

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر جودة الخدمات الجمركية على رضا المستفيدين في المنافذ
السعودية (دراسة ميدانية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك)

أسم الطالب

أحمد دخيل الله سليمان الجهني

251003316

مشروع تخرج - ١

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

التاريخ - الفصل الدراسي

جدول المحتويات

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	٣
١,١. المقدمة:	٤
١,٢. مشكلة الدراسة	١,٢
خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.	
١,٢,١. فجوات على المستوى النظري	١,٢,١
خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.	
١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي	١,٢,٢
خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.	
١,٣. أهمية الدراسة	١,٣
خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.	
١,٣,١. على المستوى النظري:	١,٣,١
خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.	
١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:	١,٣,٢
خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.	
١,٤. أسئلة الدراسة	١,٤
خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.	
١,٥. أهداف الدراسة	١,٥
خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.	
١,٦. فرضيات الدراسة	١,٦
خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.	
١,٧. نموذج الدراسة	١,٧
خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.	
١,٨. منهجية الدراسة	١,٨
خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.	
١,٩. الدراسة الميدانية	١,٩
خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.	
١,١٠. مخطط المشروع المقترح	١,١٠
خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.	
٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	٦
١.	١
٢,١. المقدمة:	١٧
٢,٢. المتغير المستقل	١٧
٢,٣. المتغير التابع	١٧
٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	١٨
٢,٥. الخاتمة	١٨
قائمة المراجع	١٨

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ . المقدمة:

تُعدّ الجمارك من أقدم المؤسسات الحكومية وأكثرها ارتباطاً بحركة التجارة الدولية والاقتصاد الوطني، إذ تمثل خط الدفاع الأول عند المنافذ الحدودية في حماية الاقتصاد والأمن القومي، فضلاً عن دورها المحوري في تسهيل تدفق البضائع والأفراد عبر الحدود. وقد شهد العالم خلال العقود الأخيرة تحولات جذرية في مفهوم العمل الجمركي، حيث لم يعد مقتصرًا على الوظائف التقليدية المتمثلة في تحصيل الرسوم وتفقيش البضائع، بل امتد ليشمل تقديم خدمات متكاملة تواكب متطلبات بيئة الأعمال الحديثة وتلبي تطلعات المستفيدين من تجار ومستوردين ومصدرين ومخلصين جمركيين.

وفي ظل تنامي الاهتمام العالمي بجودة الخدمات الحكومية باعتبارها ركيزة أساسية لتحقيق التنمية المستدامة، أصبح مفهوم جودة الخدمة يحتل مكانة بارزة في الأدبيات الإدارية والتنظيمية، حيث يشير إلى الفجوة بين توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة المقدّمة وإدراكهم الفعلي لها. وتتعدد الأبعاد التي تُقاس من خلالها جودة الخدمة، والتي تشمل الملموسية والاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف، وهي الأبعاد التي طوّرها باراسورامان وزملاؤه في نموذج SERVQUAL الذي يُعدّ من أكثر النماذج شيوعاً واستخداماً في قياس جودة الخدمات.

إنّ رضا المستفيدين يُمثّل الغاية المنشودة التي تسعى إليها المؤسسات الحكومية والخاصة على حدّ سواء، فهو يعكس مدى نجاح المنظمة في تلبية احتياجات عملائها وتجاوز توقعاتهم. ويرتبط رضا المستفيدين ارتباطاً وثيقاً بجودة الخدمات المقدّمة، حيث أثبتت العديد من الدراسات أنّ تحسين مستوى الجودة ينعكس إيجاباً على مستوى الرضا، ممّا يعزّز الثقة في المؤسسة ويُسهم في تحسين صورتها الذهنية لدى الجمهور. ويكتسب هذا المفهوم أهمية خاصة في القطاع الجمركي، نظراً لتعدد فئات المستفيدين وتنوّع احتياجاتهم وتباين توقعاتهم تجاه الخدمات المقدّمة.

وفي السياق السعودي، تضطلع هيئة الزكاة والضريبة والجمارك بدور محوري في منظومة الاقتصاد الوطني، حيث تأسّست في إطار رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ التي تهدف إلى تحويل المملكة إلى منصة

لوجستية عالمية ومركز تجاري إقليمي. وقد سعت الهيئة إلى تطوير خدماتها الجمركية بشكل متسارع من خلال تبني أحدث التقنيات والممارسات العالمية، وتبسيط الإجراءات، وتقليل زمن الإفراج الجمركي، وإطلاق منصات إلكترونية متعددة تهدف إلى تسهيل التعاملات الجمركية وتحسين تجربة المستفيد.

