

تاريخ الاستلام: (2022-07-14)، تاريخ القبول: (2022-08-08)

واقع جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين

إبراهيم حسن أبو جزر

وزارة الداخلية

ملخص:

هدفت الدراسة التعرف الى واقع جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين والكشف عن الفروق في واقع جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين تعزى لمتغير (الجنس والعمر والمؤهل العلمي والمحافظة). استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام استبانة وزعت على العينة ، حيث تكونت من (280) من المسافرين عبر معبر رفح البري بشهر 5/2022م. وأشارت نتائج الدراسة أن نسبة جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين التي بلغت (70.3%) وهو مستوى مرتفع" وأشارت نتائج الدراسة أن نسبة أبعاد جودة الخدمة جاءت جميعها مرتفعة كالتالي: الجوانب المادية الملموسة التي بلغت (70.4%) وهو مستوى "مرتفع" وأشارت نتائج الدراسة أن نسبة الاعتمادية التي بلغت (68.9%) وهو مستوى "مرتفع" وأشارت نتائج الدراسة أن نسبة الاستجابة التي بلغت (68.5%) وهو مستوى "مرتفع" وأشارت نتائج الدراسة أن نسبة الأمان التي بلغت (72.6%) وهو مستوى "مرتفع" وأشارت نتائج الدراسة أن نسبة التعاطف التي بلغت (71.2%) وهو مستوى "مرتفع"، كم أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين تعزى لمتغير الجنس والمؤهل العلمي والعمر والمحافظة لجميع الأبعاد. وخرجت الدراسة بالتوصيات التالية: زيادة الاهتمام بحل مشكلات متلقي الخدمات، والعمل على دراسة احتياجاتهم الحالية والمستقبلية والعمل على تحقيقها، وتعميم أنظمة الأرشفة الالكترونية في معبر رفح البري، وتعزيز قدرة ادارة المعبر في مجال الاستجابة من خلال عقد دورات تدريبية وورش عمل لرفع كفاءة الموظفين، وجعلهم أكثر قدرة على التعامل والتواصل مع المسافرين.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات، المسافرين، معبر رفح البري.

The reality of the quality of services provided at the Rafah crossing from the point of view of travelers

Abstract

The aim of the study was to know about the quality of services provided at Rafah land crossing from the point of view of travelers and to reveal differences in the quality of services provided at Rafah land crossing from the point of view of travelers due to variables (gender, age, scientific qualification and governorate). (The researcher used the descriptive analytical approach, using a questionnaire distributed to the sample, which was made up of (280) travelers through the Rafah land crossing in 5/2022. The results of the study indicated that the quality of services provided at Rafah land crossing from the point of view of passengers reached (70.3%), which is a high level, the results of the study indicated that the percentage of concrete physical aspects reached (70.4%) which is a level of "high" and the results of the study indicated that the percentage of reliability reached (68.9%) which is "high" and the results of the study indicated that the response rate reached (68.5%) which is a "high" level and the results of the study indicated that the safety rate reached (72.6%) which is "high", and the results of the study indicated that the empathy rate reached (71.2%), which is a level of "high", It is clear that there are no statistically significant differences between the average quality of services provided at the Rafah land crossing from the passenger point of view attributable to the gender variable of all dimensions. There are no statistically significant differences between the average quality of services provided at the Rafah land crossing from the passenger point of view due to the age variable of all dimensions ,there are no statistically significant differences between the average quality of services provided at the Rafah land crossing from the passenger point of view due to the change in scientific qualification for all dimensions and there are no statistically significant differences between the average quality of services provided at Rafah land crossing from the passenger point of view attributable to the change in the governorate for all dimensions. The study came up with

the following recommendations: increasing interest in solving the problems of the recipients of services, working to study their current and future needs and work to achieve them, circulating electronic archiving systems at Rafah land crossing, and enhancing the ability of the crossing management in the field of response through training courses and workshops to raise the efficiency of employees, and make them more able to deal and communicate with travelers.

Keywords: quality of services, travelers, Rafah land crossing.

مقدمة

حظى موضوع جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الحكومية باهتمام كبير من صناع القرار، نظراً لأهمية وحيوية الموضوع في تطوير وتحسين أداء المؤسسات الحكومية حيث يعد الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة للعملاء هو رأس مال المؤسسة وثمر نجاحها ومنافستها إلى التميز المؤسسي، فإنه ومن المهم أن يتم النظر إلى جودة الخدمات على أنها أمراً ضرورياً ومهماً واستراتيجياً للمؤسسة.

أصبح الاهتمام بالجودة ظاهرة عالمية، وأخذت المنظمات والحكومات في العالم توليها اهتماماً خاصاً، بل ويمكن القول إن الجودة باتت الوظيفة الأولى للكثير من المنظمات، وغدت فلسفة إدارية وأسلوب حياة تمكنها من البقاء في ظل المتغيرات البيئية المتلاحقة، وسريعة التغيير، إضافة إلى تزايد إدراك المستهلكين لمستوى الجودة فيما يقدم لهم من سلع وخدمات. (التلباني وآخرون، 2006: 65)

حيث أن تحقيق جودة الخدمة ورضا الجمهور عاملان حاسمان في التأثير على قرارات متلقي الخدمات والرغبة بالتعامل مع المؤسسات الحكومية بالمستقبل، لذا فإن تحسين جودة الخدمات المقدمة له أثر إيجابي على تحقيق الرضا، ولقد اتجهت العديد من المؤسسات للاهتمام بتحقيق الجودة من أجل ضمان الاستمرار بتقديم خدماتها (22: 2016: Sharma).

لذا قامت مؤسسات الدولة الفلسطينية وعلى الرغم من التحديات الجمّة التي تواجهها إلى بناء وتطوير مؤسساتها من خلال الاطلاع على نماذج الدول المتقدمة في مجال تطوير الكادر البشري العامل في الوظيفة العمومية بالاستناد إلى معايير الجودة، والتي تعد من أهم المفاهيم الإدارية الحديثة الأكثر انتشاراً واستعمالاً لتطوير أساليب العمل في مختلف مجالاته، ولتحقيق أقصى درجة من الأهداف المنشودة للمؤسسة، وتطوير أدائها وخدماتها وفقاً للأغراض والمواصفات المطلوبة، وبأفضل الطرق وبأقل جهد وكلفة ممكنين كي تحقق الجودة والتميز فيما تنتجه من سلع وما تقدمه من خدمات للمجتمع (قادة، 2012: 22).

لقد أصبحت جودة الخدمات تقاس بأساليب وطرق متنوعة وبمعايير محددة يتم من خلالها معرفة مؤشر الأداء والوقوف على درجة رضا المستفيدين على اختلاف أنواعهم سواءً أفراد أو منظمات أو شركات. وفي إطار مشروع تنفيذ وتنظيم الحكومة لخدمات ومتابعة ما جاء في الخطة الاستراتيجية المعدة لذلك، وتوحيد للإجراءات الفنية والتقنية المتعلقة بالتسهيل على المسافرين، حيث حُصص معبر رفح لتنقل الأفراد فقط، إلا أنه يتم في بعض الأحيان إدخال المساعدات القادمة من الخارج وبعض مواد البناء من قبل السلطات المصرية، ولأهميته من المفترض أن يقدم معبر رفح خدماته على مدار الساعة للمسافرين في الاتجاهين من وإلى قطاع غزة، إلا أنه نظراً للأوضاع الأمنية والسياسية الإقليمية تفتح السلطات المصرية المعبر على فترات متباعدة بشكل استثنائي أمام الحالات الإنسانية فقط، من المرضى والطلاب وحملة الجوازات الأجنبية والإقامات الخارجية حيث يجب تطوير الكادر البشري في المعبر من الناحية المهنية بهدف الارتقاء بالأداء وتهيئة الظروف بما يضمن سلاسة حركة السفر والتسهيل على المسافرين.

أولاً: الدراسة مشكلة

حظي موضوع جودة الخدمات باهتمام واسع من تفكير المختصين والإداريين في المنظمات الحكومية بشكل كبير في المجتمعات مما أسهم في تعزيز رضا مستفيدي الخدمات، وحقت درجة رضا كبيرة لدى المواطنين ، أما في المجتمعات النامية فلا يزال موضوع جودة الخدمة يعاني الكثير من القصور، ويوجه له الكثير من الانتقادات في ظل تدني رضا المواطنين عن الخدمات التي تقدمها المنظمات الحكومية.

يعتبر معبر رفح - البوابة الوحيدة لقطاع غزة - الشريان الرئيسي لحركة المواطنين من وإلى القطاع، غير أن إغلاقه من قبل السلطات المصرية لفترات طويلة جعل منه رمزاً لمعاناة الغزيين، ومن المهم الإشارة إلى أن حركة المسافرين عبر معبر رفح تحسنت خلال العام الأخير مقارنة بالأعوام السابقة، حيث اعتبر عام 2015م الأسوأ مقارنة بالأعوام الأخرى؛ حيث لم تتجاوز ساعات العمل 120 ساعة، و أن الجانب المصري خلال عام 2015 فتح معبر رفح ست مرات توزعت على 19 يوماً بواقع 6 ساعات يومياً، وعلي الرغم من أن الجانب المصري لا يسمح إلا بمرور الحالات الانسانية، فإن معظم هذه الحالات من المرضى وحملة الجوازات المصرية والأجنبية، وأن فتح المعبر على وضعه الحالي لا يلبي احتياجات 2 مليون مواطن فلسطيني في قطاع غزة (الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية، 2015).

