

جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية
كلية العلوم والإدارية
قسم الإدارة العامة



**رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة وعلاقته بجودة
الخدمات في إمارة المنطقة الشرقية**

إعداد

عايض فهد محمد القحطاني

إشراف

د. حسين خليل عبدالقادر

رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الادارية

ارياض

١٤٣٩هـ - ٢٠١٨م

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	المستخلص باللغة العربية
ب	المستخلص باللغة الإنجليزية
ج	الإهداء
د	الشكر والتقدير
هـ	قائمة المحتويات
ج	قائمة الجداول
ك	قائمة الملاحق
الفصل الأول مشكلة الدراسة وأبعادها	
٢	مقدمة
٤	مشكلة الدراسة
٦	تساؤلات الدراسة
٧	أهداف الدراسة
٧	أهمية الدراسة
٩	حدود الدراسة
٩	مفاهيم ومصطلحات الدراسة
الفصل الثاني الخلفية النظرية للدراسة	
١٤	الإطار النظري
١٤	تمهيد

١٥	مفهوم رضا المستفيد
١٦	خصائص رضا المستفيد
الصفحة	الموضوع
١٨	فوائد رضا المستفيد
١٨	أهمية رضا المستفيد
١٩	العوامل المؤثرة في رضا المستفيد
٢٠	أهداف ومبادئ معرفة حاجة المستفيدين
٢١	توقعات المستفيد للخدمة
٢١	قياس رضا المستفيدين
٢٣	طرق جمع المعلومات لقياس مدى رضا المستفيدين
٢٤	إدارة علاقات المستفيدين
٢٥	أهداف إدارة المستفيدين
٢٦	جودة الخدمة
٢٧	مفهوم الخدمة
٢٩	خصائص الخدمة العامة
٣٠	أنواع الخدمة
٣١	طبيعة الخدمات ودورة حياة الخدمة
٣٢	دورة حياة الخدمة
٣٥	مفهوم الجودة وجودة الخدمة
٣٧	خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة
٣٩	أهداف الجودة
٣٩	قياس جودة الخدمة
٤٠	تقييم جودة الخدمة

٤٢	معايير جودة الخدمة
٤٤	الجودة ورضا المستهلك
٤٥	التفاعل بين الرضا والجودة
٤٧	نماذج قياس جودة الخدمة
٤٩	العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المستفيد
٥١	نبذة عن إمارة المنطقة الشرقية
٥٣	الدراسات السابقة
٦٥	التعقيب على الدراسات السابقة
الفصل الثالث الإجراءات المنهجية للدراسة	
٧١	تمهيد
٧١	الإجراءات المنهجية
٧١	منهج الدراسة
٧١	مجتمع الدراسة
٧١	عينة الدراسة
٧١	أداة الدراسة ومراحل تصميمها
٧٩	الأساليب الإحصائية
الفصل الرابع عرض بيانات الدراسة وأبعادها	
٨٢	نتائج وصف خصائص أفراد عينة الدراسة
٨٤	نتائج الإجابة على أسئلة الدراسة
٨٤	النتائج المتعلقة بالإجابة على السؤال الأول
٩٠	النتائج المتعلقة بالإجابة على السؤال الثاني
١٠١	النتائج المتعلقة بالإجابة على السؤال الثالث

١٠٨	النتائج المتعلقة بالإجابة على السؤال الرابع
	الفصل الخامس خلاصة نتائج الدراسة وتوصياتها
١٣١	تمهيد
١٣١	ملخص الدراسة
١٣٢	نتائج الدراسة
١٣٨	التوصيات
١٥٥	المراجع
١٦٥	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٢٠	المبادئ والأهداف التي تحدد احتياجات المستخدمين	١
٣٤	الخصائص المتعلقة بكل من الخدمات والسلع الإنتاجية	٢
٤١	مؤشرات تقييم جودة الخدمة	٣
٥٠	الفرق بين جودة الخدمة ورضا المستفيد	٤
٧٣	نتائج معامل كرونباخ ألفا لثبات محور (واقع رضا المستخدمين عن الخدمات المقدمة بأمانة المنطقة الشرقية من وجهة نظر المستخدمين)	٥
٧٤	نتائج معامل كرونباخ ألفا لثبات محور (مستوى جودة الخدمات المقدمة)	٦