وانطلاقاً من هذا الواقع، تأتي هذه الدراسة لتبحث في أثر جودة الخدمات الجمركية بأبعادها المختلفة على رضا المستفيدين في المنافذ السعودية، وذلك من خلال دراسة ميدانية تستهدف المستفيدين من خدمات هيئة الزكاة والضريبة والجمارك، بهدف الوقوف على مستوى جودة الخدمات الجمركية المقدّمة حالياً، وتحديد مدى رضا المستفيدين عنها، والكشف عن الأبعاد الأكثر تأثيراً في تحقيق هذا الرضا، بما يُسهم في تقديم توصيات عملية تدعم جهود التطوير والتحسين المستمر للخدمات الجمركية في المملكة العربية السعودية.

1.2. مشكلة الدراسة

تسعى المؤسسات الحكومية في مختلف دول العالم إلى تحسين جودة خدماتها بما يتوافق مع تطلعات المستفيدين واحتياجاتهم المتنامية، وتُعدّ الخدمات الجمركية من أبرز الخدمات الحكومية التي تمسّ شريحة واسعة من المتعاملين وتؤثر بشكل مباشر في حركة التجارة والاقتصاد الوطني. وعلى الرغم من الجهود الكبيرة التي تبذلها هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية لتطوير خدماتها وتحسين إجراءاتها، إلا أنّ هناك جملة من الفجوات النظرية والتطبيقية التي تستدعي البحث والدراسة المعمّقة.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

على الرغم من الاهتمام المتزايد بموضوع جودة الخدمات في الأدبيات الإدارية، إلا أنّ معظم الدراسات ركّزت على قياس جودة الخدمات في القطاعات المصرفية والصحية والتعليمية، في حين يُلاحظ ندرة ملحوظة في الدراسات العربية والسعودية تحديداً التي تناولت جودة الخدمات الجمركية وعلاقتها برضا المستفيدين. فقد ركّزت دراسة الشمري (٢٠٢٠) على أثر جودة خدمات مكتبات الجامعة على رضا أعضاء هيئة التدريس، فيما تناولت دراسة الورافي ومركة (٢٠٢٠) أثر جودة الخدمات على رضا المستفيدين في الملحقية الثقافية اليمنية، بينما بحثت دراسة الشمايلة والعضايلة (٢٠٢٣) أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا طلبة الدراسات العليا،

وهو ما يُظهر أنَّ الحقل الجمركي لم يحظَ بالاهتمام البحثي الكافي من حيث التأسيس النظري لأبعاد الجودة الملائمة لطبيعة الخدمات الجمركية التي تتميز بخصوصية واضحة تختلف عن غيرها من الخدمات الحكومية. كما أنَّ معظم النماذج النظرية المستخدمة في قياس جودة الخدمات، كنموذج SERVQUAL ، طُوِّرت في بيئات غربية وقطاعات مختلفة، ممَّا يستدعي اختبار مدى ملاءمتها للسياق الجمركي السعودي واستكشاف ما إذا كانت هناك أبعاد إضافية ينبغي مراعاتها.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على الصعيد التطبيقي، تواجه هيئة الزكاة والضريبة والجمارك تحديات متعددة في سبيل تحقيق أعلى مستويات رضا المستفيدين، من بينها تفاوت مستوى جودة الخدمات المقدَّمة عبر المنافذ الجمركية المختلفة، وتباين تجارب المستفيدين فيما يخص سرعة الإجراءات ودقتها وشفافيتها. وقد أشارت دراسة الهزيمة وكنعان (٢٠٢٠) إلى أنَّ جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية تؤثر في مستوى رضا المستفيدين، كما بيَّنت دراسة السخن والجازي والجبر (٢٠٢٢) أنَّ جودة الخدمات الإلكترونية تنعكس على رضا متلقي الخدمة في المؤسسات الحكومية، وهو ما يستوجب التحقق من مدى انطباق هذه النتائج على القطاع الجمركي السعودي في ظل التحول الرقمي المتسارع الذي تشهده الهيئة. وتتمثَّل الفجوة التطبيقية كذلك في غياب دراسات ميدانية حديثة تقيس مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الجمركية في المنافذ السعودية بعد التطويرات الأخيرة التي أجرتها الهيئة، ممَّا يُصعِّب على صانعي القرار تحديد نقاط القوة والضعف في الخدمات المقدَّمة واتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة.

