

تقييم جودة الخدمة المقدمة في المديرية العامة للتنمية الصناعية

رسول روضان عاصي

Rsool.almq@gmail.com

المستخلص: أخذ موضوع جودة الخدمات مركز الصدارة في اهتمامات الباحثين في الأونة الأخيرة لتأثيره على قطاعات العمل الاقتصادية كافة خصوصا القطاع الصناعي الخاص، وفي ظل الظروف البيئية المحيطة بالمنظمات الصناعية الحالية من انفتاح الاسواق واشتداد المنافسة بشكل يجعل استمرار هذا القطاع امر مستحيل، لذا كان لا بد من ان تقوم الحكومات بمد يد العون من خلال تقديم الخدمات المطلوبة للنهوض بواقع هذا القطاع. ولكون المديرية العامة للتنمية الصناعية تمثل الجهة الحكومية التي تدعم وتشرف على تقدم وتطور هذا القطاع من خلال تقديم كافة الخدمات التي يحتاجها كان لا بد من القيام بتقييم جودة الخدمات التي تقدمها هذه المديرية لأصحاب المشاريع الصناعية بشكل يمكنهم من مواجهة البيئة الحالية وما تتضمنه من منافسة شديدة والوقوف على اهم المعوقات التي تواجههم والعمل على ازالتها. وعلى هذا الأساس تناول البحث موضوع (تقييم جودة الخدمة المقدمة في المديرية العامة للتنمية الصناعية) باختيار عينة من (65) شخصاً من اصحاب المشاريع الصناعية ، ومن خلال استمارة الاستبانة التي استعملت كوسيلة لجمع المعلومات . فقد تم استخدام العديد من الاساليب الاحصائية لتحليل اجابات المبحوثين للتوصل الى نتائج المطلوبة ، وعلى ضوء تطبيق هذا الاساليب تم التوصل الى العديد من الاستنتاجات ، اذ خلصت الدراسة في النهاية الى مجموعة من التوصيات استنادا الى النتائج التي تم التوصل اليها وكان أبرزها ضرورة العمل على ايجاد السبل اللازمة لرفع مستوى الجودة من خلال اختصار الوقت و تحقيق اقصى استفادة من الخدمات التي يوفرها الانترنت .

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة ، اهمية جودة الخدمة ، ابعاد جودة الخدمة ، المديرية العامة للتنمية الصناعية

المقدمة

نما القطاع الخدمي بشكل كبير في الوقت الحاضر اذ أصبح جزءاً مهماً من الأنشطة الاقتصادية ويحتل مكانته الاستراتيجية العالية في المنافسة الاقتصادية الدولية نتيجة التطورات التقنية والمعلوماتية , حيث تحولت كثير من اقتصاديات الدول من اقتصاد التصنيع إلى الاقتصاد الخدمي , ويعزى ذلك التحول إلى حركة عصر المعلومات التي نشأت بفعل اختراع الحاسوب وتطور الاتصالات , وهذه الصناعة تميزت بالتنوع والتوسع لتشمل جميع مرافق الحياة (منظمات خدمية والتعليم والمالية والسياحة والطبية والنقل وغيرها) فقد احتلت موقعاً كبيراً في اقتصاديات الدول المتقدمة فهي تمثل ثلاثة أرباع الناتج المحلي في الولايات المتحدة الأمريكية مثلاً وما يقارب (80%) من التوظيف في العالم ضمن المنظمات الخدمية .

ان التطورات المتسارعة و التغييرات الكبيرة في الصناعة والأسواق والتنوع في توقعات الزبائن اصبحت تمثل تحديات جديدة على وظيفة خدمة الزبون وامكانية التعرف على متطلبات الجيل القادم من الزبائن . فاليوم زادت وتنوعت هذه المتطلبات بشكل كبير ولهذا بدأت المنظمات بدراسة وفهم التغييرات في حاجات ورغبات الزبائن والتكيف معها ومشاركة الزبون والتعرف على رؤيته والإفادة من الاقتراحات التي يقدمها.

ان موضوع تقييم جودة الخدمة يعد من الموضوعات المهمة في الفكر الإداري نظرا لأهميته للمنظمات وخصوصا ان بيئة الاعمال الحالية تتسم بالمنافسة الشديدة، مما يحتم عليها العمل على تقييم جودة خدماتها لتتمكن من تشخيص مواطن الضعف التي تمثل تهديدا لها والعمل على معالجتها، كذلك تحديد نقاط قوتها وتعزيزها بشكل يضمن احتلالها مراكز الصدارة في الأسواق.

المبحث الاول

منهجية الدراسة

اولاً: مشكلة الدراسة:

تواجه المنظمات الادارية في عصرنا الحالي زخماً متواصلاً من التحديات البيئية والصراعات التنافسية الناتجة عن المتغيرات المتسارعة في ظروف العمل والتطور الحاصل في الحاجات ورغبات المستفيدين وتحولهم من منظمة الى اخرى بحثاً عن الافضل والانسب والاكثر جودة . بالإضافة الى ذلك فان بيئة عمل المنظمات في العراق تتسم بالتغير والتعقيد ، اذ تكون درجة اللاتاكيد عالية جداً في الوضع السياسي والاقتصادي والاجتماعي الذي يعاني من عدم الاستقرار منذ سنوات وحتى وقتنا الحاضر فانعكس هذا الوضع سلبياً على جميع القطاعات سيما قطاع الخدمات . وبما ان المديرية العامة للتنمية الصناعية واحدة من منظمات الخدمة العاملة في هذه البيئة فلا شك ان قرارات ادارتها تتأثر سلبياً بهذا الوضع ، وبالتالي ينعكس على جودة الخدمات المقدمة لزبائننا الامر الذي يشكل تحدياً امام الادارة العليا في كسب والحفاظ على رضا زبائننا.

ومما تقدم يمكن تلخيص مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات التالية:

- 1- ماهي المعايير التي يعتمد عليها الزبون في تقييمه لجودة الخدمة التي تقدمها المديرية العامة للتنمية الصناعية؟
- 2- هل تدرك الادارة العليا في المديرية العامة للتنمية الصناعية مفهوم واهمية جودة الخدمة؟
- 3- ما مستوى ابعاد جودة الخدمة المقدمة في المديرية العامة للتنمية الصناعية؟
- 4- هل توظف ادارة المديرية العامة للتنمية الصناعية معايير جودة الخدمة للحصول على اعلى مستويات الجودة في الخدمات التي تقدمها؟
- 5- هل تحقق المديرية العامة للتنمية الصناعية اهدافها من خلال تطويرها لجودة خدماتها المقدمة والمتمثلة في تلبية حاجات الزبون والمجتمع بما ينعكس ايجابا على التطور والنهوض بواقع القطاع الصناعي الخاص؟

ثانياً: اهداف الدراسة

انطلاقاً من مشكلة البحث يمكن تحديد الاهداف الآتية:

- 1- التعرف على واقع الخدمات التي تقدمها المديرية العامة للتنمية الصناعية.
- 2- تسليط الضوء على جودة الخدمة وأبعادها لأهميتها في كيفية أداء أنشطة المديرية العامة للتنمية الصناعية وضمان بقائها وتحقيق اعلى مستويات رضا الزبون التي يعكسها مقدم الخدمة العامل في الخط الأمامي .
- 3- تقييم مستوى جودة الخدمة المقدمة للزبون من قبل المديرية العامة للتنمية الصناعية وتقديم التوصيات لتلافي النواقص ومعالجة الخلل.
- 4- قياس مدى التزام المديرية العامة للتنمية الصناعية بأبعاد جودة الخدمة لتحقيق رضا الزبون.
- 5- الوقوف على التحسينات الضرورية المطلوبة في الخدمات المقدمة وأثر ذلك على اختيار الزبائن للخدمة لتتمكن المديرية العامة للتنمية الصناعية من مواجهة التحديات الحالية والمستقبلية.

ثالثاً: اهمية الدراسة

تنبع اهمية البحث في كونه يتناول موضوع مهم وحيوي في احدى مؤسسات الدولة المهمة (المديرية العامة للتنمية الصناعية) ذات التأثير المباشر على القطاع الصناعي الخاص والتي لم يسبق ان تناولت مثل هذه المواضيع من قبل على حد علم الباحث، ولذلك يمكن تحديد اهمية الدراسة بالنقاط الآتية:

- 1- توجيه انظار المنظمات للعمل و التركيز على ابعاد جودة الخدمة واهميتها بما يحقق الاستثمار الأمثل في قطاع الصناعة بشكل كفوء واستخدامها للتنافس في عالم الأعمال عن طريق تقديم الخدمات المتميزة.
- 2- التركيز على الدور الذي تلعبه جودة الخدمات في تنمية القطاع الصناعي بوصفه قطاعاً حيوياً ومهماً يحتاج للارتقاء بمستوى التقدم والتطور المعرفي.
- 3- طبيعة عمل المديرية العامة للتنمية الصناعية وخصوصية زبانتها يتطلب من ادارتها ان تكون اكثر حرصاً وهدراً يضمن لها مكاناً تنافسياً متميزاً.

