

تقييم استخدام نماذج قياس جودة الخدمة في البحوث المنشورة في المجلات العلمية الجزائرية

Evaluating the use of service quality measurement models in scientific research published in Algerian scientific journals

بن قدور عابد¹، شارف نورالدين²

¹ جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف (الجزائر)، a.benkaddour@univ-chlef.dz

² جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف (الجزائر)، n.charef@univ-chlef.dz

تاريخ النشر: 2022/01/06

تاريخ القبول: 2021/10/11

تاريخ الاستلام: 2021/06/17

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهم النماذج المعتمدة لقياس جودة الخدمات، مع إجراء دراسة لواقع استخدام تلك النماذج في البحوث الجزائرية، وذلك من خلال دراسة عينة مكونة من واحد وستين (61) مقال علمي منشور في مختلف المجلات الجزائرية حول جودة الخدمة. توصلت الدراسة إلى نتائج، من بينها أن نموذج قياس الأداء الفعلي "SERVPERF" من أكثر النماذج استخداما في البحوث المشكلة للعينة بنسبة وصلت إلى 70%، كما أظهرت الدراسة أن أغلب تلك البحوث، فيها جوانب من القصور، كعدم تقييم النموذج ومدى صلاحيته، وأخطاء في استخدام النموذج، وانطلاقا من أوجه القصور المكتشفة، تم تقديم بعض الاقتراحات، سواء في الشق المهني بشكل عام، أو في مسألة كيفية تطوير واستخدام نماذج قياس جودة الخدمات في البيئة الجزائرية. ويساعد هذا العمل أي باحث يرغب في تطبيق نماذج الجودة في البيئة الجزائرية.

الكلمات المفتاحية: خدمات: نماذج: جودة: بحوث: الجزائر

Abstract:

The aim of this work was to highlight the most common models used in assessing service quality, with a focus on its use in the context of Algerian research. Through a sample of 61 scientific research published in various Algerian journals, the study found that "SERVPERF" model was by far one of the most model used by researchers (70% of the total research).

However, a review of these works showed that most of them suffer from some shortcomings, such as the lack of assessing the validity and reliability of the model and errors in using the model. Based on the shortcomings observed the authors gave some methodological considerations, especially in terms of developing and using service quality models in Algerian environment. This work will assist any researcher try to adopt quality models in Algeria.

Keywords: services; models ; quality; research ; Algeria.

Jel Codes: L80 ; M31

المؤلف المرسل: د. شارف نورالدين، الإيميل: n.charef@univ-chlef.dz

1. مقدمة:

تسعى المؤسسات الخدمية إلى تقديم خدمات في مستوى توقعات زبائنها، لأن ذلك يعتبر شرط أساسي لبلوغ رضاهم وبقائهم أوفياء لها، وبما أن للخدمات خصوصية تميزها عن السلع، باعتبارها ذات طبيعة غير ملموسة ومن الصعب الحفاظ على اتساق مستوى تقديمها، فإن قياس جودتها، خاصة من وجهة نظر الزبون، يعتبر شرط أساسي لنجاح المؤسسة الخدمية. بدأ الاهتمام بموضوع قياس جودة الخدمة من قبل الباحثين والممارسين، مع بداية الثمانينات من القرن الماضي، بسبب ارتباطه الوثيق بتحقيق رضا الزبون وولائه ("Parasuraman" وآخرون سنة 1988؛ "Cronin" و "Taylor" سنة 1992؛ "Kang" و "James" سنة 2004)، ونجاح المؤسسة في السوق ("Akroush" و "Khatib" سنة 2009؛ "Sukanthasirikul" و "Trongpanich" سنة 2013). رغم ذلك، فإن طبيعة ومحتوى أبعاد جودة الخدمة لا تزال محل جدل بين الباحثين ("Sanchez Pérez" وآخرون سنة 2007). ومن خلال مراجعة الأدبيات حول جودة الخدمة أقر كل من "Parasuraman" وآخرون سنة 1985، بأن هناك ثلاثة قضايا تميز جودة الخدمات عن جودة السلع، وهي:

- من الصعب تقييم جودة الخدمة من قبل المستهلك مقارنة بجودة السلعة؛
- إدراكات جودة الخدمة تتولد من مقارنة التوقعات بالأداء الفعلي للخدمة؛
- تقييم الجودة لا ينصب فقط على مخرجات الخدمة، بل يشمل أيضا تقييم العملية التي يتم بها تسليم تلك الخدمة.

جزء كبير من صعوبة تعريف جودة الخدمة وقياسها يرجع إلى طبيعة الخدمة التي تختلف عن السلعة، فالخدمات عبارة عن أداء يتميز بعدم الملموسية، عدم التجانس، وتلازمية الانتاج والاستهلاك ("Parasuraman" سنة 1988). كما اعتبر "Gronroos" سنة 1984، بأن تطوير نموذج لقياس جودة الخدمة يتطلب معرفة أمرين مهمين: ما الذي يبحث عنه المستهلك بالفعل في السوق؟؛ وما هي الجوانب التي يسعى إلى تقييمها في علاقته مع مورد الخدمة؟.

نحاول في هذه الدراسة إبراز أهم النماذج المعتمدة لقياس جودة الخدمة، وإبراز أهم الانتقادات الموجهة لكل نموذج. إضافة إلى مراجعة عينة من الأعمال البحثية الجزائرية المنشورة، التي تناولت قياس جودة الخدمات، قصد الوقوف على أهم النماذج المستخدمة، وكيفية توظيفها من قبل الباحثين لتقييم جودة الخدمة. كما سيتم في الأخير تقديم مجموعة من الاقتراحات بناء على مراجعة الأدبيات ذات الصلة. وتعتبر تلك الاقتراحات مفيدة لأي باحث في المستقبل يرغب في الاهتمام بظاهرة جودة الخدمة.

وعليه، فإن اشكالية هذا البحث يمكن إيجازها على النحو الآتي:

ما هي أهم النماذج المستخدمة لقياس جودة الخدمة؟ وما هو واقع استخدام تلك

النماذج في البحوث العلمية المنشورة في المجلات العلمية الجزائرية؟
أهمية الدراسة:

تعتبر الدراسة الحالية ذات أهمية كونها تهتم بعنصر محدد لنجاح المؤسسات الخدمية والمتمثل في الجودة. فقد نال موضوع جودة الخدمة اهتمام العديد من الباحثين الممارسين، ولا زال الجدل حول أبعاد وطريقة قياسها إلى يومنا هذا. كما أن المهتم بسياق الخدمات في البيئة الجزائرية، يلاحظ وجود عدة محاولات لقياس جودة الخدمات في قطاعات خدمية مختلفة.

