

تحليل إحدى الدراسات السابقة في ضوء الأطر النظرية والنظريات المفسرة

محمد صالح محمد الزهراني
الرقم الجامعي: ٢٥١٠٠٢٠٦٧



قضايا بحثية 3
Week 10

01



المهمة (9): تحليل إحدى الدراسات السابقة ذات صلة بموضوع البحث ونقدها في ضوء
نظريات وأطر نظرية محددة



تقييم جودة الخدمات في بلدية تبوك

الحري وسيد (2017)- جامعة تبوك

<https://journaljemt.com/index.php/JEMT/article/view/489/978>



British Journal of Economics, Management & Trade
17(2): 1-9, 2017; Article no. BJEMT.33029
ISSN: 2279-696X

Sciencedomain International
www.sciencedomain.org



Measuring Services Quality: Tabuk Municipal

Saleh Hamed Alharbi¹ and Omer Ahmed Sayed²

¹Department of Management, Faculty of Business Administration, Tabuk University, Tabuk, Saudi Arabia.

²Department of Finance and Investment, Faculty of Business Administration, Tabuk University, Tabuk, Saudi Arabia.

Authors' contributions

The two authors contributed at drafting and writing. Author DAS conducted the analysis. While author SHA looked for relevant articles and designed the questionnaire and made the data collection and by joining efforts with author DAS made the results interpretation. The recommendations were established based on several discussions between the two authors. Both authors read and gave their final approval of the version to be published.

Article Information

DOI: 10.57969/BJEMT/2017/33029

(*) Chang-Ming Chen, Department of Economics, National Chi Nan University, Taiwan, Republic of China
(*) Marcos de Moraes Sousa, Instituto Federal Goiano, Universidade Federal de Goiás, Brazil
(*) Anita Dabasa, IITR Karj, Karj, India
(*) Taron Kuntar Gupta, VITCO University of Science & Technology, Palakkad, India
(*) Corinna Pearlwick-Holby, School of Management, University of Northumbria, UK

Received 27th March 2017
Accepted 2nd May 2017
Published 12th May 2017

Original Research Article

ABSTRACT

This study evaluates service quality in Tabuk Municipality and tries to identify employee constraints of providing better service. The study used SERVPERF presented by Cronin and Taylor [2] to explore client perceptions of the service quality provided by municipal Tabuk. Interviews with Tabuk Municipality employees were then conducted, which focused on issues raised in the questionnaire analysis. Statistical analyses revealed a positive relationship between the tangible dimension and quality of service. Interviewees indicated that municipal employees require additional training to improve their skills in working with the public. Moreover, employees viewed incentives as an important avenue for improving the quality of services provided.

Keywords: Service quality; public sector; customer; Saudi Arabia.

1. INTRODUCTION

Nowadays, civil service reforms have been reoriented towards consumers due to increasing awareness about the quality of services they receive. As government agencies need to evaluate and assess their quality of service from a different angle, the most useful indicator is from their customers. The literature presents many models for measuring service quality one of them is Service Quality Model (SERVQUAL) which is submitted by Parasuraman et al. [1] and also Service Performance model (SERVPERF) which is presented by Cronin and Taylor [2] (1992). The second model is seen as a development of the first. Therefore this research used SERVPERF model to determine how their clients perceive Tabuk Municipality quality of services. This instrument consists of five dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Qualitative data were used as a complementary to illuminating some issues raised by questionnaire survey that needed more investigation to be illustrated.

There are 16 Municipalities in Saudi Arabia supervised by the Ministry of Municipal and Rural Affairs. One of these is found in Tabuk which located in the North West of Saudi Arabia. The municipalities in Saudi Arabia (including Tabuk Municipality, the site of this study) were established to provide services to the public, including public sanitation, establishment licensing, etc. Given massive technology improvements and the growing increase in the population in Saudi Arabia, the public sector is under increasing pressure to demonstrate their services are being continuously improved; services quality has investigated by many researchers in the private context of Saudi Arabia in such telecommunications industry banking sector and healthcare. The municipalities provide the first infrastructure services to the community and not previous study has found examine the quality of services at public sector in Saudi Arabia this research comes to explore the level of service quality as its objectives are twofold:

1. To examine the quality of municipal services provided by Tabuk Municipality from the client's point of view.
2. To analyze the constraints employees face in providing better services to their customers.

about service quality. The third section will describe the methods and methodologies used. We analyze the findings in the fourth section and provide conclusions discussion, implication and limitation in the last part.