وبناءً على ما سبق، يمكن صياغة السؤال الرئيسي لهذه الدراسة على النحو التالي:

ما أثر جودة الخدمات الجمركية بأبعادها (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) على رضا المستفيدين في المنافذ السعودية التابعة لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

- تُسهم هذه الدراسة في إثراء المكتبة العربية بإطار نظري متكامل يربط بين مفهوم جودة الخدمات الجمركية ورضا المستفيدين، وهو مجال لا يزال يعاني من شح واضح في الأدبيات العربية مقارنة بالقطاعات الأخرى كالتعليم والصحة والبنوك.
- تُقدّم الدراسة محاولة علمية لاختبار مدى ملاءمة نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمات في القطاع الجمركي السعودي، ممّا يُسهم في تطوير الأدوات البحثية المتاحة للباحثين في هذا المجال وتكييفها بما يتناسب مع خصوصية البيئة الجمركية.
- تُؤكّد الدراسة قاعدة نظرية يمكن أن يستند إليها الباحثون المستقبليون في إجراء دراسات مقارنة أو تطويرية حول جودة الخدمات الجمركية في دول مجلس التعاون الخليجي أو المنطقة العربية بشكل أعمّ.
- تُسهم في بناء نموذج مفاهيمي يوضّح العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة الجمركية ورضا المستفيدين، ممّا يُساعد على فهم أعمق للديناميكيات التي تحكم هذه العلاقة في سياق مؤسسي حكومي متخصص.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- تُزوّد هذه الدراسة صانعي القرار في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك بمعلومات دقيقة وموثقة حول مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الجمركية المقدّمة في المنافذ السعودية، ممّا يُمكنهم من اتخاذ قرارات مبنية على بيانات واقعية بدلاً من التقديرات والانطباعات.
- تُساعد الدراسة في الكشف عن أبعاد جودة الخدمة الأكثر تأثيراً في رضا المستفيدين، ممّا يُتيح للهيئة توجيه مواردها وجهودها التطويرية نحو الجوانب ذات الأولوية القصوى وتحقيق أكبر أثر ممكن بأقل تكلفة.
- تُقدّم الدراسة توصيات عملية قابلة للتطبيق يمكن أن تُسهم في تحسين إجراءات العمل الجمركي وتطوير الخدمات المقدّمة بما ينسجم مع مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ في تحويل المملكة إلى منصة لوجستية عالمية رائدة.

- تدعم الدراسة جهود الهيئة في قياس الأداء المؤسسي وتقييم مبادرات التطوير والتحسين التي أطلقتها خلال السنوات الأخيرة، من خلال توفير مؤشرات كمية موثوقة حول مستوى جودة الخدمات ورضا المستفيدين.
- تُسهم نتائج الدراسة في تعزيز القدرة التنافسية للمنافذ الجمركية السعودية على المستوى الإقليمي والدولي، من خلال تحديد الفجوات الخدمية والعمل على سدّها بما يتوافق مع أفضل الممارسات العالمية في مجال العمل الجمركي.
- تُوفّر الدراسة أداة قياس مُحكّمة يمكن أن تستخدمها الهيئة بشكل دوري لرصد مستوى رضا المستفيدين ومتابعة التغيرات التي تطرأ عليه بمرور الوقت، ممّا يدعم ثقافة التحسين المستمر في المنظمة

1.2. أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي:

ما أثر جودة الخدمات الجمركية بأبعادها (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان) على رضا المستفيدين في المنافذ السعودية التابعة لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك؟

الأسئلة الفرعية:

١. ما مستوى جودة الخدمات الجمركية المقدّمة في المنافذ السعودية التابعة لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك من وجهة نظر المستفيدين؟
٢. ما مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الجمركية المقدّمة في المنافذ السعودية التابعة لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك؟
٣. ما أثر بُعد الملموسية في جودة الخدمات الجمركية على رضا المستفيدين في المنافذ السعودية؟
٤. ما أثر بُعد الاعتمادية في جودة الخدمات الجمركية على رضا المستفيدين في المنافذ السعودية؟
٥. ما أثر بُعد الاستجابة في جودة الخدمات الجمركية على رضا المستفيدين في المنافذ السعودية؟
٦. ما أثر بُعد الأمان في جودة الخدمات الجمركية على رضا المستفيدين في المنافذ السعودية؟

