

The Impact of Government Services Quality on Achieving Sustainable Development in the Civil Service Sector in the State of Palestine

Mr. Ahmad Fawzi Abubaker^{*1}, Prof: Ghazi Abdulsalam Zouari²

1PhD student, Faculty of Economics and Management, Sfax,, University of Sfax, Tunisia

prof, Faculty of Economics and Management, Sfax, University of Sfax, Tunisia

Orcid No: 0009-0006-1815-2485

Orcid No: 0000-0002-2691-6805

Email: ahmad.mtit.mtit@gmail.com

Email: zouarighazi@yahoo.fr

Received:

05/10/2024

Revised:

03/11/2024

Accepted:

04/12/2024

*Corresponding

Author:

ahmad.mtit.mtit@gmail.com

Citation: Abu Baker, A., & Zouari, G. A. The Impact of Government Services Quality on Achieving Sustainable Development in the Civil Service Sector in the State of Palestine. Al-Quds Open University for Administrative & Economic Research & Studies, 10(22). <https://doi.org/10.3397/1760-010-022-005>

2023©Jrresstudy. Graduate Studies & Scientific Research/Al-Quds Open University, Palestine, all rights reserved.

• Open Access



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Abstract

Objectives: This study aimed to identify the impact of government services on achieving sustainable development in the civil service sector in the State of Palestine.

Methods: Descriptive-correlational approach was followed due to its suitability for the study. The researcher used a questionnaire as a tool for the study, which was distributed to senior leadership employees in the Palestinian civil service sector, totaling. (411) A sample of 199 valid questionnaires for statistical analysis was taken, considered representative of the study. The validity and reliability of the tool were examined, and it showed a high degree of validity and reliability

Results: The results showed a strong positive relationship between the quality of the services provided and sustainable development. There was also a significant effect of the dimensions of responsiveness, efficiency, and capacity on sustainable development in the civil service sector.

Conclusions: Civil service sector institutions should enhance their attention to modern technologies by focusing on the development of technological innovations related to service delivery and digitization, in light of an enabling environment for digital transformation in Palestine. This would facilitate communication with the public and ensure a quick response in providing services to citizens.

Keywords: Service quality, sustainable development, civil service sector.

تأثير جودة الخدمات الحكومية في تحقيق التنمية المستدامة

لقطاع الخدمة المدنية في دولة فلسطين

أ. أحمد فوزي أبو بكر^{1*}، أ.د. غازي عبد السلام زواري²

¹طالب دكتوراه، كلية الاقتصاد والتصرف بصفاقس، جامعة صفاقس، تونس

²أستاذ كلية الاقتصاد والتصرف بصفاقس، جامعة صفاقس، تونس.

المخلص

الأهداف: معرفة تأثير جودة الخدمات الحكومية في تحقيق التنمية المستدامة لقطاع الخدمة المدنية في دولة فلسطين **المنهجية:** اتبع المنهج الوصفي-الارتباطي، نظرا لملاءمته لأغراض هذه الدراسة، واعتمد الباحث الاستبانة أداة للدراسة، والتي وزعت على القيادة العليا من العاملين في قطاع الخدمة المدنية الفلسطيني، والبالغ عددهم (411) وأخذت عينة منها (199) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي عدت عينة ممثلة للدراسة، وفحص صدق الأداة وثباتها وتمتعها بدرجة صدق وثبات عالية.

النتائج: أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين جودة الخدمات المقدمة وبين التنمية المستدامة، كذلك وجود أثر معنوي لبعدي الاستجابة، والكفاءة والقدرة على التنمية المستدامة في قطاع الخدمة المدنية.

التوصيات: على مؤسسات قطاع الخدمة المدنية تعزيز الاهتمام بالتقنيات الحديثة من خلال التركيز على تطوير التقنيات التكنولوجية الخاصة بتقديم الخدمات ورقمنتها في ظل وجود بيئة حاضنة للتحويل الرقمي في فلسطين، مما يسهل التواصل مع الجمهور ويضمن سرعة الاستجابة في تقديم الخدمات المقدمة للمواطنين.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، التنمية المستدامة، قطاع الخدمة المدنية.

المقدمة

التفتت المؤسسات، سواء أكانت في القطاع العام أم الخاص أم الأهلي في جميع أنحاء العالم، إلى موضوع يلامس احتياجات المواطنين ومتلقي الخدمات، ألا وهو جودة الخدمات المقدمة أساساً لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية، وخاصة بعد توجه العالم نحو العولمة في ظل ظهور التكتلات الاقتصادية والتقنية المتلاحقة والمتسارعة في عالمنا اليوم، وقد بدأ الاهتمام بجودة الخدمة بشكل واضح ومحسوس نظراً للتغيرات الكبيرة في سلوك العملاء وتوقعاتهم، الذين يرون في الجودة معياراً أساسياً لتلبية احتياجاتهم ورغباتهم، بغض النظر عن مصدر السلع أو الخدمات التي يحصلون عليها (الشنطي، دهليز، 2019)، كما أصبح من الضروري أن ننظر إلى جودة الخدمات بوصفها أمراً مهماً وضرورياً لا يمكن تجاهله أو إهماله، إذ تعد الجودة مفتاحاً للنجاح وأحد العوامل التي تمنح القدرة على البقاء والاستدامة، في ظل زيادة الاهتمام بجودة الخدمة في اقتصاد العديد من الدول في عالم المنافسة المتنامي، من هنا فقد أدرك المهتمون وأصحاب المصالح جميع الأنشطة الخدمية، وأهمية الجودة بهدف خلق ميزة تنافسية محققة مستويات عالية من رضا متلقي الخدمات، بحيث أصبح أمراً حاسماً لنمو وتطور المؤسسات الخدمية، وأصبح رضا العملاء محور اهتمامها، ويتعين عليها البحث والتعرف على حاجاتهم وتوقعاتهم، وتقديم خدمات تلبي رضاهم وتعزز ولائهم للمؤسسة في ظل ثورة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، التي منحت العملاء القدرة على المقارنة بين الخدمات وفقاً لرغباتهم واختياراتهم (بن ساعد، 2023).

كما أن جودة الخدمات هي محور جوهري وإنعكاس حقيقي لرغبة المؤسسات في تحقيق أهدافها على المدى البعيد والمتوسط والقريب أيضاً، فتحسين جودة الخدمة في هذه المؤسسات يعود بالفائدة على الأفراد والمجتمع بشكل عام، وعلى توقعاتهم وسلوكهم في الوصول إلى خدمات ذات جودة متميزة، فإذا ما نجحت الخدمة أو السلعة في تحقيق أو تجاوز تلك التوقعات، فإنها تُعَدُّ ذات جودة، بصفة عامة، إذا كانت الخدمة أو السلعة قادرة على تلبية توقعات العملاء وتحقيق مستوى مرتفع من الجودة، فإن ذلك يؤدي إلى رضا العملاء. ومن المهم ملاحظة أن رضا العملاء له تأثير كبير على نجاح المؤسسة أو المنظمة. فعندما يكون العملاء راضين ويشعرون بالراحة والثقة في الخدمة أو السلعة التي يتلقونها، فإنهم يصبحون مستعدين للعودة مرة أخرى للتعامل مع المؤسسة ويمكنهم أيضاً أن يوصوا بها للآخرين، الأمر الذي سيؤثر على مجمل العملية التنموية سواء الاقتصادية أو الاجتماعية أو البيئية (الشيخ وعلي، 2023).

تعد الخدمات في القطاع الحكومي عنصراً هاماً في قياس الأداء المؤسسي ومدى التطور الحاصل فيها، إذ تُعَدُّ الكفاءة والفعالية ضرورية لضمان الحوكمة الجيدة من قبل الحكومة ورضا المواطنين. وهذا ما أشار إليه صندوق النقد الدولي (IMF) كما ورد في (Gupta, 2023) إلى أن الحوكمة تشمل كل جانب من جوانب إدارة الدولة، بما في ذلك استراتيجياتها الاقتصادية، وهيكلها التنظيمي، والتزامها بتطبيق سيادة القانون، وجودة خدماتها، وهنا تتطلب الحوكمة الفعالة ضمان العدالة، والتمكين، والتوظيف، والشفافية، وتقديم الخدمات بكفاءة لجميع المواطنين، وغالباً ما تعيق الأساليب التقليدية لتقديم الخدمات واتصافها بالروتين البيروقراطي وقيود الموارد، مما يؤدي إلى عدم الكفاءة في تقديم الخدمات (Gupta, 2023).

كما تؤدي جودة الخدمات في القطاع الحكومي دوراً حيوياً في تحسين حياة المواطنين وتعزيز الثقة بين الأفراد والحكومة، ومع تزايد توقعات المواطنين وتطور معايير الأداء، أصبح من الضروري أن تعمل الجهات الحكومية على تقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي احتياجات وتوقعات المستفيدين بشكل فعال، وتشمل جودة الخدمات الحكومية الكفاءة في تقديم الخدمات، الشفافية، سرعة الاستجابة، الموثوقية، والتواصل الفعال مع الجمهور، كما أن تحسين جودة الخدمات الحكومية لا يسهم فقط في تعزيز رضا المواطنين، بل يعزز أيضاً من كفاءة العمل الحكومي ويدعم تحقيق التنمية المستدامة. لذلك، تبنت العديد من الحكومات حول العالم مبادرات وبرامج تهدف إلى تحسين مستوى الخدمات العامة، مثل التحول الرقمي وتبسيط الإجراءات، لمواكبة التطورات التكنولوجية وضمان توفير خدمات متكاملة وسهلة الوصول، وهذا يتطلب الالتزام بمعايير ومقاييس محددة يتم من خلالها تقييم الأداء وإجراء التحسينات اللازمة باستمرار، كما أن جودة الخدمات الحكومية لا تقتصر على تقديم الخدمة بشكل تقني واحترافي فحسب، بل تشمل أيضاً توفير تجربة شاملة تلبي توقعات المواطنين وتعزز رضاهم عن الأداء الحكومي مما يساعد في بناء قطاع حكومي مرن قادر على التكيف مع المتغيرات السريعة وتلبية توقعات المجتمع بشكل مستدام (Kumar & Singh, 2023).

التنمية المستدامة تعني تلبية احتياجات الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتهم، وذلك من خلال عدة جوانب مترابطة تشمل الاقتصادية والاجتماعية والبيئية إذ تسهم جودة الخدمة في تعزيز الكفاءة فالخدمات عالية الجودة غالباً ما تكون أكثر كفاءة في استخدام الموارد، مما يقلل من الهدر ويسهم في حماية البيئة، والتخفيف من التأثيرات السلبية على البيئة وتعزيز

الاستخدام الأمثل للموارد، كما أن جودة الخدمات تشجع على الابتكار وتطوير حلول مستدامة، مثل تكنولوجيا الطاقة المتجددة والخدمات الرقمية، كذلك توفير خدمات صحية وتعليمية ذات جودة عالية، مما يعزز من رفاهية الأفراد ويمكنهم من المساهمة بشكل أكبر في المجتمع، ومناحة لجميع شرائح المجتمع، بما في ذلك الفقراء والمهمشون، لضمان التنمية المستدامة، كما تعمل جودة الخدمات العامة مثل البنية التحتية، والتعليم، والرعاية الصحية يمكن أن تجذب الاستثمارات الداخلية والخارجية، وتعزيز السياحة المستدامة من خلال توفير خدمات سياحية عالية الجودة، مع التركيز على الاستدامة التي تعزز الاقتصاد وتحمي الموارد الطبيعية والثقافية. (Grainger & Malekpour, 2019)

وعليه هذه الدراسة تهدف إلى استكشاف تأثير جودة الخدمات الحكومية في تحقيق التنمية المستدامة لقطاع الخدمة المدنية في دولة فلسطين، ويمكن القول بأن جودة الخدمات وقياسها أضحت محط أنظار المهتمين بالارتقاء باستدامة مؤسسات قطاع الخدمة المدنية، ونظراً لأهمية وحساسية هذا الموضوع في الواقع الحالي لمؤسسات القطاع العام الفلسطيني، وما تواجهه من تحديات تؤثر على أدائها وإنجازها وفاعليتها، لذا فإن تأثير فاعلية جودة الخدمات الحكومية في تحقيق التنمية المستدامة لقطاع الخدمة المدنية في دولة فلسطين له أهمية كبيرة في تحقيق رسالتها وأهدافها، وهنا سيتناول الباحث جودة الخدمة ومستوياتها وأبعادها، والتنمية المستدامة مفهومها وأبعادها وأنماطها بشئ من التفصيل.

جودة الخدمة

تعد جودة الخدمة في مفهومها أنها قدرة المؤسسة على تقديم الخدمات للمستفيدين منها بطريقة تلبي متطلباتهم واحتياجاتهم وتطلعاتهم، من خلال تحقيق الإتيان في العمل والأداء، وتنفيذه بأفضل صورة ممكنة (عبيد، 2021). والخدمة المقدمة التي يتوقعها المستفيد أو يدركها تُعرف عادة بأنها المعيار الرئيس لقياس رضا العميل أو عدم رضاه (الغزالي، 2017)، كما أن الجودة نظرية يمكن وصفها بأنها نظرية غامضة وغير واضحة. من المهم التفريق بين السلع والخدمات، لأن لهما خصائص مختلفة. السلع هي أكثر وضوحاً وهي أشياء ملموسة، بينما الخدمات هي غير ملموسة وتتعلق بالأداء الفعلي (Bayad et al., 2021)، كذلك جودة الخدمة هي الاختلاف بين توقعات المستهلك لتنفيذ الخدمة قبل التفاعل معها وملاحظاتهم على الخدمات المقدمة (Nikou & Khiabani, 2020).

مستويات جودة الخدمة:

هناك عدة مستويات يمكن استخدامها لقياس جودة الخدمة، منها (Chen et al., 2019):

- التنظيم والتخطيط: يتعلق هذا المستوى بكيفية تنظيم وتخطيط العمليات والإجراءات لضمان تقديم خدمة عالية الجودة، ويتضمن ذلك تحديد المعايير والأهداف وتحليل الاحتياجات وتخصيص الموارد بشكل فعال.
- التنفيذ والأداء: يتعلق هذا المستوى بكيفية تنفيذ الخدمة وأداء الموظفين والتكنولوجيا المستخدمة، إذ يجب أن يتميز التنفيذ بالكفاءة والدقة والاحترافية.
- التفاعل والتعامل مع متلقي الخدمات : اذ يعد هذا المستوى من الأهمية بمكان، إذ يتعلق بكيفية تعامل الموظفين مع متلقي الخدمات واستجاباتهم لاحتياجاتهم ومتطلباتهم. يشمل ذلك التواصل الفعال والاهتمام الشخصي وحل المشكلات بشكل فعال.
- الجودة والرضا لمتلقي الخدمات : يتعلق هذا المستوى بقياس مدى رضا متلقي الخدمات بعد تقديم الخدمة، إذ يشمل ذلك استطلاعات الرأي ومراجعات العملاء وقياس مؤشرات الرضا والشكاوى.
- التحسين المستمر: هذا المستوى يتعلق باتخاذ إجراءات لتحسين الخدمة بناءً على الاستفادة من تقييمات متلقي الخدمات والتحليلات والتغذية الراجعة، وذلك يهدف إلى تحسين العمليات وتعظيم رضا متلقي الخدمات.