رابعاً: منهج الدراسة

لأجل اعتماد منهج نظامي لإستجلاء مضامين مشكلة البحث ، وسبر الغور في أبعادها المعرفية والعملية ، وتحليلها وتفسيرها على وفق أسس منهجية علمية رصينة بما ينعكس على أهداف البحث ، ونتيجة لتنوع وتعدد طرائق قياس موضوع البحث ، فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي Analytic Approach Descriptive الذي يلائم الدراسات والبحوث التي تتبنى المدخل المعرفي في استقصاء الظاهرة التي بلورتها مشكلة البحث ، ولكونه المنهج الذي يمتاز بالوصف التفصيلي الدقيق للبيانات والمعلومات المتحصل عليها بهدف استخلاص النتائج . و يقصد التوصل الى استنتاجات وتقديم توصيات بشأنها ، فقد اختيرت عينة من اصحاب المشاريع الصناعية والمتعاملين مع المديرية العامة للتنمية الصناعية وكانت وسيلة جمع البيانات هي (استمارة الاستبانة) لأراء العينة.

خامساً: حدود الدراسة

- 1- الحدود البشرية : اختير عينة بلغت 65 من اصحاب المشاريع الصناعية كعينة للبحث.
- 2- الحدود الزمانية : تمثلت بمدة إعداد البحث في المديرية العامة للتنمية الصناعية ، والتي بدأت بتشخيص مشكلة البحث ، وتوزيع الاستبانة وإعادتها ، ومقابلة المديرين وتدارس آرائهم ومقترحاتهم حول البحث ، وأهدافه ، ومتغيراته للمدة من 4/20 لغاية 2017/5/10.

سادساً: مصادر جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على عدد من الوسائل التي بوساطتها تم جمع البيانات والمعلومات حول عينة الدراسة وتحليلها وبحسب الآتي :-

- أ- الجانب النظري :- تم تغطية الجانب النظري بوساطة الاستعانة بالكتب والمؤلفات والدوريات والأبحاث العربية والأجنبية ذات الصلة بالموضوع فضلاً عن استخدام الشبكة الدولية (الانترنت).
 - ب- الجانب العملي :- جمعت البيانات الخاصة بالجانب العملي من خلال استمارة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات من عينة الدراسة ، وجاءت في قسمين الأول تناول بيانات ديموغرافية، والقسم الثاني يتكون من (7) ابعاد تقيس جودة الخدمات تتلاءم مع طبيعة عمل المديرية العامة للتنمية الصناعية مقسمة الى عدد من الاسئلة ، وقد عرضت جميعها باستخدام مقياس ليكترت (Likert) ذي الخيارات خماسية الأبعاد والذي يعد من أكثر الأساليب المستخدمة في العلوم الإدارية والاجتماعية والمتدرج من اتفق تماماً (ويقابلها الوزن 5) ولا اتفق تماماً (ويقابلها الوزن 1).
- وقد تم تطوير وملاءمة الاستمارة بعرضها على الخبراء والمحكمين من ذوي الاختصاصات العلمية في موضوع البحث متغيراته و العبارات المقابلة لها في الاستبانة .

سابعاً: الاختبارات الخاصة باستمارة الاستبيان

1- مصداقية الاستبانة:

- أ- اختبار الصدق الظاهري للاستبانة: بعد تصميم الاستبانة وصياغة عباراتها عرضت على مجموعة من الخبراء والاساتذة كحكّمين للتعرف على آرائهم في محاور الاستبانة والاسئلة التي تدرج تحته ومدى اتساق كل محور من محاور الاستبيان مع الهدف الرئيس للبحث.
- ب- اختبارا صدق المحتوى: يمثل مدى وضوح كل عبارة عن عبارات المقياس من ناحية المفهوم والصياغة والتصميم المنطقي لها، ومن خلال استعمال معادلة الفاكرونباخ.
- 2- **الغرض من بيان ثبات الاستبانة:** هو للتأكد من ان المقياس المستخدم يعطي النتائج نفسها ان اعيد تطبيقها بعد مدة من الزمن على ذات الاشخاص مرة اخرى. وهناك طريقتان تستخدم لحساب معامل الثبات وهي:
- أ- الطريقة الاولى تتمثل بإعادة الاختبار مرة اخرى و، وهذه الطريقة مكلفة وغير اقتصادية.
- ب- الطريقة الثانية تدعى التجزئة النصفية (Half Split)، وتلخص بإيجاد معامل الارتباط بين درجات الاسئلة الفردية في الاستبانة وبين درجات الاسئلة الزوجية ويتم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة (spearman Brown) وهي دلالة على ان المقاييس المستخدمة ذات ثبات عال يمكن اعتماها في اوقات مختلفة للأفراد انفسهم وتعطي النتائج ذاتها.

ثامناً: وسائل التحليل والمعالجة الاحصائية

- تم استخدام بعض المقاييس الاحصائية المناسبة لطبيعة البيانات ويجري احتساب النتائج واستخراجها ومعالجتها باستخدام برنامج SPSS لتحقيق اهداف البحث والاختبارات الاحصائية المستخدمة وهي:
- 1- النسبة المئوية (Percentage): تستخدم لإعطاء فكرة عن استجابات المبحوثين واعطاء مؤشر عن مدى اتفاقهم من عدمه.
- 2- الوسط الحسابي (Mean) لتحديد مستوى المتغيرات واتجاهات واجابات افراد العينة ضمن مقياس الاجابة.
- 3- الانحراف المعياري (Standard Deviation): يبين مدى تشتت الاجابات حول اوساطها الحسابية.
- 4- معامل الاختلاف (Variation Coefficient): احد المقاييس المستخدمة لقياس درجة التشتت وفيه تحتسب قيمة التشتت كنسبة مئوية من قسمة الانحراف المعياري على الوسط الحسابي مضروباً (100%) لذا فهو يحدد المتغيرات الأكثر تجانساً على وفق اجابات معينة.
- 5- معامل الفاكرونباخ (Alpha Cronbach): يستخدم في قياس مدى صدق الاستبانة.
- 6- الاهمية النسبية (Relative Importance): وتمثل اهمية البعد او السؤال بالنسبة للمتغير.

المبحث الثاني

أولاً: جودة الخدمة

تعددت المداخل التي عالجت مفهوم الجودة وهذا ما جعل من الصعب وضع تعريف موحد لها. فتعرف المنظمة العالمية للمعايير ISO الجودة بأنها (الخصائص الكلية لكيان (نشاط، عملية منتوج، أو منظمة أو نظام أو فرد أو مزيج منها) التي تعكس في قدرته على إشباع حاجات صريحة وضمنية (رجال و بولودان، 2). فالجودة تعني المطابقة للاستخدام ولذلك فقد أصبح لمفهوم الجودة أهمية استراتيجية لمختلف المنظمات سواء الصناعية أو الخدمية بعد أن اتضح أنها تمثل العامل الرئيس في نجاحها خاصة وهي تعد إحدى الأسبقيات التنافسية الأكثر أهمية بسبب اشتداد المنافسة بين المنظمات المحلية والعالمية فأصبحت مفتاح المنظمة لمواجهة التنافس (كريدي والحسناوي، 2008: 82). إذ تركزت جهود المنظمات في بداية القرن الماضي على كم المخرجات لما في ذلك من تأثير في ربحية المنظمات وحصتها السوقية، الأمر الذي أدى إلى حدوث حالة الكساد الكبير في عقد الثلاثينات من القرن ذاته. مما دفع أصحاب القرار في تلك المنظمات إلى إعادة النظر في أهدافهم ووجودهم، فكان لابد لهم من إعطاء أهمية كبيرة وتركيز عال على جودة المخرجات سواء كانت تلك المخرجات سلع مادية أو خدمات بحيث تتناسب وأذواق الجمهور من دون إهمال الكمية.

إن ازدياد منظمات الخدمة والتنوع في نوعية تلك الخدمات وتنامي حدة المنافسة بينهما دفعها إلى الاهتمام بجودة خدماتها والتميز في خدمة زبائنها (حسين، 2010: 30).

تمتاز جودة الخدمة بصعوبة المفهوم ببيان تعريفها وإنجازها ولكن من السهل تحديدها عند فقدانها (Dupont, 2001: 1956). أن الزبائن يبحثون عن دلائل جودة الخدمة ويستخلصون استنتاجات عن الجودة من المكان، المعدات والأدوات، السعر، والاتصالات التي يمكنهم رؤيتها (الشمري، 2010: 4).

ولبيان مفهوم جودة الخدمة لابد لبيان ماهية تلك الخدمة وبيان مفهومها الذي اختلفت وجهات نظر الكتاب والباحثين في تحديد مفهومها واحداً، فقد تعددت واختلقت تلك المفاهيم التي تناولت هذا الجانب بسبب وجود خدمات ترتبط بشكل كامل أو جزئي مع السلع المادية (مثل إيجار العقار والخدمات الفندقية....) في حين تمثل خدمات أخرى أجزاء مكملة لعملية تسويق السلع المبيعة مثل الصيانة). وأن هناك أنواع من الخدمات تقدم إلى المستهلكين من دون اشتراط ارتباطها بسلعة مثل الخدمات الصحية والتأمين (الصميدعي والعلاق، 2002: 391).