يمكن لمخرجات هذه الدراسة أن تفيد الباحثين المهتمين بجودة الخدمة، لاحتوائها على العديد من الاقتراحات التي ستساعدهم في كيفية التعامل مع نماذج قياس الجودة وإسقاطها على البيئة المحلية.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق ما يلي:

- مراجعة مجموعة من البحوث التي اهتمت باستخدام نماذج قياس الجودة بالبيئة الجزائرية؛
 - ابراز أوجه القصور في كيفية استخدام نماذج قياس جودة الخدمة في البحوث المدروسة؛
 - تقديم مجموعة من الاقتراحات المنهجية في كيفية تطوير واستخدام نماذج جودة الخدمة لتناسب مع خصوصية البيئة الجزائرية.
- الدراسات السابقة:

هناك أعمال لا بأس بها تناولت مسألة قياس الجودة في سياق الخدمات، سنورد فيما يأتي أشهرها عالميا بشكل مختصر، على أن يتم تناولها بشيء من التفصيل لاحقا:

• يعتبر عمل "Gronroos" سنة 1984، من أولى المحاولات لاقتراح نموذج يصف جودة الخدمة من وجهة نظر الزبائن. حسب الباحث فإن الزبون لا يهتم فقط بما يتحصل عليه من نظام إنتاج الخدمة، بل يهتم أيضا بعملية تقديم الخدمة في حد ذاتها. الأمر الذي جعله يقترح نموذج مكون من جزئين: جزء سماه بالجودة التقنية، وآخر بالجودة الوظيفية. إضافة إلى الصورة التي يتم بناؤها على ضوء القسمين السابقين.

• تمثل جهود "Parasuraman" وآخرون (1985، 1988) من بين أهم الأعمال لاقتراح نموذج لجودة الخدمة المدركة، بأبعاد تكون صالحة للاستخدام في قطاعات الخدمات المتنوعة. ارتكزت أعمال هؤلاء الباحثين على فكرة أن الجودة المدركة عبارة عن الفرق بين ما يتوقع الزبون الحصول عليها، وما تحصل عليه بالفعل. طور النموذج ليشمل في البداية على عشرة أبعاد، ليتم في النهاية تقليص تلك الأبعاد إلى خمسة هي: الاستجابة، الموثوقية، الأمان، اللطافة، الملموسية. سعى الباحثين النموذج المطور باختصار "SERVQUAL"، وهو اختصار لكلمتين جودة (QUAL) وخدمة (SERV).

• على ضوء الانتقادات الموجهة لنموذج "Parasuraman" وآخرون سنة 1985، وبالاعتماد على نفس الأبعاد الخمسة للنموذج السابق، اقترح كل من "Cronin" و"Taylor" سنة 1992، نموذج "SERVPERF" يعتمد على قياس الجودة مرة واحدة فقط بدل مرتين، وذلك بمحاولة تقييم الأداء الفعلي للخدمة من وجهة نظر الزبون. عاد نفس الباحثين سنة 1994، ليقوما بتقييم مدى استقرارية نموذجهما المقترح عبر عدة صناعات خدمية، وخلصا

بأن أبعاد النموذج غير مستقرة عبر الصناعات المختلفة، حيث من الأفضل تعديل أبعاده للتناسب مع خصوصية كل صناعة خدمية.

• اقترح "Sabadie" سنة 2001، نموذج يتناسب مع جودة الخدمة العمومية. قام الباحث بإضافة قسم يهتم بتقييم العدالة التي يشعر بها الزبون عند استهلاكه للخدمة، جنبا إلى جنب مع قسم الزبون الذي يضم أبعاد جودة الخدمة المدركة المقترحة من قبل الباحثين السابقين. مع ذلك، النموذج اقترح ليتناسب مع البيئة الفرنسية، ولم يكن هناك محاولات لتطبيق النموذج في بيئات مغايرة، الأمر الذي يحد من قابليته للتعميم.

• هناك العديد من الدراسات التي حاولت مراجعة نماذج جودة الخدمة وتقييم نقاط قوتها وضعفها، لعل من أبرزها، دراسة "Baharun" و"Feiz" سنة 2012، التي حاول فيها الباحثين التطرق إلى أهم أربعة نماذج مستخدمة من قبل الباحثين لتقييم جودة الخدمة. خلص هاذين الباحثين أنه على الرغم من الاستخدام الواسع لنموذج "Parasuraman" وآخرون سنة 1985، إلا أنه لا يعد النموذج الأشمل والصالح للتطبيق على سياقات بيئية مختلفة.

• في نفس السياق، قام كل من "Seth" وآخرون سنة 2004، بمراجعة 19 نموذج استخدمت لتقييم جودة الخدمة سواء في البيئة التقليدية أو الإلكترونية. تبرز أهمية هذا العمل في محاولة إبراز الروابط الكامنة بين نماذج الجودة، حيث لاحظ الباحثين بأن الأعمال بجودة الخدمة كانت تسلسلية، فكان كل عمل يأخذ ملاحظات ونقائص الأعمال السابقة، لعمل تحديثات على النموذج المقترح.

هيكل الدراسة:

تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة أجزاء، يتناول الجزء الأول عرضا لأهم النماذج المطورة عالميا لقياس جودة الخدمات، أما الجزء الثاني فخصص لعرض عينة البحوث الجزائرية المختارة وعرضا لواقع تبني نماذج قياس جودة الخدمة في هذه البحوث. ليتطرق الجزء الثالث إلى تحليل وتقييم عينة البحوث الجزائرية المدروسة، واستخلاص أهم النقائص التي رافقت استخدام نماذج قياس جودة الخدمات فيها.

2. نماذج قياس جودة الخدمة والانتقادات الموجهة لها:

تعرض الفقرات الموالية أهم النماذج المستخدمة لقياس جودة الخدمة، المنظور الذي تعتمد عليه، والانتقادات الموجهة لها.