كما أن لجودة الخدمة أهمية كبيرة على مستوى المنظمة، الخدمة ومتلقي الخدمات من المستفيدين، وعلى مستوى المنظمة تتجلى أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي (الدوك، 2018) :

- نمو مجال الخدمة: يُلاحظ أن هناك زيادة في عدد المؤسسات التي تقدم خدمات، وهذا يشير إلى توسع هذا القطاع واستمرار نموه، ومع هذا النمو، يصبح تحقيق جودة الخدمة أمراً أساسياً للبقاء والنجاح.
- ازدياد المنافسة: مع زيادة عدد المؤسسات الخدمية، يزداد مستوى المنافسة بينها ولذا، يعد الاعتماد على جودة الخدمة واستمرار تحسينها وسيلة للحصول على ميزة تنافسية وجذب متلقي الخدمات.
- فهم المستفيدين: المستهلكون يتوقعون تلقي خدمة جيدة ويعدون العلاقة مع المؤسسات مهمة لذا، لا يكفي تقديم خدمة عالية الجودة وبأسعار معقولة فقط، بل يجب أيضاً تقديم معاملة لطيفة وفهم أفضل لاحتياجات ورغبات المستفيدين.

- المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: تركز المؤسسات الخدمية على توسيع حصتها واستقطاب مستفيدين جدد، ولكن أيضًا على الحفاظ على متلقي الخدمات الحاليين لتحقيق ذلك، يجب الاهتمام بمستوى جودة الخدمة وتحسينه باستمرار لضمان رضا متلقي المستفيدين واستمراريتهم كمتلقي الخدمات.

ويرى الباحث أنه لا بد من أن تعمل المؤسسات عادةً على تحسين مستويات جودة الخدمة من تنمية وتطوير مهارات مقدمي الخدمات من خلال خلال التدريب، وخاصة إدخال التكنولوجيا الرقمية، وتطوير الأنظمة المستخدمة، وجمع الملاحظات من متلقي الخدمات لتحسين التجربة بشكل مستمر، وليكون ذلك مرجعاً لأي عمليات تطوير وتحسين للخدمات المقدمة.

أبعاد جودة الخدمة:

تناولت الأبحاث حول العالم العديد من جوانب جودة الخدمة، إذ اتفق العديد من العلماء والباحثين في هذا المجال على عدة جوانب يتم التركيز عليها بشكل متكرر، سنقدم فيما يلي بعض هذه الجوانب التي أكدتها معظم الدراسات:

1. الاعتمادية: وتعني قدرة المؤسسة على تقديم خدماتها بدقة وكفاءة عالية، مما يجعله جديراً بالثقة ويمكن الاعتماد عليه، ويُقاس هذا البعد من خلال عوامل فرعية تعكس مدى ثقة العملاء في جودة الخدمات، مثل الالتزام بالمواعيد المحددة، دقة السجلات والإجراءات المعتمدة، وحرص المصرف على حل المشكلات العالقة (علي، 2020).

2. الاستجابة: يقصد بالاستجابة رغبة المؤسسة واستعدادها لتقديم الخدمات وتقاس من خلال متغيرات فرعية وهي الرغبة في مساعدة متلقي الخدمات، والرد على استفساراتهم وشكاويهم والسرعة في أداء الخدمة، والاستجابة الفورية لطلب متلقي الخدمات (العزاوي، 2019).

3. الثقة والموثوقية: يشير هذا المفهوم إلى قدرة موظفي المؤسسة على تعزيز الثقة لدى متلقي الخدمات من خلال توافر المعلومات اللازمة والتمتع باللباقة في تقديم الخدمة، كما يتجسد ذلك في حسن استقبال الجمهور، وبث الشعور بالاطمئنان لدى طالب الخدمة عبر إقناعه بقدرة المؤسسة على تقديم الخدمة بكفاءة ومعاملة طيبة. باختصار، يقيس هذا البعد الجدارة، اللباقة، المصداقية، والشعور بالأمان (علي، 2020).

4. التعاطف: يشير بعد التعاطف إلى درجة العناية بالجمهور ورعايتهم، والاهتمام بخدمتهم ومشاكلهم بشكل خاص والعمل على إيجاد الحلول، وإظهار روح الصداقة والحرص على رعاية العميل وإشعاره بأهميته عند تقديم الخدمة (علي، 2020).

5. الكفاءة والقدرة: يجب على مقدمي الخدمة أن يكونوا مهرة وقادرين على أداء الخدمة بفعالية، كما أن الخدمة المثلى هي نتيجة عدة عوامل متكاملة تتعلق بالخدمة الفردية وكفاءة الموظفين واستراتيجيات التنظيم التي تتناسب مع المهارات المناسبة، والكفاءة البشرية هي واحدة من أكثر المجالات شيوعاً التي تشملها إدارة الأفراد في العمل (Pakurár et al., 2019).

6. الملموسية: تشير إلى جميع العناصر المادية التي يتفاعل معها متلقي الخدمة عند زيارته للمؤسسة مثل المرافق الخارجية، والمعدات والأجهزة والمباني وصالات الاستقبال، ووسائل التواصل والاتصال، يتم قياس هذا البعد من خلال تقييم العملاء لجودة الخدمات المتاحة، فضلاً عن إلى الموقع الجغرافي الملائم وتوفير مواقف انتظار السيارات وغيرها (المحمد وشمسي، 2018).

في ظل ما ذكر أعلاه يؤكد الباحث على أن أبعاد جودة الخدمات تشكل أساساً لفهم كيفية تقديم خدمة متميزة، إذ يسهم كل بعد في تشكيل التجربة العامة للمستفيدين. كما يلاحظ وجود ترابط بين هذه الأبعاد؛ فعندما يشعر متلقي الخدمة بتحسين في ملموسيتها، يزداد اعتمادهم على هذه الخدمات. فضلاً عن إلى ذلك، يؤدي التعاطف والتفاعل الشخصي بين مقدمي الخدمة والمستفيدين دوراً كبيراً في تعزيز ثقة المستفيدين بجودة الخدمة. كما يؤكد الباحث أهمية الابتكار في تحسين جودة الخدمة، نظراً لأن التغييرات المستمرة في توقعات المستفيدين تستدعي من المؤسسات أن تكون مرنة وقابلة للتكيف، خصوصاً في سعي المؤسسات والحكومات لتطوير الخدمات ودمجها ضمن الخدمات الرقمية الأمر الذي يسهل الوصول ويعزز من موثوقيتها.

في ظل الحديث عن التنمية المستدامة فقد أصبحت النموذج الأمثل لضمان تلبية حاجات ومتطلبات الأجيال القادمة في الوقت الحاضر والمستقبل، إذ إنها نمط تنموي يتسم بالعقلانية في التعامل مع مختلف النشاطات، معتمداً على أهداف استراتيجية تشمل الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، ويتطلب نجاح التنمية المستدامة تغييراً في سلوك الإنسان وفهمه لكل المشكلات الناتجة عنها، لذا يعد ضرورياً تحقيق تلك التغييرات في جميع المجتمعات والدول كجزء من مجموعة من الإجراءات، ويهدف ذلك إلى جعل المجتمع البشري يستهلك أقل كمية من الطاقة ويحقق المزيد من العدالة الاجتماعية (بكر والبرزنجي، 2018).

مفهوم التنمية المستدامة:

التنمية المستدامة (SD) تم تعريفها لأول مرة على أنها "التنمية التي تلبي احتياجات الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتهم الخاصة"، في وثيقة مستقبلنا المشترك (Fonseca et al., 2020)، وهي استراتيجية تطوير تهدف إلى تحقيق التقدم الاقتصادي والاجتماعي بطرق تحافظ على البيئة وتقلل من الآثار البيئية السلبية (Barbier & Burgess, 2017)، كما أنها نموذج للتنمية يعتمد على مفهوم الاستدامة، إذ تكون مراعاة الحاجات الحالية دون تهديد حقوق الأجيال القادمة، كما أن التنمية المستدامة تتضمن استخدام الموارد بكفاءة والحفاظ على التنوع البيولوجي والمحافظة على جودة البيئة (Weiland et al., 2021). كما تعود أهمية التنمية المستدامة تمثل وسيلة أساسية للربط بين الأجيال الحالية والأجيال القادمة، وتهدف إلى ضمان استمرارية الحياة الإنسانية، كما أنها تضمن للأجيال القادمة فرصة العيش الكريم وتوزيعاً عادلاً للموارد داخل الدولة وحتى بين الدول المختلفة، وتأتي أهمية التنمية المستدامة من قدرتها على تقليص الفجوة بين الدول المتقدمة والنامية، وتقليل التبعية الاقتصادية عن الدول الأخرى، كما تؤدي دوراً كبيراً في تحسين التوزيع العادل للإنتاج، وحماية البيئة، وتعزيز العدالة الاجتماعية، ورفع مستوى المعيشة، والمساهمة في تحسين التعليم وتقليل معدلات الأمية، وتوفير رؤوس الأموال، وزيادة الدخل القومي، وتعزيز العدالة الاجتماعية. (حسن، 2016).

أبعاد التنمية المستدامة:

- التنمية المستدامة هي مفهوم شامل يجمع بين البعد الاقتصادي والبعد الاجتماعي والبعد البيئي، وهذه الأبعاد مرتبطة ومتفاعلة وتتداخل بعضها مع بعض، وتؤدي جميعها دوراً أساسياً في تحقيق التنمية المستدامة.
- البعد الاقتصادي للتنمية: يركز هذا البعد على مفهوم استخدام الموارد الطبيعية بشكل مستدام وفعال، ويشمل ذلك تحسين كفاءة استخدام الموارد والطاقة، وتطوير تقنيات تقليل الاستهلاك، وتعزيز التنوع البيولوجي والهدف هو الحفاظ على الموارد الطبيعية للأجيال الحالية والمستقبلية (النعمي، 2022)، والتنمية الاقتصادية تشير إلى تعزيز النمو الاقتصادي والإنتاجية، وتنظيم المشروعات والاستهلاك بشكل مستدام، تهدف أيضاً إلى توفير فرص العمل وضمان تكييف المناهج التعليمية مع احتياجات سوق العمل، ويشمل هذا البعد التغيرات الكمية والنوعية في الاقتصاد، ويشمل أيضاً تطوير رؤوس الأموال البشرية والبنية التحتية والصحة والأمان، فضلاً عن إلى مجموعة متنوعة من المجالات الأخرى (المطيري والحج عمر، 2022).
 - البعد الاجتماعي للتنمية: يركز هذا البعد على تلبية احتياجات الأفراد في الوقت الحالي بطريقة عادلة ومتساوية، يتضمن ذلك تحقيق المساواة الاجتماعية، ومكافحة الفقر، وتوفير فرص العمل والتوظيف للجميع، فضلاً عن توفير شبكات الضمان الاجتماعي لضمان حياة كريمة للجميع (الشرمان والفرسان، 2020)، والتنمية الاجتماعية تشير إلى تطوير العلاقات البيئية بين الأفراد وتحسين مستوى التعليم، الثقافة، الوعي، والصحة، يشمل هذا البعد توفير حرية الاختيار والمشاركة، وتعزيز العدالة والمساواة بين السكان، وتهدف إلى تحسين نوعية حياة الأفراد وتوفير فرص العمل، وتعزيز القيم الاجتماعية والاقتصادية، وتركز أيضاً على تعزيز معارف ومهارات الأفراد لتحسين أدائهم في العمل والإنتاج، وضمان نمو متوازن للسكان، وتوزيع عادل لهم، وخلق مدن جديدة، وتعزيز العدالة الاجتماعية والمساواة بين الأجناس، والاهتمام بالأجيال القادمة من خلال مراعاة مصالحها (المطيري والحج عمر، 2022).
 - البعد البيئي للتنمية: البيئة تشير إلى الوسط أو المكان الذي يعيش فيه الإنسان مع الكائنات الحية وغير الحية الأخرى، هذه المكونات يعتمد بعضها على بعض بشكل متوازن ومتكامل للحفاظ على هذا التوازن، يجب عدم الإخلال به أو تسبب أي ضرر أو إسراف في الموارد البيئية (حامد، 2019)، ويتعلق هذا البعد بحفظ صحة البيئة واستدامتها، ويهدف إلى الحفاظ على قدرة الكوكب على استيعاب الأنشطة البشرية دون تلويث زائد أو استنزاف الموارد. الهدف هو ترك البيئة في حالة أفضل للأجيال القادمة (عبد الحميد والجزار، 2019).

أنماط الاستدامة:

- يمكن تلخيص أنماط الاستدامة التي تمثل مكونات التنمية المستدامة على النحو التالي (غضبان، 2021):
- الاستدامة المؤسسية: تشير إلى وجود هيكلية تنظيمية تمكن المؤسسات الحكومية وغير الحكومية والقطاع الخاص من أداء دورها في خدمة المجتمع وتحقيق التنمية المستدامة.

- الاستدامة الاقتصادية: تعني أن التنمية تعتمد على أنشطة اقتصادية تكون صحيحة بيئياً، مثل التنمية الزراعية والريفية التي تكون مستدامة بيئياً واقتصادياً واجتماعياً وثقافياً.
 - الاستدامة البيئية: تهدف إلى الحد من التلوث البيئي والحفاظ على توازن البيئة من خلال استخدام الموارد الطبيعية بطرق تسمح بتجديدها وتقليل الأضرار على رأس المال البيئي.
 - الاستدامة البشرية: ترتبط بضمان حق الأجيال القادمة في الحصول على مستوى معيشة أفضل من خلال تحقيق توازن بين احتياجات السكان والموارد المتاحة، مما يستدعي ربط قضايا البيئة بالتنمية بشكل مستدام، لأنه لا يمكن أن يكون هناك تنمية مستدامة من دون التنمية البشرية.
- في ظل ما ذكر أعلاه يرى الباحث أن التنمية المستدامة تتطلب تحقيق توازن بين الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، فالنجاح في أي من هذه الأبعاد يعتمد بشكل كبير على النجاح في الأبعاد الأخرى. فضلاً عن ذلك، تقع مسؤولية تحقيق هذا التوازن على جميع المستويات، بما في ذلك الدولة والمؤسسات والأفراد، ويساهم التفاعل بين هذه المستويات في خلق تأثير إيجابي على الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. إذ إن أي ممارسات في مجالات الطاقة المتجددة والتكنولوجيا النظيفة، على سبيل المثال لا الحصر، تساعد في تقليل الأثر البيئي وتعزيز الكفاءة، مما ينعكس إيجاباً على الاقتصاد الوطني والمجتمع. علاوة على ذلك، تُعد الشراكة في عمليات التخطيط والتنفيذ ضرورية لضمان تلبية احتياجات المجتمع، إذ يُعد المواطن الركيزة الأساسية للتنمية. ويتطلب ذلك تعزيز ثقافة المجتمع والمؤسسات لتشكيل سلوكيات مستدامة.

تطوير فرضيات الدراسة

يتناول الباحث في العرض التالي أبرز ما تناوله الباحثون مقسمة إلى محورين، الأول ذات العلاقة بجودة الخدمات، والثاني ذات العلاقة بالتنمية المستدامة .