ومن خلال عمل الباحث في مكان الدراسة (معبر رفح البري)، فقد لاحظ أنه هناك حاجة وضرورة ماسة للبحث في هذا المجال لوضع أصحاب وصانعي القرار وواضعي السياسات والخطط وبكل نزاهة وشفافية في صورة الوضع المعمول به على أرض الواقع من خلال استخدام أساليب علمية وبحثية واضحة ومحددة وقابلة للقياس والتقييم، وبناء على ما سبق يأتي السؤال الرئيس للدراسة على النحو التالي: **ما واقع جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين؟**

ويتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما واقع جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المسافرين حول واقع جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين تبعاً للمتغيرات الديمغرافية مثل (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المحافظة)؟

فرضيات الدراسة:

- في ضوء المشكلة التي تناولتها الدراسة يمكن للباحث صياغة فرضيات الدراسة كالاتي:
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين تعزى لمتغير العمر.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين تعزى لمتغير المحافظة.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق عدد من الأهداف، تتمثل في الآتي:

1. تحديد واقع جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين.
2. تقديم توصيات لأصحاب القرار والمسؤولين نحو تحسين جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح.
3. الكشف عن فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المسافرين حول واقع جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين تبعاً للمتغيرات الديمغرافية مثل (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المحافظة).

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة حسب الآتي:

الأهمية العلمية:

تتمثل الأهمية العلمية النظرية لهذه الدراسة في:

1. تحقيق إضافة متواضعة للمكتبة العربية، وتزويدها بالمعرفة التي تتضمنها الدراسة، من خلال توضيح المساهمة التي يمكن أن تضفيها دراسة واقع جودة الخدمات المقدمة.
2. تبرز أهمية الدراسة النظرية من خلال تناول واقع جودة الخدمات بشكل عام وبالمؤسسات الحكومية بشكل خاص.

الأهمية العملية:

1. قد تساهم هذه الدراسة في التوصل لبعض النتائج والتوصيات، التي قد تساعد إدارة معبر رفح البري للارتقاء بالعمل.
2. تقدم هذه الدراسة بعض النتائج والتوصيات، التي قد تساعد في تحسين جودة الخدمات بشكل منهجي وعلمي.
3. تسعى هذه الدراسة إلى تطوير الآليات والإجراءات اللازمة التي تساعد الموظفين والمسافرين عبر المعبر.
4. التعرف إلى الدوافع الرئيسية المختلفة للجودة المقدمة من قبل العملاء للخدمات التي تقدمها إلى المسافرين عبر المعبر.

حدود الدراسة:

تشتمل الدراسة على الحدود الآتية:

1. **الحد الموضوعي:** اقتصرت الدراسة على موضوع واقع جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين.
2. **الحد الزمني:** تم إجراء الدراسة خلال العام 2022م.
3. **الحد المكاني:** تم تطبيق الدراسة في معبر رفح البري .
4. **الحد البشري:** اقتصرت الدراسة على عدد من المسافرين عبر معبر رفح البري.

مصطلحات الدراسة:

جودة الخدمات:

تعرف أنها نتيجة المقارنة التي يقوم بها العملاء بين تصوراتهم حول ما يشعرون به حول ما ينبغي أن يقدم من المؤسسة الخدمية، وتصوراتهم للأداء الفعلي المقدم من قبل المؤسسة الخدمية، ويرتبط هذا المفهوم بشكل مباشر مع رضا العملاء (Adams et al, 2016: 47).

ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها:

تقديم جميع الخدمات في معبر رفح البري بمستوى يتلاءم مع حاجات ورغبات متلقي الخدمة من مراجعين ومسافرين.

معبر رفح البري:

معبر رفح البري هو معبر حدودي يقع عند مدينة رفح بين قطاع غزة في فلسطين وشبه جزيرة سيناء في مصر، تم تشييد المعبر بعد الاتفاق المصري الإسرائيلي للسلام سنة 1979 والانسحاب الإسرائيلي من سيناء سنة 1982. ظلت تديره هيئة المطارات الإسرائيلية إلى غاية 11 سبتمبر 2005، حيث انسحبت إسرائيل من قطاع غزة (موقع وزارة الداخلية، 2021).

المسافر:

اسم فاعل من سافر مسافرة وسفاراً إذ مضى إلى بلد، وشرعا هو من قصد سيرا ثلاثة أيام ولياليها وفارق بيوت بلده. أو يقال قطع المسافة الشرعية.

ويعرفه الباحث إجرائياً بأنه:

هو كل مواطن يغادر البلاد عبر معبر رفح البري ويتلقى خدمات وجوانب مادية ملموسة من هيئة المعابر والحدود وتسهيل إجراءات سفره بكل ثقة وأمان.

الدراسات السابقة:

يعتبر موضوع رضا المواطن الفلسطيني عن جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية من المواضيع التي لاقت اهتماماً من الباحثين والدارسين، وفيما يلي توضيح لعدد من الدراسات التي أجريت في مجال الدراسة بشكل خاص أو عام، حيث تم ترتيب الدراسات حسب تسلسلها الزمني من الأحدث إلى الأقدم وهي مقسمة كالتالي: دراسات عربية، دراسات أجنبية.

الدراسات العربية:

دراسة الأغا (2022): هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الصحية المقدمة في العيادات الخارجية في مستشفيات المحافظات الجنوبية من وجهة نظر المرضى في مستشفى غزة الأوروبي، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة للدراسة، حيث تم اختيار مجتمع الدراسة وهم المرضى متلقي الخدمة الصحية في مستشفى غزة الأوروبي والبالغ عددهم بمتوسط شهري 10567 مريض، وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: الوزن النسبي لجميع فقرات جودة الخدمات 78.86%، أن كافة المتغيرات المستقلة تؤثر بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية في رضا المرضى في مستشفى غزة الأوروبي. حيث توصي الدراسة بعدد من توصيات أهمها: وضع صندوق شكاوي والتعاطي معها بسرعة.

دراسة البحرات، وآخرون (2021): هدفت هذه الدراسة لتقييم مدى رضا طلبة الجامعة الأردنية (طلبة البكالوريوس) عن الخدمات المقدمة لهم، وهدفت إلى بيان جودة هذه الخدمات داخل الحرم الجامعي. واعتمد الباحثون المنهج الإحصائي التحليلي من خلال أداة الدراسة (الاستبانة) والتي بلغت (420) طالباً. وتوصلت الدراسة إلى وجود رضا لدى طلبة الجامعة الأردنية بشكل مرتفع عن أغلبية الخدمات المقدمة لهم، وتوصلت نتائج الدراسة أيضاً إلى وجود تدريب مستمر وإعداد للموظفين العاملين في مكتبة الجامعة الأردنية، مما يشكل عائقاً أمام الطلبة عند طلب أي خدمة مكتبية. وتوصي الدراسة إلى ضرورة تحسين الخدمات المعلوماتية.

دراسة مطور، وآخرون (2020): هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع جودة الخدمات العامة في فلسطين باستخدام مقياس PPSQM الخماسي، واستخدمت الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات، وتكونت من خمسة محاور مبنية على المقياس الخماسي المصمم لقياس اهتمام مؤسسات القطاع العام الفلسطيني بجودة الخدمات. وتم توزيع 600 استمارة على 6 مؤسسات. واختيرت عينة الدراسة بناء على معايير محددة وهي: معيار الوقت اللازم لإنجاز الخدمة، ومعيار حفظ كرامة المستفيد، ومعيار وضوح عملية الاتصال والتواصل وسهولتها، ومعيار المعاملة الحسنة والتعاطف مع المستفيد وإدراك حاجته، ومعيار تقديم خدمة عامة خالية من الفساد والمحسوبية.

دراسة علاونة (2019): هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي، حيث قام بتصميم استبانة لجمع المعلومات، تم توزيع أداة الدراسة على جميع المراجعين للمؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت، وتكونت عينة الدراسة من (291) مواطناً من المراجعين، وتوصلت الدراسة إلى أن الدرجة الكلية لواقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة كانت مرتفعة.

دراسة العوضي (2018): هدفت الدراسة إلى قياس واقع جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة من وجهة نظر الطلبة، جامعة القدس المفتوحة نموذجاً للدراسة الميدانية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (348) طالباً وطالبة في فروع جامعة القدس المفتوحة بمحافظة غزة، واستخدمت الدراسة مقياس الخدمات المعروف باسم (SERVQUAL). وقد كشفت النتائج أن الدرجة الكلية لمتوسطات جودة الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة في ضوء المتغيرات المعاصرة كما يراها الطلبة، بوزن نسبي (72.16%) بدرجة كبيرة.