1.2. نموذج الجودة التقنية والوظيفية:

يعتبر " Gronroos " سنة 1984، من بين الباحثين الأوائل الذين حاولوا تفسير وقياس مفهوم جودة الخدمة. فقد حدّد الباحث ثلاثة مكونات لجودة الخدمة: الجودة التقنية (Technical quality)، الجودة الوظيفية (Functional quality)، والصورة (image).

- تشير الجودة التقنية إلى جودة ما تحصل عليه الزبون بالفعل، كنتيجة لتفاعله مع مورد الخدمة، يعتبر مهم بالنسبة له ولتقييم جودة الخدمة.
 - تعكس الجودة الوظيفية الكيفية التي تحصل بها الزبون على الجودة التقنية (أي عملية التفاعل أو مقابلة الخدمة). يعتبر هذا المكون أيضا مهما لتكوين نظرة عن الخدمة التي تحصل عليها المستهلك.
 - تعتبر الصورة كنتيجة لكيفية تصور المستهلك للمؤسسة. حيث يتم بناءها أساسًا بواسطة كل من الجودة التقنية والجودة الوظيفية. إضافة إلى عوامل أخرى خارجية كالتقاليد، الإيديولوجيا، اتصالات الكلمة المنطوقة؛ أو داخلية كالإعلان، التسعير، والعلاقات العامة.
- علاوة على ما سبق، أقر "Gronroos" سنة 1984، بأن الجودة الوظيفية تعتبر المكوّن الأهم لجودة الخدمة مقارنة بالجودة التقنية؛ بينما تعتمد صورة المؤسسة الخدمية أكثر على التفاعلات بين البائع والمشتري واتصالات الكلمة المنطوقة مقارنة بأنشطة التسويق التقليدية (Brogowicz" وآخرون سنة 1990).

رغم ذلك، فقد وجهت لنموذج "Gronroos" مجموعة من الانتقادات من أهمها: عدم توضيحه لكيفية قياس الجودة الوظيفية والجودة التقنية ("Seth" وآخرون سنة 2005)؛ إضافة إلى صعوبة قياس الجودة التقنية في بعض الخدمات من قبل المستهلك. فقد اقترح "Kang" و"James" سنة 2004، بأن كل أبعاد جودة الخدمة المقترحة من قبل "Parasuraman" وآخرون سنة 1988، تقيس فقط البعد الوظيفي لجودة الخدمة. أما عن الجودة التقنية المقترحة من قبل "Gronroos" فقد أكد الباحثين بأنه لم يتواجد أي دراسة توضح كيفية قياسها.

2.2. نموذج "SERVQUAL":

يعتبر نموذج "SERVQUAL" من أكثر النماذج شهرة واستخداما لقياس جودة الخدمة، المطور من قبل كل من "Parasuraman"، وآخرون سنة 1985 و1988 ("Teeroovengadum") وآخرون سنة 2016).

بالإستناد على الأدبيات السابقة والقيام بالعديد من مقابلات مجموعات التركيز، توصل "Parasuraman" وآخرون سنة 1985، بأن جودة الخدمة المدركة من قبل المستهلك، تتولد عن مقارنة بين ما يجب على المؤسسات الخدمية تقديمه، وإدراكاته لأداء المؤسسات الموردة للخدمة.

قام "Parasuraman" وآخرون سنة 1985، بتطوير نموذج جودة الخدمة استنادا إلى تحليل خمسة أنواع من الفجوات، جاءت على النحو الآتي:

الفجوة الأولى: تحدث نتيجة الفرق بين توقعات المستهلك وإدراكات الإدارة لتلك التوقعات (عدم المعرفة بما يتوقعه المستهلك).

الفجوة الثانية: تحدث بين إدراكات الإدارة لتوقعات المستهلك ومواصفات جودة الخدمة (معايير جودة خدمة غير ملائمة).

الفجوة الثالثة: تمثل الفرق بين مواصفات جودة الخدمة والخدمة المقدمة بالفعل (فجوة أداء الخدمة).

الفجوة الرابعة: تمثل الفرق بين تسليم الخدمة والمعلومات المقدمة للمستهلك عبر الاتصالات التسويقية (مدى مطابقة الوعود لما هو مقدم بالفعل).

الفجوة الخامسة: الفرق بين توقعات وإدراكات المستهلك للخدمة. تعتمد هذه الفجوة على حجم واتجاه الفجوات الأربعة السابقة الخاصة بمورد الخدمة.

مع ذلك، فإن ما ينقص نموذج الفجوات (Gap model) كونه لم يكن محل أي قياس تجريبي سواء لتطوير طرق مناسبة للقياس للفجوات الخمس بدقة؛ أو لفحص طبيعة العلاقة الموجودة بين جودة الخدمة المدركة (الفجوة الخامسة) ومحدداتها (بقية الفجوات الأربعة الأخرى). فعلى سبيل المثال، هل هناك فجوة أو أكثر من الفجوات الأربعة أكثر تأثيرا على جودة الخدمة مقارنة بالبقية؟ هل تأثير الفجوات الأربعة على جودة الخدمة يختلف باختلاف نوع الصناعة؟ ("Parasuraman" وآخرون سنة 1985).

تبعاً لنموذج الفجوات، تعتبر جودة الخدمة دالة للإدراكات والتوقعات، ويمكن كتابتها على النحو الآتي ("Seth" وآخرون سنة 2005):

$$SQ = \sum_{j=1}^k (P_{ij} - E_{ij}) \dots \dots (1)$$

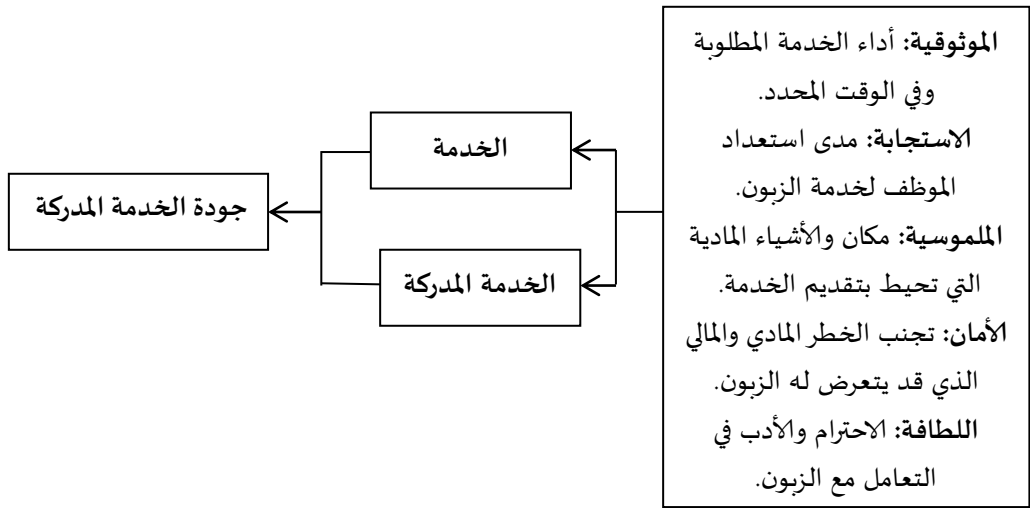
حيث:

SQ : جودة الخدمة؛ k : يمثل عدد السمات؛ P_{ij} : إدراك الأداء للمحفز i تبعاً للسمات j ؛ E_{ij} : توقع جودة الخدمة للسمات j التي تعتبر معيار ذو صلة بالمحفز i .

بناءً على نموذج الفجوات السابق طوّر كل من "Parasuraman" وآخرون سنة 1988، نموذج "SERVQUAL" المتكون في الأصل من عشرة أبعاد، ليتم دمجها في خمسة أبعاد هي: الموثوقية (Reliability)، الاستجابة (Responsiveness)، الملموسية (Tangibles)، الأمان (Assurance)، اللطافة (Empathy). كما تجدر الإشارة إلى أن إجمالي البنود بالنموذج عرفت تقليصاً بدورها من 97 بند سنة 1985، إلى 22 بند سنة 1988، لتبقى في النهاية 21 بند سنة 1994 ("Parasuraman" وآخرون سنة 1994).

الشكل 01: نموذج "SERVQUAL".

محددات (أبعاد) الجودة



المصدر: ("Parasuraman" وآخرون ، 1985 ، ص 48)

من ناحية التطبيق يعتبر نموذج "SERVQUAL" أكثر النماذج استخداماً في تشكيلة واسعة من الخدمات ("Kang" و "James" سنة 2004). مع ذلك، هناك العديد من الانتقادات

وجهت لهذا النموذج من قبل الباحثين: كالتبيعة متعددة الأبعاد للأداة، التي أعتبرها بعض الباحثين غير محققة، لأن العديد من بنود النموذج أظهرت في أبحاث متفرقة ارتباطها الشديد بأبعاد مختلفة في نفس الوقت. مما يعني فشل الأبعاد الخمسة لنموذج "SERVQUAL" في تشكيل مقياس لجودة الخدمة، بسبب الإرتباط فيما بينها، مما يشير إلى أن نموذج "SERVQUAL" أحادي البعد بدل متعدد الأبعاد ("Babakus" و "Boller" سنة 1992).

3.2. نموذج الأداء الفعلي "SERVPERF":

من بين الأسئلة التي حاول كل من "Cronin" و "Taylor" سنة 1992، كيفية قياس جودة الخدمة، وعلاقة هذه الأخيرة بكل من الرضا ونوايا الشراء. أثبت الباحثين أن أفضل أداة لقياس الجودة تتمثل في قياس الأداء الفعلي من خلال نموذج أطلق عليه تسمية "SERVPERF". أظهرت نتائج الدراسة التجريبية أن قياس جودة الخدمة بواسطة الأداء الفعلي، أفضل بكثير من نموذج "SERVQUAL" المقترح من قبل "Parasuraman" وآخرون سنة 1988، من نواحي عدة أهمها:

- قياس جودة الخدمة شبيه بقياس موقف المستهلك.
- عدد بنود أقل لنموذج "SERVPERF" (22 بنداً)، لأن القياس يتم مرة واحدة فقط.
- يُفسر نموذج "SERVPERF" تباين أكبر في جودة الخدمة مقارنة بنموذج الفجوات. وعليه، فإن جودة الخدمة يتم قياسها بواسطة الإدراكات فقط بدون توقعات، وبدون أوزان للأهمية (Importance weights) وفق المعادلة الموالية ("Seth" وآخرون سنة 2005، ص 920):

$$SQ = \sum_{j=1}^k P_{ij} \dots \dots \dots (2)$$

حيث:

SQ : جودة الخدمة؛ k : يمثل عدد السمات؛ P_{ij} : إدراك الأداء للمحفز i تبعاً للسمّة j .

4.2. النموذج المركب لجودة الخدمة:

طُوّر النموذج المركب لجودة الخدمة (Synthesised model of service quality) من قبل كل من "Brogowicz" وآخرون سنة 1990. بالاستناد إلى نموذجي "SERVQUAL" و "SERVPERF" اعتبر هؤلاء الباحثين أن فجوة جودة الخدمة قد تتشكل حتى وإن لم يجرب المستهلك فعلياً الخدمة، لكنه يمتلك معلومات حولها عن طريق اتصالات الكلمة المنطوقة،

الإعلان، وغيرها من عناصر مزيج الاتصال التسويقي. لهذا فحسب "Brogowicz" وآخرون سنة 1990، أي نموذج لجودة الخدمة عليه أن يشمل قياس الفجوة بين إدراكات الزبون المحتملة لجودة الخدمة المقدمة وإدراكات الزبون الفعلية لجودة الخدمة بعد تجربتها.

مثل نموذج "Gronroos" سنة 1984، هناك العديد من العوامل التي تؤثر على مستوى توقعات جودة الخدمة، منها ما هو خارجي كالثقافة، اتصالات الكلمة المنطوقة، الحاجات الشخصية للمستهلك، ومنها ما هو داخلي ويشمل أنشطة التسويق التقليدية (إعلان، علاقات عامة، ترويج مبيعات، ...الخ). تُشكل العوامل الداخلية والخارجية صورة المؤسسة، وكلها لها تأثير على مستوى الجودة التقنية والوظيفية.

كما دمج هذا النموذج لجودة الخدمة إطار إدارة الأعمال التقليدي الذي يبدأ بتحديد الإدارة المهمة وأهداف المؤسسة، وضع خطة، التنفيذ والرقابة على استراتيجيات التسويق الخدمي. من بين المهام الإدارية أيضا تحديد ومن ثم تنفيذ مواصفات العرض التسويقي، جنبا إلى جنب مع بقية الأنشطة التسويقية الأخرى. تلك المهام تتطلب الحصول على معلومات وتغذية عكسية. بدون تلك المعلومات والتغذية المرتدة يصبح من الصعب على المسؤولين بالمؤسسة رصد فجوات جودة الخدمة، وبالتالي محاولة التقليل منها أو تجنبها.