بينما يشير (Kotler, 2000: 42) في تعريفه للخدمة على أنها نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر ومن دون أن ينتج عن ذلك ملكية شيء ما، فتقديم الخدمة قد يكون أو لا يكون مرتبطاً بمنتج مادي.

وعرفها الباحثون (Etzel et al, 2001: 293) على أنها نشاطات غير ملموسة تهدف إلى إشباع رغبات الزبائن التي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى. وقد بين كل من (Davis & Heinek, 2003: 149) على أن الخدمة هي

وصف لمتطلبات الزبائن وكيفية إرضائهم وفهم احتياجاتهم وكيفية فهم الأولويات التنافسية للمنظمة.

ومما تقدم يمكن بيان مفهوم جودة الخدمة من خلال ما أورده الباحثون في دراساتهم التي تناولت هذا الموضوع.

فقد جاء في تعرف (حسون، 2015: 17) قدرة المنظمة على تلبية حاجات ورغبات المستفيد لإشباع حاجاته ورغباته وتجاوز توقعاته في ظل مواكبة التطورات والتغيرات البيئية المستمرة لتحقيق رضاه وسعادته.

ويشير كل من (الدراركة والشبلي، 2002: 18) الى انها تلك الجودة التي تشمل على البعد الاجرائي من النظم والاجراءات المحددة لتقديم الخدمة، اما الجانب الشخصي للخدمة فيتمثل بكيفية تناول العاملين (مواقفهم وسلوكياتهم وممارساتهم اللفظية) مع المستفيد.

اما (المحياوي، 2006: 25) فيشير الى ان مصطلح الجودة يعني مفهومين الاول يرتبط بالخدمة او المنتج نفسه والثاني يرتبط بالعلاقة بين الزبون والمنتج او الخدمة ، وبناءً على هذا الارتباط فان المفهوم ينظر الى الجودة من حيث مدى مطابقة الخدمة او المنتج للمواصفات المحددة له، مما يدل على انه يمكن تحديد مواقع الخطأ بسهولة وإصلاحه وتفاديه قبل تقديمه للزبون ، اما الثاني فيشير الى ان الجودة هي مدى ملائمة الخدمة او المنتج للغرض الذي انتج من اجله . وهناك من فصل بين وجهتي النظر بين كل من مقدم الخدمة والمستفيد منها ، اذ تمثل من وجهة نظر مقدم الخدمة هي المطابقة للمعايير الموضوعه مسبقا لهذه الخدمة ، اما من وجهة نظر المستفيد فتشير الى مواءمة هذه الخدمة لاستخدامه و استعملاته (Krajewski & Ritzman, 88:2000).

ثانياً: أهمية جودة الخدمة

لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمات التي تهدف الى تحقيق الاستقرار والنجاح في الاسواق. ففي مجال المنتجات السلعية يمكن استعمال التخطيط في الإنتاج وتصنيف المنتجات بانتظار الزبائن، ولكن في مجال الخدمات فان الزبائن والموظفين يتعاملون معاً من اجل تحقيق الخدمة وتقديمها بأعلى مستوى ، فعلى المنظمات الاهتمام بالموظفين والزبائن معاً (الجبوري، 2013: 178).

ويشير (poor et al, 2013: 35) الى ان هناك مجموعة من الاسباب تجبر المنظمات على ضرورة الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة للزبائن لضمان نجاحها في الاسواق ونموها تتمثل بالاتي:

- 1- زيادة توقعات الزبائن: ان ارتفاع توقعات الزبائن عن الماضي ناتج لعدة عوامل منها زيادة وعي الزبائن و المعرفة والإعلانات وارتفاع حدة المنافسة، مما يحتم على المنظمات الاهتمام بجودة الخدمات التي تقدمها.
- 2- نشاط المنافسين : ان التغيير المستمر في طريقة تقديم الخدمات من قبل المنافسين يؤدي الى تغيير في الاسواق ، الامر الذي يجبر المنظمات على اتخاذ خطوات لتحسين جودة خدماتها وخصوصاً في الاسواق التي تسعى لدخولها.

- 3- العوامل البيئية المحيطة بالمنظمة: تجبر القوانين والتغييرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتي تمثل بيئة عمل المنظمة الاهتمام و البحث الدائم عن سبل التكيف مع هذه العوامل من خلال تحسين جودة الخدمات التي تقدمها لزيائنها.
- 4- العوامل الداخلية للمنظمة : من خلال تعزيز النشاط الخاص بالمنظمات والمتمثل بأجراء التعديلات المستمرة على الانظمة الداخلية و طريقة انجاز المهام والواجبات بما يتناسب مع تنوع وتغيير حاجات ورغبات الزبائن.
- 5- الفوائد الناتجة عن جودة الخدمة: تجني المنظمات العديد من الفوائد نتيجة اهتمامها بجودة الخدمات التي تقدمها مثل حصول المنظمة على المراكز المتقدمة في الأسواق وارتفاع حصتها السوقية بمقارنة على حساب المنافسين وغيرها من العوامل تشجع المنظمات على السعي لتقديم خدمات عالية الجودة.

ثالثاً: ابعاد جودة الخدمة

- تنتج جودة الخدمات من شبكة معقدة من ابعاد متعددة ، فعلى مدار السنوات عمل الباحثون على تعريف المكونات الاكثر معنوية لجودة الخدمات التي يبني عليها الزبائن توقعاتهم وإدراكاتهم وبالتالي حكمهم على جودة الخدمة ، ومع ذلك حدد كل من (Rodríguez et al,87:2009) عشر أبعاد رئيسية وهي:
- 1- الوصول إلى مكان تقديم الخدمة: اذ من المهم تركيز الاهتمام على امكانية الوصول الى اماكن تقديم الخدمة سواء كانت المنشآت المادية أو مكاتب الاستفسار العامة التي تجعل الحوار سهل وبسيط قدر الإمكان.
 - 2- مستوى الاتصالات: يجب على ادارة المنظمة استخدام اللغة المناسبة التي يفهمها الزبون بسهولة. لذلك من المهم تبسيط الاتصالات مع الجمهور باستخدام لغة مبسطة ومفهومة.
 - 3- الوضوح في النظم الادارية : إن التنوع في المهام الإدارية يمكن أن يجعل من الصعب فهم كيفية عمل الإدارة ، لذلك يجب وضع الاستراتيجيات التي يمكن أن تساعد على فهم نظام العمل من خلال جعل هذه الاعمال بسيطة بشكل يضمن تحقيق رضا الزبون. اذ من المهم و المؤكد أن يعرف الزبون الشخص القائمين على حل مشاكلهم . وبعبارة أخرى معرفة الشخص الذي يتعين على زبون الاتصال به للحصول على المساعدة أو تقديم شكوى .
 - 4- المرونة وسرعة الاستجابة : يطلب الزبائن من المنظمة تلبية احتياجاتهم الحقيقية والمحددة، ومن المهم ان يتم التركيز على طريقة الاجابة والاستماع لمشاكلهم والاهتمام بأرائهم واقتراحاتهم وتوفير درجة من المرونة في عملية اتخاذ القرارات بشكل يساعد على التكيف مع التغيرات البيئية بأسرع وقت و اقل وكلفة.
 - 5- المشاركة في تصميم عملية تقديم الخدمة : يصبح الزبائن أكثر تقبلاً إذا كانوا مشاركين في تصميم تقديم الخدمة ،اذ تعتبر ذات تأثير كبير في تحقيق رضا الزبون.
 - 6- كفاءة العاملون الذين يقدمون الخدمات: القدرة التقنية للموارد البشرية للإدارة هي مفتاح توفير الخدمات الجيدة.

- 7- قدرة العاملون على فهم الزبائن: إن سلوك العاملين الذين يمثلون الخط الأول في عملية الاتصال مع الزبائن مهم جدا كونهم من يقوموا بتقديم الخدمات بشكل مباشر. وعلاوة على ذلك فإن الطريقة الودية في التعامل الزبائن يعتبر عنصرا أساسيا يحدد جودة الخدمات.
- 8- المصادقية: ان المصادقية في مجال تقديم الخدمات تتمثل في مجموعة من المبادئ مثل، المساواة في المعاملة، الإنصاف، أو الاحتراف في مجال تقديم الخدمات، و التي تنعكس على درجة الثقة التي يعكسها العاملون و الإدارة في ذهنية الزبائن.
- 9- الموثوقية والمسؤولية في تقديم الخدمات: الموثوقية هي محاولة كسب ثقة الزبون بشكل يساعد على خلق تصور أفضل لجودة الخدمات العامة، من خلال توفير الخدمات بالاتساق والدقة وتجنب التعسف. بينما الاهتمام بمفهوم المسؤولية يحظى اهتمام كبير من قبل الزبائن، اذ يعد من اهم أبعاد جودة الخدمة في المنظمات.
- 10- الجوانب الملموسة و توفر الأمن: يجب ان يشعر الزبون بالأمان من مختلف المخاطر اثناء تلقيه الخدمة. كذلك فان تكييف بيئة العمل والمنشأة الادارية يلعب دورا هاما في مدى حكم الزبون على جودة الخدمة، فان من المهم الاهتمام بالجوانب الملموسة مثل الأثاث والمواد وما إلى ذلك والتي تعكس صورة الجودة في نظر الزبون.