دراسة الجدي (2018): هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات الصحية وعلى رضا المرضى في المستشفيات الأهلية في محافظات غزة باستخدام المعايير التالية (الجودة الوظيفية، الجودة التقنية، جودة معالجة الشكاوي)، وعلاقتها بالرضا الوظيفي. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع المرضى متلقي الخدمات في المستشفيات الأهلية، والبالغ عددهم بمتوسط شهري (35453) وتم اختيار العينة بالطريقة العشوائية الطبقية، حيث تم توزيعها على (480) استبانة، وتم استرجاع (404) استبانة أي بنسبة 84%. توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة بين أبعاد جودة الخدمة الصحية المدركة، ومستوى الأداء المطلوب، وأن قوة هذه العلاقة يختلف من بعد إلى آخر، ولكنها لها تأثير إيجابي على جميع المؤشرات.

دراسة زبدة (2018): هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى تقييم جودة الخدمات المقدمة في مكاتب البريد الفلسطيني، وعلاقتها بالرضا الوظيفي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، واقتصرت الدراسة على متلقي الخدمات من الأفراد فقط، وتم توزيع 270 استبانة، في ثلاثة مكاتب بريد رئيسية، توصلت الدراسة إلى أن الدرجة الكلية لجودة الخدمات المقدمة من قبل البريد الفلسطيني بدرجة متوسطة بأبعادها الثلاثة، كما تبين أن مستوى رضا متلقي الخدمة من قبل البريد الفلسطيني كانت بدرجة متوسطة، وتبين وجود علاقة ارتباط ذي دلالة إحصائية طردية بين الدرجة الكلية لجودة الخدمة في مكاتب البريد الفلسطيني ورضا العميل، كذلك تبين وجود علاقة ارتباط ذي دلالة إحصائية بين بعد جودة معالجة الشكاوي في مكاتب البريد الفلسطيني ورضا العميل، كما أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمة يسهم في رفع مستوى الرضا لدى متلقي الخدمة في البريد الفلسطيني.

دراسة السويطي (2018): هدفت الدراسة الكشف عن مستوى جودة الخدمات الأساسية التي تقدمها بلدية أريحا لمواطنيها في ضوء معايير الجودة الشاملة كما يراها سكان مدينة أريحا، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وقد بلغ حجم عينة الدراسة الكلي (412) من موظفي مدينة أريحا وأرباب الأسر في المدينة، وقد تبين أنه توجد علاقة إيجابية طردية بين الالتزام بمعايير جودة التصميم ورفع مستوى الخدمات التي تقدمها البلدية، وأنه توجد علاقة إيجابية طردية بين الالتزام بمعايير جودة أداء العمل ورفع مستوى الخدمات التي تقدمها البلدية، وتبين عدم وجود فروق تعزى لمتغير المؤهل العلمي واتضح وجود فروق تعزى لمتغير حجم الأسرة أما نتائج استبانة المواطنين أرباب الأسر فقد اتضح أن الالتزام بجودة التصميم يؤدي إلى رفع

مستوى الخدمات التي تقدمها البلدية، واتضح عدم وجود فروق تعزى لمتغيرات: الجنس، والمؤهل العملي، والعمر بالسنوات وطبيعة العمل وحجم الأسرة مع عدد الأولاد، واتضح وجود فروق تعزى لمتغير الدخل الشهري.

الدراسات الأجنبية:

دراسة **Goula et al (2021)**: هدفت الدراسة إلى التحقق في توقعات المرضى وتصوراتهم حول جودة الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات العامة في اليونان، وقد تكونت عينة الدراسة العشوائية من 700 مريض من المرضى المنومين ومرضى العيادات الخارجية في 5 مستشفيات عامة تم اختيارها بطريقة مقطعية، وتم استخدام استبانة جودة الخدمة، ومن أهم نتائج الدراسة أن توقعات المرضى فيما يتعلق بجودة الخدمات الصحية لم تتحقق، حيث أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية وفجوة سلبية في جميع الأبعاد بين توقعات المرضى وتصوراتهم. وحصل بعد الملموسية على أعلى درجة للفجوة، بينما بعد الاستجابة كان الدرجة الأدنى.

دراسة **Jalem (2020)**: هدفت الدراسة إلى تقييم رضا المرضى في العيادات الخارجية بالمستشفى العام بالمكسيك فيما يتعلق بإجراءات الرعاية الصحية والتمريضية وتحديد العلاقة بين توقعات المريض ومستوى الرضا تجاه المرافق المختلفة المتاحة في المستشفى، تكونت عينة الدراسة من 100 مريض من قسم العيادات الخارجية. تم جمع البيانات عن طريق الاستبانة. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن 90% من المرضى كانوا سعداء بالخدمات التي تلقونها، 27% أبدوا عدم رضاهم عن وقت الانتظار، 34% لم يحصلوا على الخصوصية أثناء الفحص الصحي، تم تقييم أن 87% أكدوا على نظافة المرافق في أقسام العيادات الخارجية. وخلصت الدراسة إلى ضرورة تعزيز الاتصال بين المرضى ومقدمي الرعاية الصحية وتقليل وقت الانتظار اللازم لإكمال الخدمات، وتحسين النظافة العامة للمرافق، وتحسين الخدمات التمريضية وزيادة توفير الأدوية في الصيدلية، وتقليل وقت انتظار الفحوصات المخبرية، وما إلى ذلك من العوامل المهمة التي يجب مراعاتها، التي يمكن أن تؤدي بشكل كبير إلى رضا المرضى.

دراسة **Dosen et al (2020)** هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة خدمات الرعاية الصحية المقدمة من قبل مركز مستشفى جامعي عام كبير في كرواتيا، بناء على نموذج الثغرات في جودة الخدمة وأداة Servqual لمعرفة الفجوة بين تصور المريض وتوقعاته لخدمات الرعاية الصحية التي تقدم في المستشفى الجامعي، وتم استخدام الاستبيان، وتكون مجتمع الدراسة من 564 مريض. كشفت النتائج عن الفجوات الموجودة على مستوى مركز المستشفى الجامعي، حيث أن الضمان هو البعد الحاسم. ويشمل الثقة وحسن التقدير والسلامة الجسدية، ومن ثم الموثوقية، الاستجابة، التعاطف، وأخيراً الملموسية من حيث الأهمية. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بمتطلبات المريض واحتياجاته المختلفة، وكذلك يجب على إدارة المستشفى تحسين جودة خدمة الرعاية الصحية في جميع الأبعاد من خلال إيلاء اهتمام خاص ببعدي الاستجابة والملموسية، حيث تم تحديد الفجوة الأكبر.

دراسة **Nawaz et al (2016)**: هدفت هذه الدراسة إلى تحليل جودة الخدمات الصحية في المستشفيات العامة والخاصة في باكستان باستخدام نموذج الفجوة. تم استخدام الاستبيان الذاتي لقياس مستوى رضا المرضى حيث تم قياس رضا المريض على أساس خمسة أبعاد مثل التعاطف والاستجابة والملموسة والموثوقية والضمان. وتكون مجتمع الدراسة من 550 مريضاً من 4 مستشفيات بمدينة لاهور، تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن جميع أبعاد نموذج جودة الخدمة مرتبطة بشكل كبير برضا المريض، بالإضافة إلى وجود اختلاف كبير بين مستشفيات القطاعين العام والخاص من حيث رضا المرضى لصالح المستشفيات الخاصة، وتفرض هذه المستشفيات رسوم عالية للعلاج، في المقابل، فشلت المستشفيات العامة في تلبية توقعات المرضى بسبب نقص الموارد المتاحة، وسلوك الأطباء. وخلصت الدراسة إلى أنه يجب تحسين جميع أبعاد جودة الخدمة، وخصوصاً بعدي التعاطف والموثوقية، ويجب على إدارة المستشفيات العامة اتخاذ إجراءات

لتعديل نظامها الطبي وتقديم خدمات عالية الجودة للمرضى في المستشفيات العامة، ويلزم الحد الأقصى من التحسينات مقارنة بالمستشفيات الخاصة بسبب قلة رضا المرضى

دراسة **Aduo-Adjei (2015)**، الغرض من هذه الدراسة هو مقارنة تصورات المرضى للمستشفيات الجامعيين في جودة الخدمة المقدمة، وعملية وجودة الخدمات المقدمة للمرضى في المستشفيات حيث اعتمدت الدراسة على المقابلات المباشرة للمرضى وتكونت عينة الدراسة من عدد (520) مريضاً (250) من UCH و (270) من UGH. وتوصلت الدراسة إلى نتائج وهي في مقارنة رضا المرضى من حيث "إدراك بعد جودة الخدمة من المستشفيات الجامعيين، أدركت أن التعاطف، الملموسة والأولية كانت أبعاداً لها أوزان كبيرة وأن المرضى لديهم تصور مختلف، وأوصت الدراسة بأنه يجب على إدارة المستشفى الجامعي وضع سياسات على أساس التواصل والتعاطف والثقافة والملموسة والأولية التي من شأنها أن تساعد على ضمان رضا المرضى عن تقديم الرعاية الصحية في المستشفى، هناك حاجة إلى بذل جهود واعية لتحسين أداء الأطباء في العمل، من خلال إجراء تقييمات الأداء في الوقت المناسب لتقييم أداء العمل. كما أوصت بأنه على الإدارة أن تقدم خدمات مرضية للمرضى، فضلاً عن تحسين نوعية البنية التحتية، مع مراعاة موقع المرافق والخدمات.