2. REVIEW OF THE LITERATURE

Much research has been conducted on the subject of service quality (SQ) since the 1980s (Mahfooz [3]; Lachari [4]). Service Quality (SERVQUAL) consists of five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The instrument measures perceived service quality and customer expectations, and it includes 22 items. The first dimension measures how the appearance of physical facilities and other equipment affects a client and is measured with four items. The second dimension assesses how organizations perform promised services to their customers and are measured with five items. The third dimension relates to how far employees are willing to go to deliver direct services to their customer and is measured with four items. The fourth dimension assesses employee abilities and the degree to which they convey confidence and trust to customers, and is measured with four items. Finally, empathy is defined as the attention and consideration that is paid to clients and is measured with five items. The instrument reveals the difference between perception and expectation.

The SERVQUAL model that was developed by Parasuraman et al. [1] is based on the gap between expectation and perception. This model has been tested in many studies in different fields. The SERVQUAL model has been criticized for its long process to measure expectation, action perception and the difference between them (the gap of the quality of the service).

The applicability of SERVQUAL has been widely criticized, yet despite its perceived shortcomings, this model is still in use. One major critique is the gap score according to Cronin and Taylor [2]. Tass [5] and [6] stated that the expectation is improper as articulated its definition, whereas Brady and Cronin [7] criticized SERVQUAL because its measurement of service quality focuses on the process of service delivery and ignores service outcomes. On the other hand, Adelman et al. [8] stated that "Measuring the

quality of its delivery processes" (pp. 31-32). That is to say, there are many questions about using a gap score while it is hard to define expectation objectively as they stated that it should be measured directly straight by using a perception score. Other criticism surrounding SERVQUAL includes the controversy over the utilization of a gap score because the process for assessing service quality requires subtracting perception and expectation. Van Dyke et al. [9] contended there was insufficient evidence for measuring psychological constructs through a gap score.

Although SERVQUAL measurement has been widely applied in many fields, it has been criticized by different researchers. Rutle [10] pointed out criticism for SERVQUAL from both theoretical and operational side. Tass [5] (1992) stated that the concept of "expectation" is loose and open to many interpretations. Moreover, Lachari [4] said that "expectations have been vaguely defined as desired, want, what a service provider should offer..." (57), which means expectation can be interpreted differently by people where it may influence the assessment of service quality.

In contrast, Cronin and Taylor [2] and McAlexander et al. [11] argued that measuring perception in the SERVPERF model outperforms gap scores in the SERVQUAL model when it comes to evaluating service quality. Moreover, both Richard and Alexey [12] and Brady and Cronin [7] argued that the SERVQUAL model focuses on the process of service delivery whereas the quality of service measured by the outcomes rather than its process.

Cronin and Taylor [2] presented an alternative model to gauge the quality of service, the SERVPERF model, which only measures perception of service quality and uses the same five dimensions and 22 items. However, it does not measure expectation. Thus SERVPERF only measures the knowledge of actual service that received by the customer. This distinction provides a distinct advantage over SERVQUAL. Adelman et al. [8] indicated that SERVPERF is more suitable for evaluating the quality of service than SERVQUAL as stated above. Moreover, empirical evidence presented by McDougall and Leverage [13] showed that measuring the quality of service using customer perceptions was more efficient than using a gap score to measure expectation and perceptions. Cronin and Taylor [2] emphasized that measuring perception of

quality is more accurate to assess the service quality. Cronin and Taylor [2] stressed that SERVPERF based on measuring the actual performance of service quality, instead of the gap approach.

3. RESEARCH METHODOLOGY AND DESIGN

In this part, we will find a detailed analysis of the method which has been used to collect data, analyze them and the presentation of the findings. This study is a cross-sectional descriptive study of the clients and employees of Tabuk Municipality. Quantitative and qualitative research techniques were used. The questionnaire and interviews were self-completion ones. The respondents completed them without any assistance.