تطوير الفرضيات المتعلقة بجودة الخدمات

بالنظر إلى الدراسات العربية والأجنبية تبين أن هناك اهتماماً بالغاً بأهمية جودة الخدمات والتنمية المستدامة، فقد تناولت العديد من الدراسات جودة الخدمة، كدراسة نادي (2023) حول جودة الخدمات المصرفية وعلاقتها برضا العملاء في البنك الإسلامي العربي، استخدم المنهج الوصفي التحليلي بإعداد استبانة ميدانية على عينة بلغت (260) عميلاً، وأسفرت عن نتائج أهمها أن مستوى جودة الخدمة المصرفية في المصارف الإسلامية الفلسطينية كانت مرتفعة، كذلك وجود تأثيرات معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى جودة الخدمات المصرفية تبعاً لأبعادها (بُعد الملموسية، بُعد الاعتمادية، بُعد الأمان، بُعد السرية، بُعد الاستجابة السريعة، بُعد التعاطف) على رضا العملاء لدى المصارف الإسلامية، كما تبين عدم وجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في آراء المبحوثين حول مستوى جودة الخدمات المصرفية وعلاقتها برضا العملاء من أصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة في المصارف الإسلامية الفلسطينية لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، وفرع البنك، ورأس مال المشروع، ونشاط المشروع)، وغشاش (2023) في دراسته حول أثر التخطيط التنموي الاستراتيجي في جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة الميدانية على عينة بلغت (340) مفردة، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ارتباط موجبة بين التخطيط التنموي الاستراتيجي بمجالاته مجتمعة (الإدارة والحكم الرشيد، البنية التحتية والبيئة، التنمية الاجتماعية، التنمية الاقتصادية) وكل مجال من مجالات جودة الخدمات في الهيئات المحلية (سرعة الاستجابة، الملموسية، الاعتمادية، الكفاءة)، بينما تناول شاور (2022) في دراسته حول تطبيق نموذج SERVPERF المعدل لقياس جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في مديرية الهيئة العامة للشؤون المدنية في محافظة قلقيلية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي من خلال إعداد استبانة ميدانية طبقت على عينة مقدارها (383) من المراجعين، وأسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج أهمها أن مستوى تطبيق نموذج SERVPERF المعدل لقياس جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في مديرية الهيئة العامة للشؤون المدنية في محافظة قلقيلية كان مرتفعاً ونسبة (79.7%) من آراء المراجعين، وأن هناك ارتباطاً إيجابياً مع رضا المراجعين، كذلك خرج عبيد (2021) في دراسته حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، أجريت الدراسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وشملت الاستبانة عينة من العاملين في هيئة التقاعد الفلسطينية بلغت 142 موظفاً. وأظهرت النتائج وجود تقييم إيجابي مرتفع لمستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في هيئة التقاعد الفلسطينية، إذ بلغ الوزن النسبي الخاص بهذا المستوى 76.21%. وبينت وجود تأثير إيجابي ومعنوي لإدارة المعرفة الإلكترونية

وإدارة الوثائق الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل هيئة التقاعد الفلسطينية، كذلك قدم مطور والعيسه (2020) دراستهما حول واقع جودة الخدمات العامة في فلسطين باستخدام مقياس PPSQM الخماسي، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي من خلال إعداد استبانة ميدانية إذ وزعت (600) استبانة على (6) مؤسسات وتناولت الاستبانة مجموعة من المعايير المحددة وهي: معيار الوقت والالتزام بإنجاز 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، وأسفرت الدراسة عن وجود ضعف اهتمام موظفي الخدمة العامة بنوعية الخدمة المقدمة للمستفيدين وأحياناً غياب هذا الاهتمام. وعدم وضوح المعلومات التي يقدمها مقدمو الخدمة، وعدم احترام وقت متلقي الخدمة وتركهم فترة طويلة في الانتظار دون مبرر، بينما تناولت دراسة فوح وبوشناق (2019) حول تقييم جودة الخدمة الإلكترونية من وجهة نظر الزبون دراسة حالة مؤسسة موبيليس جيجل، وتمثلت أبعاد جودة الخدمة، وتم استخدام المنهج الوصفي باستخدام استبانة ميدانية ضمن 150 زبوناً يمثلون مجتمع الدراسة، إذ أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمة الإلكترونية التي تقدمها مؤسسة موبيليس متوسطة من وجهة نظر زبائنها، كما أكدت أن زبائن المؤسسة يعتمدون بشكل كبير في تقييمهم لجودة الخدمة الإلكترونية على بعض الجوانب مثل سهولة الاستخدام، تصميم الموقع، السرية والأمان، التعاطف. في المقابل، كانت وجهة نظر الزبائن حول بعض الجوانب الأخرى مثل الاستجابة والاعتمادية ضعيفة إلى متوسطة، مما يشير إلى أن المؤسسة قد تحتاج إلى تحسينات في هذه الجوانب. كما أظهرت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الزبائن بناءً على الجنس، السن، المؤهل العلمي، الصفة الوظيفية، الحالة الاجتماعية، أما محمد (2019) فقد تناول في دراسته قياس جودة الخدمات المصرفية للبنوك في السودان، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ووزع 292 استبياناً على عينة عشوائية بسيطة من عملاء الفروع الرئيسية للبنوك في ولاية الخرطوم، توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها وجود فجوة بين الخدمة المتوقعة والأداء الفعلي، إذ كانت الخدمة الفعلية إيجابية في العديد من الأبعاد، كما عرض علاونه (2019) في دراسته حول واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة، واستخدم المنهج الوصفي، توصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت كانت على مستوى جيد مع تقدير كبير. وكان المتوسط الحسابي لجميع الأبعاد المدرجة في الاستبانة هو (2.20 من أصل 3.00)، مما يشير إلى مستوى جودة إيجابي، كما أوضحت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين حول واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية ومع ذلك، عثر على بعض الفروق ذات دلالة إحصائية في بعض المحاور مثل الاعتمادية والثقة بناءً على متغيرات مثل الجنس والعمر، كما تناول مصلاح (2017) في دراسة حول مستوى جودة الخدمات الفعلية المدركة من قبل العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي ومقياس SERVPERF لقياس جودة الخدمات المدركة والفعلية على عينة مكونة من (126) موظفاً ومريضاً، وأظهرت النتائج أن استجابات عينة الدراسة نحو قياس جودة الخدمات الفعلية والمدركة من قبل العاملين والمرضى كانت عالية على مجالات الدراسة كافة، وعلى الدرجة الكلية. ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية على المجالات الآتية: قوة الاستجابة، والأمان والثقة، والتعاطف تعزى لمتغير الجنس وكانت لصالح الذكور، كما تناول (Bagur-Femenías et al., 2019) تأثير سياسات جودة الخدمة في أداء قطاع السياحة: تحليل تجريبي للفنادق والمطاعم الإسبانية وهدفت هذه الدراسة إلى فحص قطاعين رئيسيين: المطاعم وصناعة الضيافة بشكل عام، تكشف نتائج الدراسة أن ممارسات الجودة تؤثر بالفعل على أداء الشركة، على الرغم من كون هذا التأثير غير مباشر، وهذا التأثير يكون إيجابياً واعتماد ممارسات الجودة داخل المؤسسة وتنفيذها يمكن أن يكون له تأثير إيجابي على أدائها العام.

تطوير الفرضيات المتعلقة بالتنمية المستدامة

أما الدراسات التي تطرقت إلى التنمية المستدامة فقد عرض النعيمي (2022) في دراسته حول دور ريادة الأعمال في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في ضوء رؤية المملكة: 2030 دراسة تطبيقية على أمانة منطقة عسير، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، أظهرت النتائج أن تأثير ريادة الأعمال على البعد الاقتصادي بلغ نسبة 33.7%، بينما كان تأثيرها على البعد الاجتماعي نسبة 24.9%. كما أشارت النتائج إلى أن تأثير ريادة الأعمال على البعد البيئي بلغ نسبة 17.6%، وقد توصلت الدراسة أيضاً إلى أن هناك انقفاً عالياً بين عينة البحث المستجيبة بخصوص تأثير ريادة الأعمال على البعد الاقتصادي والاجتماعي والبيئي في منطقة

عسير، بينما عرض باحمدان والديب (2022) في دراسة دور التعليم في تحقيق التنمية المستدامة في المملكة العربية السعودية، أظهرت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية معنوية بين الإنفاق على التعليم والنتائج المحلى الإجمالي، وتوجت النتائج بقوة الفرضية التي تقول إن التعليم يؤدي دوراً أساسياً في تحقيق التنمية المستدامة في المملكة العربية السعودية، بينما عرض الحلبي (2022) في دراسته دور التعليم الجامعي في التنمية المستدامة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية، وخرجت الدراسة بنتائج، أهمها أن التعليم الجامعي في فلسطين يمتلك تأثيراً إيجابياً على تحقيق التنمية المستدامة، وذلك من خلال تعزيز كفاءة الكادر الأكاديمي في جامعات البلاد، وأن المؤهلات الاجتماعية والبيئية والاقتصادية تؤدي دوراً بارزاً في دعم عملية تحقيق التنمية المستدامة، كما عرض العمري (2021) في دراسته حول وعي وفهم طلبة الكليات العلمية بجامعة اليرموك لأهداف التنمية المستدامة 2030 وتوظيف أعضاء هيئة التدريس لها في ضوء بعض المتغيرات، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي وتم اختيار عينة تضم 124 عضواً من أعضاء هيئة التدريس و702 طالباً في جامعة اليرموك، أظهرت نتائج الدراسة أن وعي الأفراد بقضايا التنمية المستدامة كان مرتفعاً بشكل عام، خاصة بين الإناث، وأن كمية العلم تؤدي دوراً مهماً في زيادة هذا الوعي، أما حماد والعكر (2020) في دراسته حول دور القيادة الخادمة في تحقيق التنمية المستدامة، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي، واختيرت عينة من 255 عاملاً وعاملة يعملون في جامعة الأقصى للمشاركة في الدراسة، أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى القيادة الخادمة كان متوسطاً وبلغ نسبة 60.2%، وكذلك كان مستوى التنمية المستدامة متوسطاً وبلغ نسبة 65.2%. وأظهرت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية معنوية بين القيادة الخادمة وتحقيق التنمية المستدامة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط 0.74. علاوة على ذلك، أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بناءً على الخبرة، وأيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية بناءً على مستوى التعليم العالي. ومع ذلك، لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التنمية المستدامة بناءً على هذه العوامل، أما دراسة (Pererva et al., 2021) حول ضمان تنمية مستدامة لمؤسسة صناعية على أساس مبدأ الامتثال والسلامة في منطقة الصناعة الشمالية الشرقية في أوكرانيا، وخرجت الدراسة بنتائج إن ننظر في ديناميات مؤشر سلامة الامتثال لتحديد تنمية مستدامة لمؤسسة وتحديد حجم وأهمية تأثير العوامل الميكروية والماكروية على السلامة، وتطوير أحكام نظرية ومنهجية خاصة وتوصيات منهجية لتقييم قيمة مؤشر سلامة الامتثال الشامل، كما تناول (Fonseca et al., 2020) حول رسم خريطة علاقات أهداف التنمية المستدامة، تشير هذه الدراسة إلى أن التحول نحو تحقيق الأهداف الـ 17 للتنمية المستدامة يقدم العديد من الفرص لتعزيز تحقيقها بدلاً من عرقلتها. ومع ذلك، هناك بعض الأهداف التي لا تظهر علاقة ذات دلالة مع الأهداف الأخرى، مثل العمل المناخي الشراكات من أجل الأهداف، مما يسلط الضوء على الحاجة إلى أبحاث مستقبلية في هذه المجالات، أما دراسة (Rashed & Shah, 2020) التي تناولت دور القطاع الخاص في تنفيذ أهداف التنمية المستدامة، وخرجت الدراسة بأن دعم تنفيذ أهداف التنمية المستدامة من خلال المسؤولية الاجتماعية للشركات واعتماد اقتصاد دائري ومبادرات بيئية، كما تناول (Pakurár et al., 2019) في دراسته حول أبعاد جودة الخدمة التي تؤثر على رضا العملاء في قطاع البنوك الأردن، باستخدام نموذج SERVQUAL المعدل، توضح النتائج أن نموذج SERVQUAL المعدل استخرج أربعة مقاييس فرعية في النموذج الجديد بدلاً من ثمانية في النموذج الأولي، المقياس الفرعي الأول يحتوي على أربعة أبعاد - الضمان، الجدوى، الوصول وكفاءة الموظفين. المقياس الفرعي الثاني يتكون من بعدين - الاستجابة والتعاطف، المقاييس الفرعية الثالثة والرابعة - الجانب المالي والجاذبية - هي عوامل منفصلة.

ومن هنا لاحظ الباحث من خلال اطلاعه على الدراسات السابقة التي صممت وطُبقت في بيئات مختلفة تشابه هذه الدراسات في بعض النقاط واختلافها في نقاط أخرى، فمن حيث محاور الدراسة، اتفقت دراسات المحور الأول مع الدراسة الحالية في البحث عن جودة الخدمات كما هو الحال في دراسة نادي (2023)، ودراسة عبيد (2021)، ودراسة العيسه (2020)، ودراسة فنوح وبوشناق (2019)، ودراسة محمد (2019)، ودراسة علاونه (2019)، ودراسة (Bagur-Femenías et al., 2019)، بينما تتفق دراسات المحور الثاني مع الدراسة الحالية في البحث عن التنمية المستدامة، وتتفق كل من دراسة النعيمي (2022)، ودراسة باحمدان والديب (2022)، ودراسة عرض الحلبي (2022)، ودراسة العمري (2021)، ودراسة حماد والعكر (2020)، ودراسة (Pererva et al., 2021)، ودراسة (Fonseca et al., 2020)، ودراسة (Rashed & Shah, 2020)، ودراسة (Pakurár et al., 2019)، أما من حيث المنهج فقد اتفقت معظم الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية على استخدام المنهج الوصفي والارتباطي، أما من حيث المجتمع فقد اختلفت الدراسات السابقة ما بين مجتمع وآخر، أما العينة فقد تفاوتت العينات بحدها الأدنى (66) مبحوثاً كما في دراسة مطور والعيسه (2020)، و(702) مبحوثاً كما في دراسة العمري (2021)، أما من حيث الأدوات فقد تشابهت معظم الدراسات السابقة في استخدام الاستبانة لجمع البيانات، إذ إن غالبيتها اعتمدت الاستبانة الميدانية في تطبيق الدراسة، أما ما يميز هذه الدراسة عن

الدراسات السابقة كونها ترتبط معها في متغيرات الدراسة وموضوع الدراسة الرئيس، سواء في المتغير المستقل أو المتغير التابع ولكن ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة ما يلي:

- تعد هذه الدراسة حسب علم الباحث من أولى الدراسات من حيث هدفها المتعلق بالتعرف على تأثير جودة الخدمات الحكومية في تحقيق التنمية المستدامة لقطاع الخدمة المدنية في دولة فلسطين.
- تميزت هذه الدراسة بقيامها بالربط ما بين جودة الخدمات في تحقيق التنمية المستدامة، إذ إنّ أغلب الدراسات اختلفت في متغيراتها سواءً المستقل أو التابع، ولكن ما يميز هذه الدراسة أنها تناولت محور جودة الخدمات ومحور التنمية المستدامة بالتطبيق والبحث على مؤسسات حكومية تنضوي تحت قطاع الخدمة المدنية، كما تميزت هذه الدراسة من خلال أبعاد متغيراتها المستقلة والتابعة.