دراسة **Msoa (2015)** : هدفت الدراسة إلى تحليل وتقييم جودة الخدمات البريدية باستخدام SERVPERF معتمداً على الأبعاد الخمسة للجودة المتمثلة (الملموسة، الموثوقية، التعاطف، الضمان، الاستجابة)، لتقييم تصورات العملاء لجودة الخدمة، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، عن طريق استخدام استبانة لمسح آراء المستجوبين، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العملاء في ثمانية مكاتب بريدية، وبلغت عينة الدراسة 400 مفردة، تم اختيارهم باستخدام أسلوب العينة الحتمية توصلت الدراسة إلى أن تصور العملاء لجودة الخدمات كانت عموماً جيدة لجميع أبعاد جودة الخدمة الخمسة، وأن كل أبعاد جودة الخدمة لديها علاقة إيجابية مع رضا العملاء وكانت العلاقة بين الرضا وولاء العملاء إيجابية.

التعليق على الدراسات السابقة :

من خلال تناول الدراسات السابقة بالتحليل يتضح لنا الأتي :

- معظم الدراسات السابقة هي دراسات حديثة بين الأعوام (2015-2022).
- اتفقت الدراسة مع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي كمنهج للدراسة في جميع الدراسات السابقة وذلك لملائمتها لموضوع الدراسة، كما اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في استخدامها الاستبانة أداة للدراسة.
- تنوعت أماكن تطبيق الدراسات السابقة، فمنها الدراسات العربية ومنها الدراسات الأجنبية.
- تم الاستفادة من الدراسات السابقة في تحديد مشكلة الدراسة، وفي تحديد متغيرات الدراسة والفرضيات وأدوات الدراسة، وفي تدعيم نتائج الدراسة الحالية بالدراسات السابقة ومقارنتها بها.
- تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها طبقت على معبر رفح البري بفلسطين وهو مكان حكومي، وهي من الدراسات القليلة على حد علم الباحث التي أجريت في المجتمع الفلسطيني وتركز بشكل أساسي على جودة الخدمات المقدمة للمسافرين عبر معبر رفح البري.

الإطار النظري:

مفهوم جودة الخدمات:

مر مفهوم الجودة بمراحل تاريخية متلاحقة، وذلك منذ فترة ما قبل الثورة الصناعية إلى يومنا هذا، وفي هذه الفترة لم يكن هناك مصنع وإنتاج بالمعنى الحالي فالمصنع عبارة عن ورشة يرأسها رب العمل أو صاحب الورشة والعمال الذين يقومون بتصنيع سلعة معينة باستخدام أدوات يدوية وفق معايير جودة بسيطة يحددها الزبون حسب وجهة نظره ورغبته.

وعرفها (ال فيحان, 2007: 58) بأنها تصميم الخدمة بشكل صحيح وتقديمها من أول مرة على أن تؤدي بشكل أفضل خلال المرة الثانية، وتحقق رضا العملاء في الوقت المناسب، وأن تتمتع بمزايا تنافسية مقارنة بالخدمة التي تقدمها المنظمات المتشابهة، وهي تتضمن الأبعاد الخمسة التالية وهي الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الموثوقية والتعاطف.

كما وعرفها (الدراركة وآخرون، 2010 : 65) بأنها جودة الخدمات المقدمة سواء أكانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقعها العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا العملاء من عدمه.

وتمثل جودة الخدمة المقدمة للعملاء مركز الصدارة لدى منظمات الخدمات التي تسعى الى النجاح والاستمرار، ولكي يتحقق المستوى المتميز في أدائها فإن المؤسسات الحكومية تحتاج الى إعطاء اهتمام أكبر للموظفين وللعملاء معاً، وتعددت التعاريف الخاصة بجودة الخدمة وذلك لاختلاف توقعات العملاء عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة (بوعنان, 2006: 58).

وعليه يرى الباحث أن جودة الخدمات تمثل الجهود التي تقدمها المؤسسات الحكومية لتحقيق احتياجات خاصة للعملاء، ولا تهدف المؤسسات الحكومية بالضرورة من تقديم تلك الخدمة إلى العملاء إلى تحقيق منافع مادية أو ربح اقتصادي فقط .

أهمية تطبيق الجودة:

أضحت الجودة من أهم القضايا التي تهتم بها المؤسسات المتميزة مهما كانت طبيعة نشاطها، فالمؤسسة الخدمية تسعى إلى رفع مستوى أدائها من حيث عمليات تقديم الخدمة وتعزيز مكانتها التنافسية في ظل اشتداد المنافسة، من خلال تبنيها استراتيجية تسويقية، وتم تطوير أساليب الجودة حيث أصبحت تركز على رغبات الزبائن وتلبيتها سواء كان المنتج سلعة أو خدمة (القيثامي, 2013: 36).

أهداف جودة الخدمات:

يرى (الطويل، 2010 : 45) أن أهداف جودة الخدمات تكمن في التالي:

1. ضمان الصحة النفسية والبدنية للمستفيدين .
2. تقديم خدمات بجودة مميزة من شأنها تحقيق رضى المواطن وجعل ولاءه للمنظمة والذي سيصبح فيما بعد وسيلة إعلامية فاعلة لهذه المنظمة.
3. يعتبر الحصول على التغذية الراجعة وانطباعات المسافرين وقياس مستوى رضاهم عن الخدمات وسيلة مهمة في مجال البحوث الإدارية والتخطيط للرعاية ووضع السياسات المتعلقة بها.
4. تطوير وتحسين قنوات الاتصال بين مقدم الخدمات والمستفيدين .
5. تمكين المنظمات من تأدية مهامها بكفاءة وفاعلية.

أبعاد جودة الخدمات: (سلطان, 2012: 58).

يرى الباحث أنه يتأثر متلقو الخدمات بطريقة تقديم الخدمة والوقت الذي ينتظره للحصول على الخدمة، مما يتوجب على مقدم الخدمة القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات العملاء والاستجابة لشكواهم والعمل على حلها بسرعة وكفاءة حتى يقنعهم بأنهم محل تقدير واحترام من قبل المؤسسة التي يتعاملون معها.

الملموسية : ويقصد بها الجوانب التي تتعلق بلمسوية الخدمة من كافة عناصر البيئة المادية والبشرية اللازمة لتقديم الخدمة من الأفراد والأجهزة والمعدات، التسهيلات المادية، وتصميم المباني وصالات الانتظار داخل المعبر، ووسائل الراحة، وتقنية المعلومات، والمظهر الخارجي لمقدمي الخدمة.

الاعتمادية : ويقصد بها قدرة المعبر على الوفاء بوعوده بأداء الخدمة الموعودة في الوقت المحدد بشكل موثوق وبدرجة عالية من الدقة والكفاءة، والالتزام بمواعيد الإجراءات، ودقة السجلات، وسرعة الحصول على الخدمات، بمعنى درجة الاعتماد على مقدم الخدمة ودقة إنجازها للخدمة المطلوبة، أي إنجازها .

الاستجابة : وتعني مدى السرعة والقدرة والرغبة والاستعداد والحرص لدى مقدمي الخدمات بشكل دائم وفوري في تقديم الخدمات للمسافرين والاستجابة السريعة لطلبات وتساؤلات المسافرين عند احتياجهم لها.

الأمان : ويقصد بها السمات التي يتسم به العاملون من معرفة وقدرة وثقة في تقديم الخدمات، والقدرة على بناء الثقة مع المسافرين، وشعور المسافرين بالأمان والراحة والطمأنينة لمقدمي الخدمة ، والتعامل مع المسافرين بلباقة.

التعاطف : ويقصد بها الجوانب التي تقيس درجة العناية والاهتمام والرعاية بالمسافرين بشكل فردي وخاص، وأشعارهم بأهميته، وتقمم حاجاتهم، والعمل على إيجاد حلول لها بطريقة راقية.

تطبيق إدارة الجودة في معبر رفح البري:

لقد ازداد الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من خلال تبني بعض الأساليب الإدارية التي أثبت نجاحها في تحسين إنتاجية المعبر، ومنها إدارة الجودة، حيث أن هذا الأسلوب يجمع بين الكثير من الأفكار الحديثة عن ثقافة المنظمات واستراتيجيات الإدارة وتحسين إنتاجيتها.

هنالك بعض الجوانب الإدارية التي يمكن أن تتأثر بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي وهي ما يلي : (عبد العال، 2007: 76).

قياس مستوى الجودة: حيث لا بد من إيجاد نظام قياس دقيق في القطاع العام، يقوم على الأساليب الإحصائية المناسبة لتحديد التعاون غير الإيجابي في إنجاز المهام، وأن نظام قياس تفاوت الوقت المطلوب لأداء مهمة معينة يمكن أن يحدد لنا إذا كان التفاوت ضمن الحدود الطبيعية والمتوقعة أم لم يكن.

إدارة الموارد البشرية: هنا يتم التركيز على بناء فرق العمل والتعاون الكامل بين العاملين في معبر رفح البري وتدريبهم وتعليمهم من أجل التأقلم مع الإجراءات المختلفة في العمل وحتى يتمكن الموظفون من المشاركة في تصميم برنامج الجودة ودعمه.

