



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الموصل

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم الإدارة الصناعية

قياس جودة الخدمات وفق ServQual باعتماد تحليل الفجوة في الشركة العامة للتجهيزات الزراعية / فرع نينوى

بحث دبلوم عالي

قسم الإدارة الصناعية - إدارة جودة

فارس حيدر أحمد

بإشراف

الأستاذ المساعد

رياض جميل وهاب

المستخلص

يهدف هذا البحث إلى قياس جودة الخدمات الزراعية المقدمة في الشركة العامة للتجهيزات الزراعية/فرع نينوى، بالاعتماد على مقياس SERVQUAL القائم على خمسة أبعاد رئيسية هي: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف. وتتبع أهمية هذا المقياس من كونه يعتمد على تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر المزارعين، الأمر الذي يعزز واقعية النتائج ومصدقيتها في تشخيص مستوى الجودة المدركة.

جاءت مشكلة البحث نتيجة ملاحظات ميدانية تشير إلى وجود قصور في جودة الخدمات الزراعية، تمثلت في ضعف توفر المستلزمات المادية، وبطء الاستجابة لحاجات ورغبات المراجعين، وتدني مستوى الاهتمام بالمزارعين، إضافة إلى وقوع أخطاء في إنجاز المعاملات. وبناءً على ذلك، تمثلت المشكلة البحثية في أن مستوى جودة خدمات الزراعية المقدمة المدركة من قبل المزارعين لا يرقى إلى المستوى المأمول من المؤسسة المبحوثة.

وانطلق البحث من فرضية رئيسية مفادها وجود فجوات بين إدراك المزارعين لجودة الخدمات الزراعية وتوقعاتهم بشأنها. ولغرض معالجة المشكلة، اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي، مستخدماً الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات حيث كان عدد الاستبانات (50) ووزعت على (25) موظفاً و(25) مراجعاً من المزارعين وعادت جميع الاستبانات صالحة للتحليل، وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSSv27) بالاستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية، أبرزها الوسط الحسابي والانحراف المعياري، لقياس فجوتي الإدراك والتوقع وفق أبعاد SERVQUAL الخمسة، فضلاً عن قياس الأهمية النسبية لجودة الخدمة. وتوصل البحث إلى وجود فروقات واضحة بين إدراك الموظفين وتوقعات المزارعين لجودة الخدمات ، وكذلك بين الجودة المدركة والمتوقعة من قبل المراجعين. وبناءً على النتائج، قدم البحث مجموعة من المقترحات، أبرزها تعزيز الجوانب المادية في المؤسسة، وتحسين سرعة الاستجابة لاحتياجات المزارعين، بما يسهم في تقليص فجوات جودة الخدمة ورفع مستوى رضا المزارعين.

الكلمات المفتاحية: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف، مقياس ServQual، جودة الخدمات.

Abstract

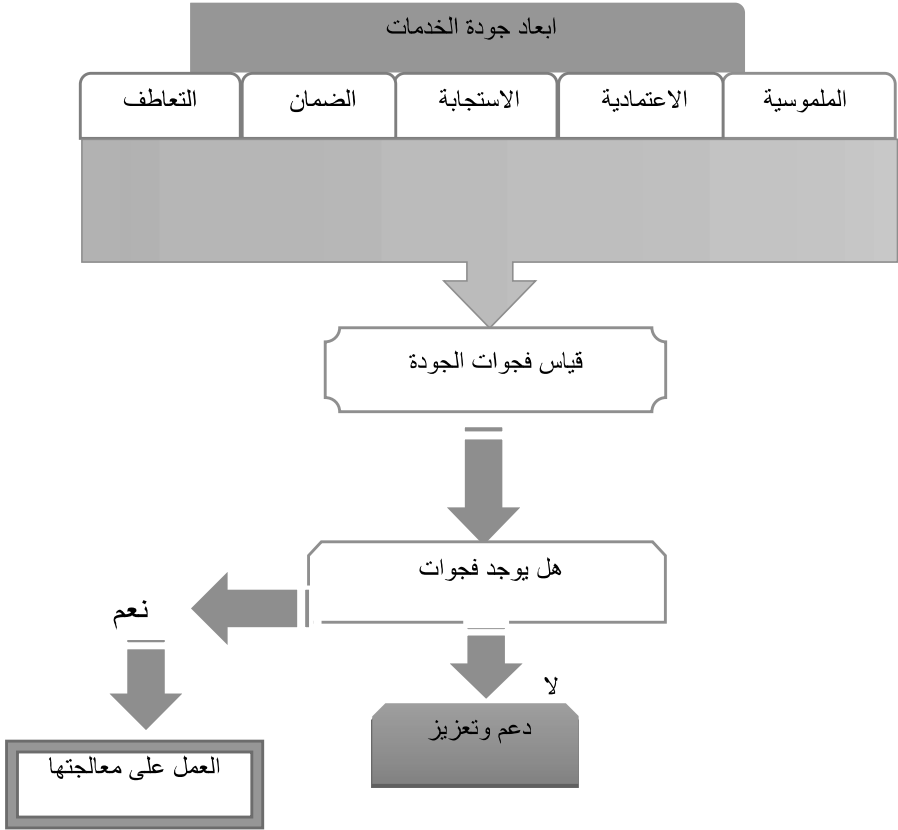
This study assesses the quality of agricultural logistics support services provided by the General Company for Agricultural Supplies – Nineveh Branch, using the SERVQUAL scale, which is based on five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The measure relies on farmers' evaluation of services, providing high credibility and realism to research results.

