفونية لعدد ٤٥٠ شخصاً من المقيمين بمدينة الرياض، الذين يستفيدون من الخدمات موضع الدراسة. وقد تم التأكد من صدق وثبات وسيلة جمع المعلومات من خلال عدد من وسائل دراسة الصدق والثبات المعروفة لدى الباحثين.

وبعد استكمال الدراسة وجد الباحث أن نتائج الدراسة تشير إلى أن مستوى جودة خدمات القطاع العام ليست متدنية بدرجة كبيرة، كما كان متوقفاً في الفرضية الأولى، بالإضافة إلى أنه لم يكن هناك قناعة تامة بأن مستوى خدمات القطاع الخاص أفضل من مثيلاتها في القطاع العام، إذ لم يظهر هناك أي تمييز فيما عدا خدمات المتنزهات، والنقل والمواصلات، والتلفزيون والإعلام. ونجد أيضاً أنه يمكن أن نؤكد من خلال جميع النتائج أن هناك اختلافاً في مستوى جودة الخدمات التي يقدمها القطاع العام، وكذلك الخدمات التي يقدمها القطاع الخاص، كما أن نتائج الدراسة أشارت إلى أن هناك عدداً من الخدمات التي يمكن تحويلها إلى القطاع الخاص ليتولى تقديمها.

وبناءً على النتائج السابقة، فقد توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات، من أهمها ضرورة نشر الوعي بين المواطنين بمستوى خدمة القطاع العام، وأن المسألة لا تقف عند حد

الأداء فقط، إنما يتعدى ذلك إلى مجانية الخدمة وغيرها من العوامل. وكذلك أوصت الدراسة بضرورة النظر في إمكانية تحويل بعض الخدمات إلى القطاع الخاص لتبولى تقديمها بدلاً من أن يقدمها القطاع العام إلى جانب القطاع الخاص. وقد حذر البحث من التسرع في ذلك قبل إجراء مزيد من البحث والتحري عن مستوى جودة الخدمة التي يستطيع القطاع الخاص تقديمه لكافة المواطنين. وأوصت الدراسة بأنه لا بد من السعي لتحسين مستوى الجودة في هذا القطاع الخاص التي يقدمها القطاع العام مع الاستفادة من خبرات القطاع الخاص في هذا المجال. وأخيراً دعت الدراسة الباحثين والمهتمين إلى ضرورة إجراء دراسات متماثلة، وكذلك إعادة إجراء مثل هذه الدراسة على مجتمعات وخدمات أخرى.

### المقدمة

يعتقد الكثير من الناس دون مبرر قوي، أن القطاع الخاص يقدم خدمات ذات جودة أعلى من القطاع العام، وأنه أكثر كفاءة وفاعلية. وهذا اعتقاد غير دقيق، خاصة إذا كان التقييم شاملاً لجميع جوانب العمل والخدمة المقدمة من كلا القطاعين، وكذلك إذا كان القطاع الخاص يقدم خدمات كما يفعل القطاع العام وليس سلعا (Downs and Larkey, 1986: II). وقد ساد هذا المفهوم في المملكة العربية السعودية دون أن يكون مبنياً على أرضية علمية تدعمه، حيث أصبح هناك اعتقاد لدى كثير من الناس بأن مستوى جودة القطاع الخاص أعلى منها في القطاع العام، وأن تحويل بعض الخدمات إلى القطاع الخاص سيزيد من مستوى جودة الخدمة فيها.

ومن هذا المنطلق فإنه من المهم لجميع البلدان التي تنتج نحو خصخصة الكثير من خدماتها - انطلاقاً من الانطباع الذي يرى أن خدمات القطاع الخاص أكثر جودة- أن تعمل على تقييم مستوى الخدمات التي يقدمها القطاع الخاص حالياً من جميع الجوانب، ومقارنته بتلك التي يقدمها القطاع العام، وذلك للارتباط الوثيق بين مدى إمكانية نجاح القطاع الخاص في تقديم خدمات ذات جودة عالية قبل أن يعهد إليه بتقديم أي من تلك الخدمات التي اعتاد القطاع العام أن يقدمها.

لقد كانت حكومات الدول المتقدمة والنامية -على حد سواء- تحتكر عملية تمويل وتقديم عدد من الخدمات والسلع، حيث كان هناك مبرراً لذلك الاحتكار، وهو أن الدولة تسعى إلى إيجاد البنية الأساسية القوية من خلال تقديم خدمة أفضل، بينما القطاع الخاص يهدف إلى تحقيق الربحية ولا يستطيع تقديم المقدار المطلوب من الخدمات والسلع الاستهلاكية لجميع أفراد المجتمع، لكون رأس المال الخاص غير قادر على ذلك، ولأن تقديم هذه الخدمات عن طريق القطاع الخاص لا يحقق الأرباح المتوقعة.

لقد استُحدثت مؤشرات عديدة لقياس مستوى كفاءة القطاعين العام والخاص سواء ما يتعلق بمستوى جودة الخدمة أو العائد على رأس المال (النمر، ١٩٩٤: ١٧٢). وهكذا أصبح من المهم إقامة مقارنة بين مستوى جودة الخدمات التي تقدمها الحكومة في المملكة العربية السعودية، وتلك التي يقدمها القطاع الخاص للتأكد من أهلية كل قطاع للقيام بما هو مناط به، أو تحويل الخدمة التي لا يتم تقديمها بالمستوى المناسب من الجودة إلى القطاع الذي يستطيع تقديمها بمستوى أفضل. ومن أهم عناصر تقويم مستوى جودة الخدمة الحكومية وخدمة القطاع الخاص انخفاض التكلفة وسعة الانتشار التي تتمتع بها الخدمات الحكومية، حيث إنها تشكل أهم العوامل التي تؤثر على رضا المواطن عن مستوى جودة الخدمة بإقبالها عليها والتمكن من الحصول عليها مالياً وجغرافياً.

إن تقييم جودة الخدمة دون النظر إلى تكلفتها وتوفرها. بمتناول المستهلك أمر يوحى بأن هذه الخدمة تحقق إشباعاً ترفيهياً للمستهلك وأنها ليست ذات دور أساسي في حياته، وهذا عكس الحقيقة التي تصطبغ بها جميع الخدمات التي توفرها الدولة. أما الخدمات التي يقدمها القطاع الخاص الآن فإن أغلبها ذات طابع ترفيهي وغير أساسي في حياة كثير من المواطنين، مما يعطي جودتها بعداً آخر غير ذلك الذي يميز خدمات القطاع العام.

وبناءً على ما تقدم فإنه من المفروض أن تسعى جميع الدول التي تتوجه نحو خصخصة بعض قطاعاتها إلى تقييم مستوى الخدمات المماثلة التي يقدمها القطاع الخاص في ظل منافسته للحكومة، كما تنظر إلى جودة تلك الخدمات، وأن تجعل مستوى الجودة أحد المعايير المستقبلية التي تتخذها في الحساب عند التفكير في التخصيص، لكون القطاع الخاص دائم الاهتمام بالرغبة مهما كانت تكلفة تحقيقها (أي حتى لو كانت على حساب جودة الخدمة أو المنتج). ولذا فإن هذا البحث سيكون موجهاً نحو دراسة مستوى جودة بعض الخدمات في القطاع العام السعودي ومثيلاتها في القطاع الخاص، ومقارنتهما ببعض للتعرف على نتائج مستوى الخدمات في كلا القطاعين، وما يمكن أن يكون عليه مستوى الخدمة عند غياب أحدهما. والخدمات التي سيقع عليها التقييم هي: التعليم، والصحة، والبريد، وأمن المؤسسات، والحدائق والمنتزهات، والمواصلات والنقل، وجمع النفايات، والتلفزيون والإعلام.

ولقد تم تقسيم هذا البحث إلى أربعة أقسام رئيسة هي كالتالي:

القسم الأول: الإطار المنهجي للبحث.

القسم الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة.

القسم الثالث: عرض وتحليل البيانات.

القسم الرابع: الخلاصة والتوصيات.

## القسم الأول : الإطار المنهجي للبحث

### مشكلة البحث

بعد التقدم الذي حصل في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية، وبعدهما أضحى يقدم الكثير من الخدمات التي تقدمها الحكومة في نفس الوقت، فقد أصبح يعتقد الكثير من المستهلكين أن خدمات القطاع الخاص أعلى مستوى في جودتها مقابل نظيراتها التي تقدم من قبل القطاع العام، ولعل هذا هو الانطباع السائد عند كثير من العامة في المملكة العربية السعودية. وقد بدأت الكثير من الدول المتقدمة والنامية في تحويل بعض الخدمات التي اعتادت على تقديمها للمواطن إلى القطاع الخاص ليتولى تقديمها بدلاً من القطاع العام، والبعض الآخر بدأ يفكر جدياً في الاعتماد على القطاع الخاص كليةً لهذا الغرض. ويشترك الجميع في التأكيد على ضرورة واحدة، وهي أن في ذلك التحويل نفع للدولة والمواطن من خلال جودة الأداء وتخفيض التكاليف (النمر، ١٩٩٤: ١٧٢). وانطلاقاً من الحقيقة التي تفيد بأن الكثير من خدمات القطاع الخاص تقدم لفئة معينة من المستهلكين، فإن الحكم عليها بأنها أعلى في مستوى جودتها من تلك التي يقدمها القطاع الحكومي قد يكون غير دقيق ويحتاج إلى ما يدعمه من الشواهد والأدلة. ولذلك فإن هذا البحث سيكون موجهاً نحو دراسة وتوضيح هذه الاتجاهات ومقارنة مستوى جودة بعض خدمات القطاع العام في المملكة العربية السعودية بمثلاتها في القطاع الخاص.

### أهمية البحث

إن التوجه نحو جودة الخدمة في القطاعين العام والخاص قد أتضح جلياً في جميع أنحاء العالم. ولعل كثرة الأبحاث التي تهدف إلى توضيح الخطوات اللازمة للارتقاء بالخدمات التي يقدمها كل من القطاع العام والخاص إلى المستوى المرضي من الجودة، لشاهد على هذا التوجه. وكذلك فإن ظهور الأساليب الإدارية الحديثة في الإدارة، مثل إدارة الجودة الكلية، وأسلوب جودة الخدمة، وغيرها، لدليل على المساعي الحثيثة لكلا القطاعين لتحقيق التفوق في تقديم خدمات ذات جودة عالية. وقد تسبب السباق نحو تقديم خدمات ذات جودة عالية بين كل من القطاعين العام والخاص إلى خلق توجهات مختلفة لدى كثير من المستفيدين من خدمات هذين القطاعين. وقد ظهر هناك اتجاهان فيما يتعلق بمستوى جودة خدمات القطاع العام والخاص، حيث يرى البعض بأن القطاع العام قد استطاع أن يلحق بالقطاع الخاص في تقديم خدمات ذات جودة عالية مع ما يعترضه من صعوبات نتيجة للطابع الخدمي الشمولي التي تتصف به خدمات الحكومة (القحطاني،

١٩٩٣: ١٤-١٥)، فيما يرى آخرون أن القطاع الخاص قد قطع شوطاً بعيداً في هذا المضمار، وأن القطاع العام لن يلحق به مهما بذل من مجهودات، ولذلك فإنه من الأفضل أن يتم تحويل بعض الخدمات التي تتطلب ارتفاعاً بمستوى جودتها إلى القطاع الخاص (سافس، ١٩٩٣: ١١٧).