إدارة المعلومات: وتكمن الاستفادة مع التغذية الراجعة لإرضاء المستفيد أو العميل وبالتالي لا بد أن يكون هناك وسائل مناسبة للحصول على المعلومات للمساعدة في تحسين الجودة وإرضاء المستفيد.

إدارة الموارد المالية: حيث يهتم هذا الجانب في التحول من التركيز على المدخلات والعمليات إلى التركيز على النتائج أو المخرجات.

معوقات تطبيق إدارة الجودة في معبر رفح البري:

- التغيير المستمر في القيادات الإدارية، مما يحول دون تمكثها من السيطرة على برنامج الجودة الشاملة.
- تعدد المستفيدين وتتنوع وتعارض مطالبهم أحياناً إضافة إلى تعدد أغراض وأهداف المعبر دون أن يكون هناك مساءلة مالية.
- ضعف النظام المالي والمعلوماتي في معبر رفح البري.
- انعدام النموذج المثالي للجهاز الإداري الفعال.

- مشكلة طول الوقت الذي يتطلبه إنجاز الأعمال عند استخدام نموذج إدارة الجودة (الدریس، 2006: 65).

المنهجية والإجراءات

مقدمة:

يتناول الباحث الإجراءات التي اتبعها في تنفيذ الدراسة، ومن ذلك تعريف منهج الدراسة، ووصف مجتمع الدراسة، وتحديد عينة الدراسة، وإعداد أداة الدراسة (الاستبانة)، والتأكد من صدقها وثباتها، وبيان إجراءات الدراسة، والأساليب والمعالجات الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

أولاً: منهج الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها حيث يعتمد هذا المنهج على دراسة الظاهرة كما توجد فعلاً بالواقع، كما يهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كلفياً أو تعبيراً كميّاً.

ثانياً: مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من جميع المسافرين عن طريق معبر رفح في الفترة الزمنية عن شهر (2022/5) وعددهم (11200) مسافر.

ثالثاً: عينة الدراسة: قام الباحث باختيار عينة الدراسة من (280) مسافراً وتمثل نسبة (2.5%) من مجتمع الدراسة.

جدول (1)

توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة

المتغير	البيان	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	159	57.6
	أنثى	121	42.4
	المجموع	280	%100
العمر	أقل من 30	107	40.0
	30-أقل من 40	56	19.6
	40 - أقل من 50	59	20.4
	50 فأكثر	58	20.0
	المجموع	280	%100
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فما دون	56	19.2
	دبلوم متوسط	60	20.8
	بكالوريوس	57	20.0
	دراسات عليا	107	40.0
	المجموع	280	%100
المحافظة	الشمال	51	18
	غزة	61	22
	الوسطى	56	20.0
	خانونس	54	19.2
	رفح	58	20.8
	المجموع	280	%100

صدق الاستبيان : يقصد بصدق الاستبيان أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة بطريقتين :

- 1. صدق المحكمين:** قام الباحث بعرض مقياس الدراسة على مجموعة من المحكمين، للتحقق من الصدق الظاهري، وبناء على ذلك قام المحكمون بالتعديل على مقياس الدراسة من خلال حذف فقرات وتعديل بعض الفقرات وإضافة بعض الفقرات.
- 2. صدق المقياس:** حساب معاملات الارتباط بين درجة كل مجال والدرجة الكلية للمقياس

جدول رقم (2)

معامل الارتباط بين كل درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

المجال	الجوانب المادية الملموسة	الاعتمادية	الاستجابة	الأمان	التعاطف	جميع الفقرات
الجوانب المادية الملموسة	-					
الاعتمادية	**0.62	-				
الاستجابة	**0.52	**0.64	-			
الأمان	**0.62	**0.56	**0.67	-		
التعاطف	**0.62	**0.62	**0.76	**0.85	-	
جميع الفقرات	**0.74	**0.74	**0.69	**0.67	**0.72	-

(**) قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.01 ودرجة حرية (2-30) تساوي 0.496

(*) قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية (2-30) تساوي 0.388

يتضح من الجدول رقم (2) وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 بين المجالات والدرجة الكلية.

ثبات الاستبانة: تم حساب الثبات الكلي للاستبانة ولمجالاتها المختلفة عن طريق حساب معامل ألفا كرونباخ Cronbach

Alpha عن طريق برنامج الحاسوب spss كما هو موضح بجدول رقم (3)

جدول رقم (3)

معامل الثبات ألفا كرونباخ لكل مجال من مجالات المقياس

المجال	معامل ألفا كرونباخ
الجوانب المادية الملموسة	0.85
الاعتمادية	0.74
الاستجابة	0.85
الأمان	0.86
التعاطف	0.82
جميع مجالات الاستبانة	0.86

يتضح من الجدول رقم (3) للمقياس ككل (0.86) وهو معامل ثبات مرتفع 0.05 .

تصحيح المقياس: تم حساب المتوسط الحسابي المرجح ثم يحدد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح كما في جدول رقم

(4):

جدول (4)

المتوسط المرجح

المتوسط	المستوى
1 - 1.79	منخفض جداً
1.80 - 2.59	منخفض
2.60 - 3.39	متوسط
3.40 - 4.19	مرتفع
4.20 - 5	مرتفع جداً

ويلاحظ أن طول الفترة المستخدمة هنا هي (5/4) أي حوالي (0.80) وقد حسبت طول الفترة على أساس أن الأرقام الخمسة 1،2،3،4،5 قد حصرت فيما بينها 4 مسافات.

الأساليب الإحصائية المستخدمة :

وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية :

- الاتساق الداخلي Internal Consistency.
- معامل ألفا كرونباخ Cronbache Alfa.
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي.
- اختبار T.test لإيجاد الفروق بين عينتين مستقلتين.
- اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين ثلاث عينات مستقلة فأكثر.

نتائج الدراسة:

ولإجابة على السؤال الأول والذي ينص على : ما واقع جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين؟

وللتحقق من ذلك تم استخدام النسب المئوية والترتب والنسب المئوية يتضح ذلك في الجداول التالية :

جدول رقم (5)

يوضح النسب المئوية لأبعاد جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين

م	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتبة
1	الجوانب المادية الملموسة	3.52	0.614	70.4	3
2	الاعتمادية	3.45	0.62	68.9	4
3	الاستجابة	3.43	0.626	68.5	5
4	الأمان	3.63	0.605	72.6	1
5	التعاطف	3.56	0.586	71.2	2
	البعد الكلي	3.52	0.512	70.3	

أشارت نتائج الدراسة أن نسبة جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين التي بلغت (70.3%) وهو مستوى مرتفع.

ومن هنا يؤكد الباحث أن هناك ثقة كبيرة بجودة الخدمات الحكومية المقدمة لهم في معبر رفح البري، حيث تبين أن المحور الذي حظي بأقل معامل اختلاف عن بقية المحاور كان المحور الخاص بالاستجابة، وهذا يدل على أن استجابة أفراد عينة الدراسة أقل تشتتاً من بقية المحاور حيث أنه ينال اهتمام وعناية من أفراد العينة كون محور الاستجابة يأتي في سلم الأولويات.

حيث تختلف الدراسة الحالية مع دراسة Msosa (2006) حيث توصلت إلى أن تصور المواطنين لجودة الخدمات كانت عموماً جيدة لجميع أبعاد جودة الخدمة، وأن أبعاد جودة الخدمة لديها علاقة إيجابية مع رضا متلقي الخدمات وكانت العلاقة بين الرضا وولاء متلقي الخدمات إيجابية.

جدول رقم (6)

يوضح المتوسط والانحراف والنسبة المئوية والرتب لمجال الجوانب المادية الملموسة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الرتبة
1	توفر المؤسسة جميع المستلزمات المالية والمادية التي تكفل تقديم خدمة جيدة.	4.1	0.8	82.1	2
2	تراعي المؤسسة الاهتمام بالمظهر العام والهدام للعاملين فيها.	3	1.352	59.9	4
3	يتلاءم التصميم الداخلي لمكان العمل مع طبيعة الخدمات المقدمة للمستفيد.	4.12	0.743	82.3	1
4	تهتم المؤسسة بمظهر وجاذبية المباني.	2.8	1.437	56	5
5	تتوافر في المؤسسة التجهيزات الحديثة والتقنيات المناسبة لروح العصر.	3.58	1.25	71.5	3
	الدرجة الكلية	3.52	0.614	70.4	

أشارت نتائج الدراسة إلى أن نسبة الجوانب المادية الملموسة بلغت (70.4%) وهو مستوى "مرتفع"

بالنظر إلى الجدول رقم (6) يتضح أن أعلى الفقرات هي الفقرة رقم (3) ، والتي نصت على "يتلاءم التصميم الداخلي لمكان العمل مع طبيعة الخدمات المقدمة للمستفيد " والتي نسبتها (82.3%)، ويتضح أن الفقرة رقم (4)، والتي نصت على " تهتم المؤسسة بمظهر وجاذبية المباني " احتلت المرتبة الدنيا بنسبة مئوية مقدارها (56%) من حيث الجوانب المادية الملموسة.