1.3. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر جودة الخدمات الجمركية بأبعادها (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان) على رضا المستفيدين في المنافذ السعودية التابعة لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك. ويتفرّع من هذا الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على مستوى جودة الخدمات الجمركية المقدّمة في المنافذ السعودية من وجهة نظر المستفيدين وفقاً لكل بُعد من أبعاد الجودة الأربعة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان).
2. قياس مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الجمركية المقدّمة في المنافذ السعودية التابعة لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك.
3. تحديد أثر بُعد الملموسية في جودة الخدمات الجمركية على رضا المستفيدين، بما يشمل تقييم البنية التحتية والتجهيزات المادية والتقنية المتوفرة في المنافذ الجمركية.
4. الكشف عن أثر بُعد الاعتمادية في جودة الخدمات الجمركية على رضا المستفيدين، من حيث دقة الإجراءات والالتزام بالمواعيد وتقديم الخدمة بشكل صحيح من أول مرة.
5. تحليل أثر بُعد الاستجابة في جودة الخدمات الجمركية على رضا المستفيدين، من حيث سرعة التعامل مع الطلبات والاستفسارات والشكاوى وحلّها في الوقت المناسب.
6. بيان أثر بُعد الأمان في جودة الخدمات الجمركية على رضا المستفيدين، من حيث كفاءة الموظفين ومعرفتهم المهنية وقدرتهم على بثّ الثقة والطمأنينة لدى المستفيدين.
7. تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك تُسهم في تحسين مستوى جودة الخدمات الجمركية وتعزيز رضا المستفيدين بما ينسجم مع مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠.

1.4. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمات الجمركية بأبعادها (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان) على رضا المستفيدين في المنافذ السعودية التابعة لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

الفرضيات الفرعية:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبُعد الملموسية في جودة الخدمات الجمركية على رضا المستفيدين في المنافذ السعودية التابعة لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

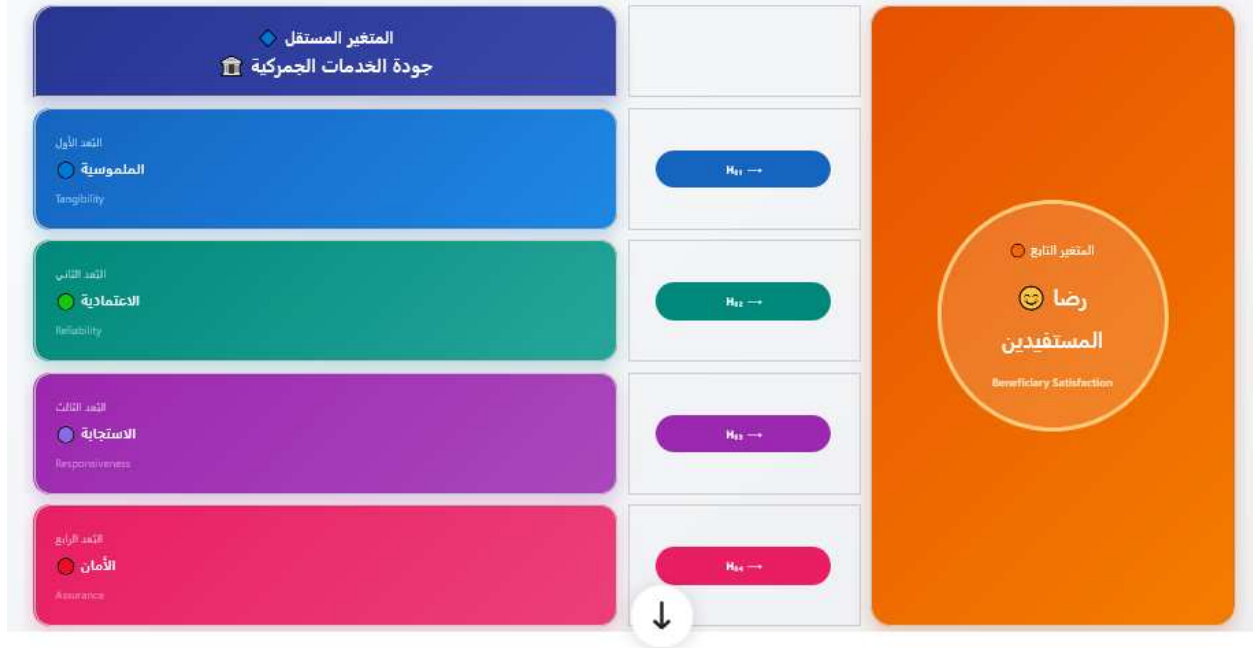
H02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبُعد الاعتمادية في جودة الخدمات الجمركية على رضا المستفيدين في المنافذ السعودية التابعة لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