5.2. نموذج جودة الخدمة العمومية:

اعتبر (Sabadie, 2003)، بأن على نماذج جودة الخدمة أن تأخذ بعين الاعتبار خصوصية الخدمات العمومية، باعتبار مستخدم تلك الخدمات عبارة عن زبون ومواطن (الذي يقيم الخدمة بناء على حاجاته الشخصية ومبادئ العدالة) في نفس الوقت. استنادا إلى فكرة العدالة في العلوم الإجتماعية والجودة المدركة في أعمال تسويق الخدمات، اقترح "Sabadie" سنة 2003، نموذج شامل لجودة الخدمة العمومية (Public Service Quality) بناء على مراجعة الأدبيات، والقيام ببحث كفي تناول عينة من زبائن وموظفي صندوق التخصيصات العائلية بفرنسا. ضم ذلك النموذج الأبعاد الموالية:

- نموذج الزبون: يضم 17 بند موزعة على الأبعاد الموالية:
- الملموسية (Tangibles): تقييم جميع الجوانب الخاصة بفضاء الخدمة كالمعدات، الأجهزة وهندام الموظفين؛
- الموثوقية (Fiability): مدى تقديم الخدمة كما تم الوعد بها، بدون أخطاء وفي الوقت المحدد؛

- العلاقات (Relations): مدى الاهتمام الفردي والاستماع للزبون، كفاءة ولطافة الموظفين، وإرادة الموظف للعمل لفائدة الزبون؛
- إمكانية الوصول (Accessibility): يقيس مدى السهولة والسرعة التي تتميز بها عملية تقديم الخدمة.
- النموذج القانوني (Legal model): يضم 15 بند موزعة على الأبعاد التالية:
 - الشفافية (Transparency): حق المواطن في الحصول على المعلومات حول الخدمة العمومية بشكل عام، والخدمة المطلوبة بشكل خاص؛
 - إدارة الشكاوى (Complaints management): مدى توفير إجراءات خاصة تسمح للمواطن بتقديم الشكاوى، بالإضافة إلى المعالجة الجادة لتلك الشكاوى؛
 - المشاركة (Participation): الأخذ بعين الاعتبار آراء المواطنين واقتراحاتهم في تصميم وتقديم عرض الخدمة العمومية؛
 - المساواة في المعاملة (Equal treatment): أي التعامل مع المواطنين في وضعيات مماثلة بنفس الطريقة.
- بشكل عام، يمكن القول بأن أبعاد وصياغة بنود جودة الخدمة ينبغي أن تأخذ بعين الإعتبار البيئة التي يتم تطبيقها فيها ونوع الخدمة المستهدفة.
- 3. واقع تبني نماذج قياس جودة الخدمة في عينة البحوث الجزائرية المدروسة
- اهتمت الدراسة الحالية بالبحوث العلمية الجزائرية التي تناولت قياس جودة الخدمة، والمنشورة في المجلات العلمية الجزائرية، والتي طبقت في البيئة الجزائرية. اختير الأعمال تم من خلال أرضية المجلات العلمية الجزائرية (asjp)، من خلال استخدام كلمات مفتاحية باللغات الثلاث (عربية، انجليزية، وفرنسية) تتضمن جودة الخدمة. ومن خلال التركيز حصرا على المجلات العلمية المتخصصة في إدارة الأعمال، العلوم التجارية، والعلوم الاقتصادية، أفضت نتائج البحث إلى إجمالي بحوث قدر بـ 107 مقال علمي. أدت عملية الغريلة إلى حذف 46 مقال وترك 61 مقال صالح للتحليل، مبررات الحذف عديدة أهمها:
 - البحث لم يكن تجريبي بل كان مجرد تحليل نظري.
 - البيئة المدروسة لم تكن جزائرية.

- عدم الاعتماد على أي نموذج من نماذج قياس جودة الخدمة المعروفة وذات الصلة بالموضوع.
 - قياس جودة الخدمة الإلكترونية وليست التقليدية.
- الجدول والأشكال الموالية تعطي بعض المعلومات عن عينة المقالات المعتمدة في الدراسة، السياق البيئي الذي شمله البحث، نماذج جودة الخدمة المعتمدة، وبعض الجوانب المنهجية والشكلية لكيفية توظيف تلك النماذج في البحوث المشكلة للعينة.

الجدول 01: توزيع عينة البحوث حسب سنة النشر

السنة	التكرار	النسبة
2009	1	1.6
2012	1	1.6
2013	2	3.3
2014	8	13.1
2015	9	14.8
2016	3	4.9
2017	14	23.0
2018	10	16.4
2019	13	21.3
المجموع	61	100

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على البحوث المشكلة للعينة.

يوضح الجدول رقم (1) أن أغلب الدراسات المعتمدة بالعينة حديثة، فنسبة 60.7% منها تم اجراءها بين سنتي 2017 و2019. كما يبين الجدول أعلاه بأن نماذج جودة الخدمة لم يتم استخدامها إلا حديثا، فلو حسبنا الفاصل بين ظهور أول نموذج لقياس جودة الخدمة سنة 1984 (نموذج "Gronroos") وأول استخدام لنموذج جودة خدمة بالجزائر، لوجدنا فجوة زمنية تقدر بربع قرن. قد يفسر ذلك إلى حاجز اللغة الذي يعاني منه الباحث الجزائري، خاصة وأن ترجمة أعمال الجودة إلى العربية لم تكن متاحة إلا في السنوات القليلة الماضية.

أما عن السياق البيئي (مجال الدراسة الميدانية) التي تم فيه تطبيق نماذج جودة الخدمة بالعينة المدروسة، فيعرضه الجدول الموالي:

الجدول 02: توزيع عينة البحوث حسب السياق البيئي الذي تم فيه توظيف نماذج جودة الخدمة.

النسبة	التكرار	النموذج
34.4	21	الخدمة المصرفية
8.2	5	خدمة التأمينات
16.4	10	خدمات الاتصالات السلوكية واللاسلكية
3.3	2	الخدمة البريدية
19.7	12	الخدمات الصحية
1.6	1	خدمة مصالح الضرائب
1.6	1	الخدمة المكتبية بالجامعة
3.3	2	خدمة الإدارات العمومية
1.6	1	خدمة إدارة المخلفات
9.8	6	الخدمة السياحية
100	61	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على البحوث المشكلة للعينة.