وتنقل (حسون،2015: 21) عن مجموعة باحثين الى ان هذه الابعاد سألقة الذكر قد تم اختصارها الى مجموعة ابعاد موسعة يمكن تطبيقها في اي منظمة خدمية أطلق عليها نموذج جودة الخدمة (Servqual) وهي ذاتها الابعاد التي يشير اليها (Nakhai et al,675:2009):

- 1- الموثوقية: القدرة على أداء الخدمة الموعودة بشكل يعتمد عليه وبدقة.
 - 2- الكياسة (التقمص العاطفي): أن يكون مقدم الخدمة على قدر كبير من الاحترام ومراعاة مشاعر الزبائن والتعامل معهم أثناء الاتصال بهم.
 - 3- التعاطف: وتعني الرعاية الفردية التي توفرها المنظمة للزبائن، بما في ذلك امكانية التواصل وفهم الزبون.
 - 4- الاستجابة: القدرة على التفاعل السريع لتلبية طلبات الزبائن وتقديم الخدمات لهم.
 - 5- الملموسية: تتمثل بالتسهيلات المادية، المعدات والأدوات، والافراد العاملين والتي تستخدم عند تقديم الخدمة.
- وتضيف (الشمري،2010:5) الى الابعاد التي مر ذكرها:
- 1- فهم بالزبون: وتعني بذل الجهود لفهم حاجات الزبائن.
 - 2- الاتصال: قدرة مقدم الخدمة على الاستعداد الجيد لخدمة الزبائن ومخاطبتهم باللغة التي يفهمونها.
 - 3- الأمان: مدى خلو تقديم الخدمة من الأخطار.
 - 4- الكفاءة: أن يمتلك مقدم الخدمة المهارات والمعارف المطلوبة لأداء الخدمة.

المبحث الثالث

أولاً : نبذة عن المديرية العامة للتنمية الصناعية

المديرية العامة للتنمية الصناعية هي إحدى تشكيلات وزارة الصناعة والمعادن وهي الجهة التي من خلالها تمارس الدولة رعاية وتوجيه النشاط الصناعي للقطاعين الخاص والمختلط ، وتوفير وسائل الدعم له والترويج لفرص وأوجه الاستثمارات العراقية حسبما تقتضيه الظروف الاقتصادية للبلد وضمن الاطار العام لتوجيهات الدولة ، ومن خلال تنفيذها لأحكام قانون الاستثمار الصناعي رقم (20) لسنة 1998 وتعديلاته .

وكانت لهذه المديرية الدور المهم عبر أكثر من نصف قرن تطورت وتعددت تسمياتها والجهات المرتبطة بها والتي تعاقبت في سن قوانين تنظم وتشجع الاستثمار الصناعي الخاص ، ودراسة طلبات التأسيس والتوسيع وإقرار منح الإجازة للمشروع الصناعي ، والتوصية لمنحه قطعة أرض صناعية بالإضافة إلى تحديد حاجة المشروع من المواد الأولية والزيوت والمحروقات اللازمة للتشغيل وتقديم كافة الخدمات والتسهيلات اللازمة التي من شأنها مساعدة الصناعي .

ثانياً: اهم الخدمات التي تقدمها المديرية

ان طبيعة نشاط المديرية العامة بالدرجة الاساس ذات طابع خدمي وشامل لجميع القطاعات (العام والخاص والمختلط) حيث يقتصر عملها على المستثمرين والصناعيين المحليين، ويمكن تقسيم هيكله سوق الخدمة منح تراخيص المشاريع الصناعية استناداً الى احكام قانون الاستثمار الصناعي رقم (20) لسنة 1998 (وفق المادة سابعا" الفقرة اولا") بالإضافة الى قيامها بالعديد من الاعمال والخدمات الرئيسية والتي تعكس النمو الحاصل في القطاع الصناعي الخاص بفضل نشاطها الدؤوب والمتواصل برعاية ودعم هذا القطاع المهم وتوفير فرص الاستثمار له بما يخدم عملية التنمية الاقتصادية في العراق ومن هذه الأنشطة:-

- 1- منح المستثمرين رخص الاستثمار (اجازات التأسيس) لمشاريع صناعية موزعة على محافظات العراق.
- 2- رعاية المشاريع الصناعية القائمة من خلال التوصية بتجهيزها سنوياً بتقارير حاجتها لمستلزمات الانتاج من المواد الأولية (الزيوت والوقود) لديمومة تشغيلها معنونه للجهات الحكومية ذات العلاقة.
- 3- توفير الدعم للمشاريع الصناعية والايضاء الى الدوائر البلدية وعقارات الدولة من خلال اتاحة فرص الحصول على قطع اراضي صناعية في عموم محافظات العراق وبالمساحات والمواقع الملائمة وفق المحددات البيئية.
- 4- متابعة المشاريع الصناعية من خلال الكشوفات الميدانية التي تقوم بها كوادر المديرية العامة الهندسية والفنية والإدارية.
- 5- اجراء معاملات انتقال ملكية المشاريع الصناعية واسهم الشركات التي يرغب اصحابها بنقل ملكيتها او تحويلها الى الشركات وتكييف الوضع القانوني لها.

- 6- اجراء معاملات (رفع, وضع, اشارة الى حجر تنفيذي, تأييد, عقد, بيع, ختم, تصفية شركة).
- 7- منح موافقات التوسيع والتطوير ومتابعة تنفيذها.
- 8- منح اكمال تأسيس للمشاريع الصناعية المستوفية لشروط اكمال التأسيس.
- 9- منح هوية المشروع الصناعي للمشاريع كاملة التأسيس وتجديد سريان مفعول الاجازة السنوية.
- 10- التعاون والتنسيق المستمر مع الجهات الحكومية ذات العلاقة لتقديم الدعم للمشاريع الصناعية في القطاعين الخاص والمختلط من خلال منحهم التاييدات المطلوبة لضمان استمرار عمل مشاريعهم وتقديم الخدمات التي من شأنها دعم الاقتصاد الوطني.
- 11- اجراء معاملات تغيير منطوق (منتوج, موقع, الاسم التجاري) للمشروع الصناعي.
- 12- النظر بإلغاء واعادة مفعول اجازات التأسيس وحسب الضوابط المعتمدة او حسب طلب المستثمر والصناعي.
- 13- اتاحة فرص حصول المشاريع الصناعية على القروض الميسرة.
- 14- تجديد التوصية الى الدوائر البلدية وعقارات الدولة في محافظات العراق لتخصيص الاراضي المناسبة لإقامة المشروع الصناعي.
- 15- اعداد دراسات الجدوى الفنية والاقتصادية والبحوث ووضع الخطط الاستراتيجية التي من شأنها تطوير القطاع الصناعي الخاص والارتقاء بواقع الصناعة العراقية.

مما تقدم فان المديرية اتخذت منهجاً جديداً في تطوير اسلوب عملها وتقديم خدماتها لزيائنها من الصناعيين والمستثمرين والمراجعين بشكل جيد دون تأخير. وذلك باعتماد اسلوب النافذة الواحدة, اذ ان هنالك استثمارات عديدة ومتنوعة ومصنفة لقاء مبالغ محدودة يتم استلامها من امانة الصندوق وتسليمها, بعد تثبيت المعلومات المطلوبة الى النافذة الواحدة في مقر المديرية, بعدئذ يستلم المراجع أو الصناعي أو المستثمر كارت المراجعة المتضمن (نوع الطلب, تاريخ التقديم, تاريخ استلام الاجابة, المراجعة... الخ). وعلى سبيل المثال (كارت المراجعة لاستمارة منح موافقة تأسيس المشروع الصناعي للمشاريع كاملة التأسيس او استمارة موقع المشروع او استمارة الاجراءات القانونية او استمارة التخصيصات المالية او استمارة البيانات المالية وغيرها من الاستمارات المتنوعة وحسب نوع الطلب).

ثالثاً: التحسينات المستمرة التي انجزتها المديرية

اجرت المديرية العديد من التحسينات وبشكل مستمر على تحسين اجراءات العمل بما يعكس ايجاباً على جودة الخدمات المقدمة لزيائنها ومن اهم هذه التحسينات تتمثل بالاتي:

- 1- اقامة قاعة انتظار للمراجعين بالإضافة الى قاعة الاستعلامات في مبنى المديرية.