في ظل ما سبق يعرض الباحث الفرضيات التالية :

- **الفرضية الرئيسة الأولى (H01):** لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الخدمات المقدمة في قطاع الخدمة المدنية بأبعادها مجتمعة (الاعتمادية، والاستجابة، والملموسية، والثقة، والكفاءة والقدرة، والتعاطف) وبين مستوى التقدم في التنمية المستدامة في دوله فلسطين.
 - **الفرضية الرئيسة الثانية (H02):** لا يوجد أثر معنوي عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الخدمات المقدمة في قطاع الخدمة المدنية الفلسطيني، وبين مستوى التقدم لتحقيق تنمية مستدامة في دولة فلسطين.
- مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

بالرغم من وجود العديد من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت جودة الخدمات كما هو الحال في دراسة نادي (2023)، ودراسة عبيد (2021)، ودراسة العيسه (2020)، هنالك العديد من الدراسات أيضاً التي تناولت التنمية المستدامة كما هو الحال بدراسة النعيمي (2022)، ودراسة باحمدان والديب (2022)، ودراسة (Fonseca et al., 2020)، ودراسة (Rashed & Shah, 2020)، إلا أن هناك ندرة في الدراسات الفلسطينية التي عالجت موضوع جودة الخدمات في القطاع العام وتأثيرها على تحقيق التنمية المستدامة- في حدود علم الباحث-، فقد حظيت جودة الخدمات باهتمام بالغ من الحكومات الفلسطينية المتعاقبة وخلال اعتماد أجندة السياسات الوطنية التي أقرت شعاراً لها (المواطن أولاً)، كذلك اهتمام الحكومة الثامنة عشر بالخطة الوطنية للتنمية، وكذلك خطة الحكومة التاسعة عشر المتمثلة بخطة التنمية والإغاثة لشعبنا في جميع أماكن تواجده، لذا، ولضمان استمرار تقديم سائر الخدمات الحكومية للمواطنين في جميع المناطق الجغرافية التي لها أولوية قصوى لدى سائر الحكومات الفلسطينية، كالخدمات الأساسية التي تقدمها الدوائر الحكومية، والعمل على ضمان استمرار واستدامة عمل جميع القطاعات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية في بحث دائم ومستمر عن الأساليب والوسائل الإدارية الحديثة التي تسعى من خلالها إلى تعزيز التواصل والشراكة والتفاعل وتلبية مطالب المواطنين، لذا قامت مؤسسات الدولة الفلسطينية وعلى الرغم من التحديات الجمّة التي تواجهها إلى بناء وتطوير مؤسساتها من خلال الاطلاع على نماذج الدول المتقدمة في جميع المجالات ولتحقيق أقصى درجة من الأهداف المنشودة للمؤسسة وتعزيز التنمية المستدامة في خدماتها بأفضل الطرق وبأقل جهد وكلفة ممكنين كي تحقق الجودة والتميز فيما تقدمه من خدمات للمجتمع، ومن خلال عمل الباحث في قطاع الخدمة المدنية فقد لاحظ أن هناك حاجة وضرورة ملحة للبحث في هذا المجال لوضع أصحاب القرار ورسمي السياسات وبكل نزاهة وشفافية في صورة الوضع الممارس على الأرض من خلال استخدام منهجيات علمية وبحثية واضحة ومحددة وقابلة للقياس والتقييم، وبناء على ما سبق يأتي السؤال الرئيسي للدراسة على النحو التالي: ما تأثير جودة الخدمات الحكومية في تحقيق التنمية المستدامة لقطاع الخدمة المدنية في دولة فلسطين؟

ويتفرع من سؤال الدراسة الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية بأبعادها (الاعتمادية، والاستجابة، والملموسية، والثقة، والكفاءة والقدرة، والتعاطف) من وجهة نظر القيادة العليا لقطاع الخدمة المدنية في دولة فلسطين؟
2. ما مستوى التقدم لتنمية مستدامة لقطاع الخدمة المدنية من وجهة نظر القيادة العليا في دولة فلسطين؟
3. ما العلاقة بين جودة الخدمات المقدمة في قطاع الخدمة المدنية وبين مستوى التقدم لتحقيق تنمية مستدامة في دولة فلسطين؟
4. ما تأثير جودة الخدمات المقدمة في قطاع الخدمة المدنية على التقدم في تحقيق تنمية مستدامة في دولة فلسطين؟

أهداف الدراسة:

1. تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التي انبثقت من السؤال الرئيس المتعلق بمشكلة الدراسة ضمن الأهداف الفرعية التالية:
التعرف إلى واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسات قطاع الخدمة المدنية بأبعادها (الاعتمادية، والاستجابة، والملموسية، والثقة، والكفاءة والقدرة، والتعاطف) من وجهة نظر القيادة العليا في دولة فلسطين.
2. التعرف إلى مستوى التقدم لتنمية مستدامه لقطاع الخدمة المدنية من وجهة نظر القيادة العليا في دولة فلسطين.
3. التعرف إلى العلاقة بين جودة الخدمات المقدمة في قطاع الخدمة المدنية وبين مستوى التقدم لتحقيق تنمية مستدامة في دولة فلسطين .
4. التعرف إلى تأثير جودة الخدمات المقدمة في قطاع الخدمة المدنية على التقدم في تحقيق تنمية مستدامة في دولة فلسطين.

أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة مما يأتي:

تتبع أهمية الدراسة في تسليطها الضوء على موضوع حديث وهام يتعلق بجودة الخدمات المقدمة في قطاع الخدمة المدنية باعتبارها أحد مؤشرات الأداء الرئيسية لتقييم هذا القطاع وهي العناصر الملموسة في نجاح المؤسسات وتحقيقها لأهدافها بما يعمل على تحقيق رضا متلقي الخدمات، ويعزز من عناصر التقييم والتقويم للارتقاء بأداء مؤسسي فاعل في مؤسسات الدولة، كذلك تبيان أهمية المهام والمسؤوليات المناطة بالكوادر البشرية العاملة في قطاع الخدمة المدنية الفلسطيني وكفاءة أدائهم في تقديم الخدمات للمواطنين في ظل الدور الهام الذي يمارسه قطاع الخدمة المدنية من خلال اتباعه وممارسته لنظام الخدمة المدنية يكسب هذه الدراسة مزيداً من الأهمية، إذ قد تساعد نتائج هذه الدراسة في دعم توجهات قيادة المؤسسات في الدولة بجميع سلطاتها التشريعية والتنفيذية والقضائية في إحداث نقلة نوعية في زيادة فعالية جودة الخدمات لتكون ذات استدامة لتلبية رغبات متلقي الخدمات في دولة فلسطين. كما تعود أهمية الدراسة إلى تعزيز أهمية تأثير فاعلية جودة الخدمات والعمل على دعمها وتمكينها للنهوض بالواقع التنموي في فلسطين باعتبارها تركز على العنصر البشري وانعكاسات ذلك على المجتمع الفلسطيني وما يمكن أن تضيفه الدراسة للمكتبة الفلسطينية والعربية ببحث حديث حول هذا الموضوع الحيوي والهام.

حدود الدراسة:

تحدد الدراسة بالحدود الآتية:

1. الحدود المكانية: مؤسسات قطاع الخدمة المدنية الفلسطيني (الوزارات، والدوائر الحكومية غير الوزارية)
2. الحدود البشرية: اشتملت هذه الدراسة على جميع القيادة العليا(وكلاء، وكلاء مساعدون، مدراء عامون، رؤساء وحدات) في المؤسسات العاملة بقطاع الخدمة المدنية في دولة فلسطين
3. الحدود الموضوعية: جودة الخدمات الحكومية والتنمية المستدامة لقطاع الخدمة المدنية في دولة فلسطين.
4. الحدود الزمانية: طبقت الدراسة في العام 2025/2024 ميلادية.

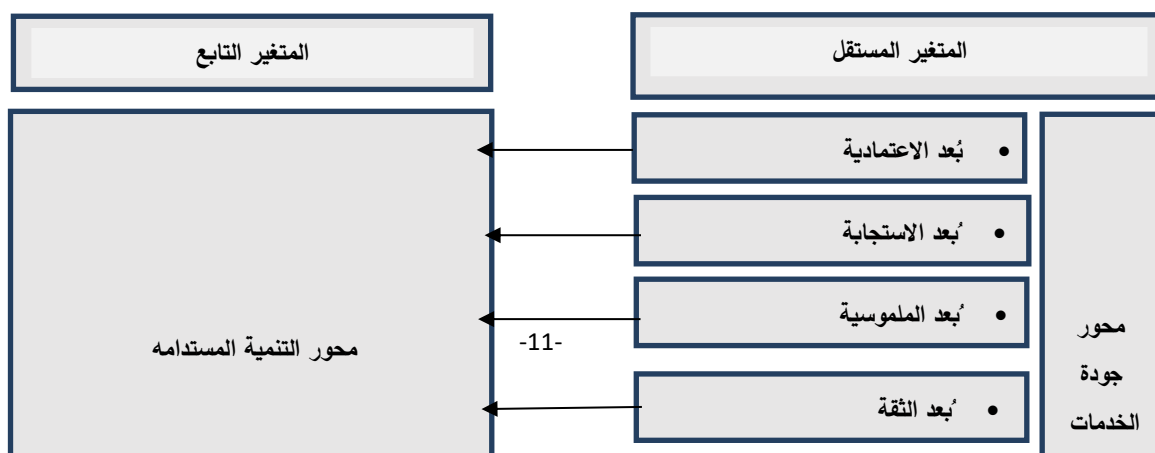
مصطلحات الدراسة

تتبنى الدراسة الحالية التعريفات الآتية:

- الخدمة: النشاطات غير الملموسة التي تحقق منفعة للزبون أو العميل، والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى (الطائي والعلاق، 2020).
- جودة الخدمة: هي درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء والقدرة على تحقيق تطابق بين ما يتوقعه العميل من المنظمة وما يحصل عليه فعلياً من نفس المنظمة، وتقوم درجة التطابق على تقييم مدى قدرة المنظمة على تلبية وتوقع على توقعات الزبائن وتقديم خدمة متميزة ومرضية لهم (رمضاني، 2023)

- جودة الخدمة (إجرائياً): مجموعة من المعايير والقياسات المحددة التي تُستخدم لتقييم مستوى أداء الخدمة المقدمة ومدى تحقيقها لتوقعات واحتياجات المستفيدين والتي يجب أن تتصف بها الخدمات في قطاع الخدمة المدنية الفلسطيني من أجل إشباع احتياجات ورغبات متلقي الخدمات والتي حددت في متغيرات الدراسة المستقلة وتم تمثيلها في إدارة الدراسة الميدانية.
- الاعتمادية: قدرة المؤسسة على تلبية وتحقيق توقعات العملاء بشكل مستمر وفعال، ومدى الاعتماد على مقدم الخدمة لتنفيذ الخدمة المتفق عليها بشكل دقيق وبمستوى عالٍ من الصحة والدقة، وأملاكه المهارات والمعرفة اللازمة، ويستخدم الموارد المناسبة، ويتبع الإجراءات الصحيحة لتقديم الخدمة المطلوب بشكل دقيق (الشنطي ودهليز، 2019).
- الاستجابة: رغبة العاملين واستعدادهم وقدرتهم على تقديم الخدمات ومساعدة العملاء والرد على اتصالاتهم وسرعة إنجاز الخدمة، والاستجابة والاستعداد الدائم (الجهوزية) لمساعدتهم في كل وقت يطلبون فيه الخدمة ويحتاجون لها، مع إظهار الحماس والسعادة عند تقديم الخدمات (درة وآخرون، 2018).
- الملموسية: التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومواد ومعدات الاتصال المستخدمة في تقديم الخدمة، فضلاً عن الجوانب المتعلقة بلمسوسية الخدمة كالمباني وتقنية المعلومات والاتصالات المستخدمة في المؤسسة، والتسهيلات الداخلية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة بشكل مرضٍ (الدويك، 2018)
- الثقة: السمات التي يتصف بها العاملون من معرفة وقدرة وثقة في تقديم الخدمة التي تنعكس على قدرة موظفي المؤسسة على زرع الثقة في نفس متلقي الخدمات من خلال امتلاك المعلومات واللباقة في تقديم الخدمة، وحسن استقبال العملاء، وبث روح الطمأنينة في نفس متلقي الخدمات من خلال إشعارهم بأن المؤسسة قادرة على تأدية الخدمة بكفاءة ومعاملة طيبة، وهذا البعد يقيس الجدارة واللباقة، والمصادقية والأمان (علي، 2020).
- الكفاءة والقدرة: أداء الخدمة بشكل فعال، ويتأتى ذلك من وجود معلومات كافية لدى مقدمي الخدمة وتفهيمهم لجميع الظروف المحيطة بالعمل وطبيعته، وامتلاكهم لجميع المهارات الضرورية لتقديم أفضل خدمة للعميل (محمد، 2020).
- التعاطف: التركيز على رعاية الزبائن وتقديم الخدمة لهم بطريقة ودية ولطيفة، ويتضمن القدرة على التعاطف والاهتمام الفردي الذي تبديه الشركة تجاه الزبائن، ومهارة الموظفين في التعبير عن اللباقة والاحترام تجاه طالبي الخدمة. والتركيز على ملاءمة الجو العام داخل الشركة لتلبية احتياجات المستفيدين، وضمان توفير بيئة ملائمة تلبي احتياجات العملاء بشكل مريح ويسهم في تقديم خدمة مرضية لهم (الدويك، 2018)
- التنمية المستدامة: تعني الحفاظ على التوازن بين التقدم الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، مما يضمن استدامة النمو على المدى الطويل (Rasulov et al., 2022).
- التنمية المستدامة (إجرائياً): هو مدى التقدم في تحقيق التوازن بين الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية المقدمة من مؤسسات قطاع الخدمة المدنية الفلسطيني في ضوء مجموعة من المعايير والأهداف المحددة انسجماً مع أهداف التنمية المستدامة (SDGs) التي وضعتها الأمم المتحدة لعام 2030.
- قطاع الخدمة المدنية: مجموعة الدوائر الحكومية العامة غير العسكرية، نظراً للطابع الخدمي الذي يتميز به القطاع الحكومي عن القطاع الخاص أو الصناعي لتقديم خدمات للمواطنين (الخطة الإستراتيجية الوطنية للخدمة المدنية، 2018).
- قطاع الخدمة المدنية (إجرائياً): هو قطاع حكومي فلسطيني يتكون من الدوائر الحكومية الوزارية وغير الوزارية والتي تقدم خدماتها للمواطن الفلسطيني في جميع أماكن تواجده، ويتطلب تطوير منظومة الخدمة المدنية العمل على إدارة وتنمية الموارد البشرية العاملة فيها الذي يعتبر ذلك لبناء اقتصاد المعرفة.
- الخدمة المدنية: العمل في أي من الدوائر الحكومية وفقاً لأحكام قانون الخدمة المدنية (قانون الخدمة المدنية، 2005).

نموذج الدراسة:





شكل (1) : نموذج الدراسة من اعداد الباحث.

تم تصميم النموذج أعلاه بعد اطلاع الباحث على مجموعة من الدراسات منها دراسة نادي (2023)، ودراسة عبيد (2021)، ودراسه العيسه (2020)، ودراسة (Bagur-Femenías et al., 2019)، ودراسة النعيمي (2022)، ودراسة الحلبي (2022)، ودراسة باحمدان والديب (2022)، وودراسة (Fonseca et al., 2020).

الطريقة والإجراءات:

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي لمناسبتة لطبيعة هذه الدراسة، إذ تم استقصاء آراء الفئة العليا من العاملين في قطاع الخدمة المدنية الفلسطيني.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي الفئة العليا العاملين في قطاع الخدمة المدنية وهم وكلاء الوزارات، والوكلاء المساعدون، ورؤساء الوحدات، والمدراء العامون، والبالغ عددهم (411).