إن وجود هذا الاختلاف في وجهات النظر فيما يتعلق بمستوى جودة الخدمات التي يقدمها القطاع العام مقارنة بتمثيلاتها التي يقدمها القطاع الخاص يعتبر توضيحاً كافياً لأهمية هذا البحث. كما أن هذا البحث سيمهد الأرضية نحو الاقتناع بضرورة الاعتماد على القطاع الخاص أو عدمه، وخاصة عندما تتضح مستويات جودة الخدمات التي يقدمها كل قطاع من القطاعات موضع الدراسة، كل قطاع على حدة .

إن الأدب الإداري فيما يتعلق بمقارنة خدمات القطاع العام بتمثيلاتها في القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية يعتبر شبه معدوم، وخاصة فيما يتعلق بمقارنة مستويات الخدمات التي يقدمها كل قطاع وجودتها. ولذلك فإن هذا البحث سيسد الثغرة في أدبيات الإدارة في هذا الجانب المهم، وسيكون البحث مرجعاً أولياً لكثير من الباحثين والطلاب ذوي الاهتمام بهذه الجوانب في هذين القطاعين.

#### حدود ومحددات الدراسة

إن هناك عدداً من الحدود والمحددات التي يجب الإشارة إليها في هذا البحث، ومنها:

١- أن هذه الدراسة لن تتطرق لجميع الخدمات التي تقدمها الدولة، والتي يمكن أن يتم تحويلها إلى القطاع الخاص، ولكن سيدخل ضمن المقارنة فقط تلك الخدمات التي تقدم من قبل القطاع العام والقطاع الخاص في نفس الوقت، والتي يمكن الاعتماد على القطاع الخاص في تقديمها مستقبلاً، كالتعليم، والصحة، والبريد، وجمع النفايات، وتشغيل الحدائق والمنتزهات، وأمن المؤسسات، والمواصلات والنقل، والتلفزيون والإعلام.

٢- أن من المحددات الجغرافية لهذه الدراسة أنها تمت في مدينة الرياض (عاصمة المملكة العربية السعودية) حيث تكون الخدمات غالباً متوفرة بمستوى جودة يمكن أن يساعد على المقارنة، بخلاف ما هو عليه الحال في المدن الأخرى والأرياف.

٣- سيعتمد هذا البحث على آراء الرجال فقط، ومن يوجد لهم أرقام تليفونات منزلية بآخر دليل لهواتف مدينة الرياض، التي صدر في عام ١٤١١هـ.

## أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى تحقيق ما يلي :

- ١- معرفة مستوى جودة بعض الخدمات في القطاع العام السعودي.
- ٢- التعرف على مستوى جودة بعض الخدمات المماثلة في القطاع الخاص السعودي.
- ٣- مقارنة مستوى جودة الخدمة في القطاع العام السعودي بمستوى جودة الخدمة المماثلة في القطاع الخاص السعودي في المجالات التي تنصب عليها هذه الدراسة.
- ٤- توضيح مدى إمكانية الاعتماد على القطاع الخاص بمفرده في تقديم خدمات ذات مستوى جودة أفضل مما يقدمه القطاع العام إلى جانب القطاع الخاص حالياً، بالإضافة إلى الاستراتيجيات الممكنة إتباعها في ذلك.
- ٥- تقديم بعض التوصيات فيما يتعلق بتحسين مستوى جودة الخدمة في القطاعين.

## فرضيات البحث

سيعمل هذا البحث على دراسة الفرضيات التالية:

**الفرضية الأساسية:** هناك دلالة إحصائية ذات ثقة معنوية عالية على أن المواطن يعتبر خدمات القطاع العام كالتعليم، والصحة، والبريد، وأمن المؤسسات، والحدائق والمنتزهات، والمواصلات والنقل، وجمع النفايات، والتلفزيون والإعلام، ذات مستوى جودة متدنٍ في مقابل مثيلاتها التي يقدمها القطاع الخاص، والتي يعتبرها المواطن ذات مستوى جودة عالٍ. ويمكن تجزئة هذه الفرضية إلى عدة فرضيات فرعية، كما يلي:

**الفرضية الأولى:** هناك دلالة إحصائية ذات ثقة معنوية عالية على أن المواطن يعتبر خدمات القطاع العام ذات مستوى جودة متدنٍ.

**الفرضية الثانية:** هناك دلالة إحصائية ذات ثقة معنوية عالية على أن المواطن يعتبر خدمات القطاع الخاص ذات مستوى جودة عالٍ.

**الفرضية الثالثة:** هناك دلالة إحصائية ذات ثقة معنوية عالية بأنه يوجد اختلاف بين مستوى جودة بعض خدمات القطاع العام ومثيلاتها في القطاع الخاص.

**الفرضية الرابعة:** بعض خدمات القطاع العام تتطلب التخصيص نتيجة تدني مستوى جودتها الحالي، واستطاعة القطاع الخاص تقديمها بمستوى جودة أفضل.

### منهج البحث

سيعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي المسحي المقارن، حيث سيعتمد على أسلوبين مكملان لبعضهما البعض.

**أولاً :** مراجعة الدراسات السابقة في مجال مستوى جودة الخدمة في القطاعين العام والخاص، وأهمية ذلك لكل من القطاعين وللمستفيدين من هذه الخدمات بشكل خاص.

**ثانياً :** دراسة مستوى جودة الخدمة في بعض المجالات المتماثلة التي يقدمها كل من القطاع العام والقطاع الخاص من خلال طريقة مسح الرأي العام التلفوني المغلق لآراء عينة عشوائية من المواطنين في مدينة الرياض، ثم أجريت مقارنة بين مستويات الجودة المختلفة لكل خدمة في كل قطاع، وكذلك مقارنة مستوى جودة خدمات القطاعات مع بعضها.

### استبانة المسح

لقد تم إعداد استبانة لغرض مسح الرأي العام من خلال الاتصال التلفوني، حيث تم التعرف من خلاله على رأي مجموعة من المواطنين حول مستوى جودة بعض الخدمات التي يقدمها القطاع العام والقطاع الخاص. وشملت هذه الدراسة المجالات التالية: التعليم العام، والخدمة الصحية، والبريد، وأمن المؤسسات، والحدائق والمنتزهات، وخدمة المواصلات والنقل، وخدمة جمع النفايات، وخدمات التلفزيون والإعلام.

لقد عمد الباحث إلى مراعاة أن يكون تصميم استبانة المسح قصير، حيث احتوت الاستبانة على أربعة عشر سؤالاً عن مستوى جودة الخدمات في سبعة مجالات يقدمها كل من القطاع العام والقطاع الخاص. وقد تم تحديد الإجابة الممكنة على أسئلة مستوى الجودة في ستة مستويات، هي: ممتازة جداً، وجيدة جداً، وجيدة، ومتوسطة، وسيئة، وسيئة جداً. واشتملت الاستبانة أيضاً على ثلاثة أسئلة ديموجرافية عن العمر والمستوى التعليمي والحالة الاجتماعية.

وحيث إن أسلوب المسح التلفوني المستخدم في جمع بيانات هذه الدراسة يعتبر جديداً على المجتمع السعودي، فقد تم عرض أسئلة استبانة المسح التلفوني على عدد من الأكاديميين في جامعة الملك سعود، وقد حذر البعض من الصعوبة التي يمكن أن تواجه الباحث، نتيجة لاحتلال عدم تعاون الآخرين معه في الإجابة على الأسئلة من خلال الهاتف. ولذلك وضع الباحث استراتيجية يضمن خلالها الحصول على الإجابة المكتملة على الأسئلة، وذلك باستخدام سياسة الاستبدال، حيث يتم اختيار شخص آخر في حالة امتناع أحد الأشخاص عن الإجابة على أسئلة البحث أو بعضها.

أما ثبات الوسيلة، فقد تمت دراسته عن طريق استخدام أسلوب التجزئة النصفية ( Split-Half Method) لأسئلة الاستبانة التليفونية، حيث قسمت أسئلة البحث إلى نصفين بعد أن قرأت على ٣٠ شخصا من خلال التليفون، حيث طلب منهم الإجابة عليها، ثم استخدمت بيانات هذه العينة المصغرة كل نصف على حده، وذلك للتأكد من ثبات هذه الوسيلة. وقد كانت نتائج التحليل الجزئي للأسئلة وحساب معامل الارتباط (R) بينهما قوية بدرجة تشجع على استخدام هذه الوسيلة، وذلك كما في جدول رقم (١).