وبناء على ذلك يؤكد الباحث على أن هنالك تأثير مباشر لبعده الجوانب المادية الملموسة على رضا المسافرين في معبر رفح البري، من خلال جودة المرافق وتوفر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومعدات الاتصال والتكنولوجيا المستخدمة بالعمل، كذلك التسهيلات الداخلية للأبنية ووجود الأجهزة والمعدات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين، وصالات الانتظار والمكاتب، والتصميم والتنظيم الداخلي والخارجي للمباني، وتوفير خدمات الترفيه في المرافق بحيث يشعر المواطنون براحة كافية عند الانتظار للحصول على الخدمة، بالتالي فإن اهتمام هيئة المعابر والحدود ببعده الجوانب المادية الملموسة من حيث مظهر وجاذبية المباني، يمكن أن يؤثر في تكوين انطباعات إيجابية لدى المسافرين، ويؤدي إلى تحقيق الراحة النفسية للمواطنين وزيادة مستوى رضاهم عن أداء وجودة الخدمات في معبر رفح البري، الأمر

الذي ينعكس إيجاباً على نجاح المؤسسات واستمرارها في تقديم الخدمات وتحسين أدائها المؤسسي. وانتقلت نتائج الدراسة مع دراسة (الاغا، 2022) ودراسة (علاونة، 2019) ودراسة (الجدوي، 2018) ودراسة (Nawaz, et, al., 2016) في بعد الجوانب المادية الملموسة .

جدول رقم (7)

يوضح المتوسط والانحراف والنسبة المئوية والترتيب لمجال الاعتمادية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتبة
1	يتمتع العاملون بالمعرفة الكافية والكفاءة العالية للرد على استفسارات المستفيدين.	3.87	1.091	77.4	2
2	يخصص وقت كافٍ لمراجعة مشاكل المستفيدين.	2.92	1.409	58.4	5
3	تلتزم المؤسسة بتقديم خدماتها للمستفيدين في الموعد المحدد.	3.94	1.004	78.7	1
4	تحتفظ المؤسسة بسجلات دقيقة وموثقة للمستفيدين.	2.99	1.39	59.8	4
5	تتجنب المؤسسة تكرار الأخطاء عند تقديم خدماتها المختلفة.	3.52	1.29	70.5	3
الدرجة الكلية					
		3.45	0.62	68.9	

أشارت نتائج الدراسة إلى أن نسبة الاعتمادية بلغت (68.9%) وهو مستوى "مرتفع" بالنظر إلى الجدول رقم (7) يتضح أن أعلى الفقرات هي الفقرة رقم (3) ، والتي نصت على " تلتزم المؤسسة بتقديم خدماتها للمستفيدين في الموعد المحدد " والتي نسبتها (78.7%)، ويتضح أن الفقرة رقم (2) ، والتي نصت على " يخصص وقت كافٍ لمراجعة مشاكل المستفيدين " احتلت المرتبة الدنيا بنسبة مئوية مقدارها (58.4%) من حيث الاعتمادية.

وهنا يؤكد الباحث على أن المسافرين في معبر رفح البري لديهم ثقة واعتمادية في نوعية وجودة الخدمات التي تقدمها هيئة المعابر والحدود، حيث أن الموظفين بهذه المؤسسة يتمتعون بقدرة عالية على أداء الأعمال والمهام الموكلة لهم بمهنية ودقة وثبات وبدرجة من الكفاءة والفاعلية، ويحرصون على تقديم الخدمات بالشكل الصحيح دون وجود أي نوع من الأخطاء وبالمواعيد المحددة لها وذلك في سبيل كسب رضا متلقي الخدمة وخلق انطباعات إيجابية وأيضاً يقومون بإعطاء وقتاً كافياً لمراجعة مشاكل المستفيدين عن جودة الخدمات في معبر رفح البري.

حيث اتفقت الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (الاغا، 2022) ودراسة (علاونة، 2019) والتي أظهرت موافقة بدرجة كبيرة لبعدها الاعتمادية ، كما اتفقت مع نتائج دراسة (الجدوي، 2018) والتي أظهرت موافقة عينة الدراسة على بعد الاعتمادية وحصوله على درجة موافقة كبيرة.

جدول رقم (8)

يوضح المتوسط والانحراف والنسبة المئوية والترتيب لمجال الاستجابة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتبة
1	تستجيب المؤسسة لطلبات المستفيدين بالسرعة الممكنة.	3.8	1.14	76.1	1

2	يتم الاستجابة لطلبات المستفيدين بدقة متناهية.	3.11	1.404	62.2	5
3	يقوم العاملون بتقديم المساعدة للمستفيدين بسهولة ويسر.	3.43	1.319	68.6	3
4	تعمل المؤسسة على إيجاد الحلول الناجعة لمشاكل المستفيدين.	3.34	1.341	66.7	4
5	يقوم العاملون على تكييف الخدمة المقدمة لتلبية حاجة المستفيد.	3.45	1.302	69	2
الدرجة الكلية		3.43	0.626	68.5	

أشارت نتائج الدراسة إلى أن نسبة الاستجابة التي بلغت (68.5%) وهو مستوى "مرتفع"

بالنظر إلى الجدول رقم (8) يتضح أن أعلى الفقرات هي الفقرة رقم (1) ، والتي نصت على " تستجيب المؤسسة لطلبات المستفيدين بالسرعة الممكنة " والتي نسبتها (76.1%)، ويتضح أن الفقرة رقم (2) ، والتي نصت على " يتم الاستجابة لطلبات المستفيدين بدقة متناهية " احتلت المرتبة الدنيا بنسبة مئوية مقدارها (62.2%) من حيث الاستجابة.

وبناء على ذلك يؤكد الباحث على أهمية ما تقوم به هيئة المعابر والحدود في معبر رفح البري من الاستجابة لاحتياجات المواطن الفلسطيني لطلباتهم بالسرعة الممكنة من خلال تفاعلها الإيجابي مع المسافرين المتلقي للخدمة وإشعاره بأهميته والحرص على رضاه، وسرعة الاستجابة الفاعلة لطلبات واستفسارات وشكاوي المسافرين، والعمل على أدائها بكفاءة وفاعلية وبطريقة لائقة، لإيجاد نوع من القناعات والتوجهات الإيجابية لدى متلقي الخدمة عن أداء هذه المؤسسة والحد من حالات القلق والشك لديهم في كفاءة ونوعية الخدمات الحكومية، وصولاً إلى رضاهم واستجابتهم لطلبات المستفيدين بدقة متناهية، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على سمعة هذه المؤسسة، ويخلق جواً من البيئة الداعمة من خلال ثقة الجمهور بها، الأمر الذي سيعزز من القبول المجتمعي لها.

انققت الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (الاعا،2022) ودراسة(الجدى،2018) والتي أظهرت وجود اتفاق لبعدها الاستجابة.

واختلفت نتائج الدراسة مع (علاونة،2019) والتي أظهرت فروق اختلاف لبعدها الاستجابة بدرجة متوسطة.

جدول رقم (9)

يوضح المتوسط والانحراف والنسبة المئوية والترتيب لمجال الأمان

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتبة
1	توفر المؤسسة للمستفيد الخدمة في جو آمن يخلو من المخاطر.	3.96	0.954	79.1	1
2	يعزز سلوك العاملين الثقة والأمان للمستفيدين.	3.45	1.267	69	5
3	توفر المؤسسة الخصوصية والسرية في المعلومات التي تخص المستفيدين.	3.75	1.132	75	2
4	توفر المؤسسة الأمان الوظيفي للعاملين فيها مما يزيد من جودة خدمة المستفيدين.	3.5	1.246	70.1	3
5	تتمتع المؤسسة بسمعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع.	3.49	1.3	69.8	4
الدرجة الكلية		3.63	0.605	72.6	

أشارت نتائج الدراسة أن نسبة الأمان التي بلغت (72.6%) وهو مستوى "مرتفع"

بالنظر إلى الجدول رقم (9) يتضح أن أعلى الفقرات هي الفقرة رقم (1) ، والتي نصت على " توفر المؤسسة للمستفيد الخدمة في جو آمن يخلو من المخاطر " والتي نسبتها (79.1%)، ويتضح أن الفقرة رقم (2) ، والتي نصت على " يعزز سلوك العاملين الثقة والأمان للمستفيدين " احتلت المرتبة الدنيا بنسبة مئوية مقدارها (69%) من حيث الأمان.

ويعزو الباحث هذا المستوى العالي إلى أن هيئة المعايير والحدود توفر للمسافر الخدمة في جو آمن يخلو من المخاطر، ويعمل العاملون في معبر رفح البري على توفير جو آمن خالٍ من المخاطر للمسافرين، كما أنه يعزز سلوك العاملين بالثقة والأمان للمسافرين، بالإضافة إلى أن الأمان في معبر رفح البري يكون بنسبة متوسطة وهذا يعمل على رضى المسافرين للأمان الموجود في معبر رفح البري.

واتفقت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة (الاعا، 2022) ودراسة (Goula., al, et.2021) والتي أظهرت موافقة بدرجة كبيرة لبعيد الأمان. واختلقت نتائج الدراسة مع دراسة (علاونة، 2019) والتي أظهرت عدم شعور المرضى بالأمان.