أما عينة الدراسة فقد تم تحديدها بالطريقة القصدية فقد استخدم الباحث لتحديد حجم العينة معادلة روبرت ماسون التالية:

$$n = \frac{M}{\left[\frac{S^2 \times (M-1)}{pq} + 1 \right]}$$

M: حجم المجتمع

S : قسمة الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 أي قسمة 1.96 على معدل الخطأ 0.05

P : نسبة توافر الخاصية وهي 0.50

Q : النسبة المتبقية للخاصية وهي 0.50

وبعد إدخال حجم المجتمع البالغ (411) من قيادة مؤسسات قطاع الخدمة المدنية، احتسبت العينة فبلغت (200)، إذ تم توزيع الاستبيان على جميع مفردات العينة من العاملين بطريقة مباشرة وزيارة المستجيبين وجهاً لوجه، وقام بتوزيعها على جميع مفردات العينة، وبعد معالجة البيانات إحصائياً استبعد إجابة واحدة فقط فأصبحت العينة (199) استبانة اعتبرت عينة ممثلة للمجتمع، وهذا يتوافق مع ما ورد في فراנקن ووالين (Fraenkel & Wallen, 2003) والذي يفيد بأن الحد الأدنى المقبول في الدراسات الوصفية هو (100) مفردة.

والجدول الآتي يوضح توزيع العينة بحسب متغيراتها.

الجدول (1) توزيع أداة الدراسة بحسب متغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة، ونوع الدائرة الحكومية)

المتغيرات الديمغرافية	مستويات المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	168	84.4%
	أنثى	31	15.6%
	المجموع	199	100%
المؤهل العلمي	بكالوريوس	102	51.3%
	دراسات عليا	97	48.7%
	المجموع	199	100%
	وكيل وزارة	27	13.6%
	وكيل مساعد	16	8.0%
المسمى الوظيفي	مدير عام	130	65.3%
	رئيس وحدة	26	13.1%
	المجموع	199	100%
سنوات الخبرة	من 5 - أقل من 10 سنوات	3	1.5%
	من 10 - أقل من 15 سنة	23	11.6%
	15 سنة فأكثر	173	86.9%
	المجموع	199	100.0%
نوع الدائرة الحكومية	مؤسسة حكومية وزارية	95	47.7%
	مؤسسة حكومية غير وزارية	104	52.3%
	المجموع	199	100%

أداة الدراسة:

أعد الباحث أداة للدراسة (الاستبانة) لجمع البيانات اللازمة للإجابة عن التساؤلات التي أثارها هذه الدراسة، بالاستعانة والرجوع للأدبيات السابقة، وبنيت الأداة وفقاً للخطوات الآتية:

- أولاً: معلومات أولية خاصة بالمبحوثين من القيادات العليا في قطاع الخدمة المدنية وهي: (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، الدائرة الحكومية التي تعمل بها).
- ثانياً: استبانة تتعلق بتأثير جودة الخدمات الحكومية في تحقيق التنمية المستدامة لقطاع الخدمة المدنية في دولة فلسطين، إذ صممت الاستبانة على أساس مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي الأبعاد، وقد بنيت الفقرات بالاتجاه الإيجابي وأعطيت الأوزان كما هو آتي: (درجة كبيرة جداً: خمس درجات)، (درجة كبيرة أربع درجات)، (درجة متوسطة: ثلاث درجات)، (درجة قليلة: درجتين)، (درجة قليلة جداً: درجة واحدة).

صدق الأداة: Validity

تم التحقق من صلاحية فقرات أداة الدراسة وصحة توزيعهما من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين والمتخصصين، إذ بلغ عدد فقرات الأداة الأولى (58) فقرة ممثلة بالاستبانة في صورتها النهائية بعد التحكيم الظاهري. كما تم حساب معاملات الاستخراج باستخدام أسلوب التحليل العاملي (Factor Analysis) المبني على طريقة المكونات الأساسية (Principal Components)، والتي توضح قيم معاملات الاستخراج أو التشبع لكل فقرة من فقرات محاور أداة الدراسة، إذ إن معاملات الاستخراج لفقرات الاستبانة مقبولة ودالة إحصائياً.

ثبات الأداة (الاستبانة): Reliability

للتحقق من ثبات أداة الدراسة، تم حساب معامل الثبات كرونباخ - ألفا (Cronbach-Alpha) باعتباره مؤشراً على التجانس الداخلي (Consistency)، واستقرت الأداة على (58) فقرة، إذ بلغ معامل الثبات للأداة الكلية لمحور جودة الخدمات الحكومية بعد هذه العملية

(.97)، والدرجة الكلية لمجال التنمية المستدامة (.95). وفيما يلي جدول يوضح معامل الثبات لكل بعد من أبعاد الدراسة والمحاور الكلية:

الجدول (2): معاملات الثبات كرونباخ ألفا

المجالات	عدد الفقرات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
بُعد الاعتمادية	6	.92
بُعد الاستجابة	6	.93
بُعد الملموسية	6	.86
بُعد الثقة	6	.94
بُعد الكفاءة والقدرة	6	.91
بُعد التعاطف	6	.92
المحور الكلي لجودة الخدمات الحكومية	36	.97
المحور الكلي لواقع التنمية المستدامة	14	.95

يتضح من الجدول السابق (2) بأن قيم معاملات الثبات تراوحت بين (.89 – .94) عند أبعاد الدراسة، مما يدل على أن أداة الدراسة الحالية قادرة على إعادة إنتاج (.86 – .94) من البيانات والنتائج الحالية فيما لو حصلت إعادة القياس والبحث واستخدامها مرة أخرى بنفس الظروف، وهذه القيم اعتبرت مناسبة لأغراض الدراسة، ولأهداف التي وضعت هذه المجالات وفقراتها من أجلها.

المعالجات الإحصائية:

بعد جمع الاستبانات من عينة الدراسة، وتفرغ استجابات أفراد العينة وإدخالها إلى الحاسب الآلي، عولجت باستخدام برنامج SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) بهدف الحصول على معالجات إحصائية دقيقة للبيانات المتوفرة، ومعالجة البيانات واستخراج النتائج إحصائياً.

تحليل النتائج ومناقشتها

أولاً: النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الأول والذي ينص: ما واقع جودة الخدمات المقدمة من مؤسسات قطاع الخدمة المدنية بأبعاده (الاعتمادية، والاستجابة، والملموسية، والثقة، والكفاءة والقدرة، والتعاطف) من وجهة نظر القيادة العليا في دولة فلسطين؟ ولإجابة عن هذا السؤال حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاستبانة، وللمجال الكلي، ومن أجل تفسير النتائج اعتمد مقياس التقدير التالي لتسهيل التعليق على النتائج:

اعتماد مقياس ليكرت الخماسي في هذه الدراسة، وتحديد طول الفئة حسب المعادلة التالية:

طول الفئة = (الحد الأعلى للمقياس – الحد الأدنى للفئة) / عدد الفئات

طول الفئة = $(5-1) / 3 = 1.33$

الجدول (3): معايير الاستجابة على المقياس

المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	درجة الموافقة
من 1-2.33	20%-47%	منخفضة
من 2.34-3.66	48%-74%	متوسطة
أكبر من 3.67	75%-100%	مرتفعة

إذ حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والنسبة المئوية لكل مجال من مجالات الدراسة، وفيما يلي عرض لذلك:

1. على مستوى أبعاد الدراسة الخاصة لواقع جودة الخدمات الحكومية في قطاع الخدمة المدنية

الجدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات التقدير.

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
1	بُعد الاعتمادية	4.20	.77	مرتفع
2	بُعد الثقة	4.15	.74	مرتفع
3	بُعد التعاطف	4.14	.75	مرتفع
4	بُعد الملموسية	4.13	.75	مرتفع
5	بُعد الكفاءة والقدرة	4.12	.75	مرتفع
6	بُعد الاستجابة	4.08	.84	مرتفع
	المجال الكلي	4.14	.69	مرتفع

تظهر نتائج جدول (4) إجابات المبحوثين من موظفي القيادة العليا لقطاع الخدمة المدنية في المؤسسات الحكومية، إذ إن بُعد الاعتمادية بلغ المتوسط الحسابي له (4.20)، وانحرافه المعياري (.77)، وجاء بدرجة تقدير مرتفعة، وجاء بُعد الثقة في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.15)، وانحرافه المعياري (.74)، وبدرجة تقدير مرتفعة أيضاً، وجاء بُعد التعاطف في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي (4.14)، وانحرافه المعياري (.75)، وبدرجة تقدير مرتفعة، أما بُعد الملموسية فقد جاء بالترتيب الرابع فقد بلغ المتوسط الحسابي له (4.13)، وانحراف معياري (.75)، وبدرجة تقدير مرتفعة كذلك، أما بُعد الكفاءة والقدرة فقد جاء بالترتيب الخامس بمتوسط حسابي (4.12)، وانحرافه المعياري (.75)، وبدرجة تقدير مرتفعة، أما بُعد الاستجابة فقد جاء بالترتيب السادس بمتوسط حسابي (4.08)، وانحرافه المعياري (0.84)، وبدرجة تقدير مرتفعة، ووجاءت الدرجة الكلية لواقع جودة الخدمات الحكومية في قطاع الخدمة المدنية بمتوسط حسابي كلي بلغ (4.14)، وانحراف معياري كلي بلغ (.69)، وبدرجة تقدير مرتفعة، ويعزو الباحث أن جودة الخدمة المقدمة للمواطن الفلسطيني تعد أحد أهم مخرجات القرارات الإدارية الفعالة ومراة حقيقية وإنعكاس لنتائج الخطط التي تعدها الحكومة بمختلف مؤسساتها عامة ومؤسسات قطاع الخدمة المدنية، وينبغي مراقبتها لضمان فعاليتها وكفاءتها لتبيان مدى توافقها مع متطلبات واحتياجات جمهور المستفيدين من هذه الخدمات، والعمل باستمرار على تحسين جودها ونوعيتها بشكل مبتكر ومستدام وتقديمها بشكل مثالي، وتوافقت نتيجة الدراسة مع ما خرجت به دراسة فنوح وبوشناق (2019) بأهمية أبعاد جودة الخدمات وخاصة الالكترونية منها، كذلك توافقت هذه الدراسة مع دراسة (Bagur-Femenías et al., 2019) بأن تنفيذ ممارسات الجودة داخل المؤسسات له تأثير إيجابي على أدائها.

1. نتائج كل بُعد من أبعاد جودة الخدمات الحكومية والتي كانت نتائجها كما يأتي:

- بُعد الاعتمادية:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقدير لبعد الاعتمادية، والجدول (5) يوضح ذلك.

الجدول (5): إجابات المبحوثين حول بُعد الاعتمادية مرتبة تنازلياً:

الرقم	بُعد الاعتمادية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى التقدير
1	في المواعيد المحددة. الخدمات بتقديم الموظف يلتزم	4.35	.88	87.00%	مرتفعة
2	تواجه متلقي الخدمات. التي المشاكل حل على يعمل الموظف	4.22	.85	84.50%	مرتفعة
3	يتوافر في المؤسسة نظام سجلات إلكتروني لتوثيق البيانات الخاصة بالخدمة.	4.21	.94	84.30%	مرتفعة
4	يتفهم الموظف احتياجات متلقي الخدمة.	4.20	.86	84.00%	مرتفعة

الرقم	بُعد الاعتمادية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى التقدير
5	يتعامل الموظف مع المراجعين بإصغاء.	4.16	.88	83.20%	مرتفعة
6	تعتمد المؤسسة على الأساليب الالكترونية الحديثة في تقديم خدماتها.	4.09	.98	81.80%	مرتفعة
	المستوى الكلي للاعتمادية	4.20	.77		مرتفع

يتبين من الجدول (5) أن أفراد عينة الدراسة من القيادة العليا العاملة في مؤسسات قطاع الخدمة المدنية يؤكدون أهمية بُعد الاعتمادية بوصفه أحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (4.20) وانحراف معياري (0.77). وبدرجة تقدير مرتفعة، ويعزو الباحث ذلك إلى بُعد الاعتمادية بوصفه أحد أبعاد جودة الخدمات يعمل على تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، مما يؤدي إلى رفع مستوى رضاهم، إذ تسعى المؤسسات إلى تقديم خدمات حكومية متميزة من خلال موظفين يتمتعون بمستويات من الكفاءة والفعالية، مع التركيز على الدقة والحرص على تجنب الأخطاء. فضلاً عن ذلك، تلتزم المؤسسات الحكومية بمواعيد دقيقتها وتولي اهتماماً خاصاً بمعالجة مشكلات الجمهور، مما يساهم في تعزيز رضاهم وثقتهم بالخدمات المقدمة من القطاع المدني، وتوافقت هذه النتيجة مع ما خرجت به دراسة نادي (2023) بأن مستوى جودة الخدمة المصرفية في المصارف الإسلامية الفلسطينية كانت مرتفعة لا سيما بُعد الاعتمادية، كما تعارضت مع دراسة فنوح وبوشناق (2019) التي أشارت أن استجابات أفراد العينة حول بُعد الاعتمادية كانت من ضعيفة إلى متوسطة مما يشير إلى ضرورة وجود تحسينات في هذا البعد .

- بُعد الاستجابة:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقدير لبعد الاستجابة، والجدول (6) يوضح ذلك.

الجدول (6): إجابات المبحوثين حول بُعد الاستجابة مرتبة تنازلياً:

الرقم	بُعد الاستجابة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى التقدير
1	يقوم الموظف بتقديم المساعدة للجمهور بشكل دائم	4.15	.78	83%	مرتفعة
2	يقوم الموظف بإبلاغ متلقي الخدمات بمواعيد تقديم الخدمة بدقة	4.11	.93	82%	مرتفعة
3	تتسم إجراءات العمل بالبساطة لضمان السرعة في تقديم الخدمة	4.08	.95	81%	مرتفعة
4	يقوم الموظف بالاستجابة الفورية للشكاوي المقدمة	4.06	1.00	81%	مرتفعة
5	يقوم الموظف بشكل فوري بالرد على استفسارات متلقي الخدمات	4.05	1.00	81%	مرتفعة
6	الموظف دائم الاستعداد لتقديم الخدمة بشكل سريع	4.04	1.00	80%	مرتفعة
	الدرجة الكلية	4.08	.84		مرتفع

يتبين من الجدول (6) أن أفراد عينة الدراسة من القيادة العليا العاملة في مؤسسات قطاع الخدمة المدنية يؤكدون أهمية بُعد الاستجابة بوصفه أحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (4.08) وانحراف معياري (0.84). وبدرجة تقدير مرتفعة، ويعزو الباحث ذلك إلى بُعد الاستجابة يمثل أحد الأبعاد الهامة والجوانب التي تظهر مؤشرات لقياس أداء العاملين في مؤسسات القطاع العام. وهذا الأمر يتمثل في اهتمام المؤسسات الكبير في توفير جميع الإمكانيات اللازمة لتقديم خدمات دقيقة وسريعة وموثوقة، مع الاستجابة لطلبات الجمهور وتلبية احتياجاتهم، وما تسعى إليه المؤسسات لتزويد متلقي الخدمات بالمعلومات والبيانات عن الخدمات، والرد على استفساراتهم، ومعالجة أي مشكلات قد تواجههم بالرغم من وجود موظفين مؤهلين ومختصين ومن ذوي الخبرة والقدرات في التعامل مع الجمهور وتوافقت هذه النتيجة مع ما خرجت به، وتعارضت مع دراسة فتوح وبوشناق (2019) التي أشارت أن استجابات أفراد العينة حول بُعد الاستجابة كانت من ضعيفة إلى متوسطة مما يشير إلى ضرورة وجود تحسينات في هذا البعد.

بُعد الملموسية:

حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقدير لبعد الملموسية، والجدول (7) يوضح ذلك.