#### جدول رقم (١)

##### درجات معامل الارتباط لأسئلة الاستبانة التليفونية للبحث

| المتغير                                | درجة معامل الارتباط (R) |
|--|-------------------------|
| (١) العمر                              | ٠,٨٧                    |
| (٢) قطاع العمل                         | ٠,٨٣                    |
| (٣) الحالة الاجتماعية                  | ٠,٨٩                    |
| (٤) التعليم العام الحكومي              | ٠,٨١                    |
| (٥) الخدمة الصحية العامة               | ٠,٨٤                    |
| (٦) الخدمة البريدية العامة             | ٠,٧٩                    |
| (٧) أمن المؤسسات الحكومي               | ٠,٨٧                    |
| (٨) الحدائق والمنتزهات العامة          | ٠,٨٢                    |
| (٩) المواصلات والنقل العام             | ٠,٨٠                    |
| (١٠) الخدمة العامة لجمع النفايات       | ٠,٨١                    |
| (١١) خدمات التليفزيون والإعلام الحكومي | ٠,٨٧                    |
| (١٢) التعليم العام الخاص               | ٠,٨٣                    |
| (١٣) الخدمة الصحية الخاصة              | ٠,٨٨                    |
| (١٤) الخدمة البريدية الخاصة            | ٠,٨١                    |
| (١٥) أمن المؤسسات الخاص                | ٠,٧٨                    |
| (١٦) الحدائق والمنتزهات الخاصة         | ٠,٨٥                    |
| (١٧) المواصلات والنقل الخاص            | ٠,٧٧                    |
| (١٨) الخدمة الخاصة لجمع النفايات       | ٠,٨٢                    |
| (١٩) خدمات التليفزيون والإعلام الخاص   | ٠,٨٦                    |

ومن المؤكد أن أسلوب المسح التليفوني للرأي العام قد أثبت جدارته البحثية في معظم بلدان العالم، وخاصة المتقدمة منها. فقد استخدم كثيرا في الإدارة والتخطيط البلدي، وفي تقييم خدمات البلديات، بما فيها تقييم مستوى جودة تقديم تلك الخدمات (Webb and Hatry, 1973). وقد أوصى بعض الباحثين باستخدام هذا الأسلوب البحثي عند تقييم كفاءة وتأثير وجودة وإنتاجية الخدمات العامة ( Brudney and England, 1982; Fitzgerald and Durant, 1980; Usher and Rosentraub, 1986; Floz and Lyons, 1981; Cornia, 1981). ويؤكد روزننروب وهارلو وتومسون (



(Harlow and Thompson, 1979) أن رضا أو عدم رضا المواطنين عن الخدمات العامة مهم جداً، ويجب معرفته لتقييم أداء هذه الخدمات. وكذلك أكد الكثير من العلماء على أن التعرف على الرأي العام هو أحد المعايير الجيدة لتقييم مستوى جودة الخدمات العامة (Ostrom, 1982; Brown and Coulter, 1983; Parks, 1984). وبالرغم مما سبق من تشجيع استخدام أسلوب المسح التليفوني للرأي العام، إلا أن هناك بعض الأصوات التي تحذر من الاعتماد الكلي على المعلومات التي يتم جمعها عن طريق هذا الأسلوب، حيث إن الإجابة على معايير الرضا التي ترد في هذا المسح لا ترتبط بكثير من المعايير الموضوعية لقياس أداء الخدمة (Stipak, 1979).

### أدوات تحليل المعلومات

لقد تم تحليل المعلومات والبيانات التي تم جمعها في هذا البحث لدى مركز الحاسب الآلي بكلية العلوم الإدارية بجامعة الملك سعود، واستخدمت بعض الاختبارات الإحصائية لأغراض التحليل كالنسبة المئوية والمتوسط الحسابي ومقياس التشتت والمدى، حيث تم من خلالها احتساب أعلى نسبة في المستويات (Percent To Maximum PTM) اعتماداً على القاعدة التي أوردتها ملر وملا في حساب هذا المعامل الإحصائي (Miller, 1991). ويبدأ هذا المقياس من درجة (صفر)، كأدنى مستوى ممكن من الجودة وحتى درجة (مائة) كأعلى مستوى ممكن من الجودة. وأخيراً فقد تم إجراء اختبار الارتباط من طرف واحد لحساب مدى قدرتنا على قبول فرضيات البحث وذلك عند مستوى ثقة (معنوية) 0.05 أو أعلى.

### مجتمع وعينة البحث

يتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع المواطنين المستفيدين من الخدمات التي يقدمها القطاع العام والقطاع الخاص في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية في المجالات التي سبق ذكرها. أما العينة التي سيتم اختيارها لإجراء المسح التليفوني للرأي العام في هذه الدراسة، فستكون عينة عشوائية بسيطة يتم اختيارها من بين هذا المجتمع الواسع، ولكن ضمن حدود البحث الجغرافية وإمكانات الباحث.

ويمكن تلخيص إجراءات اختيار العينة العشوائية من المواطنين الذين سيتم التعرف على آرائهم من خلال الهاتف حول مستوى جودة القطاع العام والقطاع الخاص فيما يلي من الخطوات:

١- الحصول على أحدث دليل لهواتف مدينة الرياض (دليل عام ١٤١١هـ).

- ٢- تحديد الصفحات التي تشتمل على أسماء وهواتف المواطنين.
- ٣- الاختيار العشوائي لعدد من الأرقام من كل صفحة ثم تدوينها بشكل يسهل استخدامها فيما بعد.
- ٤- الاتصال على هذه الأرقام في الأوقات المناسبة لوجود أصحابها، غالباً فيما بين الساعة الثالثة والخامسة مساءً، ثم شرح موضوع الدراسة وأهدافها باختصار وطلب المساعدة في الإجابة على أسئلة المسح.
- وقد تم اختيار ٤٥٠ مواطنًا بطريقة عشوائية، كما حددنا سلفاً، وذلك للاتصال بهم والحصول على إجاباتهم على أسئلة المسح. وقد تردد في الإجابة على هذه الأسئلة بعض الأشخاص، وكذلك تعذر الاتصال بأخرين بالرغم من تكرار الاتصال لخمس مرات في أيام مختلفة، حيث وصل مجموع أعداد الفتتين إلى ٧٠ حالة، تم التعويض عنها من مجتمع سحب العينة حتى اكتمل العدد المطلوب.

### القسم الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

#### مقدمة

لقد اتضح أن هناك عددًا من الصعوبات التي تعترض تقييم الوضع الراهن فيما يتعلق بمستوى الجودة في بعض الخدمات التي يقدمها كل من القطاع العام والقطاع الخاص، وخاصة أنه لم يتم إجراء أي نوع من المقارنة بين مستويات الخدمة في القطاعين، كما لم تتم أي دراسة لتوضيح إمكانية المقارنة في هذا الخصوص، وبالذات في المملكة العربية السعودية. ومن هذا المنطلق سيكون هذا الإطار النظري عبارة عن مراجعة لبعض ما كتب حول مستويات جودة خدمات القطاع العام والقطاع الخاص بشكل عام. وقبل الشروع في الحديث عن سياسات الجودة وتقييمها، فإنه من المهم التعرف على مفهوم الجودة ووضعها في القطاع العام والقطاع الخاص على حد سواء.

#### معنى الجودة

إن مصطلح الجودة يعني مفهومين اثنين، كلاهما مرتبط ارتباطاً وثيقاً بالآخر. المفهوم الأول يرتبط بالخدمة أو المنتج نفسه، والمفهوم الثاني يرتبط بالعلاقة بين المستهلك والخدمة أو المنتج. وبناء على هذا الارتباط، فإن المفهوم الأول ينظر إلى الجودة من حيث مدى مطابقتها للخدمة أو المنتج للمواصفات المحددة له، مما يدل على أنه يمكن تحديد مواقع الخطأ بسهولة وإصلاحه أو تفاديه قبل تقديم الخدمة للمستهلك. أما المفهوم الثاني فيرى أن الجودة هي مدى ملاءمة المنتج أو الخدمة للغرض الذي أنتجت من أجله. وهكذا فإن المفهوم الثاني للجودة يمكن أن يكون الأكثر قبولاً اليوم، وخاصة أن الخدمة (أو المنتج) قد تكون متفقة تماماً مع المواصفات ولكنها لن تجدد من يطلبها. ولذا فإن إشباع الخدمة أو المنتج لرغبة المستهلك وتحقيقها للغرض الذي أنتجت من أجله

أمر ملح في جميع الحالات. وهنا ما يجعل الاهتمام ينتقل من رقابة نظام الأداء الداخلي إلى الاهتمام الخارجي بالعلاقة مع المستهلك (Walsh, 1991, p. 504).

وبناء على ما سبق فإن تقييم المواطن المباشر والأولي لمستوى الخدمة التي تقدمها له الدولة أو القطاع الخاص أمر ضروري لتقييم هذه الخدمات وقياس مدى تحقيقها لرضا المواطن، وبذلك يعتبر المواطن هو العامل الرئيس في تقييم مستوى جودة الخدمة. وهناك عوامل أخرى مساعدة وأقل أهمية مثل تلك التي يباشرها المواطن أثناء أو بعد استفادته من الخدمة، وما يقدمه الخبراء من آراء حول مستوى جودة الخدمة. وبما أن المواطن هو المستهلك لمنتجات القطاع الخاص، وهو المصدر الرئيس للمحاسبة والمسؤولية في القطاع العام، فإن للمواطن الحق في تقييم مستوى جودة تلك الخدمات العامة التي تقدم له. ولهذا سيكون التركيز في هذه الدراسة على هذين المفهومين، حيث إن الخدمات التي ستكون موضع التحليل والمقارنة تعتبر ذات طابع استمراري وطويل الأجل، مما يجعلها مجالاً خصباً لهذه المقارنة.

### الجودة في القطاعين العام والخاص

لقد ظهرت هناك رغبة جادة عند الكثير من المهتمين بأمور الجودة وخدمة المستهلك في القطاعين العام والخاص، للتعرف على مدى الاختلاف في مستوى جودة الخدمات التي يقدمها كل من القطاعين، وخاصة بعد ظهور أسلوب الجدارة الكلية ومبدأ التخصصية (Hyde, 1992; Krone, 1991; Common; Volcker 1994). وعند ظهور تقرير لجنة فولكر Volcker في نهاية عام ١٩٨٨ في الولايات المتحدة الأمريكية، الذي أشار إلى أن الانطباع عن خدمات القطاع العام لا يخرج عن كونها خدمات تدور في فلك الفساد الإداري والتبذير وعدم الفعالية، فقد أُنذرت هذه اللجنة بأن انعدام الثقة بهذا المستوى سيكون في حد ذاته خطراً يهدد العملية الديمقراطية في البلاد بشكل مباشر (National Commission on the Public Services, 1989, pp. 10-18). وفي نفس الوقت تعالت الدعوة نحو الاهتمام بمستوى الجودة في الخدمات، وظهور القطاع الخاص كمرشح وحيد يهتم بهذا الأمر ويعطيه القدر من الاهتمام المناسب، الذي يحقق للمستهلك الرضا التام، وخاصة أن مستوى أداء القطاع الخاص أعلى بكثير من مستوى أداء القطاع العام، بل وينافسه في كثير من اختصاصاته. ومن المؤكد أن النظرة إلى القطاع العام وأدائه لا تختلف كثيراً في الدول النامية عنها في الدول المتقدمة، حيث نجد الكثير من المهتمين بمستويات الخدمات التي تقدمها الحكومة في هذه الدول لا يرون أنها أعلى مستوى في جودتها من تلك التي يقدمها القطاع الخاص، وخاصة أنها لم تظهر مصطلحات "الجودة الكلية" أو "خدمة العميل" أو "التطوير المستمر للخدمة" إلا في القطاع الخاص. وستوضح هذه الدراسة آراء المستفيدين في المملكة العربية السعودية نحو هذا الاتجاه، مما سيساعدنا على تعميم وجهة النظر هذه على الوضع في المملكة العربية السعودية أو نضعه ضمن حدود معينة.