	بأمانة المنطقة الشرقية من وجهة نظر المستفيدين)	
٧٥	نتائج معامل كرونباخ ألفا لثبات محور (المعوقات التي تواجه تقديم الخدمات بجودة عالية في إمارة المنطقة الشرقية من وجهة نظر المستفيدين)	٧
٧٦	نتائج الصدق البنائي لعبارات محور واقع رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة بأمانة المنطقة الشرقية من وجهة نظر المستفيدين ن = ٥٠	٨
٧٧	نتائج الصدق البنائي لعبارات محور مستوى جودة الخدمات المقدمة بأمانة المنطقة الشرقية من وجهة نظر المستفيدين ن = ٥٠	٩
٧٨	نتائج الصدق البنائي لعبارات محور المعوقات التي تواجه تقديم الخدمات بجودة عالية في إمارة المنطقة الشرقية من وجهة نظر المستفيدين ن = ٥٠	١٠
٨٢	وصف الخصائص لأفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	١١
٨٢	وصف الخصائص لأفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	١٢
٨٣	وصف الخصائص لأفراد عينة الدراسة حسب متغير التحصيل العلمي	١٣
٨٤	وصف الخصائص لأفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد الزيارات التي قمت بها للإمارة خلال العام	١٤
٨٥	نتائج معامل "ارتباط بيرسون لتحديد علاقة رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة بأمانة المنطقة الشرقية بجودة الخدمات".	١٥
٩١	نتائج "مؤشرات الإحصاء الوصفي لإجابات عينة الدراسة على عبارات محور واقع رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة بأمانة المنطقة الشرقية مرتبة تنازلياً".	١٦

١٠٠	نتائج "مؤشرات الإحصاء الوصفي لإجابات عينة الدراسة على عبارات محور مستوى جودة الخدمات المقدمة بأمانة المنطقة الشرقية مرتبة تنازلياً".	١٧
١٠٢	نتائج "مؤشرات الإحصاء الوصفي لإجابات عينة الدراسة على عبارات محور المعوقات التي تواجه تقديم الخدمات بجودة عالية في إمارة المنطقة الشرقية مرتبة تنازلياً".	١٨
١٠٨	نتائج " اختبار كولموجوروف - سميرونوف " (Kolmogorov-Smirnov test)	١٩
١٠٩	نتائج " اختبار ليفين " (Levene Statistic)	٢٠
١١١	نتائج اختبار " مان وتني : Mann-Whitney Test" للفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً لاختلاف متغير الجنس	٢١
١١٢	نتائج " اختبار كولموجوروف - سميرونوف " (Kolmogorov-Smirnov test).	٢٢
١١٣	نتائج " اختبار ليفين " (Levene Statistic) للتحقق من مدى توفر شرط تجانس المجموعات من حيث التباين الداخلي	٢٣
١١٥	نتائج "كروسكالواليز Kruskal-Wallis Test للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً لاختلاف متغير العمر".	٢٤
١١٦	يوضح نتائج اختبار LSD للتحقق من الفروق بين فئات العمر	٢٥
١١٨	نتائج " اختبار كولموجوروف - سميرونوف " (Kolmogorov-Smirnov test).	٢٦
١١٩	نتائج " اختبار ليفين " (Levene Statistic) للتحقق من مدى توفر شرط تجانس المجموعات من حيث التباين الداخلي".	٢٧

١٢٠	نتائج "كروسكالواليزKruskal-Wallis Test للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً لاختلاف متغير التحصيل العلمي".	٢٨
١٢٢	يوضح نتائج اختبار LSD للتحقق من الفروق بين فئات التحصيل العلمي	٢٩
١٢٣	نتائج " اختبار كولموجوروف - سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov) (test).	٣٠
١٢٤	نتائج " اختبار ليفين (Levene Statistic) للتحقق من مدى توفر شرط تجانس المجموعات من حيث التباين الداخلي".	٣١
١٢٦	نتائج "كروسكالواليزKruskal-Wallis Test للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً لاختلاف متغير عدد الزيارات التي قمت بها للإمارة خلال العام".	٣٢
١٢٧	يوضح نتائج اختبار LSD للتحقق من الفروق بين فئات عدد الزيارات التي قمت بها للإمارة خلال العام	٣٣

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
١٥١	خطاب التحكيم الموجه للمحكمن	١
١٥٣	قائمة بأسماء المحكمن	٢
١٥٥	الاستبانة في صورتها الأولية	٣
١٦٣	الاستبانة في صورتها النهائية	٤