

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 - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

التاريخ - الفصل الدراسي

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
1.3. أهمية الدراسة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
1.3.1. على المستوى النظري:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
1.4. أسئلة الدراسة	8
1.5. أهداف الدراسة	8
1.6. فرضيات الدراسة	8
1.7. نموذج الدراسة	9
1.8. منهجية الدراسة	9
1.9. الدراسة الميدانية	9
1.10. مخطط المشروع المقترح	10
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
1.	0
2.1. المقدمة:	11
2.2. المتغير المستقل	11
2.3. المتغير التابع	12
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	12
2.5. الخاتمة	12
قائمة المراجع	12

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. 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 2030 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 (2020) على أثر جودة خدمات مكتبات الجامعة على رضا أعضاء هيئة التدريس، فيما تناولت دراسة الورافي ومركة (2020) أثر جودة الخدمات على رضا المستفيدين في الملحقية الثقافية اليمنية، بينما بحثت دراسة الشمايلة والعضايلة (2023) أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا طلبة الدراسات العليا،

وهو ما يُظهر أنّ 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 أنّ معظم النماذج النظرية المستخدمة في قياس جودة الخدمات، كنموذج SERVQUAL ، طُوّرت في بيئات غربية وقطاعات مختلفة، ممّا 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 المقدّمة عبر المنافذ الجمركية المختلفة، وتباين تجارب المستفيدين فيما يخص سرعة الإجراءات ودقتها وشفافيتها. وقد أشارت دراسة الهزيمة وكنعان (2020) إلى أنّ جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية تؤثر في مستوى رضا المستفيدين، كما بيّنت دراسة السخن والجازي والجبر (2022) أنّ 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. وتتمثّل الفجوة التطبيقية كذلك في غياب دراسات ميدانية حديثة تقيس مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الجمركية في المنافذ السعودية بعد التطويرات الأخيرة التي أجرتها الهيئة، ممّا يُصعّب على صانعي القرار تحديد نقاط القوة والضعف في الخدمات المقدّمة 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 وموثّقة 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 2030 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

1.3. أهداف الدراسة

1.4. فرضيات الدراسة

1.5. نموذج الدراسة

1.6. منهجية الدراسة

1.7. الدراسة الميدانية

1.8. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

الورافي، محمد عبدالكريم علي، و مرقعة، منار رياض شعبان. (2020). أثر جودة الخدمات على رضا المستخدمين: 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. (2020). أثر جودة خدمات مكتبات الجامعة على رضا أعضاء هيئة التدريس: دراسة تطبيقية على جامعة الملك سعود. مجلة جامعة الملك سعود - العلوم الإدارية، مج29، ع1 ، 1 - 17. مسترجع من

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

السخن، أيمن حسنى أسعد، الجازي، علي سويلم مهنا، و الجبر، إياد جبر خالد. (2022). جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها في رضا متلقي الخدمة: دراسة تطبيقية على موقع إدارة ترخيص السواقين والمركبات. مجلة الدراسات الأمنية، ع18 ، 43 - 93. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1426997>

الهزايمة، عامر موسى، و كنعان، راند كريم. (2020). أثر جودة خدمات الحكومة الإلكترونية في مستوى رضا المستخدمين في المملكة الأردنية الهاشمية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان العربية، عمان. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1180540>

الشمالي، سمر محمود سليمان، و العضايلة، علي بن محمد عمر. (2023). 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>