3.1 Population and Sampling

The population to be moved in this study was the clients of the Tabuk Municipality. Non-probability sampling was used which represents a group of sampling techniques that enable researchers to select units from a population that they are interested in studying. Respondents were selected using convenience sampling (availability) method due to a potentially infinite population. This means that clients were selected due to the ease with which they could be contacted. We use random sampling techniques to determine the minimum number required. We distributed more than 100 questionnaires, collecting 140 and analyzing 140 surveys. Questionnaires are distributed to male clients of the municipal in Tabuk only because there are no female customers. The researchers requested permission from municipal in Tabuk to engage customers in the study through giving them questionnaires to fill them as they come to the municipal in Tabuk before they went out.

3.2 Sources of Data and Data Collection Instruments

The research used primary data which selected for respondents using questionnaires and interviews. The instruments of this study were constructed by research objectives and research questions. The main research instrument is a questionnaire which consists of 22 questions and contains five sectors that reflect the five dimensions of quality as defined by. Those dimensions are; assurance, empathy, reliability,

تحليل الدراسة في إطار النظريات والأطر النظرية

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى قياس جودة الخدمات في بلدية تبوك، وتسعى إلى تحديد المعوقات التي تواجه الموظفين في تقديم خدمات أفضل. استخدمت الدراسة نموذج SERVPERF الذي قدمه كرونين وتايلور (١٩٩٧) لاستكشاف تصورات المستفيدين عن جودة الخدمات التي تقدمها بلدية تبوك، وكشفت التحليلات الإحصائية عن وجود علاقة إيجابية بين البُعد المادي وجودة الخدمة، وأشار المشاركون في المقابلات إلى أن موظفي البلدية بحاجة إلى تدريب إضافي لتحسين مهاراتهم في التعامل مع الجمهور، علاوة على ذلك، رأى الموظفون أن الحوافز وسيلة مهمة لتحسين جودة الخدمات المقدمة، وفيما يلي تحليل هذه الدراسة في ضوء النظريات ذات العلاقة والتي تُعدّ أكثر النظريات ملائمة وهي:

نظرية جودة الخدمة SERVPERF

تركز هذه النظرية على الأداء الفعلي للخدمة لتحديد رضا العملاء، مؤكدة أن الأداء هو المقياس الأهم وليس مقارنته بالتوقعات؛ وتعتبر أداة أساسية لتقييم وتحسين جودة الخدمة من خلال استبيانات موجهة لعملاء المؤسسات في القطاعات المختلفة

نظرية الحوكمة في القطاع العام :

وهي نظام يهدف لضمان إدارة المؤسسات الحكومية بكفاءة وشفافية ونزاهة، عبر وضع أطر وقواعد تحدد الحقوق والمسؤوليات وتوجه السلوك المؤسسي، وتضمن المساءلة، وتحمي المال العام، وتحسن جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وتستند إلى مبادئ رئيسية مثل الشفافية، والمساءلة، والمشاركة، والعدالة، والفعالية، وسيادة القانون، للحد من الفساد وتعزيز الثقة بين الدولة والمواطنين.

التحليل في ضوء نظرية جودة الخدمة SERVPERF

في ضوء نظرية القيادة الاستراتيجية :

- اعتمدت الدراسة على مقياس SERVPERF، وهو نسخة مختصرة من SERVQUAL الذي يهتم بقياس الأداء الفعلي للخدمة (Performance Only Model)، وهذا يتفق مع النظرية في عدة نقاط أهمها الاعتماد على أبعاد جودة الخدمة الخمسة: (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، العناصر الملموسة)
- استخدام استبانة لقياس تصور المستفيدين لجودة الخدمات البلدية.
- ربط الجودة برضا المستفيدين، وهو جوهر هذه النظرية.