### تقييم جودة الخدمة في القطاع العام والقطاع الخاص

لقد كان لاختلاف الخدمات التي يقدمها كل من القطاعين العام والخاص للمواطن أثراً في إمكانية الاتفاق حول معايير موحدة لتقييم جودة خدماتهما. وفي الآونة الأخيرة - وخاصة بعد التداخل الذي حدث بين اختصاصاتهما فيما يتعلق ببعض الخدمات - تطور النقاش حول موضوع تقييم جودة الخدمة في القطاعين العام والخاص، وأصبح هناك شبه اتفاق على استخدام المفهومين اللذين سبق تحديدهما في تعريف الجودة. وهكذا نجد التأييد لهذا الاتفاق ظاهراً في أعمال بيترز ووترمان (Peters and Waterman, 1982) وبعض المنظرين الآخرين حين أبدوا أن على المنظمات التطلع إلى الخارج (المستهلك) إذا أرادت النجاح. وقد أشار نورمان (Normann) إلى مدى أهمية العلاقة مع مستهلك الخدمة، حيث يعتبر منتجاً ومستهلكاً في نفس الوقت، فهو الذي يطلب الخدمة، وهو الذي يحدد مدى الحاجة إلى استمرارية تقديمها.

وتقييم مستوى جودة الخدمة يتطلب التفرقة بين نوعيتين من الخدمات. الأولى هي الخدمات التي يمكن التأكد من جودتها قبل طلبها، والثانية هي تلك التي لا يمكن التأكد من جودتها إلا بعد التعامل معها (Walsh, 1991, pp. 504-505). ويتم تقييم النوع الأول من الخدمات عن طريق ما يسمى "بتقييم الموافقة" حيث يستطيع المستهلك التأكد من مدى مطابقة مواصفات الخدمة المطلوبة لحاجاته قبل طلبها، وبالتالي التأكد من مستوى جودة الخدمة مباشرة. أما تقييم النوع الثاني من الخدمات فيسمى "تقييم الخبرة"، حيث لا يستطيع المستهلك تقييم جودة الخدمة المطلوبة مباشرة، ولكنه بعد التعامل معها والتعرف على خصائصها يصبح لديه خبرة عنها، وبالتالي يستطيع تقييم مستواها. ولهذا السبب يكون تقييم النوع الثاني من الخدمات أكثر كلفة وغير عملي في كثير من الأحيان.

وفي واقع الأمر، إن جميع الخدمات لا تخلو من واحدة من خصائص هذين النوعين، حيث تشتمل على بعض الخصائص التي يتطلبها تقييم الموافقة وبعض الخصائص التي يتطلبها تقييم الخبرة، بالرغم من أن بعضها قد يغلب على البعض الآخر في خدمات دون أخرى. وعلى الرغم من وجود بعض الخصائص التي يتطلبها كلا النوعين من التقييم في الخدمة موضع التقييم، إلا أن الخدمات التي تتطلب تقييم الخبرة قلما يستطيع المستهلك تقييمها من خلال موافقتها للمواصفات نتيجة للصعوبة التي تكتنف تقييم هذا النوع من الخدمات، بينما تقييم الخدمات التي تتطلب استخدام تقييم الموافقة يمكن أن يتم من خلال الخبرة. وقد يصعب تقييم مستوى جودة بعض الخدمات نظراً لأنه ليس من الممكن تقييمها من خلال الجانب المادي، أو حتى من خلال جوانب أو مواصفات أخرى تتطلب تقييماً على أساس الخبرة.

ويمكن أن ندرك أن الغالبية من الخدمات التي يقدمها القطاع الخاص يمكن تقييمها من خلال ما أسمىناه بتقييم الموافقة فيما عدا القليل منها، كتلك الخدمات التي أخذت نموذجاً للمقارنة في هذا البحث. أما الخدمات التي يقدمها القطاع العام، فإنه لا يمكن تقييم جودتها إلا من خلال تقييم الخبرة. ولعل الخدمات التي حددناها كموضوع للمقارنة في هذه الدراسة تعتبر من الخدمات التي لا يمكن تقييمها إلا من خلال الخبرة وإن كان يقدمها القطاع العام والقطاع الخاص في نفس الوقت. وفي جميع الحالات، فإن أخذ رأي المستهلك في مستوى جودة الخدمة يحقق لذا قاعدة لتقييم مستوى جودة الخدمات التي يقدمها القطاع العام والقطاع الخاص، حتى وإن كان تقييم مستوى جودة الخدمة في أغلب الأحيان محدوداً بالانطباع الشخصي للمستهلك.

### مستويات جودة الخدمات

من المتفق عليه أن مستوى جودة الخدمة أو الخدمات المقدمة للمواطنين يختلف من قطاع لآخر. ولذلك فإنه لا يوجد انزعاج من تفاوت مستويات الجودة في هذه الخدمات، ولكن مصدر الانزعاج يكمن في اختلاف وتغير القواعد التي يتم على أساسها تقييم مستوى جودة الخدمات، حيث نجد أن بعض مستويات جودة الخدمات التي كانت مقبولة في زمن سابق لم تعد مقبولة بنفس الدرجة، أو لم تعد مقبولة تماماً اليوم. كما أن المستوى المقبول من جودة الخدمة لأحد الأشخاص قد لا يكون مقبولاً للآخر. ونتيجة لذلك ظهر هناك عدد من مستويات جودة الخدمات تتلخص في أربعة مستويات كما حددها ولش (Walsh, 1991, pp. 504-505)، وهي كما يلي:

**المستوى الأول :** عندما تتوفر المعرفة المتبادلة عن الخدمة أو المنتج لدى المستهلك والمنتج في نفس الوقت. وقد تتوفر المعرفة بالخدمة أو السلعة عند المستهلك والمنتج على حد سواء، وخاصة في حالة الخدمات والمنتجات البسيطة التي تستهلك بشكل يومي. ومن الممكن أن يملك المنتج بعض المعلومات حول هذه الخدمات أو المنتجات، والتي قد لا تكون معروفة للمستهلك. وربما يعمد المنتج أحياناً إلى إخفاء هذه المعلومات عن المستهلك. وبالرغم من ذلك فإن المستهلك باستطاعته تحديد مستوى جودة الخدمة بنفسه أو عن طريق طرف ثالث أحياناً دون مساعدة المنتج.

**المستوى الثاني :** عندما لا تتوفر المعرفة العالية لدى المستهلك عن مستوى جودة الخدمة أو المنتج، بينما يتوفر مستوى عالٍ من المعرفة بالخدمة لدى المنتج. وهكذا يصبح من الصعب على المستهلك تقييم مستوى جودة الخدمة. وبهذا لا يمكن أن نجزم بأن هذه المعرفة التي تتوفر لدى المنتج عن مستوى جودة السلعة تحقق له أي ميزة، لأن المستهلك لا يستطيع الحكم على الخدمة، نظراً لعدم توفر قدر كافٍ من المعرفة بها. وحيث إن المستهلك لا يستطيع الحكم على الخدمة، فإن ذلك قد يكون السبب في فشل السوق في حالة القطاع الخاص، وتدهور مستوى الخدمة في القطاع العام،

وعدم الإقبال عليها. كما أن توفر المعرفة بمستوى الجودة عن المنتج قد تكون مصدر ضعف وليس مصدر قوة. ويؤكد أكرلوف (Akerlof) أن بعض المستهلكين يؤثر على البعض الآخر، حيث إنهم يعتمدون على الشائعات في تقييم مستوى جودة الخدمات، حتى لو لم تكن ذات مستوى عال. وهكذا يقبل المنتج على زيادة الاستثمار في هذه الخدمة لما تحققه من مكاسب عالية بالرغم من علمه بانخفاض مستوى جودتها، مما يؤدي إلى إغراق السوق بالخدمة الرديئة، وتهميش الجيد منها، وبالتالي انهيار السوق وانكماش المؤسسات التي تقدم هذه الخدمة (Akerlof, 1984). وقد أكد ذنقوال وفين (Dingwall and Fenn) على أن النتيجة الحتمية لتوفر المعلومات عن مستوى جودة الخدمة عند المنتج وغيابها عند المستهلك هي الانخفاض السريع لمستوى الجودة كما يراها المستهلك، وانخفاض السعر ثم مستوى الجودة، وهكذا دواليك حتى يحجم المستهلك عن طلب الخدمة أو السلعة ويضطر المنتجون من القطاعين إلى التوقف عن توفيرها (Dingwall and Fenn, 1987).

**المستوى الثالث :** عندما يستطيع المستهلك تقييم جودة الخدمة أو المنتج بشكل أفضل من المنتج نفسه، وخاصة في حالة تلك الخدمات التي تمر من خلال عدد من القنوات، حيث لا يرى الشخص إلا جزءاً من عملية الإنتاج. إن المستهلك قد يدرك في أحيان كثيرة بأنه لا يحصل على خدمة ذات مستوى مقبول، بينما تشعر المؤسسة التي تقدم هذه الخدمة بأنها تقدم خدمة ذات مستوى عال. وتزداد الحالة سوءاً كلما تعددت مستويات الإنتاج، حيث لا يعتمد إنتاج الخدمة على شخص واحد، ولكنها تمر من خلال عدد كبير من المؤسسات والقنوات الإنتاجية. وفي هذه الحالة يكون من الصعب على المؤسسة تحديد مستوى الجودة والمسؤولين عن انخفاضها لبعدها مراحل الإنتاج عن مكان تقديم الخدمة وعدم قدرتها على تقييم مستوى جودة الخدمة بسهولة (Walsh, 1991, pp. 504-505).

إن توفر الخبرة والمعرفة الاستهلاكية عن الخدمة أو المنتج عند المستهلك لا يمكن أن يكون على نفس المستوى، حيث إنه لا يمكن الجزم بأن جميع المستهلكين يدركون معنى الجودة. كذلك فإن مفهوم الجودة عند بعضهم قد يكون مختلفاً عنه عند البعض الآخر، بالإضافة إلى أن مستوى قبول الجودة أيضاً قد يختلف من شخص لآخر. ومع ذلك فإن توفر المعرفة والخبرة عن مستوى جودة الخدمة أو السلعة عند المستهلك قد يكون سبباً في عدم اعتراف المستهلك بأهمية الخدمة وفوائدها. وبالتالي السعي لإيجاد البديل، مما يتسبب في انهيار المنظمة، وتدخل قوى السوق في تحديد عمر الخدمة أو السلعة، ومدى قدرتها على البقاء.