- 2- العمل بنظام ادارة الطابور Queue Management system وتدريب العاملين عليه خارج العراق.
- 3- بدأ العمل على أرشفة الاضابير العائدة للصناعيين والاضابير الشخصية العائدة للموظفين وتدريب العاملين عليه خارج العراق.
- 4- العمل على ارسال نسخة من الكتب عبر البريد الالكتروني لمن يرغب في ذلك بعد تثبيت عنوانه البريدي على الطلب.
- 5- استخدام جهاز GPS لتثبيت وتأشير موقع المشروع.
- 6- استخدام التصوير الفوتوغرافي لتثبيت واقع حال المعامل.
- 7- تعديل استمارة طلب (تخصيص قطعة ارض، الاعتراض على تخصيص، تجديد توصية) بإصدار وثيقة جديدة بعنوان (قطعة ارض).
- 8- اصدار وثيقة جديدة استمارة تبليغ الصناعي بالمستمسكات المطلوبة لكافة الصناعات عند منح الاجازة.
- 9- توفير برادات للمراجعين وتجهيزها بالماء والعصائر.
- 10- اجراء بعض التعديلات على استمارة الاستبيان .

المبحث الرابع

الجانب التطبيقي

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات عن عينة الدراسة اذ تم توزيع 65 استمارة استبانة على عينة البحث واسترجاع 61 استمارة وتم استبعاد 3 استمارات لعدم اكتمال الاجابات فيكون المتبقي 58 استمارة . احتوت الاستبانة على 30 سؤال تختص في سبعة ابعاد لجودة الخدمات . وقد عرضت جميعها على مقياس ليكر الخماسي وعلية امكن تحديد الفقرات التالية:

- الابعاد التي حققت متوسطات حسابية اكبر من 4 تعبر عن واقع جودة عالي.
 - الابعاد التي حققت متوسطات حسابية تتراوح بين 3 و 4 تعبر عن واقع جودة متوسط.
 - الابعاد التي حققت متوسطات حسابية تتراوح بين 2 و 3 تعبر عن واقع جودة متدني.
 - الابعاد التي حققت متوسطات حسابية اقل من 2 تشير الى اتفاق عينة البحث على ان مستوى جودة متدني جدا.
- تضمنت استمارة الاستبيان ثلاثون سؤال توزعت على ابعاد جودة الخدمة وكما يأتي:

- 1- بعد الملموسية الاسئلة 1-4
- 2- الاعتمادية الاسئلة 5-9
- 3- الاستجابة الاسئلة 10-13
- 4- التعاطف الاسئلة 14-18
- 5- الامان الاسئلة 19-22
- 6- الاتصال الاسئلة 23-26
- 7- فهم الزبون الاسئلة 27-30

الثبات :استخدم مقياس الفاكرونباخ لقياس التناسق الداخلي حيث بلغ (98%) والذي يشير الى مستوى عالي من التناسق الداخلي علماً ان قيمة المعامل المقبولة في البحث العلمي. وبلغ المتوسط العام لأبعاد جودة الخدمة (4.02) وهو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وبلغ الانحراف المعياري (1.27) وبمعامل اختلاف بلغ (32%) وفيما يلي عرض النتائج بحسب كل بعد من أبعاد جودة الخدمة التي تقدمها المديرية العامة للتنمية الصناعية.

1- نتائج تحليل متغير بعد الملموسية على وفق إجابات عينة البحث

يوضح الجدول رقم (1) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف الاهمية النسبية الخاصة بعبارة متغير بعد الملموسية

جدول رقم(1) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية لبعد الملموسية

ت	الفقرات	درجة					معدل الاختلاف	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
		اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً			
1	القواعد والتعليمات مكتوبة ببساطة وبشكل مفهوم	38	12	2	2	4	1.163	27%	
2	تتوفر في المديرية قاعات انتظار مكيفة ونظيفة ومريحة	44	10	0	0	4	1.046	23%	
3	يظهر العاملون بمظهر انيق وجيد	42	10	2	0	4	1.080	24%	
4	تستخدم المديرية معدات واجهزة حديثة في انجاز اعمالها	38	12	0	2	6	1.295	30%	

وتشير معطيات نتائج جدول الجدول رقم (1) الى الاتي :-

أ- إن الوسط الحسابي لمتغير بعد الملموسية لجودة الخدمة التي تقدمها المديرية العامة للتنمية الصناعية بلغ (4.41) وهو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وبانسجام جيد في الإجابات يؤكد الانحراف المعياري (1.146) وهذا يوشر مستوى جيد من المستلزمات المادية المستخدمة في تقديم الخدمة يرافقه معامل الاختلاف واطى فقد بلغ (26%) وهذا يشير الى ان نسبة التشتت في المتوسطات منخفض نوعاً ما اما نسبة اهمية متغير بعد الملموسية بالنسبة لمتغيرات جودة الخدمة من وجهة نظر الزبائن فقد بلغ (14.9%) بالمقارنة مع الابعاد الاخرى.

ب- عند مراجعة الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف الاهمية النسبية لمتغيرات عبارات الاستبانة الخاصة ببعد الملموسية يظهر لنا أن كافة المتغيرات الفرعية كان وسطها الحسابي أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) حيث تراوحت بين (4.55-4.28) وان متغير " توفير المديرية لقاعات انتظار

مكيفة ونظيفة ومريحة " حصل على أعلى وسط حسابي وقدره (4.55) وبانحراف معياري (1.046) ومعامل اختلاف (23%) واهمية نسبية بمقدار (26%) ويشكل أعلى نسبة اهمية بالنسبة لبعده الملموسية بالمقارنة مع المتغيرات الأخرى ، وان أدنى وسط حسابي حصل عليه متغير "استخدام المديرية معدات واجهزة حديثة في انجاز اعمالها" وقد بلغ (4.28) وبانحراف معياري مرتفع نوعا ما فقد بلغ (1.295) ومعامل اختلاف مرتفع (30%) واقل اهمية نسبة بمقدار (24%) مما يؤشر عدم اتفاق وجهات نظر مفردات العينة بدرجة كبيرة . وهذا يعني ان المديرية لا تولي الاهتمام الكبير وتوفير الاجهزة والمعدات الحديثة التي تسهم في حل مشاكل الزبائن . اما ما يتعلق بالبعدين الآخرين فان وجهات نظر الزبائن كانت ذات مستوى جيد بالمقارنة وهذا لا يمنع من ان تسعى المديرية الى الارتقاء بها من حيث تشجيع العاملين على الظهور بالمظهر الجيد وكتابة القواعد والتعليمات بشكل اوضح.

2- عرض نتائج تحليل متغير بعد الاعتمادية على وفق إجابات عينة البحث

يوضح الجدول رقم (2) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية وعامل الاختلاف والاهمية النسبية الخاصة بعبارة متغير بعد الاعتمادية
جدول رقم (2) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية وعامل الاختلاف والاهمية النسبية لبعده الاعتمادية

ت	الفقرات	الدرجة					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية
		اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما				
5	يراعى الوقت بدقة عند تنفيذ طلبات الزبائن	24	16	10	4	4	3.9	1.22	31%	21%
6	حقوق الزبائن محفوظة بموجب القانون	28	8	10	8	4	3.83	1.35	35%	20%
7	يقدم الموظفون الخدمات بحرفية ومهارة عالية	24	14	6	4	10	3.66	1.5	41%	20%
8	تلتزم المديرية بانجاز المعاملات بزمن انتظار قصير	22	14	4	12	6	3.59	1.44	40%	19%
9	هل تشعر ان هناك تحسن مستمر للخدمة المقدمة من حيث تبسيط الاجراءات وسرعة الإنجاز	24	16	8	4	6	3.83	1.33	35%	20%

وتشير معطيات الجدول (2) الى الآتي :-

أ- إن الوسط الحسابي لمتغير بعد الاعتمادية لجودة الخدمة التي تقدمها المديرية العامة للتنمية الصناعية بلغ (3.76) وهو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وبانسجام جيد نوعا ما في إجابات مفردات العينة يؤكد انحراف المعيارية البالغ (1.36) و معامل الاختلاف الى (36%) وهذا يشير الى ان نسبة التشتت في

المتوسطات منخفضة نوعا ما ومستوى اهمية البعد كانت بمقدار (15.9) بالمقارنة مع ابعاد متغير جودة الخدمة.

ب- عند مراجعة الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية لمتغيرات عبارات الاستبانة الخاصة ببعد الاعتمادية يظهر لنا أن كافة المتغيرات الفرعية كان وسطها الحسابي أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) حيث تراوحت بين (3.9 - 3.59) و أن متغير " يراعى الوقت بدقة عند تنفيذ طلبات الزبائن " حصل على أعلى وسط حسابي وقدره (3.9) واقل انحراف اذ كان مقدار (1.22) وبتشتت إجابات أفراد العينة الذي يبينه معامل الاختلاف كان بمقدار (31%) وأعلى نسبة اهمية بالنسبة بالمقارنة بمتغيرات بعد الاعتمادية والذي بلغ (21%) ، وان أدنى وسط حسابي حصل عليه متغير " تلتزم المديرية بإنجاز المعاملات بزمن انتظار قصير " . وقد بلغ (3.59) وبانحراف معياري مرتفع بلغ (1.44) ونسبة تشتت عالية نوعا ما كانت بمقدار (40%) وأدنى مستوى اهمية لمتغير الاعتمادية والذ كان بمقدار (19%) ، مما يؤشر عدم اتفاق وجهات نظر مفردات العينة بدرجة كبيرة . وهذا يعكس مدى التزام المديرية بالاوقات المطلوبة لإنجاز المعاملات وكذلك ضرورة اعادة النظر بهذا الاوقات من حيث الفترات الزمنية المطلوبة لإنجاز المعاملات ، وهذا يعني ان هناك رضا جيد نوعا من قبل الزبون عن فقرات هذا البعد .