الجدول (7): إجابات المبحوثين حول بُعد الملموسية مرتبة تنازلياً:

الرقم	بُعد الاستجابة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى التقدير
1	التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة مناسبة لتقديم الخدمة	4.18	.82	83.7%	مرتفعة
2	تتوفر في المؤسسة شروط السلامة العامة	4.18	.87	83.6%	مرتفعة
3	تتوفر الخدمات المساندة للحصول على الخدمة (نماذج المعاملات، تصوير، قرطاسية، طباعة.... الخ)	4.13	.81	82.7%	
4	وجود لوحات إرشادية للوصول إلى المؤسسة ببسر وسهولة.	4.12	1.00	82.5%	مرتفعة
5	توجد قاعة انتظار مناسبة للمراجعين متلقي الخدمة.	4.12	.889	82.4%	مرتفعة
6	المكان مناسب لجميع المراجعين بما فيها (ذوو الاحتياجات الخاصة، النوع الاجتماعي، كبار السن)	4.07	1.00	81.4%	مرتفعة
	المستوى الكلي للملموسية	4.13	.75		مرتفع

تبين من الجدول (7) أن أفراد عينة الدراسة من القيادة العليا العاملة في مؤسسات قطاع الخدمة المدنية يؤكدون أهمية بُعد الملموسية بوصفه أحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (4.13) وانحراف معياري (0.75). وبدرجة تقدير مرتفعة، ويعزو الباحث ذلك إلى أن هناك تأثيراً مباشراً لبعد الملموسية بوصفه أحد أبعاد جودة الخدمات، ويتجلى هذا التأثير من خلال جودة المرافق الحكومية، وتوفر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية، مما يتيح للمواطنين الشعور بالراحة أثناء انتظارهم للحصول على الخدمة. وبالتالي، فإن اهتمام المؤسسات ببعد الملموسية، سواء في التصميم الداخلي أو الخارجي، يمكن أن يسهم في تكوين انطباعات إيجابية لدى متلقي الخدمات، مما يعزز شعورهم بالراحة النفسية ويرفع مستوى رضاهم عن جودة الخدمات الحكومية. وهذا بدوره ينعكس إيجاباً على نجاح المؤسسات واستمراريتها في تقديم الخدمات وتحسين أدائها المؤسسي، وتوافقت هذه النتيجة مع ما خرجت به دراسة علاونة (2022) التي أشارت أن بعد الملموسية جاء بدرجة استجابة كبيرة وبمتوسط حسابي (3.75) وأن له تأثيراً على رضا متلقي الخدمات في المؤسسات الحكومية، من خلال جودة المرافق الحكومية وتوفر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومعدات الاتصال والتكنولوجيا المستخدمة بالعمل، كذلك التسهيلات الداخلية للأبنية ووجود الأجهزة والمعدات اللازمة لتقديم الخدمة.

- بُعد الثقة:

حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقدير لبعد الثقة، والجدول (8) يوضح ذلك.

الجدول (8): إجابات المبحوثين حول بُعد الثقة مرتبة تنازلياً:

الرقم	بُعد الثقة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى التقدير
3	هناك ثقة بقدرة المؤسسة على تقديم الخدمات بشكل جيد دون انقطاع	4.25	.83	85.0%	مرتفعة
4	هناك ثقة في قدرة الموظف في تقديم الخدمة المناسبة للمراجعين دون تأخير	4.19	.84	83.8%	مرتفعة
2	يتميز سلوك الموظف بحسن المعاملة، عند التعامل مع المستفيدين	4.17	.80	83.4%	مرتفعة
1	يحافظ الموظف على سرية المعلومات الخاصة بالمراجعين	4.16	.82	83.3%	مرتفعة
5	هناك ثقة (بالأنظمة والقوانين والإجراءات الإدارية) الناطمة للخدمة المقدمة	4.10	.88	82.0%	مرتفعة
6	هناك ثقة (بنزاهة وحيادية) تعامل الموظف مع المراجعين	4.07	.87	81.5%	مرتفعة
	المستوى الكلي للثقة	4.14	.77		مرتفع

يتبين من الجدول (8) أن أفراد عينة الدراسة من القيادة العليا العاملة في مؤسسات قطاع الخدمة المدنية يؤكدون أهمية بُعد الثقة بوصفه أحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (4.14) وانحراف معياري (0.77). وبدرجة تقدير

كبيرة، ويعزو الباحث ذلك إلى أن بُعد الثقة هو عنصر هام في تحسين جودة الخدمات الحكومية وتحقيق رضا متلقي الخدمات من خلال تعزيز قدرة الإدارة على تقديم خدمات عالية الجودة وبمستوى أداء متميز دون انقطاع. كما يتطلب الأمر من الموظفين اكتساب المهارات والكفاءات اللازمة لتلبية احتياجات المواطنين والإجابة عن استفساراتهم، مع توجيه سلوكهم للتفاعل الإيجابي مع المراجعين. ويجب دعم هذا التوجه بإجراءات إدارية وقانونية ملزمة ومحفزة للسلوك الإيجابي. كذلك، ينبغي تعزيز الأداء المؤسسي لضمان ثقة متلقي الخدمات وقناعتهم بكفاءة وفعالية وأمان وموثوقية الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية، وتوافقت هذه النتيجة مع ما خرجت به دراسة علاونه (2019) التي أكدت وجود بعد إيجابي لبعد الثقة بوصفه أحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية، وتعارضت مع دراسة محمد (2019) حول قياس جودة الخدمات المصرفية للبنوك التي أكدت وجود فجوة بين الخدمة المتوقعة والأداء الفعلي.

- بُعد الكفاءة والقدرة:

حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقدير لبعد الكفاءة والقدرة، والجدول (9) يوضح ذلك.

الجدول (9): إجابات المبحوثين حول بُعد الكفاءة والقدرة مرتبة تنازلياً:

الرقم	بعد الكفاءة والقدرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى التقدير
1	توفر المؤسسة الموارد البشرية المدربة لتقديم خدماتها.	4.23	.85	84.6%	مرتفعة
2	تستفيد المؤسسة من الاتجاهات الإدارية المتطورة لاكتشاف الفرص لتحقيق تميز خدماتها.	4.16	.90	83.3%	مرتفعة
3	تطبق المؤسسة تقنيات حديثة لتسريع إنجاز خدماتها.	4.11	.95	82.3%	مرتفعة
4	تسعى المؤسسة لنشر ثقافة التغيير لاستحداث خدمات جديدة.	4.11	.90	82.2%	مرتفعة
5	تقوم المؤسسة بتحقيق الاستخدام الأمثل لمواردها لتقديم خدمات متميزة.	4.09	.92	81.9%	مرتفعة
6	تقوم المؤسسة بتحديد الفرص واستغلالها بشكل أمثل لتقديم خدماتها.	4.01	.89	80.3%	مرتفعة
	المستوى الكلي الكفاءة والقدرة	4.12	.75		مرتفع

يتبين من الجدول (9) أن أفراد عينة الدراسة من القيادة العليا العاملة في مؤسسات قطاع الخدمة المدنية يؤكّدون أهمية بُعد الكفاءة والقدرة بوصفه أحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (4.12) وانحراف معياري (0.75). وبدرجة تقدير كبيرة، ويعزو الباحث ذلك إلى أن بُعد الكفاءة والقدرة يعد أساساً حقيقياً لقيام الموظفين بأداء أعمالهم بجودة عالية، إذ إن ما توفره مؤسسات قطاع الخدمة المدنية من موارد بشرية كفؤة ومميزة، وموارد مادية متعلقة بجميع لوجستيات العمل وبيئته، فضلاً عما تسعى إليه المؤسسات من نشر ثقافة التغيير بين العاملين من جهة، ومن موثوقية الجمهور بتلك الخدمات، كلها أمور تدفع إلى الوصول إلى خدمات متميزة ذات جودة عالية، توفر الوقت والجهد لحصول جمهور المستفيدين من تلك الخدمات بكفاءة عالية.

- بُعد التعاطف:

حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقدير لبعد التعاطف، والجدول (10) يوضح ذلك.

الجدول (10): إجابات المبحوثين حول بُعد التعاطف مرتبة تنازلياً:

الرقم	بعد التعاطف	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى التقدير
1	يتعامل الموظف مع المراجعين بروح مرحّة حتى في ظل ضغوط العمل.	4.18	.91	83.7%	مرتفعة
2	يتفهم الموظفون في المؤسسة احتياجات المراجعين بشكل كامل.	4.17	.82	83.4%	مرتفعة
3	لدى الموظف مهارات إبداعية لمعالجة أي مشكلة قد تواجهه خلال تعامله مع متلقي الخدمات.	4.11	.84	82.3%	مرتفعة

الرقم	بعد التعاطف	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى التقدير
4	يأخذ الموظف بعين الاعتبار حالات (كبار السن، ذوي الإعاقة، النساء) في تقديم الخدمة.	4.16	.87	83.2%	مرتفعة
5	يعمل الموظف على إعطاء المراجعين اهتماماً شخصياً عند تقديم الخدمة.	4.13	.91	82.7%	مرتفعة
6	يعمل الموظف على احترام (العادات والتقاليد) لمتلقي الخدمات.	4.13	.87	82.6%	مرتفعة
	المستوى الكلي للتعاطف	4.19	.75		مرتفع

يتبين من الجدول (10) أن أفراد عينة الدراسة من القيادة العليا العاملة في مؤسسات قطاع الخدمة المدنية يؤكدون أهمية بُعد التعاطف بوصفه أحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (4.19) وانحراف معياري (0.75). وبدرجة تقدير كبيرة، ويعزو الباحث ذلك إلى أن بُعد التعاطف بوصفه أحد أبعاد جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية، نظراً لما يقدمه هذا البعد من ممارسات إدارية وتنظيمية تهدف إلى تعزيز الترحيب بالمراجعين والتعامل معهم باحترام وتقدير، إذ تسعى الإدارة من خلال هذه الممارسات إلى إظهار تقديرها للقيمة الإنسانية للمراجعين، وتأكيد أهميتهم واحترام احتياجاتهم والعمل على تلبية تلك احتياجاتهم. كما تضمن هذه الممارسات تقديم الخدمات في أوقات ملائمة لجميع المراجعين. وعليه، فإن رضا المستفيدين يعتمد بشكل كبير على سلوكيات واتجاهات العاملين في المؤسسة الحكومية. وعندما يظهر العاملون التفاؤل والحماس في مساعدة العملاء، يعزز ذلك من ولائهم وانتمائهم للمؤسسة، ويخلق بيئة من الرضا عن جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمواطن الفلسطيني، وتوافقت هذه النتيجة مع ما خرجت به دراسة (Pakurár et al., 2019) والتي أكدت أن بُعد التعاطف هو أحد المعايير الرئيسية والأبعاد الهامة في قياس جودة الخدمة حسب نموذج SERVQUAL المعدل، كذلك توافقت مع دراسة فنتون وبوشناق (2019) حول تقييم جودة الخدمة الإلكترونية إذ أكدت أن زبائن المؤسسة يعتمدون بشكل كبير في تقييمهم لجودة الخدمة الإلكترونية على بعض الجوانب وخاصة بُعد التعاطف.

2. محور التنمية المستدامة

النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الثاني: والذي ينص: ما مستوى التقدم لتنمية مستدامه لقطاع الخدمة المدنية في دولة فلسطين من وجهة نظر القيادة العليا في دولة فلسطين ؟
للإجابة عن سؤال الدراسة السابق، فقد حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقدير، والجدول (11) يوضح ذلك.

الجدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتنمية المستدامة لقطاع الخدمة المدنية.

الرقم	التنمية المستدامة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة التقدير
	تحرص المؤسسة على تطبيق سياسات التحول الرقمي في مكاتبها (الداخلية، والخارجية) باستخدامها الأنظمة التكنولوجية المتطورة.	4.30	.75	86.0%	مرتفعة
	تحرص المؤسسة على إيجاد شراكة مع القطاع الخاص لتعزيز المقدرات الاقتصادية.	4.20	.75	84.1%	مرتفعة
	تعمل المؤسسة على توظيف الطرق الحديثة لتقليل تكاليف التشغيل لمراقبتها بشكل مستدام.	4.20	.74	84.1%	مرتفعة
	تسهم المؤسسة بتشجيع رجال الأعمال للقيام باستثمارات محلية لدعم اقتصاد مستدام.	4.19	.73	83.9%	مرتفعة
	تساهم المؤسسة في تعزيز مشاريع اقتصادية موجهة لتلبية احتياجات المجتمع الفلسطيني.	4.14	.60	82.9%	مرتفعة
	تشجع المؤسسة مواردها البشرية على (الابتكار والابداع) لخلق خدمات مستدامة.	4.11	.80	82.3%	مرتفعة
	تضع المؤسسة سياسات اقتصادية محفزة للشركات الناشئة.	4.08	.73	81.7%	مرتفعة
	تقوم المؤسسة بتطبيق سياسات تدعم ظروف العاملين الاجتماعية.	4.01	.37	80.2%	مرتفعة

الدرجة التقدير	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التنمية المستدامة
مرتفعة	80.3%	.38	4.01	تحرص المؤسسة على توفير الخدمات (الاجتماعية، والطوعية) لاستدامة المجتمع المحلي.
مرتفعة	79.6%	.42	3.98	تسعى المؤسسة لجعل خدماتها بشكل إلكتروني مستدام.
مرتفعة	79.4%	.56	3.97	تحرص المؤسسة على تساوي الفرص بين الجنسين في جميع مجالات العمل.
مرتفعة	79.4%	.61	3.97	تلتزم المؤسسة بتعيين ما نسبته 5% من ذوي الإعاقة.
مرتفعة	79.1%	.50	3.95	تسعى المؤسسة إلى ضمان مشاركة مؤسسات المجتمع المدني في برامج عملها القطاعية.
مرتفعة	79.0%	.52	3.95	تلتزم المؤسسة بمدونة السلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة.
مرتفعة	79.0%	.53	3.95	تقوم المؤسسة بدعم الأنشطة الاجتماعية التشاركية للعاملين فيها بشكل دائم.
مرتفعة	79.0%	.55	3.95	تدعم المؤسسة إقامة مشاريع الطاقة النظيفة المتجددة.
مرتفعة	78.7%	.53	3.93	تستخدم المؤسسة تقنيات حديثة تحافظ على استدامه مواردها الطبيعية.
مرتفعة	78.6%	.53	3.93	تمتلك المؤسسة سياسة واضحة تحث على الوعي البيئي في جميع عملياتها.
مرتفعة	78.3%	.55	3.91	تسعى المؤسسة إلى (وضع السياسات والإجراءات) لتكون صديقة للبيئة.
مرتفعة	78.2%	.53	3.91	تهتم المؤسسة بوجود مناطق خضراء (داخلية، خارجية) في مرافقها المتعددة.
مرتفعة	78.1%	.54	3.90	تساهم المؤسسة مع موظفيها في برامج للحفاظ على البيئة مثل (حملات توعية، والنظافة والتشجير).
مرتفعة	78.1%	.52	3.90	تحرص المؤسسة أن تكون جميع مرافقها مباني ذكية.
مرتفع		.43	4.02	المستوى الكلي للتنمية المستدامة

يتضح من إجابات الباحثين على هذا المجال الواردة في الجدول (11) الخاص بمحور التنمية المستدامة في قطاع الخدمة المدنية أن قيمة المتوسط الحسابي العام لإجابات الباحثين على هذا المحور قد بلغت حوالي (4.02) وبدرجة تقدير كبيرة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي (0.43)، ويعزو الباحث ذلك إلى أن أفراد عينة الدراسة من قيادة مؤسسات قطاع الخدمة المدنية يدركون ما تقوم به مؤسساتهم من دعم وتشجيع الاستثمارات المحلية لتعزيز صمود المواطن الفلسطيني، وتعزيز التنمية الاقتصادية، وكذلك دعم سياسات التعليم والتوظيف ورعاية ذوي الإعاقة، ودعم عمليات التحول الرقمي وتشجيع الشركات الناشئة، كذلك دعم التنمية المستدامة على الصعيد البيئي بإقامة مشاريع صديقة للبيئة وتعزيز الوعي البيئي والحملات التطوعية للحفاظ على بيئة نظيفة، وقد توافقت هذه النتيجة مع ما توصل إليه غشاش (2023) في حرص المؤسسات المحلية ولا سيما الهيئات المحلية على توفير الاحتياجات اللازمة في مجالي البنية التحتية والبيئة؛ واستمرار تحسين إمكانية الحصول على الخدمات وبجودة جيدة كحق إنساني لسائر الفئات السكانية بجميع أماكن تواجدها، ومشاركة المجتمع المحلي من خلال دعمها لسائر القطاعات التعليمية كإنشاء المدارس، والصحية كالمحافظة على البيئة والمساهمة في إنشاء المرافق الصحية وصيانتها، والعمل باستمرار على توفير الاحتياجات والبنية التحتية اللازمة للتنمية الاقتصادية، وتوفير مشاريع استثمارية مُدرة للدخل، والعمل على استقطاب الدعم المالي الدولي للمشاريع المحلية.