**المستوى الرابع :** عندما يكون من الصعب على الجميع تقييم مستوى جودة الخدمة لأنها تحتاج إلى مصاريف باهظة، ووقت طويل، مما يدعو إلى إهمال موضوع تقييم مستوى جودة الخدمة. وهناك من الأسباب التي تدعو منتجي ومستهلكي بعض الخدمات إلى إهمال تقييم مستوى جودتها، كأن لا تظهر نتائج التقييم إلا في المدى البعيد لطول فترة الخدمة، أو لأنها خدمة جديدة، أو لعدم توفر معيار يوضح المستوى المقبول من الجودة. ومن المؤكد أن هناك عددا من الخدمات التي لا يمكن تقييم مستوى جودتها بسهولة عن طريق المنتج أو المستهلك مثل الخدمات الصحية، أو الثقافية. ولذلك نجد الدولة تأخذ على عاتقها في كثير من الأحيان تقييم مستوى جودة مثل هذه الخدمات (Kenney and Klein, 1983).

أخيراً، فإن الحكم على مستوى جودة الخدمة يكمن في التعرف على مدى القدرة على تقييم مستوى الجودة قبل الخدمة، أو أثناء تقديم الخدمة، أو بعد تقديمها. إنه من السهل تقييم مستوى الخدمة (في حالة القدرة على تقييمها) قبل طلبها حيث إن الفرد يستطيع تحديد المستوى التي يتطلع إليه في هذه الخدمة مسبقاً. أما في حالة تقييم مستوى الخدمة أثناء تلقيها فإن الأمر يحتاج إلى دراسة العلاقة بين المنتج والمستهلك وليس الخصائص التي يجب أن تتمتع بها الخدمة أو النتائج التي تحققها. لقد أكد والش (Walsh, 1991) على أن تقييم مستوى جودة بعض الخدمات العامة قد يكون صعباً فيما عدا الخدمات المادية كالنظافة العامة، والضرائب، والتعليم. وقد لا نجد صعوبة بالغة في تقييم مستوى جودة خدمات القطاع الخاص، إلا أن خدمات القطاع العام والخدمات التي تتصف بالطابع القيمي في رضا المستهلك عن مستوى جودتها هي التي تشكل العائق الكبير في تقييم مستوى جودة الخدمات العامة، وخاصة الكثير من خدمات الدولة، حيث القيم الاجتماعية تختلف باختلاف الزمان والمكان. ولهذا فقد عمدنا في هذه الدراسة إلى تقييم مستوى جودة الخدمات المادية التي يقدمها القطاع العام والقطاع الخاص، وفي نفس الوقت حاولنا الابتعاد قدر الإمكان عن الخدمات ذات الطابع القيمي التي يصعب تقييم مستوى جودتها من خلال مسح الرأي العام.

### القسم الثالث: عرض البيانات وتحليل النتائج

#### مقدمة

لقد تم عرض وتحليل المعلومات التي تم جمعها في هذه الدراسة باستخدام برنامج الـ SPSS. وسنستعرض في هذا الجزء من البحث البيانات والنتائج التي تم التوصل إليها. وكذلك سنناقش هذه البيانات والنتائج في ظل تساؤلات البحث التي تم طرحها سلفاً، حيث سيقوم الباحث أولاً بعرض بعض الإحصائيات والبيانات حول الخصائص الديموجرافية لأفراد عينة البحث، ثم ينتقل بعد ذلك إلى عرض المعلومات والنتائج التي توصل إليها البحث مع التعليق عليها بما يتناسب مع تساؤلات الدراسة.

## أولاً : بيانات ديموجرافية عن عينة البحث

لقد أتضح من مراجعة وتحليل المعلومات التي تم جمعها في هذه الدراسة أن عينة البحث قد شملت أعداداً مختلفة من الأفراد ذوي الصفات الديموجرافية المتباينة. ويظهر جدول رقم (٢) الاختلاف بين هؤلاء الأفراد فيما يتعلق بالعمر وقطاع العمل والحالة الاجتماعية.

يتضح من الجدول رقم (٢) أن ما نسبته حوالي (٦٧٪) من عينة الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين ٢١ و ٤٠ سنة، وهذا يدل على أن أكثر من نصف عينة البحث ممن لم يتعدى منتصف العمر بعد، أي أقل من أربعين عاماً، بينما تقل النسبة في المستوى الأدنى من العمر تحت سن العشرين سنة وتزيد في المستويات العليا عن ٤١ سنة.

ويظهر الجدول أيضاً نوعاً من التقارب بين نسبة الأشخاص العاملين في القطاعين العام والخاص، حيث بلغت نسبة الأشخاص العاملين في القطاع العام نحو (٤٤٪)، والعاملين في القطاع الخاص نحو (٣٩٪) تقريباً، بينما جزء بسيط من أفراد العينة يعمل في التجارة أو لا يعمل. ويوضح الجدول أيضاً أن النسبة الكبيرة من أفراد العينة من المتزوجين، حيث بلغت هذه النسبة (٧٦٪)، بينما بلغت نسبة غير المتزوجين حوالي (١٨٪)، والحالات الأخرى شكلت حوالي (٦٪) من أفراد العينة تقريباً.

## جدول رقم (٢)

## الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة\*

| العدد | العمر | ١- العمر             |
|-------|-------|----------------------|
| ٦٣    | ١٤    | ٢٠ فأقل              |
| ١٧٩   | ٤٠    | ٢١ إلى ٣٠            |
| ١٢٠   | ٢٧    | ٣١ إلى ٤٠            |
| ٥٨    | ١٩    | ٤١ إلى ٥٠            |
| ٣٠    | ٧     | ٥١ فأعلى             |
| ٤٥٠   | ١٠٠   | المجموع الكلي        |
|       |       | ٢- قطاع العمل        |
| ١٩٦   | ٤٤    | القطاع العام         |
| ١٧٧   | ٣٩    | القطاع الخاص         |
| ٧٧    | ١٧    | أخرى                 |
| ٤٥٠   | ١٠٠   | المجموع الكلي        |
|       |       | ٣- الحالة الاجتماعية |
| ٣٤٢   | ٧٦    | متزوج                |
| ٨١    | ١٨    | أعزب                 |
| ٢٧    | ٦     | أخرى                 |
| ٤٥٠   | ١٠٠   | المجموع الكلي        |

\* مجموع مفردات العينة ٤٥٠ .



## ثانياً : عرض بيانات الدراسة

## ١ - التوزيع التكراري والنسبي

لقد أتضح من خلال مراجعة نتائج الدراسة أن إجابات أفراد العينة التي تم رصدها كانت تختلف من خدمة لأخرى على عدة مستويات، بحسب ما تم طرحه في أداة المسح. ويبين جدول رقم (٣) التوزيع التكراري لتقييم مستوى الخدمات على ضوء المستويات المختلفة في القطاع العام.

## جدول رقم (٣)

التوزيع التكراري لإجابات عينة المسح حول مستوى جودة خدمات القطاع العام\*

| الخدمة                           | ممتازة جداً | جيدة جداً | جيدة | متوسطة | سيئة | سيئة جداً |
|----------------------------------|-------------|-----------|------|--------|------|-----------|
| التعليم العام الحكومي            | ١٢٠         | ١٦٥       | ٨١   | ٥٤     | ١٩   | ١١        |
| الخدمة الصحية العامة             | ٢٣٧         | ٩٣        | ٦٠   | ٣٧     | ٢١   | ٢         |
| خدمة البريد والهاتف الحكومي      | ٣١١         | ٧٤        | ٦٠   | ١      | ٣    | ١         |
| أمن المؤسسات الحكومي             | ٣٣١         | ٩٦        | ١٥   | ٥      | ٢    | ١         |
| الحدائق والمتنزهات العامة        | ٨٤          | ١١٢       | ٥١   | ٣٩     | ١٠٢  | ٦٢        |
| المواصلات والنقل العام           | ٧٨          | ٩١        | ١٠١  | ٦٤     | ٧٦   | ٤٠        |
| الخدمة العامة لجمع النفايات      | ١١١         | ٨٥        | ٦٤   | ٧٣     | ٧٢   | ٤٥        |
| خدمات التلفزيون والإعلام الحكومي | ٩٨          | ٨٦        | ٧٣   | ٧٠     | ٦٣   | ٦٠        |

\* مجموع مفردات العينة ٤٥٠ .

ونجد أن التوزيع التكراري لإجابات العينة فيما يتعلق بمستوى خدمات القطاع الخاص يتوزع بين عدد من المستويات إلا أن هناك نوعاً من التركيز لهذه الإجابات حول المستويات الوسطى، حيث يوضح جدول رقم (٤) هذا التوزيع التكراري.

## جدول رقم (٤)

التوزيع التكراري لإجابات عينة المسح حول مستوى جودة خدمات القطاع الخاص\*

| الخدمة                         | ممتازة جداً | جيدة جداً | جيدة | متوسطة | سيئة | سيئة جداً |
|--------------------------------|-------------|-----------|------|--------|------|-----------|
| التعليم الخاص                  | ٧٢          | ١٠٤       | ٧١   | ١٢٥    | ٥٨   | ٢٠        |
| الخدمة الصحية الخاصة           | ١٣١         | ٩٨        | ١٢٠  | ٧٠     | ٣٠   | ١         |
| الخدمة البريدية الخاصة         | ٧٥          | ٨٣        | ٦١   | ١٢٤    | ٦٨   | ٣٩        |
| أمن المؤسسات الخاص             | ٤٤          | ٧٢        | ٩٥   | ٨٠     | ١٠٨  | ٥١        |
| الحدائق والمتنزهات الخاصة      | ١٤٢         | ٩٤        | ٧٦   | ٦٣     | ٤٤   | ٣١        |
| المواصلات والنقل الخاص         | ٢٠١         | ١٥٤       | ٤٣   | ١٢     | ٢٧   | ١٣        |
| الخدمة الخاصة لجمع النفايات    | ٩٨          | ١٠٣       | ٥٦   | ٣٣     | ١٣٨  | ٢٢        |
| خدمات التلفزيون والإعلام الخاص | ١٦٢         | ١٣٤       | ٧٢   | ٧      | ٨    | ٤         |

\* مجموع مفردات العينة ٤٥٠ .

كما يوضح جدول رقم (٥) النسب المئوية لتوزيع الإجابات على المستويات المختلفة لجودة الخدمات التي يقدمها كل من القطاعين العام والخاص.