جدول رقم (10)

يوضح المتوسط والانحراف والنسبة المئوية والرتب لمجال التعاطف

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الرتبة
1	يتوفر لدى العاملين الروح المرحة في التعامل مع المستفيدين.	4.08	0.77	81.5	1
2	يتوفر لدى العاملين القدرة على استيعاب المستفيدين وتقدير ظروفهم.	3.35	1.309	67	4
3	تولي المؤسسة الاهتمام المناسب لكل مستفيد.	3.64	1.198	72.9	2
4	تضع المؤسسة مصلحة المستفيدين في مقدمة اهتماماتها.	3.57	1.241	71.4	3
5	يتمتع العاملون بحسن الخلق واللباقة في التعامل مع المستفيدين.	3.17	1.385	63.4	5
	الدرجة الكلية	3.56	0.586	71.2	

أشارت نتائج الدراسة إلى أن نسبة التعاطف التي بلغت (71.2%) وهو مستوى "مرتفع"

بالنظر إلى الجدول رقم (10) يتضح أن أعلى الفقرات هي الفقرة رقم (1) ، والتي نصت على " يتوفر لدى العاملين الروح المرحة في التعامل مع المستفيدين " والتي نسبتها (81.5%)، ويتضح أن الفقرة رقم (5) ، والتي نصت على " يتمتع العاملون بحسن الخلق واللباقة في التعامل مع المستفيدين " احتلت المرتبة الدنيا بنسبة مئوية مقدارها (63.4%) من حيث التعاطف.

وبناء على ذلك يؤكد الباحث على أهمية بعد التعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمات في معبر رفح البري من خلال ما يوفره هذا البعد من ممارسات إدارية وتنظيمية تقوم بها هيئة المعايير والحدود والتي تسعى من خلالها إلى الترحيب بالمراجعين والتعامل معهم بقدر من الاحترام والتقدير كما يتوفر لدى العاملين الروح المرحة في التعامل مع المستفيدين، وتقهم احتياجاتهم والاهتمام بها ومعالجة مشكلاتهم، وتقديم الخدمات في أوقات تتناسب مع عموم المرجعين، وبالتالي فإن رضا متلقي الخدمة يستمد من اتجاهات وسلوكيات العاملين في معبر رفح البري، وعندما يكون متفاناً ومتحمساً لمساعدة العملاء، فإن هذا يدعم الولاء والانتماء للمؤسسة، كما يتمتع العاملون بحسن الخلق واللباقة في التعامل مع المستفيدين، ويخلق جواً من الرضا عن جودة الخدمات المقدمة للمسافرين.

اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة (الاعا،2022) ودراسة (الجدى،2018) ودراسة (Nawaz, et, al., 2016) والاتي أظهرت موافقة عينة الدراسة بدرجة كبيرة على بعد التعاطف.

واختلفت نتائج الدراسة مع (Goula., al, et.2021) والاتي أظهرت عدم موافقة العينة على بعد التعاطف.

للإجابة على السؤال الرابع : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq a)$ في جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين تعزي المتغيرات الديموغرافية والشخصية (الجنس - العمر - المؤهل العلمي - المحافظة)؟

ينبثق من السؤال الثاني الفرضيات التالية :

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين تعزي لمتغير الجنس.

استخدم الباحث اختبار "ت" للتعرف على الفروق بين المجموعتين

جدول رقم (11)

المتوسط والقيمة المحسوبة ودلالاتها للتعرف إلى الفروق تبعاً لمتغير الجنس

المجالات	النوع	التكرار	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
الجوانب المادية الملموسة	ذكر	144	3.515	0.64	0.094	0.926
	أنثى	106	3.523	0.58		
الاعتمادية	ذكر	144	3.442	0.62	0.164	0.870
	أنثى	106	3.455	0.62		
الاستجابة	ذكر	144	3.424	0.63	0.058	0.953
	أنثى	106	3.428	0.62		
الأمان	ذكر	144	3.633	0.62	0.113	0.910
	أنثى	106	3.625	0.59		
التعاطف	ذكر	144	3.575	0.6	0.395	0.693
	أنثى	106	3.545	0.57		
جودة الخدمات المقدمة	ذكر	144	3.518	0.53	0.041	0.967
	أنثى	106	3.515	0.49		

يتبين من الجدول رقم (11) أن قيمة مستوى الدلالة $\text{sig}=0.967$ وهي أكبر من $\alpha=0.05$ وأن قيمة "ت" المحسوبة أقل من قيمة "ت" الجدولية، وبالتالي سنقبل الفرضية الصفرية، حيث يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين تعزي لمتغير الجنس لجميع الأبعاد.

ويعزو الباحث السبب في ذلك هو أن متلقي الخدمات الحكومية في معبر رفح البري على اختلاف أجناسهم لديهم مستويات عالية من المعرفة للدور والجهود التي تقوم بها المؤسسات الحكومية في سبيل الوصول الى رضا المواطن الفلسطيني من خلال تقديم خدمات ذات جودة ونوعية عالية. اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (الجدى،2018) ودراسة (السويطي،2018) والتي أظهرت عدم وجود فروق بالنسبة لمتغير الجنس.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين تعزى لمتغير العمر.

استخدم الباحث اختبار التباين الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الفروق في متغير العمر.

جدول رقم (12)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) تبعاً لمتغير العمر

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الجوانب المادية الملموسة	بين المجموعات	0.59	3	0.2	0.523	0.667
	داخل المجموعات	93.2	246	0.38		
	المجموع	93.8	249			
الاعتمادية	بين المجموعات	0.23	3	0.08	0.199	0.897
	داخل المجموعات	95.6	246	0.39		
	المجموع	95.8	249			
الاستجابة	بين المجموعات	0.17	3	0.06	0.141	0.935
	داخل المجموعات	97.3	246	0.4		
	المجموع	97.5	249			
الأمان	بين المجموعات	0.25	3	0.08	0.226	0.878
	داخل المجموعات	91	246	0.37		
	المجموع	91.3	249			
التعاطف	بين المجموعات	0.19	3	0.06	0.181	0.909
	داخل المجموعات	85.4	246	0.35		
	المجموع	85.6	249			
جودة الخدمات المقدمة	بين المجموعات	0.2	3	0.07	0.254	0.854
	داخل المجموعات	64.9	246			
	المجموع	65.1	249	0.26		

يتبين من الجدول رقم (12) أن قيمة مستوى الدلالة $\text{sig}=0.854$ وهي أكبر من $\alpha=0.05$ وأن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ت" الجدولية، وبالتالي سنقبل الفرضية الصفرية، حيث يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين تعزى لمتغير العمر لجميع الأبعاد. ويتضح لدى الباحث السبب في ذلك هو أن أفراد العينة على اختلاف مستوياتهم العمرية لديهم مستويات عالية من الفهم والإدراك تجاه أهمية جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية، حيث أن المؤسسات الحكومية العاملة في معبر رفح البري تسعى وبشكل متواصل للعمل على تحسين نوعية خدماتها الحكومية عبر اتخاذها العديد من الإجراءات القانونية والإدارية والتنظيمية. انققت الدراسة الحالية مع دراسة (الجددي, 2018) ودراسة (السويطي, 2018) والتي أظهرت عدم وجود فروق بالنسبة لمتغير العمر.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين تعزى لمتغير المؤهل العلمي

استخدم الباحث اختبار التباين الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الفروق في متغير المؤهل العلمي.

جدول رقم (13)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الجوانب المادية الملموسة	بين المجموعات	0.59	3	0.2	0.518	0.671
	داخل المجموعات	93.2	246	0.38		
	المجموع	93.8	249			
الاعتمادية	بين المجموعات	0.19	3	0.06	0.158	0.924
	داخل المجموعات	95.6	246	0.39		
	المجموع	95.8	249			
الاستجابة	بين المجموعات	0.03	3	0.01	0.026	0.994
	داخل المجموعات	97.5	246	0.4		
	المجموع	97.5	249			
الأمان	بين المجموعات	0.6	3	0.2	0.538	0.657
	داخل المجموعات	90.7	246	0.37		
	المجموع	91.3	249			
التعاطف	بين المجموعات	0.25	3	0.08	0.237	0.87
	داخل المجموعات	85.4	246	0.35		
	المجموع	85.6	249			
جودة الخدمات المقدمة	بين المجموعات	0.2	3	0.07	0.254	0.858
	داخل المجموعات	64.9	246			
	المجموع	65.1	249	0.26		

يتبين من الجدول رقم (13) أن قيمة مستوى الدلالة sig=0.858 وهي أكبر من $\alpha=0.05$ وأن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ت" الجدولية، وبالتالي سنقبل الفرضية الصفرية، حيث يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين تعزى لمتغير المؤهل العلمي لجميع الأبعاد. ويرى الباحث السبب في ذلك هو أن أفراد العينة من الذين يتلقون الخدمات الحكومية في معبر رفح البري على اختلاف مؤهلاتهم العلمية لديهم مستويات عالية من المعرفة والإدراك بشكل يجعلهم يلمسون التأثير المباشر لجودة ونوعية الخدمات المقدمة في معبر رفح البري. اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (الجدوي، 2018) ودراسة (السويطي، 2018) والتي أظهرت عدم وجود فروق بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين تعزى لمتغير المحافظة

استخدم الباحث اختبار التباين الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الفروق في متغير المحافظة.