فحص فرضيات الدراسة ومناقشتها.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث الذي ينص على: ما العلاقة بين جودة الخدمات المقدمة في قطاع الخدمة المدنية وبين مستوى التقدم لتحقيق تنمية مستدامة في دولة فلسطين؟

من أجل الإجابة عن السؤال السابق فقد تم حول السؤال إلى الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الخدمات المقدمة في قطاع الخدمة المدنية بأبعادها مجتمعة (الاعتمادية، والاستجابة، والملموسية، والثقة، والكفاءة والقدرة، والتعاطف) وبين مستوى التقدم في التنمية المستدامة في دولة فلسطين.

من أجل فحص الفرضية الرئيسية الأولى تم استخراج معامل ارتباط بيرسون حسب مصفوفة ماتركس (Correlation Matrix) بين كل بعد من جودة الخدمات بأبعادها (الثقة، الدقة/الاعتمادية، الاستجابة، سهولة الوصول) وبين مستوى التقدم في التنمية المستدامة

الجدول (12): نتائج تحليل اختبار الارتباط بيرسون حسب مصفوفة ماتركس (Correlation Matrix) بين كل بعد من أبعاد جودة الخدمات وبين رضا المرضى والمراجعين في مراكز العلاج الطبيعي في فلسطين.

محور جودة الخدمات وأبعاده	محور التنمية المستدامة
معامل الارتباط	.766**
جودة الخدمات	مستوى الدلالة العدد
بُعد الاعتمادية	معامل الارتباط مستوى الدلالة العدد
بُعد الاستجابة	معامل الارتباط مستوى الدلالة العدد
بُعد الملموسية	معامل الارتباط مستوى الدلالة العدد
بُعد الثقة.	معامل الارتباط مستوى الدلالة العدد
بُعد الكفاءة والقدرة	معامل الارتباط مستوى الدلالة العدد
بُعد التعاطف	معامل الارتباط مستوى الدلالة العدد

يتضح من الجدول (12) وجود علاقة موجبة بين كل بعد من أبعاد جودة الخدمات في مؤسسات قطاع الخدمة المدنية وبين التنمية المستدامة، إذ بلغ معامل الارتباط لمحور جودة الخدمة الكلي ($.766^{**}$)، أما الأبعاد مجتمعة فقد كان معامل الارتباط ما بين (.407 - .733) وقد بلغت قيمة الدلالة لجميع الأبعاد المذكورة (0.000) وهي أصغر من (0.05)، ويتضح أيضاً أن هذه العلاقة موجبة، وهذا يؤكد رفض الفرضية الصفرية، وهذا يشير إلى إمكانية فحص وجود الأثر بين هذه المتغيرات، مما يدل على أن هناك علاقة إيجابية قوية، أي كلما كانت أبعاد جودة الخدمات قوية، زاد ذلك من التقدم في تنمية مستدامة، ويعزو الباحث ذلك إلى أن الأثر الملموس لأبعاد جودة الخدمات المقدمة من مؤسسات قطاع الخدمة المدنية على المواطن الفلسطيني يعزز دفع عجلة التنمية المستدامة بالرغم من العقبات الممارسة من قبل الاحتلال، وانقطاع التمويل الخارجي إلى حده الأدنى، وهذا يتوافق مع ما توصل إليه غشاش (2023) في أن هناك أهمية كبيرة لتعزيز أبعاد جودة الخدمات المقدمة للمواطنين مع ظهور وسائل التواصل الاجتماعي التي باتت تفرض رقابة على الخدمات المقدمة، وخلق رأي عام حول مستوى جودة الخدمات المقدمة، وانسجاماً مع مطالب الجهات الحكومية والمانحة بتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع الذي ينص على ما تأثير جودة الخدمات المقدمة في قطاع الخدمة المدنية على التقدم في تحقيق تنمية مستدامة في دولة فلسطين؟

من أجل الإجابة عن السؤال السابق فقد تم تحويل السؤال إلى الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر معنوي عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الخدمات المقدمة في قطاع الخدمة المدنية، وبين مستوى التقدم لتحقيق تنمية مستدامة في دولة فلسطين.

لفحص الفرضية أجري اختبار تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise Multiple Regression) لقياس جودة الخدمات الحكومية تبعاً لأبعادها في التقدم نحو تحقيق التنمية المستدامة

الجدول (13): نتائج الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise Multiple Regression) لقياس جودة الخدمات الحكومية تبعاً لأبعادها على التقدم نحو تحقيق التنمية المستدامة

المتغيرات	β Coefficients		قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة
	Unstandardized	Standardized		
	المعاملات غير النمطية	المعاملات النمطية		
(Constant)	2.811			
بُعد الاستجابة	.246	.437	2.24	.000
بُعد الكفاءة والقدرة	.155	.260	.24	.000
قيمة R	.469b			
قيمة R-square	.220			
Adjusted R-square	.209			
قيمة F المحسوبة	35.012			
مستوى دلالة اختبار F	.000			

يلاحظ من خلال استعراض الجدول (13) أكثر المتغيرات تأثيراً في جودة الخدمة هو بُعد الاستجابة إذ بلغت قيمة T المحسوبة له (2.24) عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.000)، يليه بُعد الكفاءة والقدرة، إذ بلغت قيمة T المحسوبة له (0.24) عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.000) حسب معادلة خط الانحدار، وذلك بعد الاطلاع على معادلة خط الانحدار المتعدد التدريجي والنموذج الخطي إذ إن:

Y التنمية المستدامة، بينما **X** تعني أبعاد جودة الخدمة

x1: بُعد الاستجابة.

x2: بُعد الكفاءة والقدرة.

وهذا يدل على أنه كلما كان هناك استجابة سريعة بدرجة واحدة ينعكس إيجابياً على التقدم في التنمية المستدامة لقطاع الخدمة المدنية بمعدل 24 درجة، كذلك كلما كان هناك كفاءة وقدرة في جودة الخدمات بمعدل درجة ينعكس، إيجابياً على التنمية المستدامة بمعدل 15 درجة، وعليه رفضت الفرضية الصفرية، وأخذ بالفرضية البديلة عند بعدي الاستجابة والكفاءة والقدرة.

ملخص لأهم النتائج والتوصيات

نتائج الدراسة

1. أظهرت نتائج الدراسة أن الدرجة الكلية لواقع جودة الخدمات الحكومية في قطاع الخدمة المدنية من وجهة نظر القيادة العليا جاءت بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي كلي (4.13)، بانحراف معياري كلي بلغ (0.96).
2. أن أفراد مجتمع الدراسة من القيادة العليا العاملة في قطاع الخدمة المدنية يؤكّدون أهمية بعد الاعتمادية بوصفه أحد أبعاد جودة الخدمة بدرجة تقدير مرتفعة، بمتوسط حسابي (4.20) وبانحراف معياري (0.77).

3. أن أفراد مجتمع الدراسة من القيادة العليا العاملة في قطاع الخدمة المدنية، يؤكدون أهمية بعد الملموسية بوصفه أحد أبعاد جودة الخدمة بدرجة تقدير مرتفعة، بمتوسط حسابي (4.13) وبانحراف معياري (0.75).
4. أن أفراد مجتمع الدراسة من القيادة العليا العاملة في قطاع الخدمة المدنية، يؤكدون أهمية بعد التعاطف بوصفه أحد أبعاد جودة الخدمة بدرجة تقدير مرتفعة، بمتوسط حسابي (4.14) وبانحراف معياري (0.75).
5. أن أفراد مجتمع الدراسة من القيادة العليا العاملة في قطاع الخدمة المدنية، يؤكدون أهمية بعد الثقة بوصفه أحد أبعاد جودة الخدمة بدرجة تقدير مرتفعة، بمتوسط حسابي (4.15) وبانحراف معياري (0.74).
6. أن أفراد مجتمع الدراسة من القيادة العليا العاملة في قطاع الخدمة المدنية، يؤكدون أهمية بعد الكفاءة والقدرة بوصفه أحد أبعاد جودة الخدمة بدرجة تقدير مرتفعة، بمتوسط حسابي (4.12) وبانحراف معياري (0.75).
7. أن أفراد مجتمع الدراسة من القيادة العليا العاملة في قطاع الخدمة المدنية، يؤكدون أهمية بعد الاستجابة بوصفه أحد أبعاد جودة الخدمة بدرجة تقدير مرتفعة، بمتوسط حسابي (4.08) وبانحراف معياري (0.84).
8. أن أفراد مجتمع الدراسة من القيادة العليا العاملة في قطاع الخدمة المدنية، يؤكدون أن هناك تقدماً لتنمية مستدامة في قطاع الخدمة المدنية بدرجة تقدير مرتفعة، بمتوسط حسابي (4.02) وبانحراف معياري (0.43).
9. تبين وجود علاقة معنوية قوية بين جودة الخدمات المقدمة في قطاع الخدمة المدنية، وبين مستوى التقدم لتحقيق تنمية مستدامة في فلسطين.
10. تبين وجود أثر معنوي لبعدي الاستجابة، والكفاءة والقدرة على التنمية المستدامة في قطاع الخدمة المدنية الفلسطيني.

التوصيات:

- تأسيساً على النتائج التي توصل إليها الباحث، ومن أجل أن تؤدي هذه الدراسة دورها وتتجز أهدافها على خير وجه، فقد أوصى الباحث بما يأتي:
1. على مؤسسات قطاع الخدمة المدنية تعزيز الاهتمام بالتقنيات الحديثة من خلال التركيز على تطوير التقنيات التكنولوجية الخاصة بتقديم الخدمات، ورقمنتها في ظل وجود بيئة حاضنة للتحويل الرقمي في فلسطين، مما يسهل التواصل مع الجمهور ويضمن سرعة الاستجابة في تقديم الخدمات المقدمة لهم.
 2. ضرورة قيام مؤسسات قطاع الخدمة المدنية بإجراء قياس لرضا الجمهور عن جودة الخدمات المقدمة بشكل دوري ومستدام، وذلك من خلال عمل استطلاعات رأي ودراسات ميدانية وتزويد متخذي القرارات بمؤشرات عن مستوى الجودة من منظور متلقي الخدمات.
 3. زيادة تركيز مؤسسات قطاع الخدمة المدنية على العنصر البشري، كونه رأس المال الحقيقي من خلال العمل على تدريب الموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع الجمهور، لتعزيز قدرتهم على تقديم خدمات متميزة، مما يساهم في رفع مستوى جودة الخدمة المقدمة ويعزز من ثقة المواطنين بها.
 4. على الحكومة الفلسطينية العمل على تحفيز الموظفين العاملين في قطاع الخدمة المدنية من خلال برنامج تحفيزية مادية ومعنوية تتسم بالعدالة والانصاف وتراعي الأداء المتميز.
 5. الاستثمار الأمثل لتكنولوجيا المعلومات الرقمية في عمليات التطوير المؤسسي وتقديم الخدمات لا سيما الالكترونية منها ، الأمر الذي ينعكس على تحسين جودة الخدمات لدعم تنمية مسدامة في فلسطين.

المصادر والمراجع باللغة العربية

- باحمدان، محمد سعيد، والديب، خالد زكي. (2022). دور التعليم في تحقيق التنمية المستدامة في المملكة العربية السعودية. المجلة العربية للنشر العلمي، (42)، 167-192.
- بكر، جوان اسماعيل، والبرزنجي، عبد الحميد على سعيد. (2020). المسؤولية الاجتماعية لدى الطلبة وفق أبعاد التنمية المستدامة: بحث ميداني في جامعة صلاح الدين أربيل / العراق. مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 17(2)، 133-174.
- بن ساعد، فاطمة. (2023). جودة الخدمات ودورها في تحسين مستويات رضا الزبون. مجلة الابتكار والتسويق، 10(1)، 133-153.
- حامد، نور الدين. (2019). البعد البيئي للتنمية المستدامة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 12(3)، 146-158.

- حسن، فؤاد. (2016). مفاهيم التنمية والتنمية المستدامة. في شفيق، شفيق أحمد، وآخرون (المحررون). التنمية الاجتماعية. القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- الحلبي، حامد. (2022). دور التعليم الجامعي في التنمية المستدامة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية. مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، 11(3)، 1-28.
- حماد، رشاد، والعكر، محمد. (2020). دور القيادة الخادمة في تحقيق التنمية المستدامة (دراسة ميدانية على جامعة الأقصى في قطاع غزة). مجلة الباحث الاقتصادي، 13(8)، 339-363.
- درة، عمر، غريب، معاذ، وسعيد، سالم. (2018). تقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى: دراسة مقارنة بين المستشفيات الحكومية والخاصة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 24(105)، 352-367.
- الدويك، أنيسة. (2018). "مستوى جودة الخدمات المقدمة من شركات المصاعد الفلسطينية وسبل تطويرها" [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة الخليل.
- ديوان الموظفين العام. (2018). الخطة الإستراتيجية الوطنية للخدمة المدنية. ديوان الموظفين العام.
- رمضان، هناء. (2023). مؤشرات تقييم جودة الخدمات الفندقية في ظل مخطط جودة السياحة الجزائري (PQTA). مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية، 8(1)، 123-140.
- شاور، مهند عمر. (2022). تطبيق نموذج SERVPERF المعدل لقياس جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في مديرية الهيئة العامة للشؤون المدنية في محافظة قاقيلية [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة القدس المفتوحة.
- الشorman، منيرة محمود، والفرسان، محمد نواف. (2020). دور الإدارة المدرسية في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة في الأردن من وجهة نظر المعلمين. المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، 8(2)، 475-482.
- الشنطي، محمود عبد الرحمن، ودهليز، محمد عبد العزيز. (2019). جودة الخدمات المقدمة من دوائر الضريبة وأثرها في تحسين الاداء التنظيمي لمكاتب المحاسبة والتدقيق بقطاع غزة. مجلة جامعة الأزهر، سلسلة العلوم الإنسانية، 21(1)، 1-32.
- الشيخ، أماني عبد المعطي، وعلي، محسن محمد. (2023). أثر جودة الخدمات الصحية على ولاء عملاء التأمين الصحي بولاية الجزيرة السودان. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 7(3)، 21-37.
- الطائي، حميد، والعلاق، بشير. (2020). إدارة عمليات الخدمة. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- عبد الحميد، سامر الأمير، والجزار، فاروق فتحي. (2021). دور ريادة الأعمال في تحقيق أهداف التنمية المستدامة (مع الإشارة إلى الواقع المصري). المجلة العلمية للتجارة والتمويل، 40(عدد خاص مؤتمر الكلية 2020 الجز الثاني)، 109-144.
- عبيد، مصطفى مفيد. (2021). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة الأزهر.
- العزاوي، محمد عبد الوهاب. (2019). إدارة الجودة الشاملة. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- علاونة، عقبة نواف. (2019). واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة القدس.
- علي، بحار سعد. (2022). تأثير المزيج الترويجي على الخدمات الصحية. دار التعليم الجامعي.
- علي، مرام أحمد. (2022). أثر التمكين الإداري على جودة الخدمة المصرفية: دراسة تطبيقية على بنك الراجحي - أبها - المملكة العربية السعودية في العام 2020-2021م. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 6(15)، 81-98.
- العمري، فاروق أحمد. (2021). وعي وفهم طلاب كلية العلوم بجامعة اليرموك لأهداف التنمية المستدامة 2030 وتوظيفها من قبل أعضاء هيئة التدريس في ضوء بعض المتغيرات [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة اليرموك.
- الغزالي، ممدوح. (2017). العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي وتحسين جودة الخدمة - دراسة تطبيقية على جودة خدمة المياه - مصلحة مياه بلديات الساحل - محافظات غزة [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة الأزهر.
- غشاش، أسيل حسين. (2023). أثر التخطيط التنموي الاستراتيجي في جودة الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية في محافظات شمال الضفة الغربية. [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة القدس المفتوحة.
- غضبان، ليلي. (2021). دور الحوكمة في تحقيق التنمية المستدامة. مجلة الاقتصاد الصناعي (Khezzartech)، 11(2)، 339-362.