### جدول رقم (٥)

النسبة المئوية لإجابات عينة المسح حول مستويات جودة الخدمات في القطاعين

| الخدمة                           | ممتازة جداً | جيدة جداً | جيدة | متوسطة | سيئة | سيئة جداً |
|----------------------------------|-------------|-----------|------|--------|------|-----------|
| <b>(١) خدمات القطاع العام</b>    |             |           |      |        |      |           |
| التعليم العام الحكومي            | ٢٦,٧        | ٣٦,٧      | ١٨,٠ | ١٢,٠   | ٤,٢  | ٢,٤       |
| الخدمة الصحية العامة             | ٥٢,٧        | ٢٠,٧      | ١٣,٣ | ٨,٢    | ٤,٧  | ٠,٤       |
| خدمة البريد والهاتف الحكومي      | ٦٩,١        | ١٦,٤      | ١٣,٣ | ٠,٢    | ٠,٧  | ٠,٢       |
| أمن المؤسسات الحكومي             | ٧٣,٦        | ٢١,٣      | ٣,٣  | ١,١    | ٠,٤  | ٠,٢       |
| الحدائق والمتنزهات العامة        | ١٨,٧        | ٢٤,٩      | ١١,٣ | ٨,٧    | ٢٢,٧ | ١٣,٨      |
| المواصلات والنقل العام           | ١٧,٣        | ٢٠,٢      | ٢٢,٤ | ١٤,٢   | ١٦,٩ | ٨,٩       |
| الخدمة العامة لجمع النفايات      | ٢٤,٧        | ١٨,٩      | ١٤,٢ | ١٦,٢   | ١٦,٠ | ١٠,٠      |
| خدمات التلفزيون والإعلام الحكومي | ٢١,٨        | ١٩,١      | ١٦,٢ | ١٥,٦   | ١٤,٠ | ١٣,٣      |
| <b>(٢) خدمات القطاع الخاص</b>    |             |           |      |        |      |           |
| التعليم الخاص                    | ١٦,٠        | ٢٣,١      | ١٥,٨ | ٢٧,٨   | ١٢,٩ | ٤,٤       |
| الخدمة الصحية الخاصة             | ٢٩,١        | ٢١,٨      | ٢٦,٧ | ١٥,٦   | ٦,٧  | ٠,٢       |
| الخدمة البريدية الخاصة           | ١٦,٧        | ١٨,٤      | ١٣,٦ | ٢٧,٦   | ١٥,١ | ٨,٧       |
| أمن المؤسسات الخاص               | ٩,٨         | ١٦,٠      | ٢١,١ | ١٧,٨   | ٢٤,٠ | ١١,٣      |
| الحدائق والمتنزهات الخاصة        | ٣١,٦        | ٢٠,٩      | ١٦,٩ | ١٤,٠   | ٩,٨  | ٦,٩       |
| المواصلات والنقل الخاص           | ٤٤,٧        | ٣٤,٢      | ٩,٦  | ٢,٧    | ٦,٠  | ٢,٩       |
| الخدمة الخاصة لجمع النفايات      | ٢١,٨        | ٢٢,٩      | ١٢,٤ | ٧,٣    | ٣٠,٧ | ٤,٩       |
| خدمات التلفزيون والإعلام الخاص   | ٣٦,٠        | ٢٩,٨      | ١٦,٠ | ١٥,٦   | ١,٨  | ٠,٩       |

### ٢ - مستويات جودة الخدمات في القطاع العام

بعد إجراء الاختبارات الإحصائية للبيانات التي تم جمعها في هذا البحث اتضح أن الخدمات التي يقدمها القطاع العام تختلف فيما بينها من حيث مستويات الجودة، فبعضها ذو مستوى جودة عالٍ والبعض الآخر ذو مستوى جودة أقل. ويوضح الجدول التالي (جدول رقم ٦) مستويات الجودة لكل من تلك الخدمات.

## جدول رقم (٦)

مستويات جودة خدمات القطاع العام حسب المتوسطات وقياس أعلى نسبة PTM\*

| الخدمة                           | مجموع المتوسط<br>المرجح للتكرار | مجموع المتوسط المرجح<br>للمقياس من ٦ درجات | متوسط مستوى الجودة حسب<br>قياس النسبة الأعلى PTM |
|----------------------------------|---------------------------------|--|--|
| التعليم العام الحكومي            | ٣٤٧                             | ٤,٦٢                                       | ٧٧,٦٢  |
| الخدمة الصحية العامة             | ٣٨٠                             | ٥,٠٧                                       | ٨٧,٢٤  |
| خدمة البريد والهاتف الحكومي      | ٤١٤                             | ٥,٥٢                                       | ٩٦,٩٤  |
| أمن المؤسسات الحكومي             | ٤٢٤                             | ٥,٦٧                                       | ٩٩,٨٠  |
| الحدايق والمتزهات العامة         | ٢٧٥                             | ٣,٦٧                                       | ٥٧,٢٠  |
| المواصلات والنقل العام           | ٢٨٥                             | ٣,٨٠                                       | ٦٠,٣٤  |
| الخدمة العامة لجمع النفايات      | ٢٩٣                             | ٣,٩٠                                       | ٦٢,١٤  |
| خدمات التلفزيون والإعلام الحكومي | ٢٨٤                             | ٣,٧٩                                       | ٥٩,٨١  |
| جميع خدمات القطاع العام          | ٣٣٨                             | ٤,٥٠                                       | ٧٥,١٤  |

\* مجموع العينة ٤٥٠، ودرجات القياس ٦ مستويات من ١ إلى ٦.

## ٣- مستويات جودة الخدمات في القطاع الخاص

بعد إجراء الاختبارات الإحصائية على بيانات البحث لمعرفة مستوى جودة خدمات القطاع

الخاص أتضح أيضاً أن هناك تبايناً ملموساً بين هذه الخدمات نفسها. ويوضح الجدول التالي

(جدول رقم ٧) متوسطات ومستويات جودة هذه الخدمات.

## جدول رقم (٧)

مستويات جودة خدمات القطاع الخاص حسب المتوسطات وقياس أعلى نسبة PTM\*

| الخدمة                           | مجموع المتوسط<br>المرجح للتكرار | مجموع المتوسط المرجح<br>للمقياس من ٦ درجات | متوسط مستوى الجودة حسب<br>قياس النسبة الأعلى PTM |
|----------------------------------|---------------------------------|--|--|
| التعليم العام الحكومي            | ٢٩١                             | ٣,٨٨                                       | ٦١,٧٦  |
| الخدمة الصحية العامة             | ٣٣٨                             | ٤,٥٠                                       | ٧٥,١٠  |
| خدمة البريد والهاتف الحكومي      | ٢٧٦                             | ٣,٦٨                                       | ٥٧,٤٤  |
| أمن المؤسسات الحكومي             | ٢٥٢                             | ٣,٣٦                                       | ٥٠,٥٣  |
| الحدايق والمتزهات العامة         | ٣٢٢                             | ٤,٣٠                                       | ٧٠,٦٧  |
| المواصلات والنقل العام           | ٣٧٥                             | ٥,٠٠                                       | ٨٥,٧٧  |
| الخدمة العامة لجمع النفايات      | ٢٨٧                             | ٣,٨٣                                       | ٦٠,٧٦  |
| خدمات التلفزيون والإعلام الحكومي | ٣٦٠                             | ٣,٨٠                                       | ٨١,٤٣  |
| جميع خدمات القطاع العام          | ٣١٣                             | ٤,٠٤                                       | ٦٧,٩٢  |

\* مجموع العينة ٤٥٠، ودرجات القياس ٦ مستويات من ١ إلى ٦.

## ٤ - اختبار الارتباط بين مستوى جودة الخدمات

لقد تم اختبار درجة الارتباط بين المستويات المختلفة للخدمات التي كانت موضع الدراسة، وذلك من أجل التأكد من درجة صدق هذه المستويات ومدى قدرتنا على قبول التباين بين المستويات المختلفة لكل خدمة يقدمها القطاع العام أو القطاع الخاص. ويوضح الجدول التالي (جدول رقم ٨) درجة الارتباط من طرف واحد بين الخدمات المختلفة مع بعضها، ثم بين خدمات القطاع العام ومثيلاتها في القطاع الخاص.

جدول رقم (٨)

اختبار الارتباط بين مستويات جودة الخدمات في القطاعين

| One Tail Sig. | (R <sup>2</sup> ) | St. Dev. | الخدمة                           |
|---------------|-------------------|----------|----------------------------------|
| **٠,٠٥٠       | ٠,٧٢٦             | ١٣,٢٧    | التعليم العام الحكومي            |
| *٠,٠٠٥        | ٠,٩١٩             | ١٨,٩٨    | الخدمة الصحية العامة             |
| *٠,٠١١        | ٠,٨٧٦             | ٢٦,٦٨    | خدمة البريد والهاتف الحكومي      |
| **٠,٠٢٧       | ٠,٧٠٨             | ٢٩,٠٣    | أمن المؤسسات الحكومي             |
| ٠,٢٠٢         | ٠,٤٢٣             | ٦,٤٦     | الحدائق والمنتزهات العامة        |
| ٠,٢٤١         | ٠,٣٦١             | ٤,٧٥     | المواصلات والنقل العام           |
| ٠,٢١٨         | ٠,٣٩٦             | ٤,٩٠     | الخدمة العامة لجميع النفايات     |
| ٠,٣٢٢         | ٠,٢٤٢             | ٣,٢٢     | خدمات التلفزيون والإعلام الحكومي |
| **٠,٠٣٦       | ٠,٦٣١             | ١١,٢٧    | خدمات القطاع العام               |
| ٠,١٤٤         | ٠,٥٢٢             | ٨,١٢     | التعليم الخاص                    |
| **٠,٠٤٧       | ٠,٦٩٣             | ١١,٤٣    | الخدمة الصحية الخاصة             |
| **٠,٠٣٣       | ٠,٥١٩             | ٦,٢٩     | الخدمة البريدية الخاصة           |
| **٠,٠٤٩       | ٠,٦١٢             | ٥,٥٠     | أمن المؤسسات الخاص               |
| **٠,٠٢٩       | ٠,٧٩٦             | ٨,٨٣     | الحدائق والمنتزهات الخاصة        |
| *٠,٠١١        | ٠,٨٧٥             | ١٨,١٢    | المواصلات والنقل الخاص           |
| **٠,٠٤٣       | ٠,٦٣٥             | ١٠,٠٥    | الخدمة الخاصة لجميع النفايات     |
| *٠,٠٠٧        | ٠,٩٠٣             | ١٤,٢٧    | خدمات التلفزيون والإعلام الخاص   |
| **٠,٠٥١       | ٠,٥٢٤             | ١٧,١٠    | خدمات القطاع الخاص               |

\* مستوى الثقة المعنوية 0.01.