3- عرض نتائج تحليل متغير بعد الاستجابة على وفق إجابات عينة البحث

يوضح الجدول رقم (3) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية الخاصة بعبارات متغير بعد الموثوقية.

جدول رقم(3) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية لبعد الاستجابة

ت	الفقرات	الدرجة					الاهمية النسبية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
		اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما				
10	يرحب العاملون في المديرية باستفسارات وتساؤلات الزبائن	42	8	2	2	4	27%	1.17	4.41	
11	يستجيب العاملون بسرعة لطلب الزبائن رغم ضغوطات العمل	40	10	0	4	4	28%	1.22	4.34	
12	تولي المديرية اهتماما كبيرا لمقترحات الزبائن	22	16	8	6	6	36%	1.35	3.72	
13	سرعة الرد على شكاوى الزبائن	22	16	6	8	8	34%	1.3	3.75	

وتشير معطيات الجدول (3) الى الاتي:-

أ- أن الوسط الحسابي لمتغير بعد الاستجابة لجودة الخدمة التي تقدمها المديرية العامة للتنمية الصناعية بلغ قدره (4.06) وهو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وبانسجام عالي في إجابات مفردات العينة يؤكد انحراف المعياري البالغ (1.26) ومعامل الاختلاف بمقدار (31%) وهذا يشير الى ان نسبة التشتت في المتوسطات مرتفعة نوعاً ما، اما نسبة اهمية متغير بعد الاستجابة بالنسبة لجودة الخدمة من وجهة نظر الزبائن فقد بلغ (13.6%).

ب- عند مراجعة الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية لمتغيرات عبارات الاستبانة الخاصة ببعدها الاستجابة يظهر لنا أن كافة المتغيرات الفرعية كان وسطها الحسابي أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) حيث تراوحت بين (3,72 - 4,41) و أن متغير " يرحب العاملون في المديرية باستفسارات وتساؤلات الزبائن " حصل على أعلى وسط حسابي بلغ قدره (4,41) وبانسجام عالي نوعاً ما في إجابات أفراد العينة إذ بلغ الانحراف المعياري (1.17) وتشتت منخفض بالمقارنة مع باقي متغيرات بعد الاعتمادية وهذا ما يشير الى معامل الاختلاف البالغ (27%) ونسبة اهمية عالية بلغت (27%) . و أدنى وسط حسابي حصل عليه متغير " تولي المديرية اهتماما كبيرا لمقترحات الزبائن " بلغ (3,72) وبانحراف معياري بلغ (1.35) وتشتت عالي يشير الى معامل الاختلاف اذ بلغ (36%) وادنى نسبة اهمية بلغت (23%) وهذا يعكس انخفاض مستوى اهتمام المديرية بمقترحات الزبائن . ان شعور الزبون بان العاملون يرحبون بالزبائن ويجيبون على الاستفسارات وهذا يشير الى ان هناك رضا جيد عن الخدمة المقدمة حسب فقرات هذا البعد.

4- عرض نتائج تحليل متغير بعد التعاطف على وفق إجابات عينة البحث

يوضح الجدول رقم (4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية للتعاطف بعد التعاطف

ت	الفقرات	درجة					الوسط الحسابي	الإحتراف المعياري	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية
		لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً				
14	يتميز العاملون في المديرية بالروح المرحة والصدقة في التعامل مع الزبون	6	0	6	12	34	4.17	1.27	30%	22%
15	لا يبدي العاملون تذكراً عندما يسأل الزبائن اسئلة كثيرة او مزعجة	6	2	0	14	36	4.24	1.29	30%	22%
16	العاملون الذين يردون على الهاتف مراعين لمشاعر المتحدث دائماً	4	6	2	12	34	4.14	1.29	31%	22%
17	يحظى كل زبون باهتمام شخصي من قبل موظفي المديرية	6	0	4	10	26	3.09	1.29	33%	17%

18	يتعامل العاملون بلباقة وود واحترام مع الزبون	28	10	2	2	4	3.22	1.23	31%	17%
----	--	----	----	---	---	---	------	------	-----	-----

وتشير معطيات الجدول (4) الى الآتي :-

أ- إن الوسط الحسابي لمتغير بعد التعاطف لجودة الخدمة التي تقدمها المديرية العامة للتنمية الصناعية بلغ (4.07) وهو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وبانسجام جيد نوعا ما في إجابات مفردات العينة يؤكد الانحراف المعياري البالغ (1.27) و معامل الاختلاف الى (31%) اما نسبة أهمية متغير بعد التعاطف بالنسبة لجودة الخدمة من وجهة نظر الزبائن فقد كانت اعلى من المتغيرات الاخرى اذ بلغ (16.2%).

ب- عند مراجعة الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف والأهمية النسبية لمتغيرات عبارات الاستبانة الخاصة ببعث التعاطف ، يظهر لنا أن كافة المتغيرات الفرعية كان وسطها الحسابي أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) إذ تراوحت بين (3.09 – 4.24) ، و إن متغير " لا يبدي العاملون تذمرا عندما يسأل الزبائن اسئلة كثيرة او مزعجة " حصل على أعلى وسط حسابي بلغ قدره (4.24) وبانسجام جيد في إجابات أفراد العينة إذ بلغ الانحراف المعياري (1.29) وتشتمت واطى بين من خلال معالم الاختلاف الذي كان بنسبة (30%) ومستوى أهمية بلغ (22%) وهذا يؤشر على حسن تعامل المديرية وموظفيها مع الزبائن ، وان أدنى وسط حسابي حصل عليه متغير " يحظى كل زبون باهتمام شخصي من قبل موظفي المديرية " بلغ قدره (3,09) والانحراف المعياري بلغ (1,29) وتشتمت بإجابات افراد العينة اذ ان معامل الاختلاف كان بمقدار (30%) ومستوى أهمية منخفض بلغ (22%) وهذا يشير الى وجود عدم اتفاق وبنسبة ضئيلة في وجهات نظر مفردات العينة عن هذا المتغير بالمقارنة مع متغيرات بعد التعاطف.

5- عرض نتائج تحليل متغير بعد الامان على وفق إجابات عينة البحث

يوضح الجدول رقم (5) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف ومستوى الأهمية الخاصة بعبارات متغير بعد الامان.

جدول رقم(5) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف والأهمية النسبية لبعث الامان

ت	الفقرات	الدرجة					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية
		اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما				
19	يتوفر في المديرية اجهزة السلامة والامان التي تضمن سلامة العاملين والزبائن عند تواجدهم	34	14	2	0	6	4.20	1.25	30%	25%
20	تحافظ المديرية على سرية المعلومات الخاصة بالزبائن	26	18	4	4	6	3.93	1.32	34%	24%

21	يتمتع العاملون بالأمانة الشخصية أثناء ادائهم لمهامهم	26	20	6	2	4	4.07	1.15	%28	%25
22	يشعر المواطن بالراحة والامان عند تواجده في المديرية	26	22	4	2	6	4.10	1.13	%28	%25

وتشير معطيات الجدول (5) الى الآتي :-

أ- إن الوسط الحسابي لمتغير بعد الامان لجودة الخدمة التي تقدمها المديرية العامة للتنمية الصناعية بلغ قدره (3.38) وهو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وبانسجام نوعا ما في اجابات مفردات العينة يؤكد الانحراف المعياري البالغ (1.21) ويشير معامل الاختلاف الى (30%) اما نسبة اهمية متغير بعد الامان بالنسبة لجودة الخدمة من وجهة نظر الزبائن فقد كانت بمقدار (13.7%).

ب- عند مراجعة الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية لمتغيرات عبارات الاستبانة الخاصة ببعد الامان ظهر لنا أن كافة المتغيرات الفرعية كان وسطها الحسابي أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) إذ تراوحت بين (4.20-3.93) ، و إن متغير "يتوفر في المديرية اجهزة السلامة والامان التي تضمن سلامة العاملين والزبائن عند تواجدهم" حصل على أعلى وسط حسابي بلغ قدره (4.2) و الانحراف المعياري (1.25) وبتشتت منخفض في اجابات العينة وهذا ما يشير اليه وعامل الاختلاف اذ بلغ (30%) ومستوى اهمية (25%) ، وكان اقل متوسط حصل عليه متغير " تحافظ المديرية على سرية المعلومات الخاصة بالزبائن" اذ كان بمقدار (3.39) وبانحراف معياري مرتفع نوعا ما (1.32) مما يشير الى تشتت عالي بالنسبة لبقية متغيرات بعد الامان وهذا ما يبينه معامل الاختلاف الذي بلغ (34%) ومستوى اهمية منخفض حسب وجهة نظر الزبائن والذي بلغ (24%) وهذا يشير الى عدم قناعة الزبائن بان المديرية لا تولى الاهتمام الكبير على سرية الوثائق والمعلومات الخاصة بهم اذ ان اغلب الاجابات كانت بسبب عم الموضوع في كيفية التعامل مع الوثائق والمستمسكات من قبل المديرية العامة للتنمية الصناعية الأمر الذي ادى الى وجود تشتت عالي في اجابات العينة . وبشكل عام فان الاجابات تشير الى ان هناك رضا عن بعد الامان بالنسبة لجودة الخدمات يشعر به الزبون وان المديرية تولى اهتمام جيد بهذا البعد.