يُبين الجدول رقم (2) بأن نماذج قياس جودة الخدمة، تم تطبيقها في سياقات بيئية متنوعة، لكن الملاحظ التركيز على الخدمات المصرفية، الصحية، والاتصالات، بنسبة فاقت 70% لتلك الخدمات مجتمعة. وقد يكون سبب ذلك إلى التسهيلات التي تلقاها الباحثين للعمل في تلك الصناعات، باعتبار أن أغلبها يتبع القطاع العام. كما يمكن تفسير ذلك بكثرة الدراسات التجريبية التي تناولت تلك الخدمات في أدبيات جودة الخدمة، مما يسهل على الباحث تشكيل الإطار النظري وتفعيل متغيرات الدراسة في بيئة مشابهة.

يوضح الجدول رقم (3) نماذج جودة الخدمة المستخدمة في عينة البحوث قيد الدراسة. ومن خلال الجدول نلاحظ بأن الباحث الجزائري يختار نموذج "SERVPERF" في أغلب الأحيان لقياس جودة الخدمة، نظرا للمزايا العديدة التي يتوفر عليها هذا النموذج، ومنها سهولة استخدامه وقلة البنود التي يحتويها مقارنة بالنماذج الأخرى. مع ذلك، فإن بعض الباحثين

الجزائريين وفقوا في اختيار النموذج الأنسب للبيئة المستخدمة، كاعتماد نموذج جودة الخدمات العمومية الذي يعتبر ملائما لقياس جودة الخدمة العمومية. مع ذلك، فإن اعتبارات اختيار نموذج القياس ينبغي أن لا تعتمد فقط على سهولة الاستخدام، بل على مدى ملائمتها للبيئة المستهدفة وخصوصية الخدمة محل التقييم (Athanasopoulos وآخرون سنة 2001).

الجدول 03: توزيع عينة البحوث حسب نموذج جودة الخدمة المستخدم

النسبة	التكرار	النموذج
1.6	1	نموذج "GRONROOS"
3.3	2	نموذج "PSQ"
70.5	43	نموذج "SERVPERF"
24.6	15	نموذج "SERVQUAL"
100	61	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على البحوث قيد الدراسة.

أما بخصوص حجم العينة المعتمد في عينة البحوث محل الدراسة، فقد تم ملاحظة ما

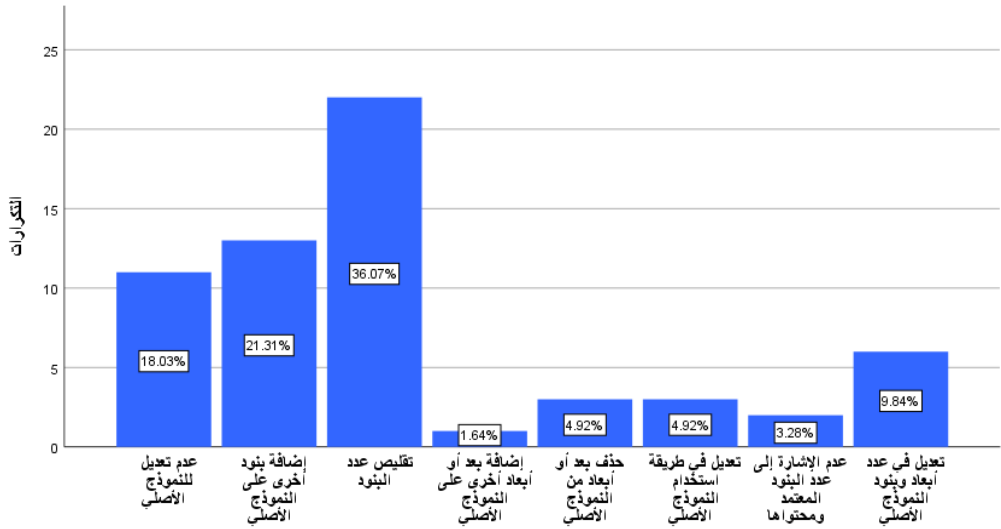
يلي:

- 19% من الدراسات المستهدفة اعتمدت على حجم عينة ملائم (300 فأكثر).
- 73% من الأعمال اعتمدت على حجم عينة متوسط (بين 30 و300) قد لا يصلح لتطبيق بعض الاختبارات الاحصائية (كتحليل الانحدار الخطي المتعدد أو حتى اختبار موثوقية وصدق الأداة).
- 8% من الدراسات كان حجم العينة بها ضعيف جدا (أقل من 30) ولا يصلح لتقييم نموذج جودة الخدمة، خاصة إذا أخذنا بعين الاعتبار إدخال متغيرات أخرى بالدراسة كرضا أو ولاء الزبون مثلا. قد يفسر صغر حجم العينة في تلك الأعمال باستهداف الموظفين بدل الزبائن لتقييم الجودة.

أما عن كيفية استخدام نماذج قياس جودة الخدمة بالعينة المدروسة، فيلاحظ بأن

أغلبها قام بإجراء تعديلات عليها، كما يظهر في الشكل الموالي:

الشكل 02: نوع التعديلات التي تم إجراؤها على نماذج قياس جودة الخدمة بالعينة.



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على البحوث بالعينة المدروسة.

من خلال الشكل رقم (2) نلاحظ بأن قرابة 82% (50 من بين 61 دراسة) من البحوث المشكلة للعينة، تم فيها إجراء تعديلات على نموذج جودة الخدمة المعتمد قبل استخدامها. يعتبر هذا الأمر ضروري خاصة عندما نعلم بأن نماذج قياس جودة الخدمة في الأصل تم تطويرها لتتلاءم مع البيئة الغربية، وفي صناعات خدمية محددة. وبالتالي، استخدامها في البيئة الجزائرية لا ينبغي أن يبردون عمل تعديل عليها. فحسب (Athanasopoulos وآخرون سنة 2001)، على نماذج تقييم جودة الخدمة المعتمدة أن تأخذ بعين الاعتبار كل من خصوصية الصناعة والدولة التي تتم فيها الدراسة.