جدول رقم (14)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) تبعاً لمتغير المحافظة

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الجوانب المادية الملموسة	بين المجموعات	0.6	4	0.15	0.391	0.815
	داخل المجموعات	93.2	245	0.38		
	المجموع	93.8	249			
الاعتمادية	بين المجموعات	0.24	4	0.06	0.155	0.96
	داخل المجموعات	95.6	245	0.39		
	المجموع	95.8	249			
الاستجابة	بين المجموعات	0.21	4	0.05	0.131	0.971
	داخل المجموعات	97.3	245	0.4		
	المجموع	97.5	249			
الأمان	بين المجموعات	1.17	4	0.29	0.797	0.528
	داخل المجموعات	90.1	245	0.37		
	المجموع	91.3	249			
التعاطف	بين المجموعات	0.46	4	0.12	0.33	0.858
	داخل المجموعات	85.1	245	0.35		
	المجموع	85.6	249			
جودة الخدمات المقدمة	بين المجموعات	0.33	4	0.08	0.313	0.869
	داخل المجموعات	64.8	245			
	المجموع	65.1	249	0.27		

يتبين من الجدول رقم (14) أن قيمة مستوى الدلالة $\text{sig}=0.869$ وهي أكبر من $\alpha=0.05$ وأن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ت" الجدولية، وبالتالي سنقبل الفرضية الصفرية، حيث يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين تعزى لمتغير المحافظة لجميع الأبعاد. ويعزو الباحث ذلك إلى اهتمام الجهات الحكومية في معبر رفح البري بتقديم خدماته لجميع المحافظات بدرجات متساوية، نظرًا لعدم وجود أي معابر أخرى سوى هو المعبر الوحيد الذي يربط قطاع غزة بالعالم الخارجي.

نتائج الدراسة :

1. أشارت نتائج الدراسة إلى أن نسبة جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين بلغت (70.3%) وهو مستوى مرتفع.

2. أشارت نتائج الدراسة إلى أن نسبة الجوانب المادية الملموسة بلغت (70.4%) وهو مستوى "مرتفع"
3. أشارت نتائج الدراسة إلى أن نسبة الاعتمادية بلغت (68.9%) وهو مستوى "مرتفع"
4. أشارت نتائج الدراسة إلى أن نسبة الاستجابة بلغت (68.5%) وهو مستوى "مرتفع"
5. أشارت نتائج الدراسة إلى أن نسبة الأمان بلغت (72.6%) وهو مستوى "مرتفع"
6. أشارت نتائج الدراسة إلى أن نسبة التعاطف بلغت (71.2%) وهو مستوى "مرتفع"
7. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين تعزى لمتغير الجنس لجميع الأبعاد.
8. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين تعزى لمتغير العمر لجميع الأبعاد.
9. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين تعزى لمتغير المؤهل العلمي لجميع الأبعاد.
10. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين تعزى لمتغير المحافظة لجميع الأبعاد.

التوصيات :

- تأسيساً على النتائج والاستنتاجات التي توصل إليها الباحث، ومن أجل أن تؤدي هذه الدراسة دورها وتتجز أهدافها على خير وجه، لا بد من تقديم بعض التوصيات وهي كما يلي:
- زيادة الاهتمام بحل مشكلات متلقي الخدمات، والعمل على دراسة احتياجاتهم الحالية والمستقبلية والعمل على تحقيقها، وتعميم أنظمة الأرشفة الإلكترونية في معبر رفح البري.
 - وضع صندوق شكاوى للمسافرين والتعاطي معها بسرعة وإشعار المسافرين بأهميتهم من قبل الإدارة بالرد على شكاوهم.
 - التأكيد على التعاون بين العاملين في معبر رفح البري لمصلحة العمل؛ لأن جميع الأعمال مكتملة لبعضها حتى تتحسن الاستجابة لطلبات المسافرين.
 - تحسين وتطوير نظام الانتظار وحجز المواعيد للمسافرين بما يضمن تقليل وقت الانتظار للمسافرين.
 - ضرورة العمل على تعميم ثقافة الجودة في هيئة المعابر والحدود وتدريب الموظفين على مفاهيم الجودة والتأكد من استيعابهم لمتطلبات الجودة لضمان تحقيقها على الوجه السليم، للارتقاء بالأداء الوظيفي والعام للهيئة.
 - تعزيز قدرة إدارة المعبر في مجال الاستجابة من خلال عقد دورات تدريبية وورش عمل لرفع كفاءة الموظفين، وجعلهم أكثر قدرة على التعامل والتواصل مع المسافرين.

المراجع :

1. الاغا , علام, تقييم جودة الخدمات الصحية المقدمة في العيادات الخارجية في مستشفيات المحافظات الجنوبية من وجهة نظر المرضى في مستشفى غزة الأوروبي. رسالة ماجستير غير منشورة , الجامعة الاسلامية, غزة , فلسطين, (2022م).
2. أبو فزع, عاصم, اختبار العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبون وقيمة الزبون. دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التجارية في الأردن، جامعة الشرق الأوسط, (2015م).
3. البجرات، فيصل محمد، وآخرون، تقييم مدى رضا طلبة الجامعة الأردنية عن الخدمات المقدمة لهم طلبة البكالوريوس. مجلة دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجامعة الأردنية- عمادة البحث العلمي، المجلد (48)، العدد ملحق، (2021).
4. مطور، نور، وآخرون، واقع جودة الخدمات العامة في فلسطين باستخدام مقياس PPSQM الخماسي. مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث- الجامعة العربية الأمريكية- عمادة البحث العلمي، المجلد (6)، العدد الثاني، (2020).
5. علاونه، عقبه نواف, واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، القدس، (2019م).
6. الجدي، بلال, أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الأهلية في محافظات غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، (2018م).
7. قادة، يزيد, واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية. دراسة تطبيقية على متوسطات ولاية سعيدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ابي بكر بلقيد، الجزائر، (2012م).
8. التلواني، نهاية وآخرون, تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر - غزة. مجلة جامعة النجاح للأبحاث-ب، المجلد 20، العدد 3، ص 765-797، (2006م).
9. السويطي، سيف الدين, جودة الخدمات الأساسية التي تقدمها بلدية أريحا لمواطنيها في ضوء معايير الجودة الشاملة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين، (2018م).
10. العوضي، رأفت محمد، قياس جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة. مجلة كلية فلسطين التقنية للأبحاث والدراسات، كلية فلسطين التقنية، المجلد الخامس، (2018).
11. زيدة، زكي, تقييم مستوى جودة الخدمات البريدية وعلاقتها بالرضا من وجهة نظر متلقي الخدمة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، أبو ديس، فلسطين، (2018م).
12. سلطان، وفاء, ابعاد جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين. دراسة تطبيقية في مجموعة من المستشفيات الأهلية في محافظة البصرة، (2012م).

13. بو عنان، نور الدين، جودة الخدمات واثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيدة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف المسلية، الجزائر، (2006م).
14. القيثامي، عزيز، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الإدارة العامة للتربية والتعليم بمحافظة الطائف بالإمكانيات والمعوقات من وجهة نظر العاملين فيها. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، (2013م).
15. الطويل، أكرم أحمد، وآخرون، مقالة بعنوان "إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحة." دراسة في مجموعة مختارة من المستشفيات في محافظة نينوى. <http://www.eco.asu.edu.jo>, (2010م).
16. إدريس، ثابت، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية، الدار الجامعية، الاسكندرية، (2006م).
17. عبد العال، حازم، مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في خدمة عملاء الهاتف الخليوي في شركة جوال من وجهة نظر العاملين بها في فلسطين. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، (2007م).
18. آل فيحان، إيثار، تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام أداة نشر وظيفة الجودة. دراسة تحليلية لآراء طلبة الدكتوراة في قسم ادارة الاعمال كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق، (2007م).
19. الداركة، مأمون ، وآخرون، الجودة في المنظمات الحديثة. دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، (2010م).

20. Adams, A; Baheriu, M; Abu Abdulai, I.: **Customer Satisfaction in the Banking Industry in Ghana: A Case of GCB Bank Limited in Wa Municipality, Journal of Social Science Studies.** Vol.(3), No.(2)2006.
21. Sharma, S. **Using SERVQUAL to Assess the Customer Satisfaction Level: A Study of an Urban Cooperative Bank, Journal of Economics and Public Finance,** Vol.(2), N0.(1) 2016.
22. Msosa, S. **ASSESSING CUSTOMER SERVICE IN THE MALAWIAN PUBLIC SERVICE** , Master Thesis, University of Durban 2015.
23. Purcărea, V, Gheorghe I, and Petrescu C, **The Assessment of Perceived Service Quality of Public Health Care Services in Romania Using the SERVQUAL Scale,** Procedia Economics and Finance, Volume (6) 2013.

المواقع الإلكترونية :

وزارة الداخلية والأمن الوطني <https://moi.gov.ps>