H03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبُعد الاستجابة في جودة الخدمات الجمركية على رضا المستفيدين في المنافذ السعودية التابعة لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

H04: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبُعد الأمان في جودة الخدمات الجمركية على رضا المستفيدين في المنافذ السعودية التابعة لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

1.5. نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي النموذج المفاهيمي للدراسة الذي يُبين العلاقة بين المتغير المستقل (جودة الخدمات الجمركية) بأبعاده الأربعة والمتغير التابع (رضا المستفيدين):



المصدر :إعداد الباحث استنادًا إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة، مع الاعتماد على نموذج SERVQUAL المعدّل.(Parasuraman et al., 1988)

1.6. منهجية الدراسة

1.6.1. منهج الدراسة

ستعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يُعدّ من أكثر المناهج ملاءمةً لطبيعة الدراسة وأهدافها، إذ يجمع بين الوصف الدقيق للظاهرة المدروسة والتحليل الكمي للعلاقات بين متغيراتها. وسيُستخدم هذا المنهج لوصف واقع جودة الخدمات الجمركية في المنافذ السعودية التابعة لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك، وتحليل أثرها على رضا المستفيدين، واختبار الفرضيات الإحصائية المصاغة.

وسيتضمّن المنهج المتّبع شقين أساسيين :الأول نظري يقوم على مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بجودة الخدمات ورضا المستفيدين في القطاع الحكومي عمومًا والقطاع الجمركي خصوصًا، لبناء الإطار

النظري المتكامل للدراسة. والثاني ميداني يقوم على جمع البيانات الأولية من المستفيدين من خلال استبانة مُحكَّمة مصمَّمة خصيصًا لأغراض هذه الدراسة، وتحليلها إحصائيًا للوصول إلى النتائج والاستدلالات المطلوبة.

1.6.2. مجتمع وعينة الدراسة

سيتكوّن مجتمع الدراسة من جميع المستفيدين من الخدمات الجمركية في المنافذ السعودية التابعة لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك، والذين يشملون المستوردين والمصدّرين والمخلّصين الجمركيين ووكلاء الشحن المسجّلين على منصة فسخ الإلكترونية. ووفقًا للبيانات الرسمية المتاحة على منصة فسخ، يبلغ عدد المستوردين والمصدّرين المسجّلين نحو (44,010) مستفيدًا، فيما يبلغ عدد المخلّصين الجمركيين المسجّلين (3,349) مخلّصًا، وذلك عبر (٣٨) منفذًا جمركيًا تشمل المنافذ البرية والبحرية والجوية، والتي أنهت خلال عام ٢٠٢٤م إجراءات أكثر من (٦.٢) مليون بيان جمركي وأكثر من (٢٧) مليون عملية عبور.

ونظرًا لكبر حجم مجتمع الدراسة وتوزّعه الجغرافي الواسع عبر المنافذ الجمركية المختلفة، ستعتمد الدراسة أسلوب العينة العشوائية الطبقية التناسبية، حيث سيُقسّم مجتمع الدراسة إلى طبقات وفقًا لنوع المنفذ الجمركي (بري، بحري، جوي) ونوع المستفيد (مستورد/مصدّر، مخلّص جمركي، وكيل شحن). وسيُحدّد حجم العينة باستخدام معادلة ستيفن ثومبسون (Steven Thompson) للمجتمعات المعلومة الحجم، وبناءً على ذلك سيبلغ الحد الأدنى لحجم العينة المستهدف (٣٨٤) مفردة عند مستوى ثقة (٩٥٪) وهامش خطأ (٥٪)، مع استهداف توزيع (٤٥٠) استبانة لتعويض النقص المحتمل في معدّل الاستجابة.