The study problem was identified through indicators that showed quality deficiencies in logistics support services, including insufficient tangible material requirements for farmer comfort, poor response to farmers' needs and desires, inadequate attention to farmers by employees, and errors in transaction completion. Thus, the problem is formulated as: the perceived quality level of logistics support services by farmers does not meet their expected quality level from the agricultural institution.

The study hypothesizes that significant gaps exist between farmers' perceptions and expectations of the quality of agricultural logistics support services. A descriptive-analytical approach was employed, utilizing questionnaires to collect data from two samples: 25 employees providing agricultural logistics services and 25 farmers who benefited from these services. Data were analyzed using SPSS statistical software, employing arithmetic means and standard deviations to measure the first and fifth gaps of the SERVQUAL scale across the five service quality dimensions and to assess the relative importance of logistics support service quality from both employees' and farmers' perspectives.

Key findings include negative gaps between management's perception of farmers' expectations and actual farmers' expectations regarding logistics support service quality dimensions. Additionally, significant gaps were found between farmers' perceived service quality and their expectations of logistics services provided by the institution.

The study recommends bridging these gaps through: enhanced attention to material aspects of the agricultural institution to achieve acceptable farmer satisfaction levels, improved employee responsiveness to farmer needs and desires, development of continuous training programs for service providers, establishment of effective complaint systems, and regular assessment of service quality using standardized measures to ensure alignment between farmer expectations and actual service delivery.

HIGHLIGHTS	GRAPHICAL ABSTRACT
Chapter 1: Research Methodology and Previous Studies Chapter 2: Quality of Logistics Support Services Chapter 3: Model Analysis Results Chapter 4: Conclusions and Recommendations	 <pre> graph TD A[ابعد جودة الخدمات] --> B[قياس فجوات الجودة] B --> C[هل يوجد فجوات] C -- نعم --> D[العمل على معالجتها] C -- لا --> E[دعم وتعزيز] </pre> The diagram illustrates the research process. It begins with a box labeled 'ابعد جودة الخدمات' (Dimensions of Service Quality), which branches into five categories: 'التعاطف' (Empathy), 'الضمان' (Assurance), 'الاستجابة' (Responsiveness), 'الاعتمادية' (Reliability), and 'الملموسية' (Tangibles). These lead to a box 'قياس فجوات الجودة' (Quality Gap Measurement). This leads to a decision box 'هل يوجد فجوات' (Are there gaps?). If 'نعم' (Yes), it leads to 'العمل على معالجتها' (Work on addressing it). If 'لا' (No), it leads to 'دعم وتعزيز' (Support and enhancement).
Keywords: Tangibles, dependability, responsiveness, security, and empathy, SERVQUAL metric, quality of service	Abstract: This study assesses the quality of agricultural logistics support services provided by the General Company for Agricultural Supplies – Nineveh Branch, using the SERVQUAL scale, which is based on five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The measure is based on farmers' evaluation of services, providing high credibility and realism to research results. The study problem was identified through indicators that showed quality deficiencies in logistics support services, including insufficient tangible material requirements for farmer comfort, poor response to farmers' needs and desires, inadequate attention to farmers by employees, and errors in transaction completion. Thus, the problem is formulated as: the perceived quality level of logistics support services by farmers does not meet their expected quality level from the agricultural institution. The study hypothesizes that significant gaps exist between farmers' perceptions and expectations of the quality of agricultural logistics support services. A descriptive-analytical approach was employed utilizing questionnaires to collect data from two samples: 25 employees providing agricultural logistics services and 25 farmers who benefited from these services. Data were analyzed using SPSS statistical software, employing arithmetic means and standard deviations to measure the first and second gaps of the SERVQUAL scale across the five service quality dimensions and to assess the relative importance of logistics support service quality from both employees' and farmers' perspectives. Key findings include negative gaps between management's perception of farmers' expectations and actual farmers' expectations regarding logistics support service quality dimensions. Additionally, significant gaps were found between farmers' perceived service quality and their expectations of logistics services provided by the institution. The study recommends bridging these gaps through: enhanced attention to material aspects of the agricultural institution to achieve acceptable farmer satisfaction levels, improved employee responsiveness to farmer needs and desires, development of continuous training programs for service providers, establishment of effective complaint systems, and regular assessment of service quality using standardized measures to ensure alignment between farmer expectations and actual service delivery.

**Ministry of Higher Education
and Scientific Research**

University of Mosul

**Faculty of Business and
Economics**



**Measuring the quality of services according to
ServQual using gap analysis at the General
Company for Agricultural Supplies /
Nineveh Branch**

**Higher Diploma Thesis
Department of Industrial Management**

Faris Haider Ahmed

**Supervisor
Assistant Professor
Ryad J. Wahab**