\*\* مستوى الثقة المعنوية 0.05.

ويمكن من الجدول السابق ملاحظة أن جميع خدمات القطاع الخاص فيما عدا التعليم تتمتع بمستوى عالٍ من الارتباط الذي يتأكد عند مستوى ثقة معنوية عالٍ يتراوح بين 0.01 و 0.05، بينما تتمتع خدمات التعليم، والصحة، والبريد والهاتف فقط من خدمات القطاع العام بارتباط قوي مع مستوى الجودة. يتراوح ذلك أيضاً بين مستوى ثقة معنوية 0.01 و 0.05، ويمكن الاستفادة من هذه العلاقة الارتباطية في تقييم مدى قبولنا لفرضيات الدراسة من عدمه، وذلك عندما يتم نقاش النتائج في القسم التالي.

## القسم الرابع : الخلاصة والتوصيات

### مقدمة

لقد كان من أهم النتائج التي تم التوصل إليها في هذا البحث ما ظهر لنا من خلال الحسابات الإحصائية من نتائج يدعم بعضها فرضيات البحث، ويتناقض معها البعض الآخر. ولذا فإننا سنعمد إلى مناقشة فرضيات الدراسة أولاً على ضوء تلك النتائج، ثم نعلق على بعض النتائج الأخرى التي لم تشملها الدراسة، والتي ظهرت أثناء تحليل بيانات الدراسة.

### أولاً : الخلاصة

يمكن من خلال دراسة وتحليل نتائج البحث التوصل إلى عدد من الاستنتاجات التي تؤيد بعض أجزاء الفرضية الأساسية، واستنتاجات أخرى تتنافى معها. وعلى هذا الأساس فقد وجد الباحث أنه لا بد من مناقشة الفرضيات الفرعية التي تشكل الأجزاء الأساسية للفرض الرئيس.

**الفرضية الأولى:** هناك دلالة إحصائية ذات مستوى ثقة معنوية عالية على أن المواطن يعتبر

خدمات القطاع العام ذات مستوى جودة متدني.

عندما نمنع النظر في نتائج حساب المتوسط المرجح لمستوى جودة خدمات القطاع العام مجتمعة، نجد أنها ذات مستوى جودة قريب من المستوى الجيد جداً، أي بما يتفق مع ما يقرب من (٧٥٪) من مقياس الجودة المستخدم في هذه الدراسة. ولكن بالنظر إليها متفرقة نجد أن مستوى جودة بعض الخدمات العامة متدني بدرجة كبيرة، كما في الحدائق والمنتزهات العامة والتلفزيون والإعلام الحكومي، إذ نجد مستوى جودتهما (٥٧,٢٠) و(٥٩,٨١) على التوالي. وهكذا فإن مستوى جودة خدمات القطاع العام يتوزع بين عدد من المستويات، حيث نجد أعلى درجة تقدير لمستوى جودة الخدمة الحكومية قد حازت عليه خدمة أمن المؤسسات (٩٩,٨٠)، وأقل درجة تقييم لمستوى جودة الخدمة الحكومية كان لخدمة الحدائق والمنتزهات العامة (٥٧,٢٠)، كما أسلفنا. وبحساب معامل الارتباط بين خدمات القطاع العام ظهر أن هناك ارتباطاً قوياً إلى حد ما، حيث كانت درجة  $R^2$  حوالي (٠,٦٣١). وباختبار طرف واحد للمنحنى الطبيعي وجدنا أن مستوى جودة الخدمات العامة يقرب من مستوى التقدير "جيد جداً"، وذلك عند مستوى ثقة (٠,٠٣٦). واستناداً إلى ما تقدم فإنه لا يمكن قبول هذه الفرضية التي تشير إلى أن مستوى جودة الخدمات العامة في مجملها متدن، ولكن إذا نظرنا إلى الخدمات على مستوى فردي، لوجدنا بعضها

لا يتمتع بمستوى الثقة التي يؤهل لعدم قبول هذه الفرضية، وخاصة خدمات الحدائق والمنتزهات العامة، والمواصلات والنقل، وجمع النفايات، والتليفزيون والإعلام العام.

**الفرضية الثانية :** هناك دلالة إحصائية ذات ثقة معنوية عالية على أن المواطن يعتبر خدمات القطاع الخاص ذات مستوى جودة عالٍ.

لقد أتضح من خلال حساب المتوسط المرجح لمستوى جودة خدمات القطاع الخاص أن مجمل مستوى جودة هذه الخدمات يتدنى إلى أقل من (٠,٦٨٪) من القياس المثوي المعد في هذه الدراسة عند حساب النسبة الأعلى، بينما هناك عدد من خدمات القطاع الخاص التي تتمتع بمستوى جودة أعلى وخاصة المواصلات والنقل، والتليفزيون والإعلام، إذ تتمتعان بمستوى جودة (٧٧,٨٥٪) و (٤٣,٨١٪) على التوالي، وبحساب معامل الارتباط بين مستويات جودة خدمات القطاع الخاص أتضح أنها ذات ترابط قوي نسبياً، حيث كانت درجة الـ  $R^2$  تساوي (٠,٥٣٤). وعندما أجرى اختبار لطرف واحد من المنحنى الطبيعي أتضح أن مستوى جودة خدمات القطاع الخاص لا يزيد على التقدير "جيد"، وذلك بمستوى ثقة (٠,٠٥١). وبناءً على ما تقدم فإنه لا يمكننا قبول هذه الفرضية بشكل مطلق، وإنما يمكن أن نقبل الفرضية البديلة وبتحفظ نسبي، حيث مستوى جودة خدمات المواصلات والنقل الخاص والتليفزيون والإعلام الخاص عالٍ، خاصة إذا ما نظرنا إليها بمعزل عن الخدمات الأخرى. وبشكل عام، فإنه يمكن القول بأن مستوى خدمات القطاع الخاص في مجملها ليست بذات مستوى جودة عالية وإنما أقرب إلى المتوسط.

**الفرضية الثالثة :** هناك دلالة إحصائية ذات ثقة معنوية عالية بأنه يوجد اختلاف بين مستوى جودة بعض خدمات القطاع العام ومثيلاتها في القطاع الخاص.

عند مقارنة مستوى جودة خدمات القطاع العام بمستوى جودة خدمات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية أتضح أن هناك اختلافاً في مستوى جودة كل خدمة عن الأخرى، سواءً في القطاع العام أو القطاع الخاص أو فيهما معاً (انظر الجداول أرقام ٦، ٧، ٨). ولذلك فإنه يمكن القول بأن الخدمة الوحيدة التي ظهر فيها شبه اتفاق حول مستوى جودتها في كلا القطاعين هي خدمة جمع النفايات، حيث ظهرت قيمة النسبة الأعلى لها في القطاع العام (٦٢,١٤٪) وفي القطاع الخاص (٦٠,٦٧٪). ويلاحظ أن الخدمات ذات مستوى الجودة العالي في القطاع الحكومي تظهر بمستوى جودة متدن في القطاع الخاص والعكس صحيح، حيث إن الخدمات ذات

مستوى الجودة العالي في القطاع الخاص تظهر بمستوى جودة متدن في القطاع العام (انظر الجدول رقم ٦ و ٧).

وتجدر الإشارة إلى أن الاختلاف في مستوى جودة خدمات القطاع العام والقطاع الخاص يمكن أن يكون مقبولاً إحصائياً، حيث تتمتع جميعها بمستوى ثقة معنوية عال فيما عدا خدمة المنتزهات والحدائق العامة، والمواصلات والنقل، وجمع النفايات، والتلفزيون والإعلام العام. وهكذا فإننا نستطيع قبول هذه الفرضية مع التأكيد على ما ورد من علاقة تناظرية بين مستويات جودة الخدمات المختلفة في القطاعين.

**الفرضية الرابعة:** بعض خدمات القطاع العام تتطلب التخصيص نتيجة لضعف مستوى جودتها الحالي، واستطاعة القطاع الخاص تقديمها بمستوى جودة أفضل.

يتضح من جداول قياس أعلى نسبة لمستوى خدمات كل من القطاعين العام والخاص بأنه بالإمكان تولي القطاع الخاص تقديم عدد من الخدمات التي عهد بها لفترة طويلة للقطاع العام، حيث ثبت أن باستطاعة القطاع الخاص تقديمها بمستوى جودة أعلى منه في حالة إبقائها لدى القطاع العام، وذلك عند مستوى ثقة معنوية عالية (٠,٠٥). وهكذا يمكننا قبول هذه الفرضية، حيث ثبت أن القطاع الخاص يقدم خدمة المنتزهات والحدائق، والمواصلات والنقل، والتلفزيون والإعلام بمستوى جودة أفضل مما يقدمه القطاع العام.

#### ثانياً : التوصيات

بعد استكمال تحليل البيانات والمعلومات التي تم جمعها لهذه الدراسة ومناقشتها في ظل الفرضيات المطروحة كان لا بد من الاستفادة منها في صياغة توصيات هذا البحث بما يخدم أهدافه ويساعد في تحقيقها. ومن التوصيات التي يرى الباحث ضرورة إدراجها في نهاية هذا البحث ما يلي:

١- بما أنه لم يتأكد من خلال نتائج هذا البحث أن جميع خدمات القطاع العام في المملكة العربية السعودية ذات مستوى جودة متدن، فإنه يجب أن ندرك بأن القطاع العام، وإن كانت الشائعات تدعي تدني جودة خدماته، إلا أن أغلبها ذا مستوى جودة عالٍ. ولذا فإنه يجب أن تتم توعية المواطن بأنه لا يمكن مقارنة مستوى خدمات القطاع العام بمستوى خدمات القطاع الخاص، لأن هناك عدداً من العوامل التي تدخل في تقييم جودة خدمات القطاع العام كمجانية الخدمة، وسعة انتشارها، حيث تتوفر لكل مواطن في كل مدينة وقرية، وهذا ما لا يتوفر في خدمات

القطاع الخاص. وهذه الأسباب وغيرها تجعل خدمات القطاع العام في مجملها ذات مستوى عالٍ من الجودة.