1.6.3. مصادر جمع البيانات

ستعتمد الدراسة على نوعين من مصادر البيانات: المصادر الثانوية التي تشمل الكتب والمراجع العلمية والدوريات المحكّمة والرسائل الجامعية والتقارير الرسمية الصادرة عن هيئة الزكاة والضريبة والجمارك وقواعد البيانات الإلكترونية، وذلك لبناء الإطار النظري للدراسة ومراجعة الأدبيات ذات الصلة. والمصادر الأولية التي تتمثّل في البيانات التي سيتم جمعها ميدانيًا من أفراد عينة الدراسة من خلال أداة الاستبانة المُصمَّمة لهذا الغرض.

1.6.4. أداة الدراسة

ستُستخدم الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، وسيتمّ تصميمها بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) المتدرّج من (١) بشدة إلى (٥) بشدة. وستتكوّن الاستبانة من ثلاثة أقسام رئيسية:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وتشمل طبيعة النشاط وسنوات الخبرة في التعامل مع الجمارك ونوع المنفذ الجمركي الأكثر استخدامًا وحجم العمليات الجمركية.

القسم الثاني: محاور المتغير المستقل (جودة الخدمات الجمركية)، ويتضمّن أربعة محاور تقيس أبعاد الجودة الأربعة، حيث يشتمل كل محور على (٤) فقرات، بإجمالي (١٦) فقرة موزعة كالتالي:

- محور الملموسية: (٤) فقرات
- محور الاعتمادية: (٤) فقرات
- محور الاستجابة: (٤) فقرات
- محور الأمان: (٤) فقرات

القسم الثالث: محور المتغير التابع (رضا المستفيدين)، وهو محور أحادي يتضمّن (١٠) فقرات تقيس مستوى الرضا العام للمستفيدين عن الخدمات الجمركية المقدّمة.

وبذلك يبلغ إجمالي عدد فقرات الاستبانة (26) فقرة، بالإضافة إلى فقرات البيانات الديموغرافية. وسيتمّ التحقق من صدق الأداة من خلال الصدق الظاهري بعرضها على مجموعة من المحكّمين المتخصّصين، وصدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون، والتحقّق من ثباتها باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha).

1.6.5. الأساليب الإحصائية المستخدمة

سيتمّ تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وستوظّف الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة، والمتوسطات الحسابية

والانحرافات المعيارية لتحديد اتجاهات استجابات أفراد العينة، ومعامل ارتباط بيرسون للتحقق من صدق الاتساق الداخلي وقياس العلاقات الارتباطية بين المتغيرات، ومعامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة، وتحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لاختبار فرضيات الدراسة وتحديد أثر كل بُعد من أبعاد الجودة على رضا المستفيدين، واختبار (T-Test) وتحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للكشف عن الفروق في استجابات أفراد العينة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية، واختبار معامل تضخم التباين (VIF) للتحقق من عدم وجود مشكلة التعدد الخطي بين المتغيرات المستقلة.

1.6.6. حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: ستقتصر الدراسة على دراسة أثر جودة الخدمات الجمركية بأبعادها الأربعة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان) على رضا المستفيدين، وذلك وفقاً لنموذج SERVQUAL المعدل.

الحدود المكانية: ستطبق الدراسة على المنافذ الجمركية السعودية التابعة لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك بأنواعها الثلاثة (البرية، البحرية، الجوية) البالغ عددها (38) منفذاً.

الحدود البشرية: ستستهدف الدراسة المستفيدين من الخدمات الجمركية في المنافذ السعودية، والذين يشملون المستوردين والمصدّرين والمخلصين الجمركيين ووكلاء الشحن.

الحدود الزمنية: سيتم تطبيق الدراسة الميدانية وجمع البيانات خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي ١٤٤٧/١٤٤٨ هـ (٢٠٢٦ م).

1.7. الدراسة الميدانية

ستتضمن الدراسة الميدانية المراحل التالية:

المرحلة الأولى - تصميم أداة الدراسة وتحكيمها: سيتم في هذه المرحلة تصميم الاستبانة في صورتها الأولية استناداً إلى الإطار النظري والدراسات السابقة، ثم عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال

إدارة الأعمال والإدارة العامة وإدارة الجودة للتحقق من صدقها الظاهري وملاءمة فقراتها لأهداف الدراسة ووضوح صياغتها اللغوية، وإجراء التعديلات اللازمة في ضوء ملاحظاتهم للوصول إلى الصورة النهائية للأداة.