4. تحليل وتقييم عينة البحوث الجزائرية المدروسة:

مراجعة وتحليل البحوث المشكلة لعينة الدراسة، أفضت إلى وجود جملة من الملاحظات يمكن عرضها على النحو الآتي:

1.4. على مستوى التصميم البحثي: هناك نقائص في المنهجية لوحظت في العديد من البحوث محل المراجعة، ومنها:

- أغلب البحوث محل الدراسة لم يتم فيها التطرق إلى الإطار النظري، أو مراجعة الأدبيات حول الموضوع لتبرير العلاقات بين المتغيرات وكيفية تفعيل تلك المتغيرات؛
 - تبعات عدم الاهتمام بالإطار النظري، جعل بعض الباحثين لم يوفقوا في تفعيل متغيرات الدراسة.
 - الاكتفاء فقط بعرض النتائج في كثير من الأحيان دون إعطاء تفسيرات لها من الواقع، فمثلا لماذا جاء بعد الملموسية أولا من حيث الأهمية النسبية مقارنة بالأبعاد الأخرى لجودة الخدمة. يقتضي التفسير هنا معرفة طبيعة الخدمة المدروسة، فالخدمات التي تتطلب من المستهلك المكوث فيها لفترة طويلة من الزمن (خدمات فندقية، مدينة ألعاب)، تكون لبيئة الخدمة فيها أو الجوانب الملموسة أهمية بالغة لتقييم مستواها (Blodgett وWakefield سنة 1996).
 - عدم ربط النتائج المتوصل إليها في العديد من البحوث بنتائج دراسات سابقة بهدف المقارنة وتوضيح أسباب الوصول إلي تلك النتائج. فعلى سبيل المثال، وجود أثر ضعيف لجودة الخدمة على ولاء الزبون قد يُفسر باحتمال وجود أثر وسيط لمتغير الرضا، استنادا إلى نتائج دراسات سابقة (أنظر مثلا لعمل "Kheng" وآخرون سنة 2010).
 - عدم اهتمام الباحثين بعرض التأثيرات الإدارية للنتائج المتوصل إليها، مما يقلل من أهمية تلك الأعمال.
- 2.4. على مستوى استخدام نموذج قياس جودة الخدمة: من أهم الملاحظات يمكن ذكر الآتي:
- حوالي 77% من البحوث التي تمت مراجعتها، لم يتم فيها تقييم مدى صلاحية نموذج جودة الخدمة المتبنى، مما يجعل البيانات والنتائج المتوصل إليها مشكوك في صحتها. باستثناء حساب قيمة ألفا كرونباخ لتقييم الاتساق الداخلي للنموذج، والذي يعتبر غير كافي للحكم على النموذج وأبعاده؛
 - هناك بحث واحد فقط من العينة المدروسة، تناول قياس جودة الخدمة البريدية، تم فيه تطوير نموذج يصلح للتطبيق في البيئة الجزائرية. اعتمد فيها الباحث على المنهجية العلمية لاختيار أبعاد النموذج، ومن ثم تنقيتها من خلال التحكيم، الاختبار الأولي، اختبار

الموثوقية، الصدق والتحليل العاملي. أفضت عملية تقييم النموذج إلى تكوين نموذج مُعدّل يشمل أربعة أبعاد هي: الأمن، الملموسية، عملية الخدمة، واللطافة.

• إجمالي البحوث التي تم فيها تقييم فعلي لنموذج جودة الخدمة، بلغ 14 بحث من بين 61 (أي بنسبة 22.95%)، قد يكون سبب ذلك أن العديد من إجراءات التقييم تتطلب المزيد من التكلفة والجهد كالاختبار الأولي للنموذج، أو صعوبة إيجاد خبراء حقيقيين بإمكانهم تعديل النموذج؛

• هناك عدد من البحوث بالعينة تم فيها تعديل طريقة استخدام النموذج، مما يعني وجود خلل في فهم إجراءات قياس جودة الخدمة. شملت هذه التعديلات: إما قياس جودة الخدمة من وجهة نظر الموظف بدل الزبون دون تبرير؛ اعتماد نموذج "SERVQUAL" كنموذج للدراسة مع الاقتصار على قياس الإدراكات فقط دون التوقعات؛ تبني نموذج "Gronroos" لكن مع قياس الجودة الوظيفية دون الجودة التقنية؛ تداخل بين البنود التي تقيس أبعاد جودة الخدمة؛

• بعض الباحثين في العينة المدروسة لم يقوموا بتحليل شامل لبيانات الجودة رغم تجميعها، كتقييم فجوة جودة الخدمة على مستوى الأبعاد فقط دون التطرق إلى الفجوات بالنسبة للبنود (أنظر إلى عمل "Jabraeily" وآخرون سنة 2009)؛ عدم تحديد الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمة من وجهة نظر المستهلك؛ أو الاقتصار فقط في التحليل على الدرجة الكلية لمتغير جودة الخدمة دون تقييم جودة الخدمة على مستوى الأبعاد أو البنود.

5. خاتمة:

جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على كيفية استخدام الباحث الجزائري لنماذج قياس جودة الخدمة في البيئة الجزائرية. بعد مراجعة 61 بحث منشور على أرضية المجالات العلمية الجزائرية، تبين بأن أغلبها يعاني من جوانب قصور لها صلة إما بالجانب المنهجي بشكل عام، كعدم الاهتمام بتطوير الإطار النظري، عدم تبرير العلاقة بين المتغيرات المدروسة، وعدم اسقاط نتائج الدراسة على نتائج دراسات سابقة؛ أو بكيفية تبني نماذج الجودة بشكل خاص، مثل التعديل الغير مبرر لنموذج المعتمد، وعدم تنقية وتقييم النموذج لكي يتناسب مع القطاع الخدمي المستهدف.