القصور المنهجي

- ضعف التمييز بين SERVQUAL و SERVPERF، حيث أن هناك فرق واضح بينهما، فنظرية SERVQUAL تقيس الفجوات بين توقع الخدمة ومستوى أدائها، أما نظرية SERVPERF فهي القياس المباشر للأداء فقط، ولم يتم توضيح لماذا اختار الباحث نظرية SERVPERF ؟ ولم يتم مناقشة مزاياها أو عيوبها. مما يمثل قصوراً في الإطار النظري.
 - الإغفال عن التأثيرات الخاصة بسياق الخدمات البلدية، حيث لم تتناول الدراسة أيّاً من العوامل التي تؤثر في الخدمات البلدية مثل: (لمساحة الجغرافية، حجم البلدية، الضغط السكاني، الموارد المتاحة، كثافة الطلب على الخدمات)، في حين أن النظرية تفترض وجود خدمات واضحة، عمليات تشغيلية مستقرة، بيئة تنظيمية قابلة للقياس، مما يجعل تطبيق النظرية غير متوافق مع السياق
 - ضعف الربط بين أبعاد الجودة والنتائج التشغيلية، حيث تفترض النظرية وجود علاقة بين تحسين الأداء وتعزيز الولاء وبين الرضا والجودة، ولكن لم تربط الدراسة بين الأبعاد الخمسة بنتائج تشغيلية مثل (زمن إنجاز المعاملة، عدد الشكاوى، كفاءة الموظفين، مؤشرات الأداء KPLS، لذلك فقدت الدراسة المنطقية في تفسير العلاقات من منطلق النظرية
- بشكل عام،** تم توظيف مقياس SERVPERF كأداة، ولكن دون تطبيق النظرية بكامل متطلباتها التحليلية (الفجوات، السياق، معايير الأداء، التوقعات، الارتباط التشغيلي) ولذلك جاء التطبيق النظري ناقصاً وغن كان مقبولاً منهجياً.

تحليل الدراسة في ضوء الحوكمة في القطاع العام

تم اختيار تحليل الدراسة في إطار هذه النظرية نظراً لملاءمتها وارتباطها بالخدمات البلدية من حيث (الشفافية، الكفاءة، الاستجابة، المشاركة، المساءلة، المسؤولية)، وعليه فإن التوافق مع النظرية يمكن إيجازه فيما يلي:

- هدفت الدراسة إلى قياس جودة الخدمات البلدية وهو أحد مخرجات الحوكمة، وحققت أهدافها بصورة منسجمة مع النظرية

القصور المنهجي غياب مفهوم الحوكمة رغم أن جميع الخدمات البلدية مبنية على مبادئ الحوكمة، فالدراسة لم تناقش عدة محاور هامة مثل (الأنظمة البلدية، وآليات الشفافية، المشاركة المساءلة، الرقابة الحكومية، معايير الكفاءة التشغيلية). أي أنها عملت على قياس جودة الخدمات دون تناول كيف يتم إدارة هذه الخدمات؟ ، مما خالف جوهر النظرية

- عدم ربط النتائج بمبادئ الحوكمة وعواملها، في حين أن نظرية الحوكمة تفسّر جودة الخدمة من خلال (السياسات، اللوائح، الإجراءات، التنظيم الإداري، التخطيط العمراني، المشاركة المجتمعية)، ولكن لم تشر الدراسة إلى أيٍّ منها
- الإغفال عن دور التكنولوجيا والتحول الرقمي، حيث تعتمد البلديات بشكل كبير على البوابات الإلكترونية، الخدمات الذاتية، أتمتة المعاملات، وهي جزء من حوكمة الخدمات ولكن لم تتضمن الدراسة أي جزء متعلق بالتحول الرقمي وهي فجوة بحثية واضحة
- عدم استخدام مؤشرات حوكمية، حيث أن نظرية الحوكمة تتطلب قياس (العدالة في تقديم الخدمة، سرعة الاستجابة، شفافية الإجراءات، التزام الموظفين بالمعايير)، ولكن لم تتطرق الدراسة لأيٍّ منها.

بشكل عام، قدّمت الدراسة قياساً لآراء المستفيدين، لكنها لم تربط هذه الآراء بالأنظمة والإجراءات وآليات الحوكمة التي تُعد الأساس النظري لتفسير جودة الخدمات البلدية

ملخص التحليل

- في ضوء نظرية SERVPERF الدراسة قامت بقياس جودة الخدمة بطريقة منسجمة مع مقاييس النظري
- في ضوء نظرية الحوكمة العامة، الدراسة لم تربط جودة الخدمة بالحوكمة رغم أن السياق البلدي مبني عليها، وبالتالي التطبيق النظري يعتبر ناقص وغير متوافق مع الإطار الاحكم للخدمات العامة
- القياس لم يستخدم مؤشرات أداء فعلية مما قلل من قوة الدراسة عند تقييم كفاءة الخدمات وليس جودتها المتوقعة
- الدراسة جيدة وصفيًا، لكنها نظريًا تعاني من بعض القصور لأنها اكتفت بالاعتماد على مقياس جودة الخدمة دون التفسير في ضوء إطار نظري عميق يفسر النتائج



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