6- عرض نتائج تحليل متغير بعد الاتصال على وفق اجابات عينة البحث

يوضح الجدول رقم (6) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية الخاصة بعبارات متغير بعد الاتصال.

جدول رقم(6) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية لبعد الاتصال

ت	الفقرات	الدرجة					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية
		اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما				

23	يسـتطيع العـاملون اسـتخدام اكـثر من لغة عند التحدث مع الزبائن	26	10	12	6	4	3.38	1.30	34%	26%
24	تستخدم المديرية وسائل اتصال حديثة مثل الانترنت وغيرها لتبادل المعلومات مع الزبائن	24	8	8	12	6	3.55	1.47	41%	24%
25	يتلقى الزبائن الاستجابة المطلوبة عن جميع استفساراتهم	30	12	10	2	4	4.07	1.21	30%	27%
26	يستطيع الزبون الحصول على بعض الخدمات من خلال استخدام وسائل الاتصال المختلفة	22	10	10	10	6	3.55	1.42	40%	24%

وتشير معطيات الجدول (6) الى الآتي :-

أ- إن الوسط الحسابي لمتغير بعد الاتصال لجودة الخدمة التي تقدمها المديرية العامة للتنمية الصناعية بلغ قدره (3,75) وهو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وبانسجام نوعاً ما في إجابات مفردات العينة يؤكد الانحراف المعياري البالغ (1.35) ويشير معامل الاختلاف الى (36%) اما نسبة أهمية متغير بعد الاتصال بالنسبة لجودة الخدمة من وجهة نظر الزبائن فقد كانت بمقدار (12.7%).

ب- عند مراجعة الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات عبارات الاستبانة الخاصة ببعده الاتصال ظهر لنا أن كافة المتغيرات الفرعية كان وسطها الحسابي أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) إذ تراوحت بين (3.38-4.04) ، و إن متغير " يتلقى الزبائن الاستجابة المطلوبة عن جميع استفساراتهم" حصل على أعلى وسط حسابي بلغ قدره (4.07) والانحراف المعياري (1.21) وبتشئت منخفض في إجابات أفراد العينة وهذا ما يؤكد معامل الاختلاف الذي كان بمقدار (30%) ونسبة أهمية عالية بلغت (27%) ، مما يعني الى اتفاق وجهات نظر مفردات العينة بدرجة كبيرة عن هذا المتغير إذ يشير الى تلقي الزبون الاستجابة عن جميع استفساراتهم بشكل جيد ، وان أدنى وسط حسابي حصل عليه متغير "تستخدم المديرية وسائل اتصال حديثة مثل الانترنت وغيرها لتبادل المعلومات مع الزبائن" بلغ قدره (3.38) وانحراف معياري بلغ (1.30) بتشئت عالي في إجابات أفراد العينة وهذا ما يؤكد معامل الاختلاف الذي بلغ (34%) ونسبة أهمية منخفض (26%) والسبب يعزى الى عدم قناعة ورضا افراد العينة عن درجة اهتمام المديرية في تحقيق اكبر قدر من الفائدة والمميزات التي يوفرها الانترنت . وبشكل عام هناك رضا مقبول نوعاً ما من قبل الزبائن لقررات هذا البعد.

7- عرض نتائج تحليل متغير بعد فهم الزبون على وفق إجابات عينة البحث

يوضح الجدول رقم (7) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف والأهمية النسبية الخاصة بعبارات متغير بعد فهم الزبون. جدول رقم (7) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف والأهمية النسبية لبعده فهم الزبون

ت	الفقرات	الدرجة					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الاهمية النسبية
		اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً				
27	يستطيع العاملون اجراء التغييرات على الخدمات المطلوبة بسهولة	28	12	10	4	4	3.97	1.26	32%	26%
28	تناسب الخدمة المقدمة مع مكانة الزبون	32	14	2	2	8	4.03	1.41	35%	26%
29	يستطيع العاملون تلبية حاجات ورغبات كل زبون على حدة	32	14	4	2	4	4.17	1.19	28%	27%
30	تعمل ادارة المديرية وفق مبدأ الزبون دائماً على حق	20	10	8	6	12	3.34	1.55	47%	21%

وتشير معطيات الجدول (7) الى الآتي :-

أ- إن الوسط الحسابي لمتغير بعد فهم الزبون لجودة الخدمة التي تقدمها المديرية العامة للتنمية الصناعية بلغ قدره (4) وهو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وبانسجام نوعاً ما في إجابات مفردات العينة يؤكد انحراف المعيارى البالغ (1.28) ويشير معامل الاختلاف الى (35%) اما نسبة اهمية متغير بعد فهم الزبون بالنسبة لجودة الخدمة من وجهة نظر الزبائن فقد كانت بمقدار (12.9%)..

ب- عند مراجعة الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية لمتغيرات عبارات الاستبانة الخاصة بفهم الزبون ظهر لنا أن كافة المتغيرات الفرعية كان وسطها الحسابي أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) إذ تراوحت بين (3.34-4.17) ، و إن متغير " يستطيع العاملون تلبية حاجات ورغبات كل زبون على حدة" حصل على أعلى وسط حسابي بلغ قدره (4.17) والانحراف المعياري (1,038) وبتشتت منخفض في إجابات أفراد العينة وهذا ما يؤكد معامل الاختلاف الذي بلغ (28%) ونسبة اهمية بلغت (27%) ، مما يعني الى اتفاق وجهات نظر مفردات العينة بدرجة كبيرة حول قدرة العاملون في المديرية على تلبية حاجات ورغبات الزبون المختلفة وهذا يعني ان هناك رضا مقبول نوعاً ما من قبل الزبون لفقرات هذا البعد ، وان أدنى وسط حسابي حصل عليه متغير " تعمل ادارة المديرية وفق مبدأ الزبون دائماً على حق " بلغ قدره (3.34) وبانحراف معياري بلغ (1,202) بتشتت عالي في إجابات أفراد العينة بلغ ((47%) و اقل نسبة اهمية اذ اكنت بمقدار(21%) وهذا يشير الى انخفاض مستوى رضا الزبائن عن هذا المتغير. وبشكل عام هناك رضا مقبول نوعاً ما من قبل الزبائن لفقرات هذا البعد.

المبحث الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

اولاً: الاستنتاجات

توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات من اهمها:

- 1- أظهر التحليل الاحصائي لإجابات عينة البحث ان ميل متغير أبعاد جودة الخدمة المقدمة من قبل المديرية العامة للتنمية الصناعية بوسط حسابي أعلى من الوسط الفرضي للمقياس الخماسي . مما يدل على أن مستوى الخدمة الفعلية المقدمة تلبي الحاجات والرغبات وتحقق مستوى جيد من الرضا مما يشجع على تطوير الخدمات المقدمة لتحقيق أعلى مستويات الرضا.
- 2- حصل بعد الملموسية على المرتبة الأولى في تقييم أفراد عينة البحث لمستوى الخدمة الفعلية المقدمة لهم من قبل المديرية العامة للتنمية الصناعية . مما يعكس الاهتمام الكبير التي توليه المديرية براحة الزبائن من خلال توفير كل وسائل الراحة.
- 3- حصل بعد التعاطف على المرتبة الثانية في تقييم أفراد عينة البحث لمستوى الخدمة الفعلية المقدمة لهم من قبل المديرية العامة للتنمية الصناعية . مما يعكس تعامل الموظفين بلباقة وود واحترام ويعزى ذلك حسن تعامل المديرية وموظفيها مع الزبائن فضلا عن الاهتمام الشخصي مع كل زبون. الى سرعة استجابة الشركة لمتطلبات المؤمن لهم، فضلا عن اهتمامهم باستفسارات وتسؤلات المؤمن لهم والرد على شكاويهم.
- 4- حصل بعد الاستجابة على المرتبة الثالثة في تقييم أفراد عينة البحث لمستوى الخدمة الفعلية المقدمة لهم من قبل المديرية العامة للتنمية الصناعية . مما يعكس الى سرعة استجابة الشركة لمتطلبات المؤمن لهم، فضلا عن اهتمامهم باستفسارات وتسؤلات المؤمن لهم والرد على شكاويهم .
- 5- حصل بعد فهم الزبون على المرتبة الرابعة في تقييم أفراد عينة البحث لمستوى الخدمة الفعلية المقدمة لهم من قبل المديرية العامة للتنمية الصناعية . والسبب يعود الى اهتمام ادارة المديرية وموظفيها بكل زبون على حدى وتقديم المساعدة قدر الامكان.
- 6- حصل بعد الامان على المرتبة الخامسة في تقييم أفراد عينة البحث لمستوى الخدمة الفعلية المقدمة لهم من قبل المديرية العامة للتنمية الصناعية. ويعزى السبب الى عدم فهم ومعرفة الزبائن لأليات الحفظ في المديرية والحفاظ على الوثائق وهذا ما يعكس الدرجة العالية من سرية حفظ الوثائق .
- 7- حصل كل من بعد الاعتمادية على المرتبة السادسة في تقييم افراد العينة لمستوى الخدمة المقدمة لهم من قبل المديرية العامة للتنمية الصناعية، ويعزى السبب الى الاجراءات الطويلة وسلسلة المراجع المطلوبة لإنجاز المعاملات مما يؤدي الى طول فترة انجاز المعاملات.
- 8- حصل بعد الاتصال على المرتبة السابعة في تقييم افراد العينة لمستوى الخدمة المقدمة لهم من قبل المديرية العامة للتنمية الصناعية ، والسبب يعزى الى المخاطبات والمراسلات الادارية مع الجهات الخارجية في البيئة الخارجية المحيطة بالمديرية.