بناء على ما تم ملاحظته من المهم تقديم بعض الاقتراحات لمساعدة الباحث المهتم بقياس جودة الخدمة بالبيئة الجزائرية مستقبلا. يمكن تقسيم الاقتراحات إلى قسمين:
أولاً: اقتراحات لها علاقة بالمنهجية:

من بين أهم الاقتراحات بناء على مراجعة البحوث بالعينة ما يلي:

- عند اختيار أي موضوع أو إشكالية ينبغي أن يتم التطرق في العمل بداية إلى الإطار النظري والموضوعي للدراسة (Malhotra سنة 2010). هذا الأخير يعتبر المبرر الذي يستند إليه الباحث أمام القارئ أو المناقش للعمل. كما يسهل الإطار النظري على الباحث اختيار المتغيرات ذات الصلة بالموضوع، العلاقة بين تلك المتغيرات، بالإضافة إلى كيفية قياس تلك المتغيرات.
- على الباحث أن يُبرز ويُبرر جميع المراحل التي قام بإنجازها ليصل إلى الشكل النهائي لبحثه. كالحديث عن التصميم البحثي الذي اختاره، طريقة تجميع البيانات، والأدوات الاحصائية المناسبة المستخدمة لتحليل تلك البيانات، وكيفية تفسير النتائج المتوصل إليها.
- ينبغي للباحث أن يبرر العلاقات بين متغيرات الدراسة من خلال الأدبيات ذات الصلة. فالعديد من الظواهر قد لا يكون من المنطقي ربطها مع بعض، أو ربطها بعلاقة مباشرة.
- تطوير وتقييم النظريات يتم من خلال تراكم الدليل التجريبي، ومقارنة الأعمال في بيئات متنوعة. لذا على الباحث أن يعرض نتائجه بالمقارنة مع نتائج دراسات سابقة، ليكتشف مستوى التوافق أو التعارض واقتراح أسباب ذلك.

ثانياً: اقتراحات لها علاقة باستخدام نماذج قياس جودة الخدمة في البيئة الجزائرية:

من بين الاقتراحات لتحسين عملية توظيف نماذج قياس الجودة والرفع من مستوى الأعمال البحثية في البيئة الجزائرية ما يلي:

- اختيار المنظور المناسب لتعريف جودة الخدمة من خلال تبني إطار عدم التأكيد (Disconfirmation paradigm)، أو إطار الأداء فقط (Performance paradigm)، على سبيل المثال.
- بعدها تأتي عملية تطوير النموذج حتى يكون صالحاً للصناعة الخدمية المدروسة وفي البيئة الجزائرية. تبدأ هذه المرحلة في الغالب باقتراح جميع السمات التي تميز الخدمة محل الدراسة (معاملة الموظفين، كفاءاتهم، الألوان والديكور داخل مكان تقديم الخدمة، الاهتمام الشخصي بالمستهلك، ... الخ). تكون قائمة السمات في هذه المرحلة طويلة للغاية،

حيث يتم الحصول عليها من خلال مراجعة الأدبيات ذات الصلة، عمل اجتماعات مع خبراء ذوو الدراية بالصناعة محل الدراسة؛

- تطوير النموذج ينبغي أن يأخذ بعين الاعتبار سلم القياس المستخدم هل نستخدم سلم ليكرت ذو خمس درجات. أم الأفضل سبع درجات؟ أم تسع درجات (كما فعل "Parasuraman" وآخرون سنة 1992، في آخر تعديل لهم لنموذج "SERVQUAL")؟
- تتمثل الخطوة الموالية في تنقية النموذج وتحديد أبعاده الكامنة. تتطلب هذه المرحلة عرض النموذج المقترح في الخطوة السابقة على عينة كبيرة نسبيا من المستهلكين، ليلم الاستعانة بعدها بمجموعة من الأدوات (اتساق داخلي، تحليل عاملي، ...الخ) لتنقية وتنقيح النموذج المقترح.
- ينتج عن الخطوة السابقة نموذج يتضمن عدد من الأبعاد الكامنة مع عدد بنود أقل، صالح للاعتماد كأداة لتجميع البيانات في البيئة محل الدراسة. في الغالب يكون النموذج المتوصل إليه مُعدّل بما أنه اختبر في بيئة جزائرية وفي قطاع خدمي محدد.

6. قائمة المراجع :

Alamanda Turipanam Dini *et al.* (2015, October 5), “**Gronroos model: The influence of service quality dimensions on customer loyalty with customer satisfaction as intervening variable**”, *Presented at Seminar & Conference on Business & Technology in ICT Industry*, 05–06 October, Jakarta.

Athanassopoulus Antreas *et al.* (2001), “**Behavioural responses to customer satisfaction: An empirical study**”, *European Journal of Marketing*, Volume 35, Number 5/6, PP. 687–707.

Babakus Emin and Boller W. Gregory (1992), “**An empirical assessment of the SERVQUAL scale**”, *Journal of Business Research*, Volume 24, PP. 253–268.

Brogowicz A. Andrew *et al.* (1990), “**A synthesised service quality model with managerial implications**”, *International Journal of Service Industry Management*, Volume 1, Number 1, PP. 27–44.

- Christensen B. Larry *et al.* (2015), “**Research methods, designs, and analysis**”, Twelfth Edition, *Pearson Education*, Harlow.
- Cronin J. Joseph and Taylor A. Steven (1992), “**Measuring service quality: A reexamination and extension**”, *Journal of Marketing*, Volume 56, PP. 55-68.
- Cronin J. Joseph and Taylor A. Steven (1994), “**An empirical assessment of the SERVPERF scale**”, *Journal of Marketing Theory and Practice*, Volume 2, Number 4, PP. 52-69.
- Gronroos Christian (1984), “**A service quality model and its marketing implications**”, *European Marketing Journal*, Volume 18, Number 4, PP. 36-44.
- Guenoun Marcel and Gourdarzi Kiane (2010), “**Hybrids or disjoint? The use of client and legal models to measure the quality of public service (QSP)**”, *Public Policy & Management*, Volume 27, Number 3, PP. 31-54.
- Kang Gi-Du and James Jeffrey (2004), “**Service quality dimensions: An examination of Gronroos service quality**”, *Managing Service Quality*, Volume 14, Number 4, PP. 266-277.
- Parasuraman A. *et al.* (1985), “**A conceptual model of service quality and its implications for future research**”, *Journal of Marketing*, Volume 49, PP. 41-50.
- Parasuraman A. *et al.* (1988), “**SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality**”, *Journal of Retailing*, Volume 64, Number 1, PP. 12-40.
- Sabadie William (2003), « **Conceptualisation et mesure de la qualité perçue d’un service public** », *Recherche et Applications en Marketing*, Volume 18, Numéro 1, PP. 1-24.
- Sánchez Pérez Manuel *et al.* (2007), “**Effects of service quality dimensions on behavioural purchase intentions: A study in public-sector transport**”, *Managing Service Quality*, Volume 17, Number 2, PP. 134-151.
- Seth Nitin *et al.* (2005), “**Service quality models: A review**”, *International Journal of Reliability Management*, Volume 22, Number 9, PP. 913-949.