٢- النظر في إمكانية تحويل بعض الخدمات التي لم تظهر الدراسة بأن القطاع العام يقدمها بمستوى جودة عالٍ إلى القطاع الخاص، إذا كان باستطاعته تقديمها بمستوى جودة أفضل من القطاع العام بدون زيادة في التكلفة على المواطن، وبنفس المستوى من التوزيع الجغرافي، وبالأخص خدمة جمع النفايات، والمواصلات والنقل. أما ما يتعلق بالتلفزيون والإعلام فإن هذه الخدمة سلاح ذو حدين إذ إنه قد يصعب التحكم فيما تبثه هذه القنوات الإعلامية، مما يجعل له أثراً غير محمود على الأجيال، ويزيد من ضرورة احتفاظ الدولة بهذه الخدمة ومثيلاتها، مما يخشى عواقبه في حالة التخصيص ضمن قائمة الخدمات التي لا يجب الاستعجال بتحويلها إلى القطاع الخاص، وإن كان يستطيع تقديمها بمستوى جودة أعلى.

٣- يجب أن ندرك بأن المقارنة بين الخدمات التي يقدمها القطاع العام في المملكة العربية السعودية ومثيلاتها التي يقدمها القطاع الخاص قد أثبتت أن القطاع العام يستطيع تقديم خدمات ذات مستوى جودة عالٍ نسبياً، ولذا فإنه يجب ألا يأخذنا حماس الخصخصة وتنتسرع في تحويلها إلى القطاع الخاص ليتولى تقديمها، علماً بأن بعض عوامل تقييم نجاح الخصخصة في المملكة لم تتم دراستها بشكل مفصل حتى الآن. لذا يوصي الباحث بدراستها وتقييم مدى مساهمتها في تحقيق خدمة ذات جودة عالية لجميع المواطنين.

٤- يمكن أن يقوم القطاع العام بتحسين مستويات جودة بعض الخدمات التي يقدمها، والتي تعتبر ذات جودة متدنية، وأن يستفيد بقدر الإمكان من القطاع الخاص في معرفة الأساليب التي تساعد على تحسين مستوى جودة هذه الخدمات.

٥- لا بد أن يقوم الباحثون والمهتمون بتكرار هذه الدراسة على نفس الخدمات في مدن أخرى بالمملكة أو على خدمات أخرى للتأكد من نتائجها ومدى ملائمة منهج بحثنا هذا لقياس جوانب الموضوع، خاصة أنها أول دراسة من نوعها تستخدم هذا المنهج في هذا المجال.

#### الخاتمة

عالجت هذه الدراسة موضوع مستوى جودة بعض خدمات القطاع العام ومثيلاتها في القطاع الخاص، حيث قسمت الدراسة إلى أربعة أقسام. احتوى القسم الأول على تحديد لمشكلة



الدراسة وأهميتها وأهدافها، كما قدم وصفاً للمنهج التي استخدمه الباحث، وعرضاً لفرضيات الدراسة، وكذلك مجتمع وعينة البحث. وفي القسم الثاني قدم الباحث مراجعة للإطار النظري لموضوع جودة الخدمات ومستوياتها والدراسات السابقة. وفي القسم الثالث قام الباحث بعرض وتحليل البيانات والمعلومات التي تم جمعها في هذا البحث. وأخيراً، في القسم الرابع تم تقديم عرض مختصر لنتائج البحث ثم ربطت بفرضيات الدراسة لمناقشة مدى إمكانية قبولها من عدمه، ثم طرحت بعض التوصيات.

وقد أتضح بأنه لم يكن هناك دلائل كافية لقبول الفرضية التي تشير إلى أن مستوى جودة خدمات القطاع العام متدن، بالرغم من ملاحظة بعض التدني في مستوى جودة عدد من خدمات القطاع العام، إذا ما أخذت بمعزل عن الخدمات الأخرى. وكذلك تم رفض الفرضية الفرعية الثانية التي كانت ترى بأن خدمات القطاع الخاص ذات مستوى جودة أفضل مع وجود عدد من الاستثناءات فيما يتعلق بخدمة المنتزهات، والنقل والمواصلات، والتلفزيون والإعلام. أما الفرضية الفرعية الثالثة التي تقول بوجود اختلاف بين مستوى جودة خدمات القطاع العام والقطاع الخاص، فقد تم قبولها إذ أتضح أن هناك اختلافاً واضحاً في هذا الخصوص. وفيما يتعلق بالفرضية الرابعة، فقد تم قبولها أيضاً في ظل وجود عدد من الخدمات التي يمكن أن يقدمها القطاع الخاص بمستوى جودة أفضل من القطاع العام.

وتشير التوصيات إلى بعض ما يمكن الاستفادة منه في رفع مستوى جودة بعض خدمات القطاع العام والقطاع الخاص في المملكة العربية السعودية، وإمكانية تخصيص بعض الخدمات التي يتولى القطاع العام تقديمها في ظل وجود مثيل أفضل لها في القطاع الخاص.

## المراجع

### أولاً : المراجع العربية

- النمر، سعود (١٩٩٤) اتجاهات بعض المنتفعين بخدمات بعض الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية حول التخصيص، الإدارة العامة، م ٣٤، ع ٢، معهد الإدارة العامة، الرياض (ربيع الآخر ١٤١٥هـ، سبتمبر ١٩٩٤م)، ص ١٧١-٢٣٦.
- سافس، أي، إس (١٩٩٣) التحويل إلى القطاع الخاص في الدول الاشتراكية سابقاً، ترجمة وحيد أحمد المهدي، الإدارة العامة، م ٣٣، ع ٨١، معهد الإدارة العامة، الرياض (رجب ١٤١٤هـ، ديسمبر ١٩٩٣م)، ص ١٠٩-١٣٩.

القحطاني، سالم سعيد (١٩٩٣) إدارة الجودة الكلية وإمكانية تطبيقها في القطاع الحكومي، الإدارة العامة، م ٣٢، ع ٧٨، معهد الإدارة العامة، الرياض (شوال ١٤١٣ هـ، أبريل ١٩٩٣ م)، ص ٧-٤٠.

#### ثانياً : المراجع الأجنبية

- Akerlof, G. A.** (1984) *An Economic Theorist's Book of Tales*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, Karin and Coulter, Philip B.** (1983) Subjective and Objective Measures of Police Service Delivery, *Public Administration Review*, vol. **43**, (Jan./Feb.), pp. 50-58.
- Brudney, J. and England, R.** (1982) Urban Policy Making and Subjective Service Evaluations: Are they Compatible?. *Public Administration Review*, vol. **42**, (March/April), pp.127-134.
- Commomn, R. K.** (1994) Privatization through Contracting: The View from local Government in the United States, *Local Government Studies*, vol. **20**, No. **3**, (Autumn 1994), pp.379-391.
- Dingwall, R. and Fenn, P.** (1987) A Respectable Professional: Sociological and Economic Perspectives on the Regulation of Professional Services, *International Review' of Low and Economics*, vol. **7**, pp. 50-63.
- Downs, George W. and Larkey, Patrick D.** (1986) *The Search for Government Efficiency: From Hubris to Helplessness*, New York: Random House.
- Fitzgerald, M. and Durant, R.** (1980) Citizen Evaluation and Urban Management: Service Delivery in an Era of Protest, *Public Administration Review*, vol. **40**, (Nov./Dec.), pp.585-594.
- Floz, D. and Lyons, W.** (1986) The Measurement of Municipal Service Quality and Productivity: A Comparative Perspective, *Public Productivity Review* (Winter), pp.21-33.
- Hyde, Albert, C.** (1992) Symposium Editor. Implications of Total Quality Management for the Public Sector, *Public Productivity and Management Review*, vol. **XVI** (Fall 1992), pp.23-75.
- Kenney, R. and Kelin, B.** (1983) The Economics of Block Booking, *Journal of Low and Economics*, vol. **XXVI**, pp. 497-540.
- Krone, R.** (1991) Total Quality Management (TQM) Symposium, *Journal of Management Science and Policy Analysis*. vol. **8**, (Spring/Summer 1991), pp.195-285.
- Miller, Thomas and Miller, Michelle** (1991) Standards of Excellence: U.S. Residents' Evaluations of Local Government Services, *Public Administration Review*, vol. **51** (November/December), pp. 503-514.
- National Commission on the Public Service** (1989) *Leadership for America: Rebuilding the Public Service*, Washington, D.C.
- Normann, R.** (1984) *Service Management*, Chichester: Wiley.
- Ostrom, Elinor** (1982) The Need for Multiple Indicators in Measuring the Performance of Public Agencies, *Policy Studies Journal*. vol. **44**, (December), pp. 85-91.
- Parks, Roger** (1984) Linking Objective and Subjective Measures of Performance, *Public Administration Review*, vol. **44**, (March/April), pp. 118-127.
- Peters, T. and Waterman, R.** (1982) *In Search of Excellence*, New York: Harper and Row.
- Rosentraub, Mark S., Harlow, Karen and Thompson, Lyke** (1979) In Defense of Surveys as a Reliable Source of Evaluation Data, *Public Administration Review*, vol. **39**, (May/June), pp. 302-303.
- Stipak, B.** (1979) Citizen Satisfaction with Urban Services: Potential Misuse as a Performance Indicator, *Public Administration Review*. vol. **39**, (January/February), pp. 46-52.
- Usher, C. and Cornia, G.** (1981) Goal Setting and Performance Assessment in Municipal Budgeting, *Public Administration Review*. vol. **41**, (March/April), pp. 229-235.
- Walsh, K.** (1991) Quality and Public Service, *Public Administration*. vol. **69**, (Winter 1991), pp. 503-514.
- Webb, K. and Hatry, H.** (1973) *Obtaining Citizen Feedback: The Application of Citizen Surveys to Local Government*, Washington, D.C.

## The Rating of Service Quality in Public and Private Sectors in Saudi Arabia

SALIM SAIED AL-QAHTANI

*Assistant Professor*

*Department of Public Administration*

*King Saud University, Riyadh, Saudi Arabia*

ABSTRACT. This study aims at measuring the service quality in both the public and private sectors in Saudi Arabia. These services are delivered in sectors such as education, health, transport, public parks and information services. The research is divided into four major Sections:

The First Section portrays the methodological framework of the study. It was carried out through phone interviews with merely to four hundred and fifty (450) respondents in the Riyadh City.

The Second Section outlines the theoretical framework of the study and the previous literature relevant to the subject.

In the Third Section the study analyses the data and information which have been collected through samples.

The Final Section presents the outcomes of the findings and offered certain recommendations

a) Since the service quality of the public sector show to be low, then the public should be educated regarding this fact and regarding the fact that these services are being offered free and because of other reasons.

b) Since the private sector has proved to offer high quality transportation, parks, TV and entertainment, these services can be privatized.

c) Some service quality has shown to be unsatisfying. Therefore, high quality services should be provided as well as further research in these areas.