ثانياً: التوصيات

- مما توصلت إليه هذه الدراسة من استنتاجات ، يمكننا تقديم مجموعة من التوصيات التي نرى بأنها قد تكون مناسبة لتعزيز مستويات الأداء في المديرية العامة للتنمية الصناعية وتطوير أعمالها وتحسين الجودة فيها وهي :-
- 1- ضرورة الإسراع في استخدام التقنيات الحديثة في انجاز العمل وفي الاعتماد على إمكانيات شبكة الانترنت.
 - 2- ضرورة ان تولي المديرية ان تعيد النظر بسير اجراءات انجاز المعاملات بما يعمل على تقليل الوقت المطلوب لإنجازها.
 - 3- ضرورة اهتمام الشركة باشراك العاملين في الدورات التطويرية ذات العلاقة بمهامهم لزيادة خبراتهم ومهاراتهم.
 - 4- العمل على استقطاب وتوظيف أفضل الكفاءات بوساطة اتباع الأساليب العلمية في عملية اختيار الأفراد لشغل الوظائف الشاغرة فيها واختيار العناصر الشابة الكفؤة القادرة على التطوير واستخدام التقنيات الحديثة ومواكبة التطور الحاصل في العمل على المستوى العالمي.
 - 5- تطوير العناصر الإدارية والفنية من خلال زج هذه العناصر في دورات تخصصية المكثفة داخل المديرية وخارجها بشكل دوري ومستمر تركز على تزويد العاملين بالخبرات والمعارف ومهارات الاتصال، وفسح المجال أمام بعض منهم لإكمال دراساتهم العليا من اجل توفير كوادر شابة قادرة على إدارة الشركة في المستقبل.
 - 6- ضرورة تكريس الجهود نحو أرضاء الزبون والبحث المستمر والدائم عن حاجاته ورغباته من خلال زيادة الاهتمام بالمسوحات الميدانية المستمرة والدورية عن الزبائن والتعرف على الخدمات التي يرغبون فيها وتلبيتها والاطلاع على الشكاوى والعمل على حلها بشكل جذري .
 - 7- أن تعمل المديرية العامة للتنمية الصناعية على بذل المزيد من الجهود للاهتمام بالعاملين من ذوي الكفاءات وكسب رضاهم لضمان استمرارهم في العمل من خلال تحسين الظروف المعاشية والمادية والمعنوية لهم وتحسيسهم بأنهم شخصيات هامة .
 - 8- ضرورة الاهتمام بنشر دور و ثقافة الجودة ونشرها بين العاملين لإنجاز مهامهم بمستوى يلبي توقعات الزبائن.
 - 9- ضرورة قيام المديرية العامة للتنمية الصناعية بعقد ندوات وتكثيفها من خلال استضافة فيها الزبائن القدامى من اصحاب المشاريع الصناعية المتميزة الاستماع الى آراءهم ومقترحاتهم وفهم حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم حول مستوى أداء الخدمات والعمل على تلبيتها .

المصادر

- 1- المحياوي ، قاسم نايف.(2006) . "ادارة الجودة في الخدمات(مفاهيم وعمليات وتطبيقات)" ، دار الشروق للنشر والتوزيع.
- 2- الصميدعي ، محمود جاسم ، والعلاق ، بشير عباس ،"اساسيات التسويق الشامل والمتكامل" ، دار المنهج ، 2002.

- 3- الدراكمة ، مأمون ، والشبلي ، طارق،(2002)،"الجودة في المنظمات الحديثة" ، دار الصفا للنشر، الطبعة الاولى ، عمان ، الاردن.
- 4- العلاق ، بشير ، (2009) ، " ثقافة الخدمة " ، عمان / الأردن ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع .
- 5- الحسون ، ريزان عبدالرحمن.(2015)،"اثر جودة المنظمات في تحسين جودة المنظمة ((راسة تحليلية في شركة الخطوط الجوية العراقية))"،رسالة ماجستير/كلية الادارة والاقتصاد-الجامعة المستنصرية.
- 6- حسين،انتصار عزيزز(2010) ،"أثر التحليل الاستراتيجي في جودة الخدمة(دراسة استطلاعية لأراء المديرين في عينة من المصارف العراقية)"،رسالة ماجستير/كلية الادارة والاقتصاد جامعة بابل.
- 7- رجال، السعد و بوبودلن، نجاح." تطبيق نماذج صفوف الانتظار لقياس جودة الخدمة البنكية خدمات السحب و الإيداع في بنك التنمية المحلية-وكالة جيجل"،الملتقى الوطني السادس،سكيكدة.
- 8- نادر ، هدى ابراهيم.(2010)،" تأثير أبعاد جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون دراسة حالة في شركة التامين الوطنية ". بحث دبلوم عالي معادل للماجستير،المعهد العالي للدراسات المحاسبية-جامعة بغداد.
- 9- الشمري ، زهرة عبد محمد،(2010)،"مستويات إدارة الجودة في المنظمات الخدمية(دراسة حالة في مستشفى دار التمريض الخاص/ دائرة مدينة الطب)"، مجلة جامعة بابل / العلوم الإنسانية/ المجلد 18 / العدد (3).
- 10- كريدي ،باسم عباس ،و الحسنوي،سالم صلال راهي.(2008)،"الرقابة على الجودة في مصنع نسيج الديوانية باستخدام الخرائط الاحصائية"،مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية-المجلد(10)العدد(3).
- 11- Davis , M., and Heineke , J. , "Managing Services", International McGraw-Hill Co., Inc., North America , 2003 .
- 12- Etzel , M.J., and Walker ,B.J., Stanton , W.J.," Marketing ",12th ed., Mc Graw-Hill,2001.
- 13- Kotler, P., "Marketing Management",10th ed., Prentice-Hall, Inc, New Jersey, 2000.
- 14- Krajewski, L., and Ritzman , L., "Operations Management: Strategy & Analysis", Addison Wesley Publishing Company, New York,2000.
- 15- Nakhai,Behnam & S. neves,(2009),"The challenges of six sigma in improving service quality", International Journal of quality & Reliability Management , Vol.26 No.7.
- 16- Poor, marhamat hemmat ,poor, masoud amoo , darkhaneh.(2013),"the quality of service and its importantce in service organization",arabian journal of business and management review (oman chapter) ,vol.3,no.3.
- 17- Rodriguze,Pablo Gutierrez ,Burguete, Jose Luis Vazquez , Edwards, Jonathan,"quality dimensions in the public sector: municipal services and citizen's perception", Int REV Public Nonprofit Mark.DOI 10.1007/s12208-009-0030.
- 18- Holbling K., Kunstner T., Marsch C. & Steinkrauss N., (2009) , " Next-Generation Customer Service The New Strategic Differentiation " , booz&company.

Evaluation of Service Quality Provided by the Directorate General for Industrial Development

Rsool Rodhan Asse
Rsool.almq@gmail.com

Abstract: The issue of quality services has taken the lead in the interest of researchers in recent times for its impact on the economic sectors, especially the private industrial sector. The environment surrounding the current industrial organizations from the opening of markets and the intensification of competition so that the continuation of this sector to continue is impossible, must on governments help by supported and providing the services needed to improve the sector. As the general directorate for industrial development represents the governmental body that supports and supervises the progress and development of this sector by providing all the services it needs, it was necessary to evaluate the quality of services provided to industrial project owners so that they can cope with the current environment and its competition and the importer's entry to find out the most important obstacles facing them and work to remove them. On this basis, the research on the quality of service provided in the directorate-general for industrial development (DGDA) was examined by selecting a sample of 65 industrial entrepreneurs, and through the identification form used as a means of collecting information. Many statistical methods have been used to analyze respondents' answers to achieve the desired results, and in light of the application of these methods has been reached many conclusions, as the study finally concluded with a set of recommendations based on the results achieved, the most notable being the need working to find ways to improve quality by shortening the time and maximizing the benefits of the services provided by the internet.

Keywords: Service Quality, Importance of Service quality, Dimension of Service Quality, Directorate General for Industrial Development.