المرحلة الثانية - تطبيق الدراسة الاستطلاعية: سيتم توزيع الاستبانة على عينة استطلاعية مكوّنة من (٣٠) مفردة من خارج عينة الدراسة الأساسية، وذلك للتحقق من ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ، والتأكد من وضوح الفقرات وسلامة صياغتها، وتقدير الزمن اللازم للإجابة عن الاستبانة.

المرحلة الثالثة - جمع البيانات الميدانية: سيتم توزيع (٤٥٠) استبانة على أفراد عينة الدراسة من المستفيدين في المنافذ الجمركية السعودية، باستخدام أسلوبين متكاملين: التوزيع الإلكتروني عبر الرابط الإلكتروني للاستبانة الذي سيُرسل عبر البريد الإلكتروني وقنوات التواصل الرسمية، والتوزيع المباشر في بعض المنافذ الجمركية الرئيسية لضمان تمثيل أوسع لمجتمع الدراسة.

المرحلة الرابعة - التحليل الإحصائي واستخلاص النتائج: سيتم تدقيق البيانات وترميزها وإدخالها في برنامج (SPSS)، ثم إجراء التحليلات الإحصائية الوصفية والاستدلالية اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها، واستخلاص النتائج وصياغة التوصيات.

1.8. مخطط المشروع المقترح

المرحلة	النشاط	المدة الزمنية	المخرجات المتوقعة
1	مراجعة الأدبيات وبناء الإطار النظري	الأسبوع ١ - ٤	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
2	تصميم أداة الدراسة (الاستبانة)	الأسبوع ٥ - ٦	الاستبانة في صورتها الأولية
3	تحكيم الأداة وإجراء التعديلات	الأسبوع ٧ - ٨	الاستبانة في صورتها النهائية المحكّمة
4	تطبيق الدراسة الاستطلاعية	الأسبوع ٩	نتائج الصدق والثبات للأداة
5	توزيع الاستبانة وجمع البيانات الميدانية	الأسبوع ١٠ - ١٣	البيانات الأولية المُجمّعة

6	تفريغ البيانات وإدخالها في SPSS	الأسبوع ١٤	قاعدة بيانات جاهزة للتحليل
7	التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات	الأسبوع ١٥ - ١٧	نتائج التحليل الإحصائي
8	مناقشة النتائج وصياغة التوصيات	الأسبوع ١٨ - ١٩	فصل المناقشة والتوصيات
9	المراجعة النهائية والتنسيق وتسليم البحث	الأسبوع ٢٠ - ٢١	البحث في صورته النهائية

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . المقدمة:

٢,٢ . المتغير المستقل

٢,٣ . المتغير التابع

٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٢,٥. الخاتمة

قائمة المراجع

الورافي، محمد عبدالكريم علي، و مرقعة، منار رياض شعبان. (٢٠٢٠). أثر جودة الخدمات على رضا المستفيدين: دراسة حالة: الملحقية الثقافية اليمنية في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة البلقاء التطبيقية، السلط. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1309255>

الشمري، عبدالرحمن بن عبدالله. (٢٠٢٠). أثر جودة خدمات مكتبات الجامعة على رضا أعضاء هيئة التدريس: دراسة تطبيقية على جامعة الملك سعود. مجلة جامعة الملك سعود - العلوم الإدارية، مج ٢٩، ع ١٤، ١٧ - ١٠. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1186623>

السخن، أيمن حسنى أسعد، الجازي، علي سويلم مهنا، و الجبر، إباد جبر خالد. (٢٠٢٢). جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها في رضا متلقي الخدمة: دراسة تطبيقية على موقع إدارة ترخيص السواقين والمركبات. مجلة الدراسات الأمنية، ع ١٨ ، ٤٣ - ٩٣. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1426997>

الهزايمة، عامر موسى، و كنعان، رائد كريم. (٢٠٢٠). أثر جودة خدمات الحكومة الإلكترونية في مستوى رضا المستفيدين في المملكة الأردنية الهاشمية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان العربية، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1180540>

الشمالية، سمر محمود سليمان، و العضايمة، علي بن محمد عمر. (٢٠٢٣). أثر جودة الخدمات الإلكترونية في مستوى رضا طلبة الدراسات العليا في جامعة مؤتة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة مؤتة، مؤتة. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1404975>