- فنوح، أحلام، وبوشناق، مريم. (2019). تقييم جودة الخدمة الالكترونية من وجهة نظر الزبون: دراسة حالة مؤسسة موبيليس جيجل. مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل.
- المجلس التشريعي الفلسطيني. (2005). قانون الخدمة المدنية رقم (4) لسنة 1998 المعدل بالقانون رقم (4) لسنة 2005. الجريدة الرسمية.
- محمد، أيوب محمود. (2020). اثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون دراسة تطبيقية على عينة من مشتركى شركة ايرث لينك لخدمات الانترنت في محافظة اربيل. المجلة العربية للنشر العلمي، (18)، 92-70.
- محمد، دفع الله. (2019). قياس جودة الخدمات المصرفية للبنوك في السودان. Refaad for Studies and Research، (1)6، 171-188.
- المحمد، عمر، وشمسي، محمد. (2018). قياس جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء بالتطبيق على المصارف السعودية. مجلة المقدمة للدراسات الانسانية والاجتماعية، (2)3، 46-17.
- مصلح، عطية. (2017). قياس جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الانسانية والاجتماعية، (27)2، 48-11.
- مطور، نور، والعيسة، جهاد. (2020). واقع جودة الخدمات العامة في فلسطين باستخدام مقياس PPSQM الخماسي. مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث، (2)6، 216-184.
- المطيري، أشواق، وحج عمر، سوزان. (2022). مستوى تضمين أبعاد التنمية المستدامة في محتوى كتاب العلوم للصف السادس الابتدائي في المملكة العربية السعودية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، (40)13، 146-132.
- نادي، حمزة محمود. (2017). جودة الخدمات المصرفية وعلاقتها برضا العملاء في البنك الإسلامي [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة القدس
- النعيمي، امتنان حسن. (2022). دور قيادة الأعمال في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في ضوء رؤية المملكة 2030: دراسة تطبيقية على أمانة منطقة عسير. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، (25)6، 93-71.

References

- Abdel-Hamid, Samer Al-Amir, & Al-Jazzar, Farouk Fathi. (2021). The Role of Entrepreneurship in Achieving Sustainable Development Goals (with Reference to the Egyptian Reality), (in Arabic). Scientific Journal of Commerce and Finance, Special Issue, 40 (Second Part of the 2020 College Conference), 109-144.
- Alawneh, Oqabah Nawaf. (2019). The Reality of Service Quality Provided by Government Institutions in Salfit City from the Perspective of Service Recipients, (in Arabic). [Unpublished Master's Thesis]. Al-Quds University.
- Al-Azzawi, Mohammed Abdul Wahab. (2019). Total Quality Management, (in Arabic). Al-Yazouri Scientific Publishing and Distribution.
- Al-Dweik, Anisa. (2018). The Quality Level of Services Provided by Palestinian Elevator Companies and Ways to Develop Them:(in Arabic). [Unpublished Master's Thesis]. Hebron University.
- Al-Ghazali, Mamdouh. (2017). The Relationship Between Strategic Planning and Service Quality Improvement: An Applied Study on Water Service Quality - Coastal Municipalities Water Utility - Gaza Governorates, (in Arabic). [Unpublished Master's Thesis]. Al-Azhar University.
- Ali, Bahar Saad. (2022). The Impact of the Promotional Mix on Healthcare Services ,(in Arabic). University Education Publishing House.
- Ali, Maram Ahmed. (2022). The Effect of Administrative Empowerment on the Quality of Banking Services: An Applied Study on Al-Rajhi Bank in Abha, Saudi Arabia (2020-2021), (in Arabic). Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences, 6(15), 81-98.
- Al-Mohammed, Omar, & Shamsi, Mohammed. (2018). Measuring the Quality of Banking Services from Customers' Perspectives: Application to Saudi Banks:(in Arabic). Journal of Humanities and Social Studies, 3(2), 17-46.
- Al-Mutairi, Ashwaq, & Haj Omar, Suzan. (2022). The Level of Incorporating Sustainable Development Dimensions in the Science Textbook for Sixth Grade in Saudi Arabia, (in Arabic). Al-Quds Open University Journal for Educational and Psychological Research and Studies, 13(40), 132-146.

- Al-Naimi, Imtinan Hassan (2022). The Role of Entrepreneurship in Achieving Sustainable Development Goals in Light of Saudi Vision 2030: An Applied Study on Asir Municipality, (in Arabic). Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences, 6(25), 71-93.
- Al-Omari, Farouq Ahmed. (2021). Awareness and understanding of Yarmouk University Science Students of the 2030 Sustainable Development Goals and Their Utilization by Faculty Members in Light of Some Variables :(in Arabic). [Unpublished Master's Thesis]. Yarmouk University.
- Al-Shantti, Mahmoud Abdul Rahman, & Dahleez, Mohammed Abdul Aziz. (2019). The Quality of Services Provided by Tax Departments and Its Impact on Enhancing Organizational Performance in Accounting and Auditing Offices in Gaza:(in Arabic). Al-Azhar University Journal, Humanities Series, 21(1), 1-32.
- Al-Sharman, Munira Mahmoud, & Al-Fursan, Mohammed Nawaf. (2020). The Role of School Administration in Achieving the Dimensions of Sustainable Development in Jordan from the Perspective of Teachers: (in Arabic). International Journal of Educational and Psychological Studies, 8(2), 475-482.
- Al-Sheikh, Amani Abdel-Moti, & Ali, Mohsen Mohammed. (2023). The Impact of Healthcare Service Quality on the Loyalty of Health Insurance Customers in Al Jazeera State, Sudan:(in Arabic). Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences, 7(3), 21-37.
- Al-Taie, Hameed, & Al-Alaq, Bashir. (2020). Service Operations Management:(in Arabic). Al-Yazouri Scientific Publishing and Distribution.
- Bagur-Femenías, L., Perramon, J., & Oliveras-Villanueva, M. (2019). Effects of Service Quality Policies in the Tourism Sector Performance: An Empirical Analysis of Spanish Hotels and Restaurants. Sustainability, 11, 872. doi:10.3390/su11030872.
- Bahmedan, Mohammed Saeed, & Aldeeb, Khalid Zaki. (2022). The Role of Education in Achieving Sustainable Development in the Kingdom of Saudi Arabia: (in Arabic) Arab Journal of Scientific Publishing, (42), 167-192.
- Bakr, Jwan Ismail, & Al-Barzanji, Abdul Hamid Ali Saeed. (2020). Social Responsibility Among Students According to Sustainable Development Dimensions: (in Arabic). A Field Study at Salahaddin University, Erbil, Iraq. Sharjah University Journal for Humanities and Social Sciences, 17(2), 133-174.
- Bali, R. Swain, & F., Yang-Wallentin (2020) Achieving sustainable development Goals? Politics and Governance, 9(1), 90–95. DOI: 10.17645/pag.v9i1.4191.
- Barbier, E., B., & Burgess, J., C., (2017). The Sustainable Development Goals and the Systems Approach to Sustainability. Economics Discussion Papers, No 2017-28; Kiel Institute for the World Economy: Kiel, Germany.
- Bayad. A., J. et al., (2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. International Journal of Engineering, Business and Management (IJEBM), 5(3), May-Jun, Issue DOI: <https://dx.doi.org/10.22161/ijebm.5.3>, Article DOI: <https://dx.doi.org/10.22161/ijebm.5.3.2>.
- Bin Saad, Fatina. (2023). Service Quality and Its Role in Enhancing Customer Satisfaction Levels: (in Arabic). Journal of Innovation and Marketing, 10(1), 133-153.
- Chen, M.-C., Hsu, C.-L., & Chen, M.-M. (2019). How Transportation Service Quality Drives Public Attitude and Image of a Sustainable City: Satisfaction as A Mediator and Involvement as A Moderator. Sustainability, 11, 6813. <https://doi.org/10.3390/su11236813>
- Dora, Omar, Gharib, Moath, & Saeed, Salem. (2018). Evaluating Healthcare Service Quality from Patients' Perspectives: A Comparative Study Between Public and Private Hospitals (in Arabic). Journal of Economic and Administrative Sciences, 24(105), 352-367.
- Fnouh, Ahlam, & Boushnaq, Mariam. (2019). Evaluating the Quality of Electronic Services from the Customer's Perspective: A Case Study of Mobilis Jijel.: (in Arabic). [Unpublished Master's Thesis]. Mohamed Seddik Ben Yahia University, Jijel.
- Fonseca, L. M., Domingues, J. P., & Dima, A. M. (2020). Mapping the Sustainable Development Goals Relationships. Sustainability, 12, 3359. <https://doi.org/10.3390/su12083359>
- Fraenkel, J. R. & Wallen, N. E. (2003): How to design and evaluate research in education (5th ed.). Boston: McGraw-Hill.
- General Personnel Council. (2018). National Strategic Plan for Civil Service. General Personnel Council.
- Ghadban, Layla. (2021). The Role of Governance in Achieving Sustainable Development.: (in Arabic). Khezzartech Journal of Industrial Economics, 11(2), 339-362.

- Ghashash, Aseel Hussein. (2023). The Impact of Strategic Developmental Planning on the Quality of Services Provided by Local Authorities in Northern West Bank Governorates:(in Arabic). [Unpublished Master's Thesis]. Al-Quds Open University.
- Grainger-Brown, J., & Malekpour, S. (2019). Implementing the Sustainable Development Goals: A review of strategic tools and frameworks available to organisations. *Sustainability*, 11(5), 1381.
- Gupta, Mayank (2023). Good Governance in India: Challenges and Way Ahead. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=4541275> or <https://doi.org/10.2139/ssrn.4541275>.
- Halabi, Hamed. (2022). The Role of Higher Education in Sustainable Development from the Perspective of Faculty Members at Palestinian Universities :(in Arabic). *Palestine University Journal for Research and Studies*, 11(3), 1-28.
- Hamad, Rashad, & Al-Aker, Mohammed. (2020). The Role of Servant Leadership in Achieving Sustainable Development: A Field Study at Al-Aqsa University in Gaza. (in Arabic). *Economic Researcher Journal*, 8(13), 339-363.
- Hamed, Nour Al-Din. (2019). The Environmental Dimension of Sustainable Development: (in Arabic). *Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences*, 3(12), 146-158.
- Hassan, Fouad. (2016). Concepts of Development and Sustainable Development. In Shafiq, Shafiq Ahmed, et al. (Eds.), (in Arabic). *Social Development*. Cairo: Faculty of Social Work, Helwan University.
- Kumar, R., & Singh, P. (2023). Quality in public service delivery: A modern approach. *Journal of Public Administration*.
- Mohammed, Ayoub Mahmoud. (2020). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: An Applied Study on a Sample of EarthLink Internet Service Subscribers in Erbil:(in Arabic). *Arab Journal of Scientific Publishing*, (18), 70-92.
- Mohammed, Dafalla. (2019). Measuring the Quality of Banking Services in Sudanese Banks:(in Arabic). *Refaad for Studies and Research*, 6(1), 171-188.
- Musleh, Atiyah. (2017). Measuring Service Quality from the Perspective of Employees and Patients in Hospitals Operating in Qalqilya City: (in Arabic). *Al-Quds Open University Journal for Humanities and Social Research*, 2(27), 11-48.
- Mutar, Nour, & Al-Eisa, Jihad. (2020). The Reality of Public Service Quality in Palestine Using the Five-Dimensional PPSQM Scale:(in Arabic). *Arab American University Journal for Research*, 6(2), 184-216.
- Nadi, Hamza Mahmoud. (2017). The Quality of Banking Services and Their Relationship to Customer Satisfaction in Islamic Banks :(in Arabic). [Unpublished Master's Thesis]. Al-Quds University.
- Nikou, S., & Khiabani, M. M. (2020). Service Quality, Mediation Effect of Customer Satisfaction, Customer Loyalty, and Moderating Role of Interpersonal Relationship: Case of Four-Star Hotels in Kuala Lumpur, Malaysia. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 1-18.
- Obaid, Mustafa Mufeed. (2021). The Role of E-Management in Enhancing the Quality of Services Provided by the Palestinian Pension Agency:(in Arabic). [Unpublished Master's Thesis]. Al-Azhar University.
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 11, 1113. <https://doi.org/10.3390/su11041113>.
- Palestinian Legislative Council. (2005). Civil Service Law No. (4) of 1998 as Amended by Law No. (4) of 2005: (in Arabic). *Official Gazette*.
- Palestinian Legislative Council. (2005). Civil Service Law No. (4) of 1998 amended by Law No. (4) of 2005). (in Arabic): *Official Gazette*.
- Pererva, P., Kobieliava, T., Kuchinskyi, V., Garmash, S., & Danko, T. (2021). Ensuring the Sustainable Development of an Industrial Enterprise on the Principle of Compliance-Safety. *Studies of Applied Economics*, 39(5), 5111. <https://doi.org/10.25115/eea.v39i5.5111>
- Ramdhani, Hana. (2023). Indicators for Evaluating Hotel Service Quality Under the Algerian Tourism Quality Scheme (PQTA): (in Arabic). *Horizons for Economic Studies Journal*, 8(1), 123-140.
- Rashed, A. H., & Shah, A. (2019). The role of private sector in the implementation of sustainable development goals. *Environment, Development and Sustainability*. <https://doi.org/10.1007/s10668-2020-00718-w>
- Rasulov, A., Alimkulov, N., & Safarov, U. (2022). The Role of Geoeological Indicators in the Sustainable Development of Areas. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 13(Special Issue 9), 774. DOI: 10.47750/pnr.2022.13.S09.774.

- Shawar, Mohannad Omar. (2022). Application of the Modified SERVPERF Model to Measure the Quality of Services Provided to Citizens at the Directorate of the General Authority for Civil Affairs in Qalqilya Governorate:(in Arabic). [Unpublished Master's Thesis]. Al-Quds Open University.
- Weiland, S., Hickmann, T., Lederer, M., Marquardt, J., & Schwindenhammer, S. (2021). The 2030 Agenda for Sustainable Development: Transformative Change through the Sustainable Development.